

Opinnäytetyö (YAMK)

Tradenomi (ylempi AMK), Projektijohtaminen

2020

Tarja Aittala

# SOSIAALINEN TUKI ASIAANTUNTIJAVERKOSTOSSA

Tarja Aittala

## SOSIAALINEN TUKEA ASIAANTUNTIJAVERKOSTOSSA

Opinnäytetyön tavoitteina on selvittää hajautetussa organisaatiossa puhelinneuvontatyötä tekevien työsuojelutarkastajien kokemuksia sosiaalisesta tuesta sekä ajatuksia sosiaalisen tukemisen kehittämisestä. Lisäksi tavoitteena on selvittää, miten sähköinen keskustelukanava soveltuu sosiaaliseen tukemiseen ja miten kanavan käyttöä edistetään.

Tutkimusmenetelminä käytettiin määrällistä ja laadullista menetelmää. Sosiaalisen tuen selvittämiseen laadittiin sähköinen kysely (N=72) ja keskustelukanavan soveltuvuutta selvitettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla (N=7).

Tulosten mukaan sosiaalista tukea tarvitaan. Asiantuntijuuden jakaminen koetaan luontaiseksi toiminnaksi ja kollegaa tuetaan. Sosiaalinen tuki mahdollistuu paremmin oman työyhteisön kollegan kanssa kuin muiden aluehallintovirastojen kollegoiden kesken. Saatua tiedollista tukea vahvistaa puhelinneuvontatyössä toimimista. Tuen pyytämisen esteinä ovat pääasiassa ajan puute, työmäärä tai kiire. Omaan asiantuntija-alueeseen liittyvistä asioista viestitetään omassa organisaatiossa, mutta ei puhelinringin kollegoille eri alueilla. Työsuojelun vastuualueilla ei kannusteta yhteistyötä tekevien, sähköisten viestimien käyttöön.

Sosiaalista tukemista voidaan kehittää sähköisillä ja fyysisillä kohtaamisilla sekä yhteisillä tilaisuuksilla yli vastuualuerajojen. Tiedollista tukemista kehittävät yhteisten linjausten ja tiedon koaminen ja jakaminen, puhelinneuvonnan työtilasivuston kehittäminen ja Skypen käyttö. Esimerkkejä halutaan osallistumaan ja näyttämään esimerkkiä.

Sähköinen keskustelukanava toimii tiedollisessa tukemisessa, mutta emotionaaliseen tukemiseen se ei sovellu. Kanavan käytön edistäminen edellyttää johdon tukea ja kanavan markkinointia, kanavan käytön osaamista sekä aikaa sen käytölle. Kanavan käyttö voisi lisätä yhteisöllisyyttä ja madaltaa kynnystä jakaa asiantuntijuutta yli organisaattorajojen.

### ASIASANAT:

sosiaalinen tuki, sosiaalinen pääoma, sosiaaliset verkostot, hajautettu työ, työhyvinvointi

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Business Administration, Project Management

2020 | 67 pages, 7 pages in appendices

Tarja Aittala

## SOCIAL SUPPORT THROUGH A NETWORK OF PROFESSIONALS

The aim of this master's thesis is to find out the experience of social support and the ideas how social support practices can be developed in a decentralized occupational safety and health inspector's telephone service work. In addition, the aim is to find out how the online discussion channel is suitable for social support and how to promote the channel's usage.

The research methods were quantitative and qualitative. An electronic questionnaire (N = 72) was conducted to determine social support, and the suitability of the online channel was determined by a theme interview (N = 7).

According to the results social support is needed. Sharing expertise is perceived as a natural activity and a colleague is supported. Social support is better provided by a colleague in your work community than by colleagues in other regional government agencies. The informative support received strengthens the work of telephone counseling. The main obstacles to applying for support are lack of time, workload or rush. Matters relating to your area of expertise are communicated within your organization, but not to your colleagues in the telephone ring in different areas. The use of collaborative electronic media is not encouraged in the areas of occupational safety and health divisions.

Social support can be developed through electronic and physical meetings as well as joint events across organizational boundaries. Information support is developed by gathering and sharing common policies and information, developing a telephone consultancy workspace site, and using Skype. Managers want to be involved and lead by example.

The online channel of communication is suitable for informational support but it is not suitable for emotional support. Promoting the use of the channel requires management support and channel marketing, know-how and time to use the channel. Using the channel could increase community spirit and lower the threshold for sharing expertise across organizational boundaries.

### KEYWORDS:

social support, social capital, social networks, community, decentralized work, well-being at work

# SISÄLTÖ

<b>SANASTO</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>8</b>
1.1 Työn taustaa ja toimeksianto	8
1.2 Työn tavoitteet, tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	9
1.3 Tutkimusmenetelmät ja tiedonkeruu	10
<b>2 SOSIAALINEN PÄÄOMA JA SOSIAALINEN TUKI</b>	<b>12</b>
2.1 Sosiaalinen pääoma ja tuki	12
2.2 Sosiaalisen tukemisen vahvistaminen	17
<b>3 HAJAUTETTU TYÖ JA DIGITAALISUUDEN HYÖDYNTÄMINEN</b>	<b>21</b>
3.1 Hajautettu työ ja sen haasteet	21
3.2 Digitaaliset viestintäkanavat ja -välineet hajautetussa työssä	22
3.3 Asiantuntijan digitaalisen viestintäosaamisen alueita ja tasoja	25
<b>4 CASE TYÖSUOJELUVIRANOMAISEN PUHELINNEUVONTA</b>	<b>27</b>
4.1 Tutkimuksen toteutus	27
4.2 Taustatiedot vastaajista	29
4.3 Tutkimustulokset: Puhelinneuvontatyöhön osallistuvan tarkastajan kokemus sosiaalisesta tuesta, sen tarpeesta ja toteutustavoista	33
4.3.1 Puhelinneuvontatyön luonne	33
4.3.2 Sosiaalisen tuen tarve ja toteutuminen puhelinneuvontatyössä	36
4.3.3 Tiedollisen tuen tarve ja toteutuminen puhelinneuvontatyössä	43
4.4 Tutkimustulokset: Digitaalisuuden hyödyntäminen sosiaalisen tuen kanavana	49
4.5 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	52
<b>5 YHTEENVETO</b>	<b>54</b>
5.1 Puhelinneuvontatyön luonteeseen liittyvät tulokset	54
5.2 Sosiaalisen tuen tarpeeseen ja toteutumiseen liittyvät tulokset	55
5.3 Tiedollisen tuen tarpeeseen ja toteutumiseen liittyvät tulokset	56
5.4 Digitaalisen kanavan hyödyntämiseen liittyvät tulokset	59
<b>6 POHDINTA</b>	<b>62</b>

## LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Haastatteluun valmistautuminen (haastattelurunko)

## KUVAT

Kuva 1. Kuvaleike: Sosiaalinen pääoma osana työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä (Manka & Manka 2016, 11).	13
Kuva 2. Sosiaalisen tuen muodostuminen työssä.	16
Kuva 3. Kuvaleike: Sähköinen työyhteisöviestintä, reaaliaikaiset (synkroniset) ja ei-reaaliaikaiset (asynkroniset) kanavat (Työturvallisuuskeskus 2018).	23
Kuva 4. Ketterästi oppiminen vertaisesti Yammer-kanavassa.	59
Kuva 5. Kuvaleike: Yhteisössä toimimiseen liittyvät tulevaisuuden osaamistarpeet (Valtioneuvosto 2017, 22)	64

## KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajat vastualueittain, jakauma.	30
Kuvio 2. Vastaajat asiantuntija-alueittain, jakauma.	31
Kuvio 3. Vastaajien toiminta tarkastajina vuosissa, jakauma.	32
Kuvio 4. Puhelinneuvontatyön luonne, vastausten jakauma ja keskiarvot.	34
Kuvio 5. Sosiaalisen tuen tarve ja toteutuminen, vastausten jakauma ja keskiarvot.	37
Kuvio 6. Tiedollisen tuen tarve ja toteutuminen, vastausten jakauma ja keskiarvot.	43
Kuvio 7. Sosiaalisen tuen tekijät työsuojeluvalvonnan puhelinneuvontatyössä (Laitreiteria ja Baumannia 1992, Vahteran & Uutelan 1994 mukaan soveltaen).	63

## TAULUKOT

Taulukko 1. Kuvaleike: Teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueet (Ferrari 2013, Varhelahden ja Mikkilä-Erdmannin suomennoksen mukaan 2016, 167).	26
Taulukko 2. Puhelinneuvontatyön luonne, korrelaatiomatriisi.	36
Taulukko 3. Sosiaalinen tukeminen, korrelaatiomatriisi.	40
Taulukko 4. Tapoja, teemoja ja edellytyksiä sosiaalisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi.	42
Taulukko 5. Tiedollinen tukeminen, korrelaatiomatriisi.	46
Taulukko 6. Tapoja ja edellytyksiä tiedollisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi.	48

# SANASTO

Aihetunniste, avainsana, hashtag

Tunniste, jonka avulla voi hakea tiettyyn aiheeseen liittyviä viestejä tai keskusteluja (Sanastokeskus TSK 2019). Tunnisteen edessä käytetään ruutu/ristikkomerkkiä # (Kotimaisten kielten keskus 2019).

Emoji

Alkujaan japanilainen kuvamerkki, jota käytetään tekstin osana esimerkiksi erilaisissa sosiaalisen median sovelluksissa (Kotimaisten kielten keskus 2019).

ESAVI

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

ISAVI

Itä-Suomen aluehallintovirasto

Keskustelupalsta, keskusteluryhmä

Verkkosivusto tai sen osa, joka tarjoaa mahdollisuuden keskusteluun eri aiheista. Keskustelut tallentuvat viesteinä. Viestit voivat muodostaa viestiketjuja. Vanhoja viestejä on mahdollisuus selata, jos ei niitä erikseen poisteta. (Sanastokeskus TSK 2019.)

LSAVI

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

LSSAVI

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Netiketti, verkkoetiketti

Käyttäytymissäännöstö verkkopohjaista viestintää varten (Sanastokeskus TSK 2019).

PSAVI

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

Sosiaalinen intranet

Soveltuvalla ohjelmistolla toteutettu tila, jossa voi jakaa, muokata ja kommentoida dokumentteja, keskustella ja tykätä toisen kommentista. Jokaisen intranetin käyttäjän on mahdollista muokata intranet-näkymäänsä työhönsä sopivaksi ja saada muistutuksia itselle tärkeiksi merkityistä kohteista. Sosiaalinen intranet mahdollista yhteisöllisen työskentelyn. Sosiaalisen intranetin alustoja tarjoavat esimerkiksi Microsoftin SharePoint ja Atlassianin Confluence. (Kortesuo 2014.)

Sosiaalinen media, yhteisöllinen media, some

Tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käyttäjien tuottamaa ja jakamaa sisältöä luodaan ja käsitellään sekä ylläpidetään ihmisen välisiä suhteita. Perustuu vuorovaikutteisuuteen ja käyttäjälähtöisyyteen. Tyypillistä toimintaa esimerkiksi kollektiivinen sisällöntuotanto ja tiedostojen jakaminen. (Sanastokeskus TSK 2019.)

Sosiaalinen pääoma	Sosiaaliset (yhteisölliset) verkostot, niiden antama tuki ja yhteisöllisyys (MOT Kielitoimiston sanakirja 2019).
Tsätti, chat	Reaaliaikainen verkkojuttelu tai verkkokeskustelu (Kortesuo 2014). Voidaan käydä verkkosivustolla siihen tarkoitettuun pikaviestinsovelluksella (Sanastokeskus TSK 2019).
Vertaistuki	Vapaaehtoisuuteen perustuva tuki ja ohjaus, jota erityisesti sairauden tai traumaattisen kokemuksen kokeneet antavat samassa tilanteessa olevalle (MOT Kielitoimiston sanakirja 2019).

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn taustaa ja toimeksianto

Työelämän toimivat verkostot auttavat työntekijää työssä monella tavalla. Niiden avulla on mahdollista saada uutta näkökulmaa omaan työhön, vahvistaa omaa tietämystä ja osaamista ja saada sosiaalista tukea työhönsä (Aura 2012, 128). Työntekijän toimivat verkostot ja niiden hyödyntäminen tuovat hyötyä työnantajalle hyvinvoivan ja osaavan työntekijän myötä. Lähityöyhteisö on työntekijälle luonteva ja ensisijainen verkosto, mutta hajautetun organisaation periaatteella työskenneltäessä verkostot ulottuvat lähityöyhteisön yli. Työelämä muuttuu tietointensiivisemmäksi, työtä tehdään hajautetusti ja monipaikkaisesti entistä enemmän (Ruohomäki 2011).

Tässä opinnäytetyössä selvitetään asiantuntijoiden verkostoissa tapahtuvaa sosiaalista tukea työsuojeluviranomaisen hajautetun organisaation periaatteella toteutetussa puhelinneuvontatyössä. Työsuojeluviranomainen muodostuu Etelä-Suomen (ESAVI), Lounais-Suomen (LSAVI), Länsi- ja Sisä-Suomen (LSSAVI), Itä-Suomen (ISAVI) sekä Pohjois-Suomen (PSAVI) aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueista. Työsuojeluviranomaisen valtakunnallinen puhelinneuvontapalvelu aloitti vuonna 2016 ja sitä koordinoi tämän työn toimeksiantaja Etelä-Suomen aluehallintoviraston työsuojelun vastuualue. Puhelinneuvonta tarjoaa työsuojelu- ja työlainsäädännön kysymyksissä ohjeita ja neuvoja työntekijöille ja työnantajille. Neuvonnan lisäksi tehdään valvonnan tarpeen arviointia ja vastaanotetaan työpaikkojen valvontapyyntöjä. Neuvonta on jaettu neljään osaamisalueeseen: työsuhteeseen, työympäristöön, rakennusalaan ja työhyvinvointiin liittyvät asiat. Osaamisalueista on muodostettu vastaavat puhelinneuvontaringit, joissa päivyttävät kunkin osaamisalueen asiantuntijat. Neuvontaan soitetaan yhteen numeroon, josta asiakkaan puhelu ohjataan oikealle puhelinneuvontaringille. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu 2019.)

Neuvontatyöhön osallistuu tutkimushetkellä 168 työsuojelutarkastajaa kaikilta aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueilta. Neuvontaan osallistuvat työsuojelutarkastajat valitaan ja vuorot jaetaan vastuualueiden omien periaatteiden ja pelisääntöjen mukaan. Neuvontatyötä työsuojelutarkastaja tekee osana omaa työsuojeluvälvönnän asiantuntijatyötään.



Puhelinneuvontatyötä koordinoivan Etelä-Suomen aluehallintoviraston työsuojelun vastualueen toteuttamissa sisäisissä kyselyissä on tullut esille vertaistuen tarve esimerkiksi yhteisille tiedon jakamis- tai keskusteluhetkille ja työhyvinvointiasioissa yhteisille keis-sien purkuhetkille. Tutkimuksen tekohetkellä ainoastaan työsuhteasioiden puhelinneuvontaringin asiantuntijoiden kesken toteutetaan harvakseltaan yhteisiä virtuaalisia porinatuokioita. (Tarnaala 2019.) Tutkimuksen tekijä työskentelee työsuojelutarkastajana ja toimii puhelinneuvontatyössä työsuhteasioiden osaamisalueella. Tutkimuksen tekijä on kokenut muun muassa puhelinringissä tapahtuvan sosiaalisen tuen ja digitaalisuuden hyödyntämisen kehittämisen tarvetta. Tutkimuksen lähtökohtina ovat siten niin työsuojelutarkastajien toiveet kuin myös tutkimuksen tekijän omat kokemukset.

Puhelinneuvonnassa työsuojelutarkastajan on hallittava mm. työturvallisuus- ja työolain-säädäntö muutoksineen, työehtosopimusasiat sekä työsyryntään tai epäasialliseen koh-teluun liittyvät asiat. Työelämän muutokset ja työn murros tulevat jatkossakin näkymään työsuojeluviranomaiselle tulvivina kysymyksinä ja valvontapyyntöinä. Puhelinneuvonta-palvelun tasalaatuisuus ja yhdenmukaisuus on tärkeää toteutua asiansa osaavien asi-antuntijoiden toimesta ympäri Suomen, riippumatta siitä, missä päin Suomea puheluun työsuojelutarkastaja vastaa. (Tarnaala 2019.) Työsuojelutarkastajien yhteistyö ja jaettu asiantuntijuus yli vastuualuerajojen, verkostoissa, vertaisoppiminen ja kollegiaalinen tuki voivat eräinä keinoina auttaa vastaamaan haasteeseen. Digitaalisuuden tarjoamat työ-välineet mahdollistavat uuden tavan työskennellä, keskustella ja työstää asioita yhdessä, työntekopaikasta riippumatta. Työsuojeluviranomaisessa käyttöön otetut yksilölliset työ-aikajärjestelyt ja etätyöskentely ovat osin vaikuttaneet siihen, ettei työsuojelutarkastajien vuorovaikutus lähityöyhteisössä välttämättä onnistu. Tästäkin syystä on perusteltua saada luotua vuorovaikutusta hajautetussa asiantuntijaverkostossa, keskusteluun ja vir-tuaalisiin kohtaamisiin tarkoitettuja kanavia ja välineitä hyödyntäen.

## 1.2 Työn tavoitteet, tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tavoitteena on selvittää puhelinneuvontaan osallistuvilta työsuojelutarkastajilta, mikä on työsuojelutarkastajan sosiaalisen tuen kokemus, tarve ja ajatukset sen toteuttamisesta. Sosiaalisella tuella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa tarkastajien keskinäistä emotionaa-lista, yhteisöllistä ja tiedollista tukea.

Toisena tavoitteena on selvittää, miten digitaalisuutta voidaan hyödyntää sosiaaliseen tukemiseen.

Maaliskuussa 2019 luotiin Yammer-keskustelukanava työsuhdeasioiden puhelinneuvontaan osallistuville työsuojelutarkastajille. Tavoitteena on saada tietoa, miten käyttökelpoiseksi sähköinen keskustelukanava on koettu ja mitä kehitysajatuksia sen käytön myötä on syntynyt. Tavoitteena on lisäksi tuoda esille kehittämisideoita sosiaalisen tuen käytäntöjen ja digitaalisuuden edistämiseksi.

Tutkimuskysymykset:

- 1) Mikä on työsuojelutarkastajan sosiaalisen tuen tarve puhelinneuvontatyössä?
- 2) Mitkä ovat työsuojelutarkastajan ajatukset sosiaalisen tuen järjestämisestä?
- 3) Miten sähköinen keskustelukanava soveltuu sosiaalisen tuen kanavaksi?
- 4) Miten digitaalisuuden hyödyntämistä, esimerkiksi sähköisten keskusteluiden käyttöä, voisi puhelinneuvontatyössä edistää?

Tutkimus keskittyy asiantuntijalta toiselle tapahtuvaan sosiaaliseen tukeen.

### 1.3 Tutkimusmenetelmät ja tiedonkeruu

Tutkimus on laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella tarkastellaan ihmisten välistä ja sosiaalista maailmaa. Tutkittavana olevalle kohteelle annetaan merkityksiä. Merkitykset ovat ihmisestä lähtöisin ja muodostuvat toiminnasta, ajatuksista, päämäärien asettamisesta tai vaikka yhteiskunnan rakenteista. (Vilka 2015, 75.)

Tutkimuskysymyksiin pyrittiin löytämään vastauksia monimenetelmällisesti sekä määrällistä että laadullista menetelmää käyttäen. Sosiaalista tukea selvitettiin sähköisellä kyselyllä ja sähköisen keskustelukanavan soveltuvuutta selvitettiin puolistrukturoidulla teemahaastatteluilla.

Kyselytutkimus on menetelmä, jonka avulla voidaan kysyä monia asioita ja saada vastauksista laaja tutkimusaineisto. Tutkimusaineistoa voidaan käsitellä tilastollisesti. Ero haastatteluna toteutettavaan tiedonkeruuseen on siinä, että kyselyn avulla saatava tieto on käsitetty pinnalliseksi, mutta luotettavaksi. Laadullisilla menetelmillä, esimerkiksi haastatteluilla, kerätyn tiedon on katsottu olevan syvällisempää, mutta ei niinkään yleistettävää.

Kyselyn on nähty soveltuvan monenlaiseen tutkimukseen, mutta edellyttää tutkijalta riittävää tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Kyselyn on perustuttava otokseen, jotta sen tulokset ovat yleistettävissä koko perusjoukkoon. (Ojasalo ym. 2014, 121-122 ja 129.)

Haastattelu voi olla jäsenetty eli strukturoitu tai jäsentymätön eli strukturoimaton. Strukturoidussa haastattelussa kysytään kaikki kysymykset samassa järjestyksessä tavoitteena faktatiedon saaminen suurelta joukolta. Strukturoimaton haastattelu on vapaampi, esimerkiksi teemahaastattelu. Haastattelu on vuorovaikutusta, jota kannattaa suunnitella huolella. Haastattelijan rooli vaihtelee passiivista kuuntelijasta aktiiviseen haastateltavan motivointiin ja motivaation ylläpitämiseen. Luottamus on haastatteluissa keskiössä. (Vilka 2015, 107.)

## 2 SOSIAALINEN PÄÄOMA JA SOSIAALINEN TUKI

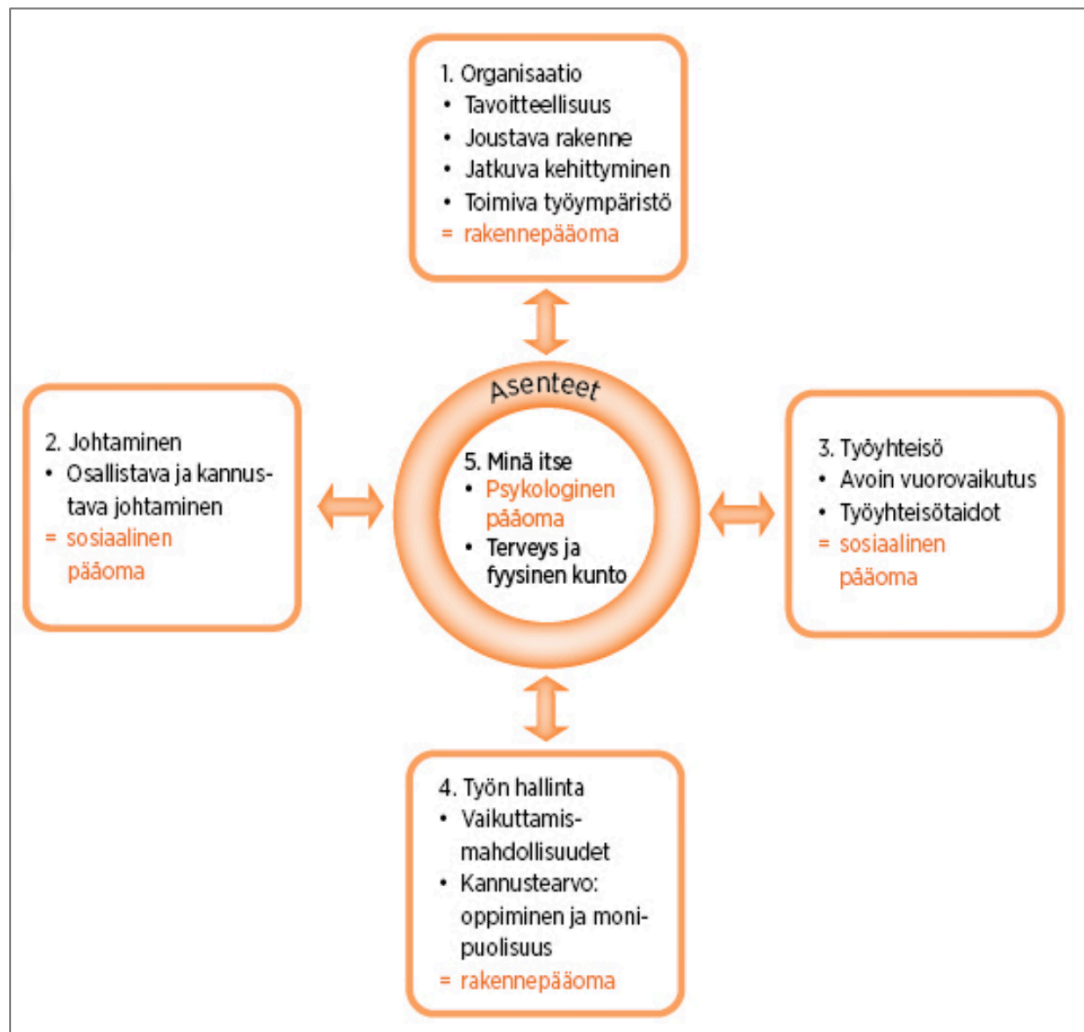
Tässä luvussa selvitetään sosiaalisen pääoman ja sosiaalisen tuen käsitteitä. Sosiaaliseen tukeen liittyy oleellisesti vuorovaikutus ja vuorovaikutus on osa työyhteisön sosiaalista pääomaa.

### 2.1 Sosiaalinen pääoma ja tuki

**Sosiaalinen pääoma** on laaja käsite ja sitä on tutkittu monen tieteenalan näkökulmasta. Lyda J. Hanifan nimesi vuonna 1916 eniten päivittäisessä elämässä vaikuttaviksi tekijöiksi hyvän tahdon, ystävyuden, myötätunnon ja sosiaalisen kanssakäymisen ihmisryhmän ja perheen välillä. P. Bourdierin (v. 1986) määritelmän mukaan sosiaalinen pääoma muodostuu sosiaalisiin suhteisiin liittyvistä resursseista sekä näiden resurssien määrästä ja laadusta. Samoihin aikoihin James S. Coleman (vv. 1988 ja 1990) määritteli sosiaalisen pääoman toiminnan näkökulmasta monimuotoiseksi, erilaisista kokonaisuuksista muodostuvaksi. Kokonaisuuteen liittyy sosiaalisten rakenteiden näkökulma ja tiettyjen toimijoiden toiminnan helpottaminen jonkun rakenteen sisällä. Lisäksi Coleman näki sosiaalisen pääoman tuottavaksi toiminnaksi. Sen avulla on mahdollista saavuttaa päämääriä, joita ilman sosiaalista pääomaa saavutukset eivät olisi mahdollisia. Alejandro Portes (v. 1998) korosti tarvetta pitää sosiaalisen pääoman syyt ja seuraukset erillään. Hänen tutkimuksensa mukaan parempi suorituskyky on aikaansaannosta aktiivisen yhteisön toiminnasta. Robert Putman (v. 1993) korosti luottamusta osana sosiaalisen pääoman määritelmää. (Oksanen ym. 2008, 12-15.) Marja-Liisa Manka ja Marjut Manka (2016, 132) määrittivät sosiaalisen pääoman koostuvan yhteisöllisyydestä ja yhteisön jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta. Sosiaalisesta pääomasta käytävässä keskustelussa esiintyvät usein sosiaaliset suhteet, verkostot, luottamus, vastavuoroisuus ja normit (Melin 2010, 566).

Yhteistä edellä esitetyille on sosiaalisen pääoman muodostuminen ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa suhteissa. Sosiaalisen pääoman muodostuminen edellyttää aktiivista ihmisten toimintaa yhteisössä. Aktiivinen toiminta tarkoittaa parempaa suorituskykyä ja tuottavaa toimintaa, jonka avulla on mahdollista saavuttaa asetettuja tavoitteita. Työpaikoilla sosiaalista pääomaa on perusteltua vahvistaa työntekijöiden ja koko työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseksi.

Työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä sosiaalinen pääoma liittyy sekä johtamiseen että työyhteisöön. Osallistava ja kannustava johtaminen sekä työyhteisössä tapahtuva avoin vuorovaikutus ja hyvät työyhteisötaidot vahvistavat sosiaalista pääomaa. Työyhteisön jäsen tulkitsee kuitenkin työhyvinvointiin liittyviä asioita, muun muassa sosiaalista pääomaa, omien asenteidensa ja sen hetkisen kuntosensa kautta. (Manka & Manka 2016, 76-77.) Alla olevassa kuvassa esitetään sosiaalisen pääoman liittyminen työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin (Kuva 1).



Kuva 1. Kuvaleike: Sosiaalinen pääoma osana työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä (Manka & Manka 2016, 11).

Tuula Oksasen tutkimuksessa todettiin vähäisen sosiaalisen pääoman työpaikalla enustavan terveyden huononemista esimerkiksi masennusoireiluna. Johtamisongelmat, työyhteisön huono ilmapiiri ja kovat työn vaatimukset heikentävät työpaikan sosiaalista pääomaa. Sosiaalisen pääoman kehittämällä edistetään työntekijöiden hyvinvointia.

Työyhteisöissä on todettu olevan mahdollista rohkaista toimintaan, jonka avulla sosiaalinen tuki, luottamus ja suvaitsevaisuus vahvistuu. (Oksanen ym. 2008, 36-37.) Esimies ja työntekijät luovat yhdessä työyhteisön ja sen, miten sosiaalisuus työyhteisössä toteutuu. (Juuti 2015, 508).

**Sosiaaliselle tuelle** ei näyttäisi olevan yhtä tieteellistä määritelmää. Sosiaalista tukea on tutkittu laajasti sekä yhteiskunta- että terveystieteiden piirissä. Sosiaalisen pääoman tutkimus on osaltaan laajentanut sosiaalisen tuen käsitettä. (Mäkelä 2006, 8.) Tässä esitetyt määritelmät eivät kata kaikkia tutkimuksia, vaan tarkoitus on tuoda esille eri määritelmien sisältöjä ja yhdenmukaisuuksia.

Sosiaalinen tuki on nähty informaationa, joka saa sen kohteena olevan henkilön tuntemaan olevansa rakastettu, arvostettu ja olevansa jäsenenä vastavuoroisessa verkostossa (Cobb 1976). Sosiaalinen tuki on voimavara, jota saadaan sosiaalisista suhteista (Cohen & Syme 1985, Vahteran & Uutelan 1994 mukaan). Sosiaaliseen tukeen sisältyy vähintään viisi tekijää: 1) sosiaalinen liityntä, 2) sosiaalinen verkosto tai lähitukiverkosto, 3) verkoston piirteenä oleva tuki (esimerkiksi työpaikan ilmapiiri tai johtamisilmapiiri), 4) saatu ja annettu tuki ja 5) tunne tuen saatavuudesta (Laitreiter & Baumann 1992, Vahteran & Uutelan 1994 mukaan).

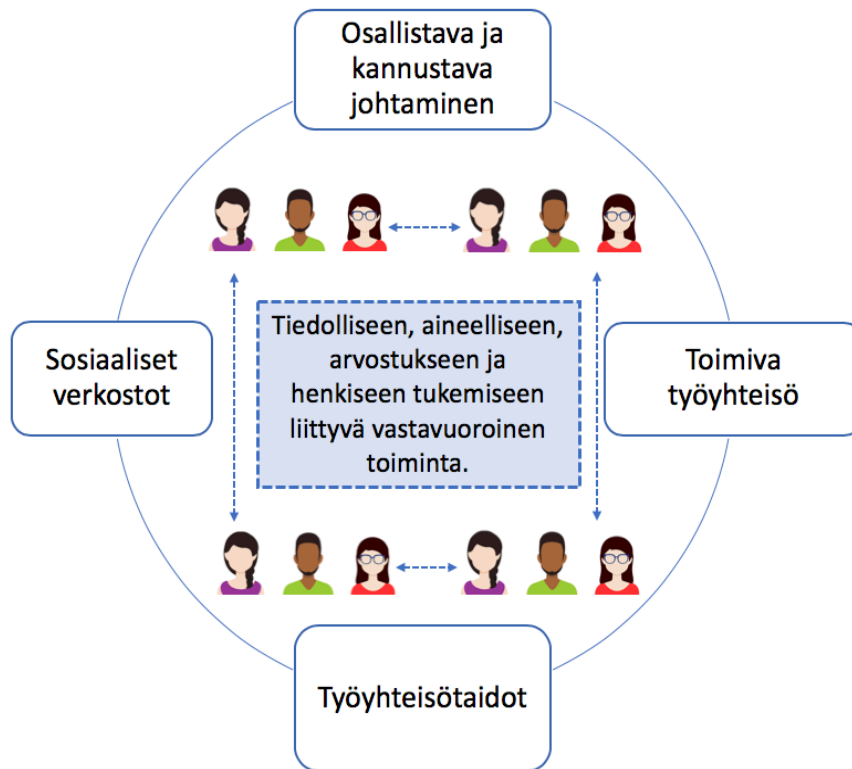
Sosiaalista tukea tuottaa ihmisten väliset sosiaaliset suhteet. Sosiaalinen tuki koostuu tiedolliseen, aineelliseen, arvostukseen ja henkiseen tukeen liittyvästä toiminnasta. Tiedollista tukea ovat esimerkiksi neuvot ja ehdotukset, aineellista tukea auttaminen, arvostukseen liittyvää tukea positiivisten arvioiden lausuminen ihmisen teoista tai kyvyistä sekä henkistä tukea tahto auttaa, olla empaattinen, kuunnella ja rohkaista. (Vahtera & Uutela 1994.)

Sosiaaliseen tukeen kuuluu muun muassa henkinen tuki, arvostus, välittäminen, luottamus, kuuntelu sekä palautteen, neuvojen ja ohjeiden antaminen (Vilkman 2016). Esimerkiksi hankalissa ongelmatilanteissa voi olla tarve purkaa tuntemuksiaan kollegalle ja saada häneltä emotionaalista tukea kuunteluna ja empatian osoittamisena (Mikkola 2006, Airan 2012, 72 mukaan). Tiedollisen tuen lisäksi voi olla myös tarve saada tukea omiin ratkaisuihinsa (Aira 2012, 74). Sosiaalinen tuki on osa yhteisön toimivuutta ja sosiaalista pääomaa, joista edelleen muodostuu osa työpaikan työhyvinvointipääomasta. Työntekijän kokemalla työyhteisön sosiaalisella tuella on nähty olevan yhteys työhyvinvointiin. (Manka & Manka 2016, 53.)

Kollegoiden kesken tapahtuvasta sosiaalisesta tuesta puhutaan jokapäiväisessä työssä ”vertaistukena”. Perinteisesti vertaistuki liittyy elämän kriiseihin, esimerkiksi vakavaan sairastumiseen. Vertaistuen avulla on mahdollista saada tukea tilanteeseensa toiselta saman kokeneelta, vertaisesti. Vertaistoiminnan nähdään perustuvan yhteisiin ja samankaltaisiin kokemuksiin, vapaaseen tai järjestettyyn avun ja tuen tarjoamiseen, vastavuoroisuuteen, tasavertaisuuteen, toisen kunnioittamiseen ja omien voimavarojen ja oma-toimisuuden edistämiseen. (Kansalaisareena 2019.)

Työkontekstissa vertaistuen tarpeet voidaan nähdä kumpuavan saman tyyppisessä työssä toimivien kokemuksista ja haasteista. Vertaistoiminta työssäkin on vapaata tai järjestettyä keskustelua työyhteisössä tai keskusteluun tarkoitettulla digitaalisella alustalla tasavertaisesti, vastavuoroisesti ja kollegaa kunnioittaen tavoitteena tukea kollegan jaksamista ja työssä suoriutumista. Työssä vertaisena toiminta edellyttää kiinnostuksen ja arvostuksen osoittamista kollegan työtä kohtaan ja tahtoa auttaa aktiivisesti, yhteistyötä unohtamatta. Nämä edellytykset voidaan katsoa olevan myös jokaiselle työssä tarvittavia työyhteisötaitoja. (Manka & Manka 2016, 148.)

Edellä esitettyjen määritysten mukaan sosiaalinen tuki muodostuu ihmisten kesken vastavuoroisessa verkostossa tiedolliseen, aineelliseen, arvostukseen ja henkisen tukeen liittyvän toiminnan tuloksena. Sosiaalinen tuki työssä mahdollistuu toimivan työyhteisön, sosiaalisten verkostojen, työyhteisötaitojen sekä osallistavan ja kannustavan johtamisen avulla (Kuva 2).



Kuva 2. Sosiaalisen tuen muodostuminen työssä.

Sosiaalisen tuen työssä toteutumattomuus ennustaa työntekijän terveyden heikentymistä. Marjo Sinokin tutkimuksessa sosiaalisen tuen vähäisyydellä todettiin olevan sekä työssä että yksityiselämässä kytköksiä masennukseen, ahdistuneisuushäiriöihin ja uniongelmiin. Jatkuva kiire työssä, tulospaineet ja lukuisat muutokset koetaan rasittaviksi, ja ne voivat johtaa myös sosiaalisen tuen vähentymiseen ja työilmapiirin huononemiseen. (Sinokki 2011, 72.) Erityisesti työelämän muutoksissa työntekijän omat verkostot ja niistä saatava sosiaalinen tuki vahvistavat hyvinvointia auttaen kestäämään paremmin muutospaineet. Hyvä työyhteisön ilmapiiri ja hyvät esimies-alaisuhteet edesauttavat myös halua jatkaa työssä. (Oksanen ym. 2008, 36.) Hyvä ilmapiiri työyhteisössä perustuu ihmisten väliseen luottamukseen, avoimuuteen ja avuliaisuuteen (Juuti & Vuorela 2015, 122).

Työ on muuttunut entistä enemmän tietointensiiviseksi ja työn tekemisen muodot ovat monimuotoistuneet. Perinteisen työpaikalla työskentelyn lisäksi työtä tehdään etänä työpaikan ulkopuolella, virtuaalisesti hajautettuna, ajasta tai paikasta riippumatta (Vilkman 2016).



Uudet työskentelymuodot haastavatkin pohtimaan, miten sosiaalisen tuen muotoja voidaan uusissa työmuodoissa toteuttaa. Yhteisöllisyyttä on kuitenkin mahdollista rakentaa virtuaalisesti, kunhan ei unohdeta myös kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta (Pekola 2002 ja Pyöriä 2006, Pyöriän & Saaren 2014, 224 mukaan). Yhteisöllisyyden on todettu sekä etä- että läsnätyössä edellyttävän työntekijältä aktiivisuutta ja aloitteellisuutta; miten sosiaalista kanssakäymistä itse pitää yllä. Myös työnjohdon aktiivisuutta edellytetään. (Pyöriä & Saari 2014, 220 ja 224).

Eräs tutkimus osoitti etänä työskentelevien sosiaalisen etäännyttymisen toimistolla työskentelevistä työtovereistaan. Mitä pidempään etänä ja muualla kuin työpaikalla työskentely on jatkunut, sitä suuremmaksi sosiaalinen etäisyys etätyöntekijöiden ja toimistolla työskentelevien kesken muodostuu. Tästä johtuen kollektiivinen identiteetti voi heiketä ja muodostua ”etätyöskentelevien” ja ”toimistolla työskentelevien” ryhmät, vaikka kyseessä olisivat samaa työtä tekevät henkilöt. (Collins ym. 2016, 171-172.)

Työn tilallista hajautumista koskevassa toisessa tutkimuksessa todettiin etätyössä yhteisöllisyyden ylläpidossa tärkeäksi tiedonkulun. Pelkästään sähköpostitiedotteiden lukeminen etätöissä ei riitä kokemukseen yhteisöllisyyden tunteesta. Tarvitaan lisäksi epävirallisten kanavien, esimerkiksi kahvipöytäkeskusteluiden kautta tulevaa tietoa. Lisäksi tärkeiksi tekijöiksi etätyössä koettiin mahdollisuus tehdä yhteistyötä ja saada tukea työyhteisöltä. (Pyöriä & Saari 2014, 220.)

## 2.2 Sosiaalisen tukemisen vahvistaminen

Kuten edellä todettiin, sosiaalinen tuki muodostuu muun muassa henkisestä tuesta, arvostuksesta, välittämisestä, luottamuksesta, kuuntelusta sekä palautteen, neuvojen ja ohjeiden antamisesta (Vilkman 2016).

### **Arvostus, välittäminen ja henkinen tuki**

Arvostus näkyy siinä, miten ihmiset kohtaavat toisensa: otammeko kohtaamamme ihmisen vastaan, olemmeko läsnä hänen kanssaan ja kunnioitammeko erilaisuutta – välitämmekö heistä. Arvostus on pieniä tekoja, joita työpaikalla voi tehdä niin työntekijän kuin esimiehen toimesta. Arvostusta toiselle voi osoittaa esimerkiksi kyselemällä kuulumisia, olemalla empaattinen, tervehtimällä, kysyen mielipidettä, kuunnellen. Myös rehellisellä palautteella toisen työstä osoitetaan arvostusta. (Vilkman 2016.)

Esimies luo arvostuksen osoittamisellaan yhteishenkeä, luottamusta ja innostusta tehdä töitä (Kuusela 2013, 65). Loppujen lopuksi monet arvostuksen osoittamistavoista ovat niitä peruskäytöstapoja, joita olemme jo lapsena oppineet.

Myötätuntoon eli empatiaan kuuluu kolme piirrettä: toisen tilanteen havaitseminen, tilanteeseen myötätuntoisesti eläytyminen ja toisen hyväksi toimiminen. Myötätuntoa eli empatiaa koskevissa tutkimuksissa on todettu, että torjutuksi tulemisen kokemus aiheuttaa ihmiselle samoja tuntemuksia kuin fyysinen väkivalta. Taito kuunnella katsotaan yhdeksi empatiataidoksi. Kuunteleminen ei ole vain ”kuuntelua”, se on myös läsnäoloa ja keskittymistä. (Hiila ym. 2019, 207-209). Kun toinen osapuoli tuntee tulleen kuulluksi ja nähdyksi, hänelle jää kokemus todellisesta kohtaamisesta, sen lisäksi sillä on vaikutusta hänen hyvinvointiinsa. Monesti keskittymistä kohtaamiseen vaikeuttavat älylaitteet, esimerkiksi puhelin tai tietokone. Jos niitä ei tietoisesti siirrä sivuun, ei keskittyminen hetkeen ja kohtaamiseen onnistu. (Vilkman 2016.) Empatian ja kuuntelun lisäksi henkistä tukea on myös tahto auttaa. Tahto auttaa työoveria edistää myös keskinäistä yhteistyötä. (Vahtera & Uutela 1994.)

Esimieheltä edellytetään psykologisen ja emotionaalisen tuen antamisen taitoja ja tunneälykkyyttä. Modernin johtamiskäsityksen mukaan esimies on valmentaja ja hänen puoleensa voi kääntyä ikävissäkin tilanteissa, koska hän kuuntelee ja on läsnä. Arvostuksen ja arvokkuuden kokeminen mahdollistuu esimieheltä saadun sosiaalisen tuen myötä. (Manka & Manka 2016, 138-141.)

## **Luottamus**

Luottamus on tunnetila, jota voi vahvistaa niinkin yksinkertaisella asialla kuin päättämällä luottaa toisiin ihmisiin (Vilkman 2016). Luottamus syntyy arvostuksesta. Esimies pystyy rakentamaan luottamusta arvostamalla alaisiaan (Juuti 2018, 150). Vastaavalla tavalla luottamusta voidaan rakentaa työtovereiden kesken arvostamalla heitä työtovereina. Luottamuksen syntymiseen esimiestöiminnassa vaikuttavat muun muassa koettu oikeudenmukaisuus työn tulosten jakautumisen osalta, päätöksenteon ja menettelyjen reiluus sekä tapa, jolla esimies on vuorovaikutuksessa perustellessaan työntekijöille päätöksensä tai menettelyjään (Manka & Manka 2016, 140).

Luottamuksen merkitys kasvaa etä- ja virtuaalituössä, tiimityössä ja erilaisissa monimutkaisissa asiantuntijatehtävissä. Luottamusta näissä työmuodoissa lisäävät avoimuus, tiedon, ideoiden, ajatusten ja tunteiden jakaminen, arvostus, tuen ja avun antaminen sekä yhteistyöhalun osoittaminen.

Luottamusta ei rakenna kielteisyys, dominoivuus, epäasiallisuus tai torjunta. (Työturvallisuuskeskus 2017.) Luottamusta on perusteltua rakentaa virtuaalityössä, koska eri alojen tutkimukset ovat osoittaneet luottamuksella voitavan ratkaista useita virtuaalitiimien haasteita ja ongelmia. Luottamus on virtuaalitiimien toiminnan ydin, se lisää yhteistyötä ja tiedon jakamista. (Hacker ym. 2019,1-2.)

Tehokkaasti toimivien virtuaalitiimien on nähty rakentavan luottamusta toimintaa aloittaessaan vaihtamalla sosiaalista tietoa. Luottamus on rakentunut muun muassa vastamalla nopeasti ja ammattitaitoisesti sähköpostiviesteihin ja ehdotettuihin kokousajankohtiin, keskittymällä yhteisiin virtuaalokokouksiin muiden tehtävien tekemistä ("moniajaja") välttämällä sekä seuraten annettuja lupauksia (DuFrene & Lehman 2016, 34).

Sähköisen viestinnän mahdollistumisen etätyössä on todettu edellyttävän keskusteluosapuolilta ryhmän jäsenten kohtaamista, suhteiden muodostumista ja luottamusta (Coenen & Kok 2014, Collins ym. 2016 mukaan, 164). Luottamusta on perusteltua rakentaa hajautetussa virtuaalityössä kasvokkaisilla kohtaamisilla, jolloin sähköinen viestintä on helpompaa "kasvot saaneen" henkilön kanssa. Tekniikan hyödyntäminen nähdään välineenä ylläpitää aiemmin kasvokkain rakennettua yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä. Maantieteellisistä etäisyyksistä huolimatta kommunikaation jatkuvuus ja säännöllisyys on koettu tärkeäksi. Virtuaalista vuorovaikutusta ei kuitenkaan nähdä soveltuvan hienovaraisuutta vaativiin neuvotteluihin tai arkaluonteisiksi koettuihin keskusteluihin. (Pyöriä & Saari 2014, 220 ja 224.) Virtuaalitiimien säännöllisillä tapaamisilla, olivatpa ne sitten verkossa tapahtuvia aivoriihiä, ongelmanratkaisutilanteita tai epävirallisia kasvokkaisia kohtaamisia, lisätään avointa keskustelua ja luottamusta. Avoin viestintä rohkaisee myös ratkaisemaan heti konflikteja, kun sellaisia ilmaantuu. (DuFrene & Lehman 2016, 34.)

Tutkimuksissa on myös todettu, että luottamuksen rakentaminen virtuaalitiimeissä edellyttää tehokkaan (digitaalisen) johtamisen lisäksi myös digitaalista sujuvuutta. Tällä tarkoitetaan muun muassa tietoisuutta siitä, milloin mitään digitaalista työkalua tai sovellusta tulee käyttää. (Colbert, Yee & George 2016; Henttonen & Blomqvist 2005; Thomas & Bostrom 2008 ja Zander ym. 2013, Hacker ym. 2019 mukaan).

### **Palautteen, neuvojen ja ohjeiden antaminen (tiedollinen tuki)**

Jokainen tarvitsee palautetta, jotta voi tulla tietoiseksi omasta toiminnastaan. Palautteella voi olla joko kannustava tai lannistava merkitys. Se, miten palautetta annetaan, ei siten ole yhdentekevää palautteen saajan kannalta.

Palautteen antaminen ja sen pyytäminen luetaan kuuluvan työyhteisötaitoihin. Palautetta on tärkeää antaa myös epäkohdista, mutta rakentavalla tavalla. (Manka & Manka 2016, 148.) Palautekulttuuri työpaikalla edistää työstä käytävää keskustelua. Esimiehen on tärkeää osoittaa palautteellaan välittävänsä työntekijästä. Onnistumisiin pitää kiinnittää huomiota, mutta kritiikkiäkin tarvitaan. Palautteen fokuksessa pitää olla toiminta ja käyttäytyminen – ei persoona itsessään. Esimies voi kannustaa myös alaisiaan, tiiminsä jäseniä, antamaan toisilleen palautetta. Palautetta pyytäessään esimies voi näyttää esimerkkiä palautteen vastaanottamisessa. (Vilkman 2016.)

Tiedollisen tuen avulla mahdollistetaan ja vahvistetaan oppimista. Työssä oppimisen 70-20-10 mallin mukaan 20 % työssä oppimisesta tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa, muun muassa omaa osaamista jakamalla, työstä keskustelemalla tai epämuodollisesti mentoroimalla. (Kupias & Peltola 2019, 17.) Esimerkiksi kokemustiedon siirtymisen on nähty mahdollistuvan epämuodollisissa yhteyksissä. Tästä johtuen työpaikoilla tarvitaan myös kahvipöytä- ja käytäväkohtaamisia. Tiedollisen tuen vastaanottajan kannalta on huomioitava, että vuorovaikutuksen lisäksi tiedon omaksuminen ja oppiminen edellyttää aikaa ja oppimista tukevaa ilmapiiriä. (Manka & Manka 2016, 88.)

Tiedon jakaminen mahdollistaa myös ketterän tavan oppia työssä. Tiimin katsotaan olevan ketterästi oppiva, kun siinä vallitsee kollektiivinen älykkyys ja siinä on psykologisesti turvallista, tiimi on itseohjautuva, vuorovaikutteinen sekä tiimillä on tehokkaat ja ketterät oppimistavat (Ojala 2018, 140).

Tiedollinen tuki on myös tärkeä osa asiantuntijaksi kasvamista ja asiantuntijuuden syventämistä. Asiantuntijuuteen katsotaan liittyvän pyrkimys muuttaa olemassa olevaa omaa tietämystä ja tietokäytäntöjä. Asiantuntijuuden kehittymisen on nähty edellyttävän sosiaalisiin yhteisöihin eli verkostoihin osallistumista. (Hakkarainen, Lallimo & Toikka 2012, 248.)

## 3 HAJAUTETTU TYÖ JA DIGITAALISUUDEN HYÖDYNTÄMINEN

Tässä luvussa tuodaan esille hajautetun työn käsitettä ja haasteita sekä sosiaalisen tuen mahdollistumista siinä digitaalisia viestintäkanavia ja -välineitä käyttäen. Lisäksi tuodaan esille viestintäosaamisen alueita.

### 3.1 Hajautettu työ ja sen haasteet

Hajautettu työ on työmuoto, jossa työntekijät voivat kaikki sijaita eri osoitteissa tai osa työntekijöistä työskennellä samassa toimipisteessä, muun osan työskennellessä hajallaan eri toimipisteissä. Hajautetussa työmuodossa voidaan tehdä myös etätöitä. Hajautetulle työlle tunnusomaista on työn tekeminen kokonaan tai osittain tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntäen. Hajautettua työmuotoa kutsutaan myös virtuaalityöksi tai virtuaalitiimiksi. (Vilkman 2016.)

Hajautettu työ voi olla myös ajasta ja paikasta riippumatonta työtä, josta käytetään myös termejä joustava työ tai läsnätyö. Tällaisessa työtavassa työskentely ei rajoitu tiettyyn työaikaan, vaan liikkuminen on sallittua edellyttäen, että työt tulevat hoidetuiksi. (Vilkman 2016.) Esimerkiksi aluehallintovirastoissa käytettävät yksilölliset työaikamuodot täyttävät hajautetun, ajasta ja paikasta riippumattoman työnteon tunnusmerkit.

Hajautetun työn haasteet vaikuttavat pitkälti yhteistyön tehokkuuteen ja johtamiseen. Haasteina ovat vuorovaikutus, yhteisöllisyys, työskentelytavat ja luottamus. Huomioitavaa on, että oli sitten kyseessä täysin virtuaalinen tai monipaikkainen tiimi, vaatii toimivan tiimin rakentaminen suunnitelmallista työtä hyvän yhteishengen aikaansaamiseksi. Vuorovaikutus on tärkeässä roolissa, koska se ikään kuin ”liimaa” tiimin jäsenet toisiinsa. Tiimin jäsenet eivät tunne kuuluvansa yhteen joukkoon, jos vuorovaikutusta on vähän tai sitä ei ole ollenkaan. Tämä voi pahimmillaan aiheuttaa heikkoa työmoraalia ja sitoutumista työhön. (Vilkman 2016.) Hajautuneen yhteistyön kannalta kasvokkainen kohtaaminen sen vähyyden vuoksi ei aina riitä, vaan tarvitaan myös teknologiavälitteistä vuorovaikutusta (Aira 2012, 48).

Virtuaalisesti työskentelevät kokevat helposti ongelmana työyhteisön tuen puutteen (Vilkman 2016). Tutkimuksen mukaan etänä työskentelevien on nähty vahvistavan sosiaalisia suhteitaan pikemminkin muihin etätöntekijöihin kuin toimistolla työskenteleviin työtovereihinsa. Jotta sosiaalinen etäisyys ei toteutuisi, on tärkeää huolehtia sosiaalisten suhteiden ylläpitämisestä. Etänä ja muualla kuin työpaikalla työskentelevien on mahdollista ylläpitää sosiaalisia suhteitaan toimistolla työskenteleviin työskentelemällä myös säännöllisesti työpaikallaan. (Collins ym. 2016, 172.)

Koska työnteko tapahtuu hyvin pitkälti tieto- ja viestintäteknikkaa hyödyntäen, työntekijöiden on tärkeää omaksua organisaation käytössä olevat tietotekniset välineet. Lisäksi esimiehiltä edellytetään kykyä hyödyntää tieto- ja viestintäteknologiaa monipuolisesti, hyvien ihmisten johtamistaitojen lisäksi. Hajautetun työn johtamiseen ei ole yhtä suositeltavaa tapaa. Jokaisen tiimin ja organisaation tulisi kokeilemalla ja keskustelemalla löytää sopivimmat tavat työskennellä yhdessä. (Vilkman 2016.)

Hajautetussa työssä vuorovaikutus ja sen toimivuus korostuu. Työyhteisöviestintää tapahtuu moneen suuntaan, avoimesti ja yhteisöllisyyteen pyrkien. Siellä missä ihmiset kohtaavat, vaikkapa teknologian avulla muodostetussa virtuaalisessa yhteisössä, tapahtuu viestintää. Sosiaalisen käyttäytymisen taidot ovat tärkeitä onnistuneen vuorovaikutteisen viestinnän edellytyksiä. (Työturvallisuuskeskus 2016, 5.)

### 3.2 Digitaaliset viestintäkanavat ja -välineet hajautetussa työssä

Digitaalisten viestintävälineiden avulla on mahdollista tavoittaa henkilöt niin yksilöinä kuin ryhmänäkin eri tavalla kuin esimerkiksi sähköpostiviestinnällä. Sosiaalisessa työyhteisössä tieto kulkee uuden teknologian mahdollistamana nopeasti, työntekijät jakavat tietoa ja tukevat toisiaan oma-aloitteisesti. (Hurmerinta 2015, 56.)

Eri viestintäkanavien ominaisuuksia median synkronisuuden teorian (Media Synchronicity Theory) mukaan ovat niiden nopeus, tallentamisen mahdollisuus, viestien rinnakkaisuus, symbolien (emojit tms.) käyttö ja viestin muokattavuus. Teknologian kehitys on mahdollistanut sosiaalisen vuorovaikutuksen ja verkostoitumisen sekä vihjeiden antamisen esimerkiksi lähettäjän tunnetilasta emojiin avulla. Tilanteesta riippuen teknologiavälitteisen viestinnän on myös todettu vastaavan useissa tilanteissa kasvokkain tapahtuvaa viestintää. (mm. Tidwell & Walther 2002, Twine & Brown 2011, Varhelahden & Mikkilä-Erdmannin 2016, 164 mukaan).

Teknologiavälitteinen viestintä on kehittynyt viime vuosina ja eri kanavia viestintään tullut paljon. Asiantuntijat ovat työssään tulevaisuudessa arvioineet erilaisten verkostoitumis- palvelujen (mm. Yammer, Facebook, LinkedIn), videoneuvottelupalvelujen (mm. Lync, Skype, AdobeConnect) ja pikaviestimien (mm. Twitter) käytön lisääntyvän. Mainituista verkostoitumis- palvelut (ml. sähköposti) tulkitaan eriaikaisiksi eli asynkroniseksi, videoneuvottelut ja pikaviestintä samanaikaisiksi eli synkronisiksi palveluiksi. (Varhelahti & Mikkilä-Erdmann 2016, 171.) Alla olevassa kuvassa (Kuva 3) erotetaan reaaliaikaiset (synkroniset) ja ei-reaaliaikaiset (asynkroniset) kanavat ja esitetään esimerkkejä niistä.



Kuva 3. Kuvaleike: Sähköinen työyhteisöviestintä, reaaliaikaiset (synkroniset) ja ei-reaaliaikaiset (asynkroniset) kanavat (Työturvallisuuskeskus 2018).

Käytettävän teknologian valinnalla on merkitystä hajautetun/virtuaalisen tiimin toimintaan, ja teknologia tulisi määrittää ryhmän tavoitteiden ja toiminnan perusteella. Kuten minkä tahansa kokouksen kanssa, virtuaalitapaamistenkin on oltava hyvin suunniteltuja, hyvin hallittuja ja dokumentoituja. (DuFrene & Lehman 2016, 61.)

Virtuaalitiimien viestinnässä suotuisimmat tulokset saadaan aikaan käyttämällä sekä asynkronista että synkronista viestintäkanavaa. Esimerkiksi pelkästään sähköpostia käyttävä virtuaalitiimi voi säästää aikaa, mutta kohdata väärinkäsityksiä tai yhteenkuuluvuuden heikentymistä. (DuFrene & Lehman 2016, 38.)

Sosiaalisen viestinnän työkaluista yksi esimerkki on Yammer. Se mahdollistaa nopean ja tehokkaan kahdensuuntaisen viestinnän ja toimii esimerkiksi parhaiden käytäntöjen jakamisessa. Videokokoukset mahdollistavat kasvokkain tapahtuvan viestinnän ja on toimiva väline esimerkiksi tilannekatsauksissa. (Hurmerinta 2015, 57.) Hyviksi tietotekniikaksi työvälineiksi hajautetussa työssä on myös todettu jaetut työpöydät (sovellukset ja tiedostot), tietoverkon välityksellä tapahtuva pikaviestintä ja videoneuvottelut. Niiden toimivuuden lisäksi on tärkeää myös käyttötaito. (Pyöriä & Saari 2014, 220.)

Sinisen Meteoriitin tekemässä yhteisöllisten viestintävälineiden käyttöä koskevassa tutkimuksessa todettiin suurimmiksi käytön esteiksi organisaation innostamisen puutteen, käytön tai käyttöönoton suunnittelemattomuuden sekä kulttuurin, joka ei tue yhteisöllisyyttä. (Sininen Meteoriitti 2015, 11.) Yhteisöllisyyden mahdollistavien digitaalisten viestintävälineiden eli sosiaalisten viestintävälineiden käyttöönotossa johdon rooli on siten ratkaiseva. Käytettävän välineen osalta on pohdittava mihin ja miten välinettä käytetään, ja mikä sen rooli on suhteessa muihin käytettäviin kanaviin. Voidaan esimerkiksi perustella tietyn yhteisöllisen välineen otettavan käyttöön kanavana, jossa voi esittää vapaamuotoisesti kaikkia niitä kysymyksiä, joihin ei tiedä vastausta. Kysymyksiin kuitenkin vastaa kanavassa joku, jolla on aiheen osalta osaamista. Näin toimien toteutuu myös tiedon jakaminen ja kollegan tiedollinen tukeminen. Viestintävälineen käytön laajentuessa on hyvä sopia yhdessä pelisäännöt sen käyttämiselle. (Vilkman 2016.)

Sosiaalisen työyhteisön syntyyn vaikuttaa merkittävästi johtaja, joka omalla esimerkillään luo uuden työyhteisön. Johtaja vastaa myös siitä, että kaikki saavat tarvittavan valmennuksen käytettävän teknologian käyttöön. (Hurmerinta 2015, 56-57.)



### 3.3 Asiantuntijan digitaalisen viestintäosaamisen alueita ja tasoja

Asiantuntijan digitaalisten viestintävälineiden käytön alueita ja osaamisen tasoa voidaan tarkastella esimerkiksi Euroopan komission tutkimuskeskuksessa luodun digitaalisen kyvykkyyden kehikolla (A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe). Kehikko kokoaa yhteen välttämättömät osaamisalueet digitaalisissa ympäristöissä toimiville. Jokainen osaamisalue jakautuu edelleen pienempiin kokonaisuuksiin ja kyvykkyyttä niissä arvioidaan kolmella eri tasolla. Asiantuntijan toimintaympäristössä teknologiavälitteinen viestintäosaaminen edellyttää edistyneempää tasoa. (Ferrari 2013, 11.)

Teknologiavälitteiseen viestintäosaamiseen kuuluu vuorovaikutus teknologian avulla, tiedon ja sisällön jakaminen, verkkokansalaisuus, yhteistyö digitaalisissa kanavissa, netiketin ja digitaalisen henkilöllisyyden hallinta. Kehikon edistyneimmällä tasolla asiantuntijalta edellytetään osaamista käyttää useita, eri tilanteisiin soveltuvia viestintäkanavia ja soveltaa verkkoetikettiä. Asiantuntija osaa käsitellä erilaisia viestejä ja räätälöidä viestinnän sisältöä. Asiantuntija on mukana aktiivisesti eri verkkotiloissa, ja jakaa tietoa, sisältöä ja resursseja aktiivisesti verkkoyhteisöissä, verkostoissa ja yhteiskäyttöisissä alustoissa. Asiantuntija osaa myös käyttää monia erilaisia verkkopalveluita ja digitaalista identiteettiään tarkoituksenmukaisesti. Lisäksi asiantuntijan on ymmärrettävä valvoa verkkoviestinnässä tuottamaansa tietoa ja suojata omaa digitaalista mainettaan. (Ferrari 2013, Varhelahden & Mikkilä-Erdmanin suomennoksen mukaan 2016, 167.)

Asiantuntija voi hahmottaa seuraavalla sivulla olevan taulukon avulla digitaalisten välineiden käyttöön liittyvää osaamistaan tunnistaakseen mahdollisia kehittämisen kohteita (Taulukko 1). Lisäksi taulukon avulla on hyvä tarkistaa, mitä muutakin digitaaliseen viestintäosaamiseen kuuluu – digitaalisen viestintävälineen käyttötaito on vain pieni osa kokonaisuutta.

Taulukko 1. Kuvaleike: Teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueet (Ferrari 2013, Varhelahden ja Mikkilä-Erdmannin suomennoksen mukaan 2016, 167).

Teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueet	Perustaso A	Keskitaso B	Edistynyt taso C
<p>Vuorovaikutus teknologioiden avulla (interacting through technologies)</p> <p>Tiedon ja sisällön jakaminen (sharing information and content)</p> <p>Verkkokansalaisuus (engaging in online citizenship)</p> <p>Yhteistyö digitaalisissa kanavissa (collaborating through digital channels)</p> <p>Verkkoviestinnän käyttäytymissäännöt (netiquette)</p> <p>Digitaalisen henkilöllisyyden hallinta (managing digital identity)</p>	<p>Osaan pitää yhteyttä muihin käyttämällä viestintäkanavien perusominaisuuksia. Tunnen digitaalista viestintää koskevat käyttäytymisen perussäännöt. Osaan jakaa tiedostoja ja sisältöä muiden kanssa yksinkertaisilla teknologisilla välineillä. Tiedän, että teknologian avulla voidaan käyttää erilaisia palveluita, ja käytän joitakin passiivisesti. Osaan tehdä yhteistyötä muiden kanssa perinteisten teknologioiden avulla. Olen tietoinen digitaalisen henkilöllisyyden hyödyistä ja riskeistä.</p>	<p>Osaan pitää yhteyttä muihin käyttämällä useita viestintäkanavia ja niiden kehittyneempiä ominaisuuksia. Tunnen verkkoetiketin periaatteet ja osaan soveltaa niitä eri tilanteissa. Tiedän, miten osallistutaan sosiaalisten verkkosivustojen ja verkkoyhteisöjen toimintaan ja miten niissä julkaistaan sekä jaetaan tietoja ja sisältöä. Osaan käyttää aktiivisesti joitakin verkkopalvelujen perusominaisuuksia. Osaan luoda syötteitä ja keskustella niistä yhdessä muiden kanssa yksinkertaisien digitaalisten kanavien välityksellä. Osaan muokata digitaalista henkilöllisyyttäni sekä seurata digitaalista jalanjälkeäni.</p>	<p>Käytän monenlaisia viestintäkanavia. Osaan soveltaa verkkoetikettiä erilaisissa digitaalisen viestinnän tiloissa ja tilanteissa. Olen kehittänyt strategioita sopimattoman käytöksen havaitsemiseksi. Osaan käyttää tilanteeseen sopivia digitaalisia viestintätapoja. Osaan räätälöidä viestinnän muotoa ja tapoja kohdeyleisön mukaan. Osaan käsitellä minulle saapuvia erityyppisiä viestejä. Osaan jakaa tietoja, sisältöä ja resursseja aktiivisesti muiden kanssa verkkoyhteisöissä, verkostoissa ja yhteiskäyttöalustoissa. Olen aktiivisesti mukana erilaisissa verkkotiloissa. Tiedän, miten osallistutaan aktiivisesti verkossa, ja osaan käyttää monia erilaisia verkkopalveluja. Käytän usein ja luontevasti digitaalisia yhteisöllisiä kanavia, joilla voin tuottaa ja jakaa tietoja sekä sisältöä. Osaan käyttää useita digitaalisia henkilöllisyyksiä tarkoituksen mukaan, valvoa verkkoviestinnässä tuottamaani tietoa sekä suojata digitaalista mainettani.</p>

## 4 CASE TYÖSUOJELUVIRANOMAISEN PUHELINNEUVONTA

Tässä osassa kuvataan tutkimuksen toteutus ja tutkimustulokset sosiaalisen tuen tarpeen ja sähköisen keskustelukanavan soveltuvuuden mukaan jaotellusti.

### 4.1 Tutkimuksen toteutus

Puhelinneuvontatyöhön osallistuvan työsuojelutarkastajan kokemusta sosiaalisesta tuesta, sen tarpeesta ja toteutustavoista kysyttiin sähköisellä Webropol-kyselyllä. Tutkimuksessa havaintoyksikköinä ovat puhelinneuvontatyöhön osallistuvat työsuojelutarkastajat. Tutkimuksen perusjoukko muodostuu kaikista puhelinneuvontatyöhön osallistuvista aluehallintovirastojen työsuojelutarkastajista (tutkimushetkellä n=168).

Kyselyn ensimmäinen versio luonnosteltiin Word-ohjelmalla ja se toimitettiin toimeksiantajalle kommentoitavaksi. Toimeksiantajan kommenttien perusteella sisältöä muokattiin ja sen jälkeen kyselyn toinen Word-ohjelmalla päivitetty versio testattiin kolmen puhelinneuvontatyötä tekevän työsuojelutarkastajan toimesta. Testauksen tavoitteena oli saada selville kyselyn sisällön ymmärrettävyys, käytettävyys ja arvio kyselyn täyttämiseen kuluvasta ajasta. Kyselyn sisältöä muokattiin saadun palautteen perusteella. Tämän jälkeen suoritettiin vielä valmiin Webropol-kyselyn testaus yhden puhelinneuvontatyöhön osallistuvan toimesta.

Webropol-kyselyn linkki lähetettiin sähköpostitse saateviestin ohessa kaikille puhelinneuvontatyöhön osallistuvalla 168 työsuojelutarkastajalle. Kyselyn toimittamisessa hyödynnettiin valmiita puhelinneuvontarinkikohtaisia sähköpostijakelulistoja.

Webropol-kysely muodostui väittämistä, joihin annettiin vastaus Likertin asteikkoa soveltaen arvolla 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä 4 = Samaa mieltä 5 = Täysin samaa mieltä. Likertin asteikkoa päädyttiin käyttämään, koska sen käyttö on vastaajille entuudestaan tuttua muun muassa aluehallintovirastoissa vuosittain toteutettavista henkilöstöbarometrikyselyistä. Väittämät ryhmiteltiin kyselyssä puhelinneuvontatyön luonteeseen sekä sosiaaliseen ja tiedolliseen tukeen puhelinneuvontatyössä. Kyselylomake on liitteenä (liite nro 1).

Sosiaalista ja tiedollista tukea koskevissa osissa oli avoimina kysymyksinä mahdollisuus esittää 1-3 asiaa, jolla sosiaalisen ja tiedollisen tuen käytäntöjä voidaan kehittää alueellisesti ja/tai valtakunnallisesti. Alueellisuus tarkoittaa puhelinneuvontatyöhön osallistuvaa yksittäistä aluehallintoviraston työsuojelun vastuualuetta ja valtakunnallisuus tarkoittaa kaikkien aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueita. Lisäksi sosiaalista tukea käsittelevässä osassa oli avoin kysymys, jolla kysyttiin syytä tietyille käyttäytymismallille. Taustatietoina kysyttiin vastaajan alueellista vastuualuetta, asiantuntija-aluetta ja tarkastajana toimimista vuosissa.

Kysely oli avoinna 24.9. – 4.10.2019 välisen ajan. Muistutus kyselyyn vastaamisesta toimitettiin sähköpostitse 1.10.2019. Kysely sulkeutui 4.10.2019 klo 20.30. Kyselyyn vastasi 72 tarkastajaa eli 42 % kutsutuista.

Kokemusta digitaalisuuden hyödyntämisestä sosiaalisen tuen kanavana kysyttiin teema-haastattelun. Haastateltavat valittiin puhelinneuvonnassa operoiville työsuhteasioiden asiantuntijoille perustetun Yammer-keskustelukanavan ryhmästä. Kutsut lähetettiin ryhmään kuuluvalla 13 tarkastajalle, eli puolelle ryhmään kuuluvista (ryhmässä kutsuhetkellä 26 henkilöä). Kutsutut valittiin siten, että jokaiselta puhelinneuvontaan osallistuvalla aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelta oli edustus. Alueelliseen kriteeriin päädyttiin, koska puhelinneuvontaan osallistuvan työsuojelutarkastajan oma vastuualue valitsee puhelinneuvontatyöhön osallistuvat, johtaa asiantuntijan tekemää työtä ja valvoo vastuualueella laadittujen puhelinneuvontatyön tekemiseen liittyvien pelisääntöjen noudattamista. Koska Yammer-ryhmään kuuluu myös muita kuin työsuhteasioiden asiantuntijoita (esimerkiksi lakimiehiä), ei haastateltavien valinta satunnaisotantana ollut mahdollista. Tästä johtuen päädyttiin tutkijan harkinnan mukaiseen näytteeseen.

Kutsutuista kahdeksan tarkastajaa suostui haastatteluun. Haastatteluun suostuneet edustivat neljää työsuojelun vastuualuetta Etelä-Suomen, Lounais-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen sekä Itä-Suomen aluehallintovirastoissa. Pohjois-Suomen aluehallintovirastosta ei haastattelukutsuun vastattu.

Haastattelun keskeiset aiheet eli teemat poimittiin tutkimusongelmasta, jolloin varmistettiin ongelmaan saatavan vastauksia. Aihetta lähestyttiin fenomenografisella tutkimusotteella. Haastateltavien esittämien erilaisten käsitysten ja niiden erojen avulla on mahdollista saada tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Fenomenografiassa itse konteksti eli "taustamaailma" saattaa erilaiset käsitykset itse ilmiöön. (KvaliMOTV 2019.)

Tutkimuksessa tutkittava ilmiö on sähköisen keskustelukanavan käyttö ja konteksti on kaikki se, mitä tapahtuu keskustelukanavan ympärillä ja sen käytön osalta.

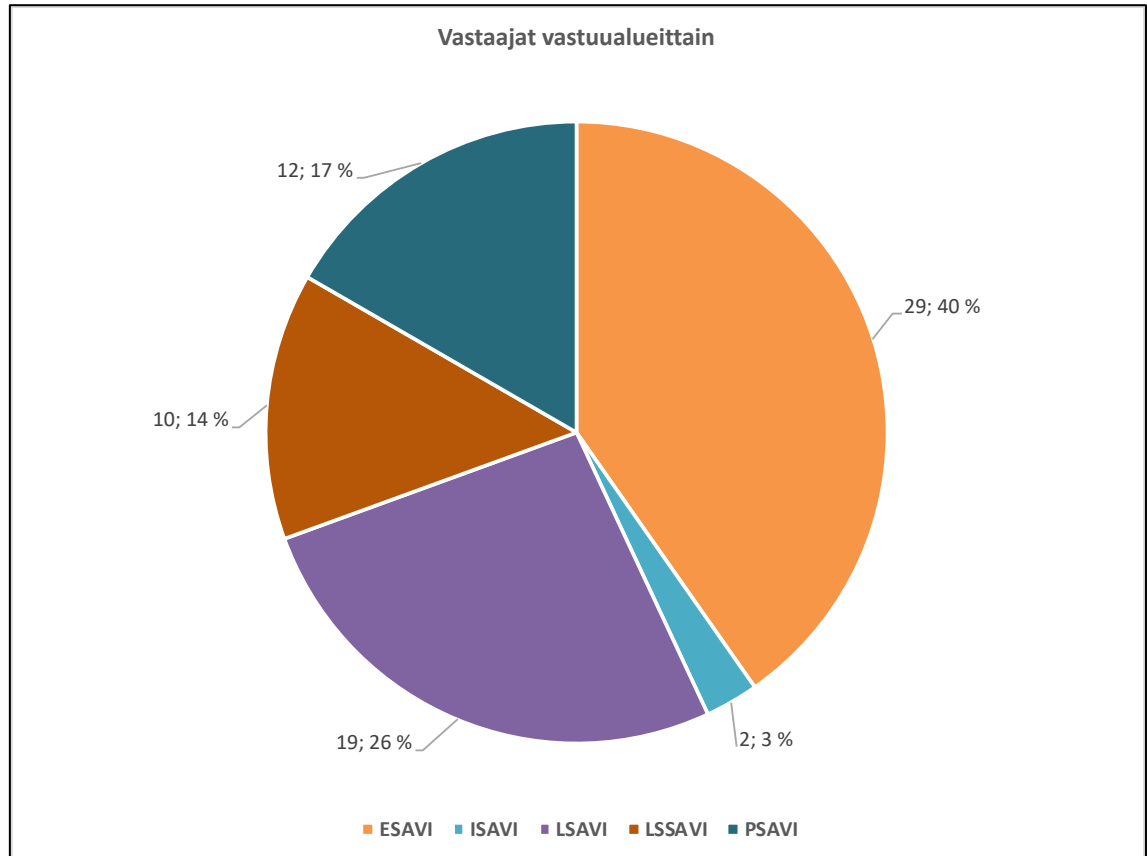
Haastattelut toteutettiin Etelä-Suomen aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueella 19.9.2019 ja 24.9.2019. Haastateltaville toimitettiin Skype-kokouskutsut ja haastattelun teemat ennen sovittua ajankohtaa. Haastattelurunko on liitteenä (liite nro 2). Yksi haastattelu toteutettiin kasvokkain ja muut Skype-välitteisesti. Kaikki haastattelut taltioitiin: kasvokkain toteutettu audiona ja muut Skype-tekniikan taltiointiominaisuuden avulla, ilman kuvaa. Yksi haastattelu ei tallentunut taltioinnin aikana ilmeisesti ilmenneen teknisen ongelman takia. Haastattelujen materiaali saatiin tästä johtuen talteen seitsemästä haastattelusta.

Haastattelujen sisältö litteroitiin eli kirjoitettiin tekstiksi sanasta sanaan myöhemmin tehtävää sisällönanalyysia varten. Haastattelun muuttaminen tekstin muotoon helpottaa analyysin tekoa. Tutkimusongelma määrittää sen, miten tarkasti haastattelu kirjoitetaan puhtaaksi. Esimerkiksi keskusteluanalyysissa ja diskurssianalyysissa keskitytään myös kielen rakenteisiin, jolloin litteroinnin pitää olla hyvinkin pikkutarkkaa. Tässä tutkimuksessa käytettävässä fenomenologisessa lähestymistavassa, jossa tarkastellaan tutkittavan mielellisiä merkityksiä, ei litteroinnilta edellytetä samaa tarkkuutta. Litterointi vastaa kuitenkin haastateltavien suullista kertomusta ja merkityksiä, joita tutkittavat ovat asioille antaneet. (Vilkkä 2015, 89.)

#### 4.2 Taustatiedot vastaajista

Vastaajilta kysyttiin taustatietoina vastaajan vastuualuetta, puhelinneuvontarinkiä (asiantuntija-alue) ja toimintaa työsuojelutarkastajana vuosissa. Puhelinneuvontaringin valinnassa ohjeistettiin valitsemaan parhaiten asiantuntija-alueeseen sopiva rinki, mikäli henkilö päivystää useammassa ringissä. Taustatiedot ovat niin sanottuja kategorisia muuttujia, joiden avulla mahdollistuu havaintoyksiköiden (työsuojelutarkastaja) luokittelu toisistaan. Kaikki vastaajat (n=72) kertoivat taustatiedot.

Puhelinneuvontatyötä tekeviä vastaajia ESAVIN työsuojelun vastuualueelta oli 40 % (n=29), LSAVIN työsuojelun vastuualueelta 26 % (n=19), PSAVIN työsuojelun vastuualueelta 17 % (n=12), LSSAVIN työsuojelun vastuualueelta 14 % (n=10) ja ISAVIN työsuojelun vastuualueelta 3 % (n=2). Seuraavan sivun kuviossa (Kuvio 1) esitetään vastaajien jakaantuminen eri vastuualueille.

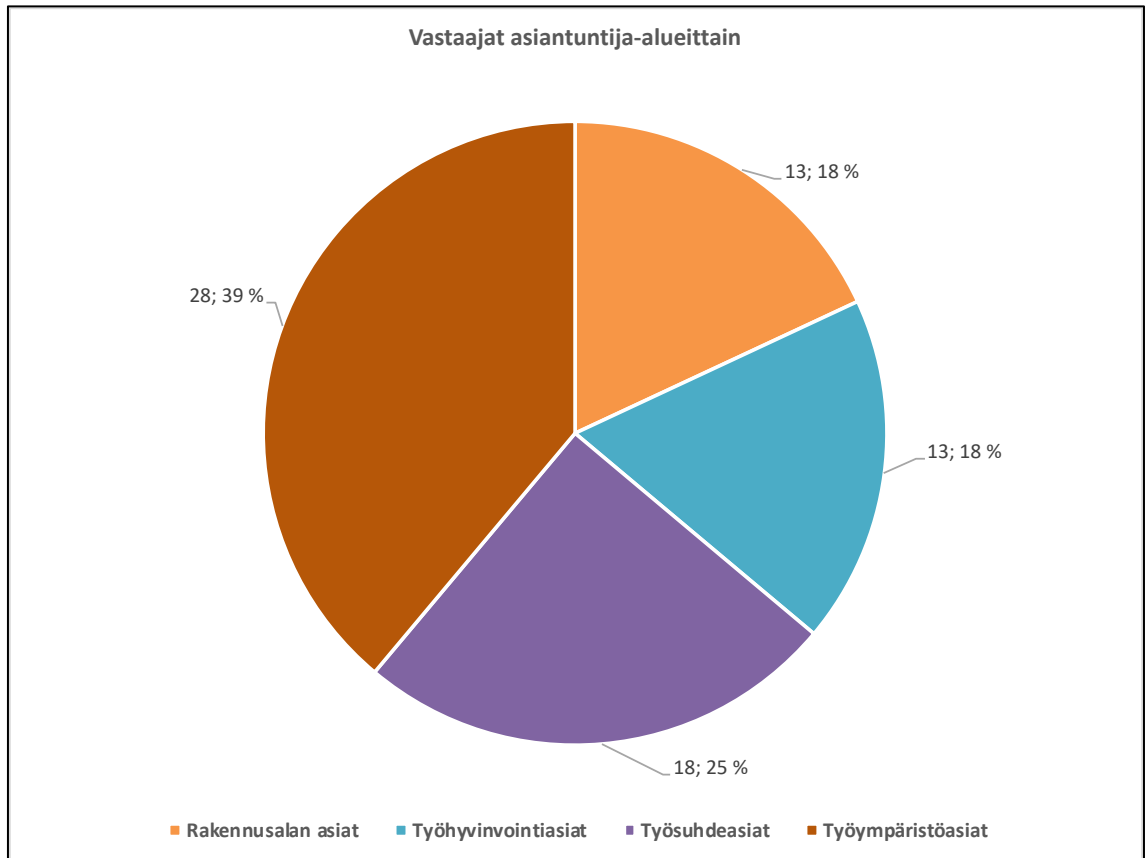


Kuvio 1. Vastaajat vastualueittain, jakauma.

ESAVIn työsuojelun vastualueen vastaajat olivat suurimpana ryhmänä. Alue edustaa suurinta osaa myös puhelinneuvontatyöhön osallistuvista tarkastajista.

ISAVIn työsuojelun vastaajien määrä jäi kovin vähäiseksi, vain kahteen henkilöön. Tästä johtuen vastauksia selittäviä syvempiä analyysejä ISAVIn työsuojelun vastualueen kohdalla ei ole perusteltua tehdä.

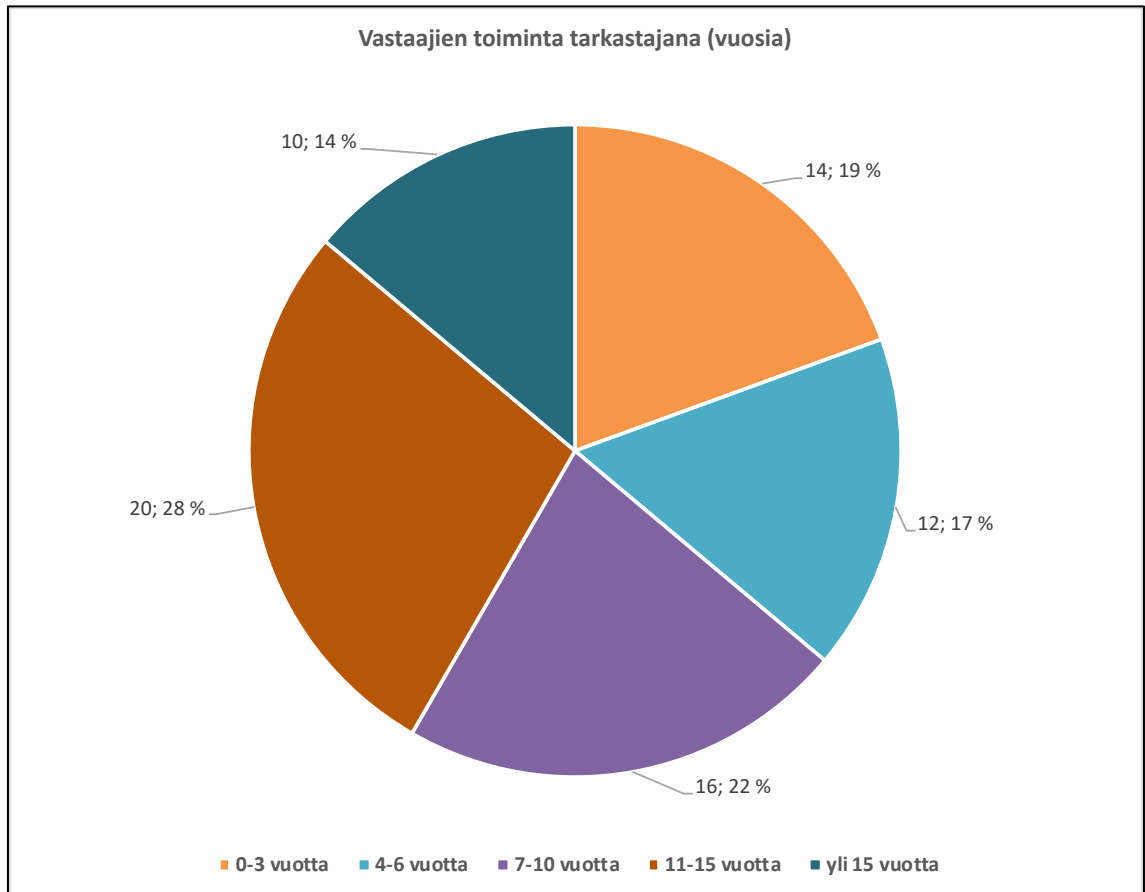
Vastaajia eri asiantuntija-alueilta (puhelinringeistä) oli työympäristöasioista 39 % (n=28), työsuhteasioista 25 % (n=18), rakennusalan asioista 18 % (n=13) ja työhyvinvointiasioista 18 % (n=13). Alla olevassa kuviossa (Kuvio 2) esitetään vastaajien jakaantuminen asiantuntija-alueittain (puhelinringeittäin).



Kuvio 2. Vastaajat asiantuntija-alueittain, jakauma.

Työympäristöasioiden asiantuntija-alueelta oli vastaajia eniten. Tällä asiantuntija-alueella puhelinneuvontatyössä työskentelee suurin osa työsuojelutarkastajista.

Vastaajista työsuojelutarkastajana on toiminut 11-15 vuotta 28 % (n=20), 7-10 vuotta 22 % (n=16), 0-3 vuotta 19 % (n=14), 4-6 vuotta 17 % (n=12) ja yli 15 vuotta 14 % (n=10). Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3) esitetään vastaajien toiminta-ajkojen jakaantuminen.



Kuvio 3. Vastaajien toiminta tarkastajina vuosissa, jakauma.

Toiminta-ajan perusteella kokeneimpia asiantuntijoita edustaa vastaajista puolet (7-15 vuotta yhteensä 50 %). Jakaumasta voidaan päätellä, että puhelinneuvontatyöhön osallistuvat tarkastajat jakautuvat tasaisesti niin uransa alkuvaiheissa oleviin kuin jo pitkään asiantuntijatyötä tehneisiin työsuojelutarkastajiin.



#### 4.3 Tutkimustulokset: Puhelinneuvontatyöhön osallistuvan tarkastajan kokemus sosiaalisesta tuesta, sen tarpeesta ja toteutustavoista

Kyselyn vastaukset on analysoitu IBM:n SPSS Statistics 25 -ohjelmalla. Saadut analyysin tulokset siirrettiin edelleen graafisten esitysten ja taulukoiden laatimiseksi Microsoft Excel for Mac 2019 -ohjelmaan.

Muuttujakohtaiset vastausarvot on esitetty mielipiteiden prosentuaalisena jakaumana ja muuttujan tunnusluvuista on esitetty aritmeettinen keskiarvo. Kyselyssä käytetty tasavälinen asteikko (Likert 1-5) on tulkittu välimatka-asteikolliseksi ja keskiarvoja on sen perusteella käytetty tulosten kuvaamiseen. Keskihajonta-arvo on esitetty väittämistä, joiden vastauksissa on analyysin perusteella havaittavissa eniten hajontaa. Vastauksen hajonta on myös pääteltävissä graafisesta kuviosta kunkin väittämän kohdalla. Lisäksi tutkittiin, onko taustamuuttujaryhmien näkemyksissä eroja väittämien suhteen ja onko väittämillä keskenään yhteyksiä. Näiden selvittämiseen käytettiin Kruskal-Wallis testiä ja korrelaatioanalyysiä. Muuttujien normaalijakautumattomuus varmistettiin Kolmogorov-Smirnovin testillä. Koska muuttujat eivät olleet normaalisti jakautuneita, päädyttiin käyttämään Spearmanin järjestyskorrelaatiokerrointa (Spearman rho).

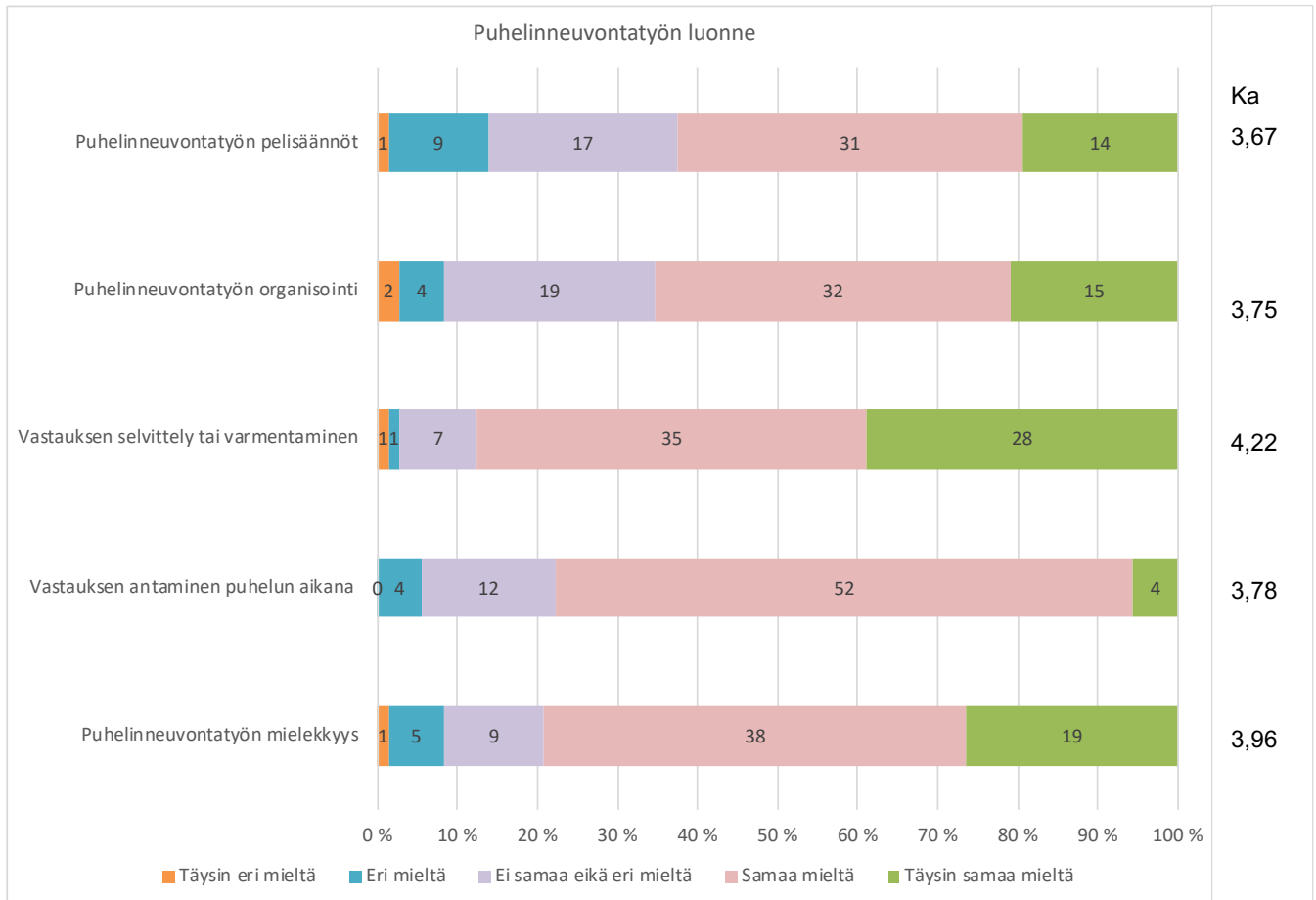
Vastaukset avoimiin kysymyksiin koskien sosiaalisen ja tiedollisen tuen kehittämis ehdotuksia käsiteltiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteella. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on kyse pelkistämisestä, tavoitteena löytää vastaukset tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin. (Vilka 2015, 105.) Vastausten sisällöistä oli löydettävissä kehittämiseen liittyvinä ehdotuksina niin tapoja, teemoja kuin toteutuksen edellytyksiäkin. Tältä pohjalta avointen kysymysten vastaukset ryhmiteltiin sosiaalisen tuen kehittämistä koskeviin tapoihin, teemoihin ja edellytyksiin sekä tiedollisen tuen kehittämistä koskeviin tapoihin ja edellytyksiin.

##### 4.3.1 Puhelinneuvontatyön luonne

Kyselylomakkeessa esitettiin vastaajille viisi väittämää, jotka määritettiin liittyviksi puhelinneuvontatyön luonteeseen. Väittämien tarkoituksena on saada selville koetun puhelinneuvontatyön haasteellisuus, organisointi ja mielekkyys.

Seuraavalla sivulla (Kuvio 4) on havainnollistettu palkkikaaviona vastausten prosentuaalista jakaumaa väittämittäin.

Väittämän kohdalla olevassa palkissa näkyvä luku on vastaajien lukumäärä. Palkin eri värit kuvaavat vastausten prosentuaalista jakaumaa väittämässä. Väittämän saama keskiarvo on merkitty väittämää koskevan jakaumapalkin oikeaan reunaan.



Kuvio 4. Puhelinneuvontatyön luonne, vastausten jakauma ja keskiarvot.

Kaikki vastaajat (n=72) olivat vastanneet väittämiin. Suurin osa vastaajista kokee puhelinneuvontatyön mielekkääksi (samaa mieltä 53 % ja täysin samaa mieltä 26 %, keskiarvo 3,96). Suurin osa vastaajista pystyy antamaan vastauksen puhelun aikana (72 % samaa mieltä ja 6 % täysin samaa mieltä, keskiarvo 3,78). Suurin osa vastaajista kuitenkin totesi kysymysten vaativan toisinaan selvittelyä tai vastauksen sisällön varmentamista (samaa mieltä 49 % ja täysin samaa mieltä 39 %, keskiarvo 4,22). Vastaajista suurimman osan mielestä puhelinneuvontatyö on hyvin organisoitu (samaa mieltä 44 % ja täysin samaa mieltä 21 %, keskiarvo 3,75). Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että puhelinneuvontatyöhön on luotu selkeät pelisäännöt (samaa mieltä 43 % ja täysin samaa mieltä 19 %, keskiarvo 3,67).

Eniten hajontaa vastauksissa oli puhelinneuvontatyöhön luotuja selkeitä pelisääntöjä (keskihajonta 0,98) ja puhelinneuvontatyön organisointia (keskihajonta 0,95) koskevien väittämien kohdilla.

Taustamuuttujien vaikutusta työn luonteeseen liittyviin väittämiin tutkittiin Kruskal-Wallis-testillä. Vastaajan vastuualueella on ryhmien välillä tilastollisesti merkitsevä ero tarkasteltaessa merkitystä mielipiteeseen puhelinneuvontatyön selkeistä pelisäännöistä ( $p = 0,044$ ).

Väittämien välisiä yhteyksiä tutkittiin Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen avulla. Analyysissa todettiin seuraavat väittämien väliset tilastollisesti merkitsevimmät ( $p < 0,05$ ) yhteydet:

- puhelinneuvontatyön mielekkyydellä on yhteys puhelinneuvontatyön organisointiin, mahdollisuuteen keskustella kollegan kanssa vastuualueella, esimieheltä saatuun palautteeseen ja puhelinneuvontatyön organisointiin
- puhelinneuvontatyön organisoinnilla on yhteys puhelinneuvontatyötä koskeviin selkeisiin pelisääntöihin, mahdollisuuteen keskustella kollegan kanssa vastuualueella, kollegan tukemiseen, puhelinneuvontatyön mielekkyyteen ja esimieheltä saatuun palautteeseen
- puhelinneuvontaan luoduilla selkeillä pelisäännöillä on yhteys puhelinneuvontatyön organisointiin, kollegoilta saatuun palautteeseen, kollegan tukemiseen vertaisesti, mahdollisuuteen keskustella vastuualueen kollegan kanssa ja esimieheltä saatuun palautteeseen.

Väittämiin liittyvä korrelaatiomatriisi taulukkona seuraavalla sivulla (Taulukko 2).

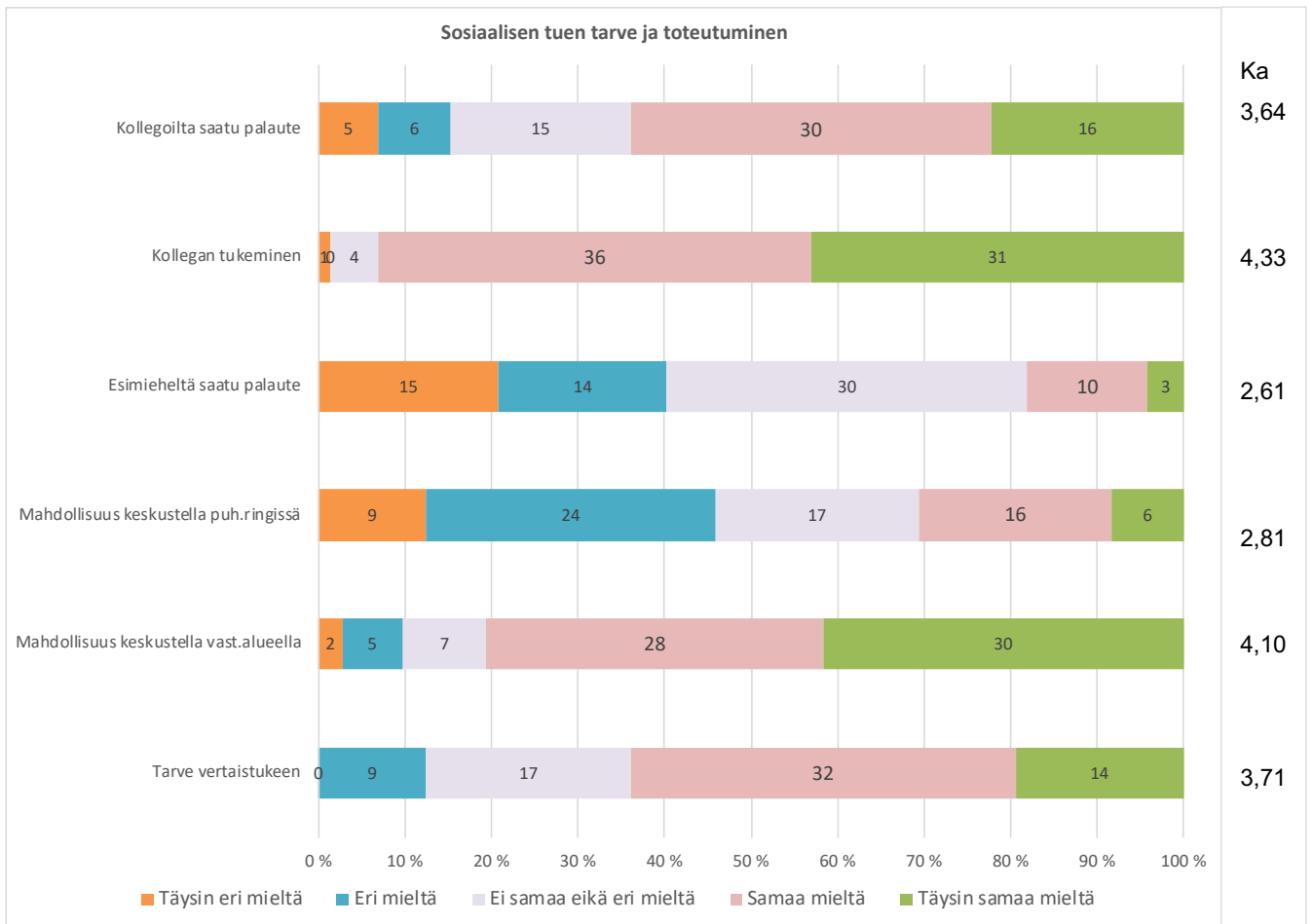
Taulukko 2. Puhelinneuvontatyön luonne, korrelaatiomatriisi.

Väittäjä	Yhteys väittämään	p	rs.	N
Puhelinneuvontatyön mielekkäisyys	Puhelinneuvontatyön organisointi	< 0,005	0,352	72
	Mahdollisuus keskustella vastuualueen kollegan kanssa	< 0,005	0,427	72
	Esimieheltä saatu palaute	< 0,005	0,396	72
Puhelinneuvontatyön organisointi	Puhelinneuvontatyön mielekkäisyys	< 0,005	0,352	72
	Puhelinneuvontatyötä koskevat selkeät pelisäännöt	< 0,005	0,552	72
	Mahdollisuus keskustella vastuualueen kollegan kanssa	< 0,005	0,447	72
	Esimieheltä saatu palaute	< 0,005	0,354	72
	Kollegan tukeminen (vertaistuki)	< 0,005	0,393	72
Puhelinneuvontatyötä koskevat selkeät pelisäännöt	Puhelinneuvontatyön organisointi	< 0,005	0,552	72
	Mahdollisuus keskustella vastuualueen kollegan kanssa	0,005	0,327	72
	Esimieheltä saatu palaute	0,005	0,325	72
	Kollegan tukeminen (vertaistuki)	0,005	0,325	72
	Kollegalta saatu palaute	< 0,005	0,507	72

#### 4.3.2 Sosiaalisen tuen tarve ja toteutuminen puhelinneuvontatyössä

Kyselylomakkeen sosiaalista tukea koskevassa osassa esitettiin vastaajille kuusi väittämää. Väittämien tarkoituksena on saada selville, onko vertaistuelle tarvetta, miten sen antaminen ja saaminen mahdollistuu ja mikä merkitys esimieheltä tai kollegalta saadulla palautteella on toimintaan puhelinneuvontatyössä.

Kuviossa seuraavalla sivulla (Kuvio 5) on havainnollistettu palkkikaaviona vastausten prosentuaalista jakaumaa väittämittäin. Väittämän kohdalla olevassa palkissa näkyvä luku on vastaajien lukumäärä. Palkin eri värit kuvaavat vastausten prosentuaalista jakaumaa väittämässä. Väittämän saama keskiarvo on merkitty väittämää koskevan jakaumapalkin oikeaan reunaan.



Kuvio 5. Sosiaalisen tuen tarve ja toteutuminen, vastausten jakauma ja keskiarvot.

Kaikki vastaajat (n=72) olivat vastanneet väittämiin. Suurin osa vastaajista kokee tarvetta keskusteluun vertaistuen merkityksessä (samaa mieltä 44 % ja täysin samaa mieltä 19 %, keskiarvo 3,71). Mahdollisuus keskusteluun vastualueen kollegan kanssa on suurimmalle osalle vastaajista mahdollista (samaa mieltä 39 % ja täysin samaa mieltä 42 %, keskiarvo 4,10). Sen sijaan mahdollisuus keskusteluun puhelinringin kollegan kanssa yli vastuualuerajojen ei ole suurimmalle osalle mahdollista (väittämään eri mieltä 33 % ja täysin eri mieltä 13 %, keskiarvo 2,81).

Esimieheltä saatuun palautteeseen toiminnan vahvistamiseksi puhelinneuvontatyössä oli suurin osa vastaajista epävarmoja. Ei samaa eikä eri mieltä tämän väittämän kanssa oli vastaajista 42 %. Vastaajista täysin eri mieltä oli 21 % ja eri mieltä 19 %, joten vastaajien kannan tulkitaan väittämän osalta olevan enemmän kielteisellä kuin myönteisellä kannalla. Vastauksen keskiarvoksi jäi 2,61.

Kollegaa kuuntelee ja tukee puhelinneuvontatyön asioissa vastaajista suurin osa (samaa mieltä 50 % ja täysin samaa mieltä 43 %, keskiarvo 4,33). Suurimman osan mielestä kollegan antama palaute vahvistaa toimintaa puhelinneuvontatyössä (samaa mieltä 42 % ja täysin samaa mieltä 22 %, keskiarvo 3,64).

Eniten hajontaa oli vastauksissa, jotka koskivat mahdollisuutta keskustella asioista puhelinringissä (keskihajonta 1,17), kollegalta saadussa toimintaa tukevassa palautteessa (keskihajonta 1,13) ja esimieheltä saadussa toimintaa tukevassa palautteessa (keskihajonta 1,10).

Taustamuuttujien vaikutusta sosiaalisen tukeen liittyviin väittämiin tutkittiin Kruskal-Wallis testillä. Vastaajien vastuualueella on ryhmien välillä tilastollisesti merkitsevä ero tarkasteltaessa merkitystä mielipiteeseen kollegan tukemisesta. Lisäksi tarkastajan toiminta-ajalla ("virkaiällä") on ryhmien välillä tilastollisesti merkitsevä ero tarkasteltaessa merkitystä mielipiteeseen kollegoilta saadun palautteen toimintaa vahvistavasta vaikutuksesta.

Väittämien välisiä yhteyksiä tutkittiin Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen avulla. Analyysissa todettiin seuraavat väittämien väliset tilastollisesti merkitsevimmät ( $p < 0,05$ ) yhteydet:

- tarpeella vertaistukeen on yhteys tiedolliseen tukitarpeeseen ja kollegan tukemiseen vertaisesti
- mahdollisuuteen keskustella vastuualueen kollegan kanssa on yhteys puhelinneuvontatyön mielekkyyteen, puhelinneuvontatyön organisointiin, kollegoilta saatuun palautteeseen, kollegan tukemiseen (vertaistuki), viestittelyyn omalla vastuualueella, esimieheltä saatuun palautteeseen ja puhelinneuvontatyötä koskeviin pelisääntöihin
- mahdollisuuteen keskustella puhelinringin kollegan kanssa on yhteys viestittelyyn vastuualueella ja puhelinringin kollegoille sekä esimieheltä ja kollegata saatuun palautteeseen
- esimieheltä saatuun palautteeseen on yhteys puhelinneuvontatyön mielekkyyteen, puhelinneuvontatyön organisointiin, puhelinneuvontatyötä koskeviin selkeisiin pelisääntöihin, mahdollisuuteen keskustella vastuualueella ja puhelinringissä, kollegoilta saatuun palautteeseen, kollegan tukemiseen vertaisesti ja vastuualueen kannustukseen sähköisten viestimien käyttöön

- kollegan tukemisella vertaisesti on yhteys puhelinneuvontatyön organisointiin, puhelinneuvontatyötä koskeviin selkeisiin pelisääntöihin, vertaistuen tarpeeseen, mahdollisuuden keskustella vastuualueella, esimieheltä ja kollegalta saatuun palautteeseen, asiantuntijuuden jakamiseen ja kollegan tiedolliseen tukemiseen
- kollegoilta saadulla palautteella on yhteys puhelinneuvontatyötä koskeviin selkeisiin pelisääntöihin, mahdollisuuden keskustella vastuualueella ja puhelinringissä, esimieheltä saatuun palautteeseen, kollegan tukemiseen vertaisesti, vastualueen kannustukseen sähköisten viestimien käyttöön ja kollegan tiedolliseen tukemiseen.

Väittämiin liittyvä korrelaatiomatriisi taulukkona seuraavalla sivulla (Taulukko 3).

Taulukko 3. Sosiaalinen tukeminen, korrelaatiomatriisi.

Väittäjä	Yhteys väittämään	p	rs.	N
Tarve vertaistukeen	Tarve tiedolliseen tukeen	< 0,005	0,572	72
	Kollegan tukeminen (vertaistuki)	0,006	0,323	
Mahdollisuus keskustella kollegan kanssa vastuualueella	Puhelinneuvontatyön mielekkäisyys	< 0,005	0,427	72
	Puhelinneuvontatyön organisointi	< 0,005	0,447	72
	Kollegoilta saatu palaute	< 0,005	0,456	72
	Kollegan tukeminen (vertaistuki)	< 0,005	0,434	72
	Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista vastuualueella	< 0,005	0,392	72
	Esimieheltä saatu palaute	< 0,005	0,393	72
Mahdollisuus keskustella puhelinringin kollegan kanssa	Puhelinneuvontatyötä koskevat selkeät pelisäännöt	0,005	0,327	72
	Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista vastuualueella	0,009	0,307	72
	Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista puhelinringissä	< 0,005	0,439	72
	Kollegalta saatu palaute	0,009	0,307	72
	Esimieheltä saatu palaute	< 0,005	0,354	72
Esimieheltä saatu palaute	Puhelinneuvontatyön mielekkäisyys	< 0,005	0,396	72
	Puhelinneuvontatyön organisointi	< 0,005	0,354	72
	Puhelinneuvontatyötä koskevat selkeät pelisäännöt	0,005	0,325	72
	Mahdollisuus keskustella vastuualueen kollegan kanssa	< 0,005	0,393	72
	Mahdollisuus keskustella puhelinringin kollegan kanssa	< 0,005	0,354	72
	Kollegalta saatu palaute	< 0,005	0,440	72
	Kollegan tukeminen (vertaistuki)	< 0,005	0,444	72
	Vastuualueen kannustus yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön	< 0,005	0,355	72
Kollegan tukeminen (vertaistuki)	Puhelinneuvontatyön organisointi	< 0,005	0,393	72
	Puhelinneuvontatyötä koskevat selkeät pelisäännöt	0,005	0,325	72
	Tarve vertaistukeen	0,006	0,323	72
	Mahdollisuus keskustella vastuualueen kollegan kanssa	< 0,005	0,434	72
	Esimieheltä saatu palaute	< 0,005	0,444	72
	Kollegalta saatu palaute	< 0,005	0,467	72
	Asiantuntijuuden jakamisen luontaisuus	< 0,005	0,371	72
	Kollegan tiedollinen tukeminen	< 0,005	0,346	72
Kollegoilta saatu palaute	Puhelinneuvontatyötä koskevat selkeät pelisäännöt	< 0,005	0,507	72
	Mahdollisuus keskustella vastuualueen kollegan kanssa	< 0,005	0,456	72
	Mahdollisuus keskustella puhelinringin kollegan kanssa	0,009	0,307	72
	Esimieheltä saatu palaute	< 0,005	0,440	72
	Kollegan tukeminen (vertaistuki)	< 0,005	0,467	72
	Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista puhelinringissä	< 0,005	0,367	72
	Vastuualueen kannustus yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön	0,005	0,324	72
	Kollegan tiedollinen tukeminen	< 0,005	0,374	72



Avoimeen kysymykseen *Mistä on johtunut, ettei keskustelua vastualueen tai puhelin-ringin kollegan kanssa ole käyty, vaikka se on ollut mahdollista?* vastasi 13 henkilöä. Syinä kerrottiin

- ajan puute, työmäärä tai kiire (6 vastaajaa)
- ei ole ollut tarvetta (2 vastaajaa)
- kollegaa ei tavoitettu tai tilaisuuksia ollut vähän, hankaluus tavoittaa puhelimitse (2 vastaajaa)
- ei ole kollegaa, jonka kanssa voisi keskustella
- ei saa suunvuoroa, kun joku vie kovaäänisesti tilan
- keskustelua muiden kuin oman vastualueen päivystäjien kanssa ei käytännössä tapahdu, vaikka se mahdollista
- ei viitsitä käyttää, koska vie aikaa. Ei uskalleta käyttää yli vastuualuerajojen. Tärkeää olisi käyttää yli työsuojelun.

Yksi vastaus hylättiin, koska sen sisältö ei ollut vastaus kysymykseen.

Sosiaalisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi alueellisesti ja/tai valtakunnallisesti oli mahdollista ehdottaa 1-3 asiaa. Ehdotuksia antoivat 38 vastaajaa. Kuuden vastaajan ehdotukset tulkittiin liittyvän tiedollisten käytäntöjen tukemiseen ja ne siirrettiin sitä käsittelevään kohtaan.

16 kehittämissuositusta hylättiin, koska niiden sisällön ei tulkittu liittyvän kysytyyn asiaan. Kehittämissuositukset ovat ryhmiteltyinä vastausten sisältöjen perusteella tapoihin, teemoihin ja edellytyksiin seuraavan sivun taulukossa 2.

Usean vastaajan kehittämissuosituksista oli tunnistettavissa samantyyppisiä sisältöjä. Kuuden vastaajan kehittämissuositukset liittyivät sähköiseen tapaan kohdata ja neljän vastaajan ehdotukset taas fyysiseen tapaan kohdata. 11 vastaajan kehittämissuositukset liittyivät teemoina puheluiden sisältöön ja kysytyihin asioihin, neuvonnasta ja yhteisistä pelisäännöistä keskustelemiseen sekä palautekeskusteluihin päivystysjakson päätyttyä. Kahdeksan vastaajan kehittämissuositukset liittyivät teemoina keissien purkukeskusteluihin, tunnekuorman purkamiseen, tyhy-teematuokioihin ja kokemusten jakamiseen.

Kaksi vastaajaa totesi nykykäytännön olevan hyvän ja toimivan, eivätkä he nähneet tarvetta sosiaalisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi tai tuen tarpeen lisäämiselle.

Kehittämissuositukset ovat ryhmiteltyinä vastausten sisältöjen perusteella tapoihin ja edellytyksiin seuraavan sivun taulukossa (Taulukko 4).

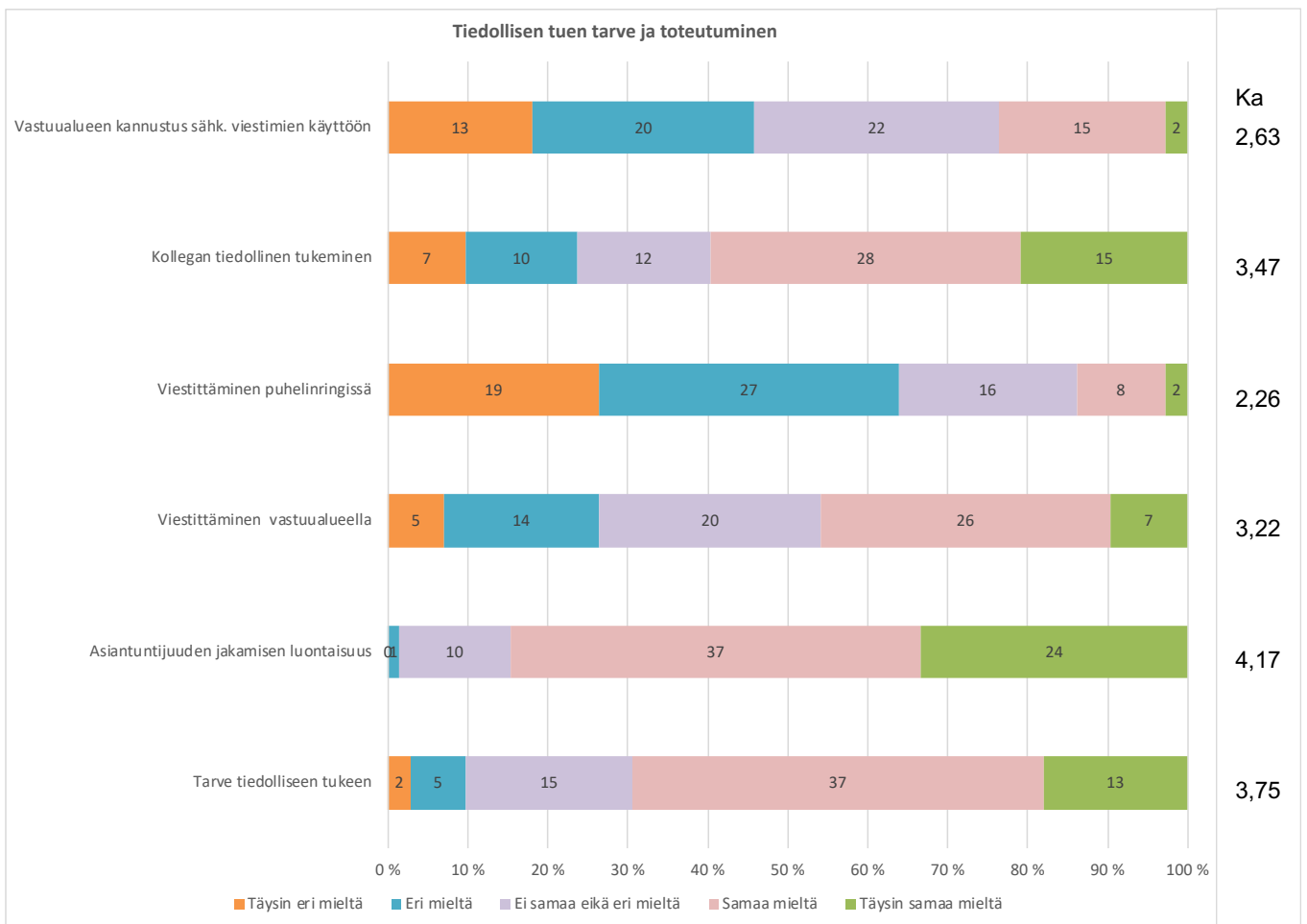
Taulukko 4. Tapoja, teemoja ja edellytyksiä sosiaalisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi.

<b>Tapoja</b>
Fyysiset tapaamiset, yhteiset keskustelut, porinatuokiot ringeittäin
Keskustelufoorumi työympäristöpuolelle (kuten työsuhteringin Yammer)
Skype-videopalaverit
Sähköpostit valtakunnallisesti kaikille
Vertaistuki somessa (Whatsapp, Yammer tms.)
Yksilötyönohjaus
<b>Teemoja</b>
Ajankohtais- ja koulutuspäivät 2 x/vuosi, puhelinneuvonnan teema- tai päivystäjäpäivät
Ajankohtaiset asiat Skypessä
Eniten kysytyt aiheet, puheluiden sisältö, esimerkkitapausten käsittely
Purkukeskustelut (esim. kuormittavat tilanteet), Tyhy-teematuokiot
Päivystysryhmien hyvien käytäntöjen koonti ja jakaminen
Tutustuminen
Yhteiset pelisääntö- ja palautekeskustelut (esim. yhteenveto jaksosta kollegan kanssa)
<b>Edellytyksiä</b>
Aikaa kysymysten esittämiselle
Alueellinen ringi vertaistukifoorumiksi, nimetty pari (tukevat toisiaan jaksolla)
Asiakaspalvelunäkökulman huomiointi jo tarkastajan peruskoulutukseen
Esimiehen kiinnostuksen lisääminen ja osallistuminen ongelmien ratkaisuihin
Esimiehen vastuiden määrittäminen
Helppo viestintäalusta
Ihmisiin ja heidän vahvuusalueisiinsa tutustuminen
Keskittyminen käytännön asioihin, vähemmän tilastoihin
Keskusteluun rohkaiseminen tai sen mahdollistaminen
Kollegan ja esimiehen läsnäolo toimistolla, kahvipöytäkeskustelut
Netiketin hallinta (mm. valvontapyyntöön vastaanottamisen vahvistus)
Nimetty pari (tukevat toisiaan päivystysjaksolla)
Puhelinneuvonnan selkeyttäminen, toiminnan yhdenmukaistaminen yli vastuualuearajojen, tasapuolisuus päivystykseen osallistumisessa vastuualueilla
Puhelinneuvonta omaksi osaamisalueeksi, koulutusta siihen (esim. tunteikkaan asiakkaan kohtaaminen)
Tapaamisten säännöllisyys
Toimivat ja aktiiviset keskustelufoorumit
Uusien tarkastajien mentorointi ja perehdytys ennen ringiin liittymistä

### 4.3.3 Tiedollisen tuen tarve ja toteutuminen puhelinneuvontatyössä

Kyselylomakkeen tiedollista tukea koskevassa osassa esitettiin vastaajille kuusi väittämää. Väittämien tarkoituksena on saada selville, koetaanko tiedolliselle tukemiselle tarvetta ja tuetaanko kollegaa tiedollisesti, tapahtuuko asiantuntijuuden jakamista ja onko se luontaista sekä kannustetaanko vastuualueella yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön.

Kuviossa alla (Kuvio 6) on havainnollistettu palkkikaaviona vastausten prosentuaalista jakaumaa väittämittäin. Väittämän kohdalla olevassa palkissa näkyvä luku on vastaajien lukumäärä. Palkin eri värit kuvaavat vastausten prosentuaalista jakaumaa väittämässä. Väittämän saama keskiarvo on merkitty väittämää koskevan jakaumapalkin oikeaan reunaan.



Kuvio 6. Tiedollisen tuen tarve ja toteutuminen, vastausten jakauma ja keskiarvot.

Kaikki vastaajat (n=72) olivat vastanneet väittämiin. Suurin osa vastaajista kokee tarvetta tiedolliseen tukeen (samaa mieltä 51 % ja täysin samaa mieltä 18 %, keskiarvo 3,75). Asiantuntijuuden jakamisen luontaiseksi kokee suurin osa vastaajista (samaa mieltä 51 % ja täysin samaa mieltä 33 %, keskiarvo 4,17).

Omaan asiantuntija-alueeseen kuuluvista asioista viestittää omalla vastuualueellaan suurin osa (samaa mieltä 36 % ja täysin samaa mieltä 10 %, keskiarvo 3,22). Tässä väittämässä kantaa ei osannut suuntaan tai toiseen sanoa 28 %. Omaan asiantuntija-alueeseen kuuluvista asioista ei viestitetä puhelinringin kollegoille suurimman osan ilmaistessa tähän väitteeseen kielteisen kannan (väitteen kanssa eri mieltä 38 % ja täysin eri mieltä 26 %, keskiarvo 2,26).

Kollega puhelinringistä on kysynyt näkökulmaa tai neuvoja suurimmalta osalta vastaajista (samaa mieltä 39 % ja täysin samaa mieltä 21 %, keskiarvo 3,47) .

*Vastuualueellani on kannustettu käyttämään yhteistyötä tukevia sähköisiä viestimiä -väittämään* suurin osan vastaajista ilmaisi kielteisen kannan (väitteen kanssa eri mieltä 28 % ja täysin eri mieltä 18 %, keskiarvo 2,63). Tähän väitteeseen ei samaa mieltä tai eri mieltä oli ilmaissut vastaajista 31 %. Täysin varmoja ei asiasta tunnuta olevan.

Eniten hajontaa oli vastauksissa, jotka liittyivät kollegan tiedolliseen tukemiseen (keskihajonta 1,24), viestittämiseen omaan asiantuntija-alueeseen havaituista asioista vastuualueella (keskihajonta 1,09) ja puhelinringissä (keskihajonta 1,06) sekä vastuualueen kannustamisessa yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön (keskihajonta 1,09).

Taustamuuttujien vaikutusta tiedolliseen tukeen liittyviin väittämiin tutkittiin Kruskal-Wallis testillä. Vastaajien puhelinneuvontaringillä (asiantuntija-alueella) on ryhmien välillä tilastollisesti merkitsevä ero tarkasteltaessa merkitystä mielipiteeseen tiedollisen tuen tarpeesta, kollegan tukemisesta vertaisesti ja vastuualueen kannustuksesta yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön. Lisäksi tarkastajana toiminta-ajalla ("virkaiällä") on tilastollisesti merkitsevä ero tarkasteltaessa merkitystä mielipiteeseen asiantuntijuuden jakamisen luontaisuudesta.

Väittämien välisiä yhteyksiä tutkittiin Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen avulla. Analyysissa todettiin seuraavat väittämien väliset tilastollisesti merkittävimmät ( $p < 0,05$ ) yhteydet:

- tarpeella tiedolliseen tukeen on yhteys vertaistuen tarpeeseen
- asiantuntijuuden jakamisen luontaisuudella on yhteys kollegan tukemiseen ja viestintään omaan osaamisalueeseen liittyvistä asioista vastuualueella
- viestintään omaan asiantuntija-alueeseen liittyvistä asioista on yhteys mahdollisuuden keskustella vastuualueella ja puhelinringissä kollegan kanssa, asiantuntijuuden jakamisen luontaisuuteen ja viestintään omaan asiantuntija-alueeseen liittyvistä asioista puhelinringissä
- viestintään omaan asiantuntija-alueeseen liittyvistä asioista puhelinringissä on yhteys mahdollisuuden keskustella puhelinringin kollegan kanssa, kollegalta saatuun palautteeseen, viestintään oman asiantuntija-alueen asioista vastuualueella sekä vastuualueen kannustukseen yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön
- vastuualueen kannustuksella sähköisten viestimien käyttöön on yhteys viestintään omaan asiantuntija-alueeseen liittyvistä asioista puhelinringissä sekä esimieheltä ja kollegoilta saatuun palautteeseen
- kollegan tiedollisella tukemisella on yhteys kollegan tukemiseen vertaisesti ja kollegoilta saatuun palautteeseen.

Väittämiin liittyvä korrelaatiomatriisi taulukkona seuraavalla sivulla (Taulukko 5).

Taulukko 5. Tiedollinen tukeminen, korrelaatiomatriisi.

Väittäjä	Yhteys väittämään	p	rs.	N
Tarve tiedolliseen tukeen	Tarve vertaistukeen	< 0,005	0,572	72
Asiantuntijuuden jakamisen luontaisuus	Kollegan tukeminen vertaisesti	< 0,005	0,371	72
	Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista vastuualueella	< 0,005	0,333	72
Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista vastuualueella	Mahdollisuus keskustella vastuualueen kollegan kanssa	< 0,005	0,439	72
	Mahdollisuus keskustella puhelinringin kollegan kanssa	0,009	0,307	72
	Asiantuntijuuden jakamisen luontaisuus	< 0,005	0,333	72
	Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista puhelinringissä	0,008	0,309	72
Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista puhelinringissä	Mahdollisuus keskustella puhelinringin kollegan kanssa	< 0,005	0,439	72
	Kollegalta saatu palaute	< 0,005	0,367	72
	Viestintä oman asiantuntija-alueen asioista vastuualueella	0,008	0,309	72
	Vastuualueen kannustus yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön	< 0,005	0,399	72
Vastuualueen kannustus yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön	Esimieheltä saatu palaute	< 0,005	0,355	72
	Kollegalta saatu palaute	0,005	0,324	72
	Viestintä oman osaamisalueen asioista puhelinringissä	< 0,005	0,399	72
Kollegan tiedollinen tukeminen	Kollegan tukeminen vertaisesti	< 0,005	0,346	72
	Kollegalta saatu palaute	< 0,005	0,374	72

Tiedollisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi alueellisesti ja/tai valtakunnallisesti oli mahdollista ehdottaa 1-3 asiaa. Ehdotuksia antoivat 41 vastaajaa. Kaksi kehittämissuositusta hylättiin, koska niiden sisällön ei tulkittu liittyvän kysyttyyn asiaan.

Usean vastaajan kehittämissuosituksista oli tunnistettavissa samantyyppisiä sisältöjä. 20 vastaajan kehittämissuositukset liittyivät yhteisten linjausten kokoamiseen ja jakamiseen, puhelinneuvonnan Tiimeri-sivuston kehittämiseen, tiedon kokoamiseen ja jakamiseen valtakunnallisesti sekä Skype:n käyttöön tiedollisen tuen mahdollistajana. Seitsemän vastaajan kehittämissuositukset liittyivät yhteisiin tilaisuuksiin ja tapaamisiin yli vastuualuerajojen sekä kollegan läsnäoloon toimistolla.

Kuuden vastaajan kehittämis ehdotukset liittyivät esimiesten toimintaan; esimerkiksi, osallistumiseen ja uusien aloittavien neuvontatyötä tekevien perehdyttämiseen.

Kolmen vastaajan kehittämis ehdotukset liittyivät nimettyyn, erityisasiantuntemusta omaavaan ryhmään tai henkilöön, jolta voisi tarvittaessa kysyä. Neljän vastaajan kehittämis ehdotukset liittyivät koulutuksen lisäämiseen.

Kehittämis ehdotukset ovat ryhmiteltyinä vastausten sisältöjen perusteella tapoihin ja edellytyksiin seuraavan sivun taulukossa (Taulukko 6).

Taulukko 6. Tapoja ja edellytyksiä tiedollisen tuen käytöntöjen kehittämiseksi.

<b>Tapoja</b>
Hakutoiminnallinen UKK tyosuojelu.fihin, karttuva kysymys-vastauspalsta, puhelinneuvonnan tietopankki
Hyvien käytäntöjen ja vastausten (myös vastuualueelle saapuneet kirjalliset kysymykset) koonti ja jakaminen, tiedon jakaminen valtakunnallisesti
Päällikön briiffit
Ryhmätyöskentely
Skype-välitteiset tietoiskut puhelujen aiheisiin liittyen, ajankohtaisasiat, pikakoulutusta lainsäädännön muutoksista
Sähköiset alustat eri ryhmille tiedottamista varten (lakimuutos tms.)
Sähköpostivälitteiset tietoiskut
Tiedotteet, joista voi kertoa asiakkaille, aihekohtaiset (sisäilmasto-ohjeet, kone- ja kemikaaliturvallisuus)
Toimialakohtainen erityiasiantuntijaryhmä, jolta voisi tarvittaessa kysyä; selkeä tieto, keneltä voi kysyä
Vapaamuotoiset keskustelut kollegan kanssa
Yhteiset tilaisuudet ja tapaamiset yli vastuualuerajojen, päivystyspalaverit
Yhteisiä koulutuksia, vuorovaikutteiset koulutukset, koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen puhelimesta ja kysyttyyn häirintäasian käsittelyyn työpaikalla
<b>Edellytyksiä</b>
Aikaa ammattitaidon kehittämiseksi
Esimiesten esimerkki ja osallistuminen
Esimiesten tutustuminen puhelinpäivystyksen toimintaan varmistamaan uusien tarkastajien perehdytyksen, uusien virkamiesten tukeminen päivystystä aloittaessa (huomiointi vastuualueen perehdytyksessä)
Intran ja keskusteluryhmien mainostaminen ja tutuksi tuominen
Kollegan läsnäolo toimistolla
Netiketin hallinta (välitetyn tiedon saamisen varmistus ym.)
Neuvontapalvelulle valtakunnallinen esimiehistö
Oma aktiivisuus tiedon haussa
Skype aktiivisesti käyttöön puhelinneuvonnassa, Skypen päällä pitäminen
Sopiminen missä väylässä tiedotetaan ja missä ajantasainen tieto
Substanssitetouden vahvistaminen
Tiimeriin selkeät linjat ja yhteiset linjaukset, tietoiskumateriaalia jaettavaksi sivut ajantasaisiksi, tiedon löydettävyyden parantaminen
Toimivat työkalut
Verkkopalvelun käytön selkeyttäminen



#### 4.4 Tutkimustulokset: Digitaalisuuden hyödyntäminen sosiaalisen tuen kanavana

Haastattelujen litteroiduista teksteistä tehtiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on kyse pelkistämisestä, tavoitteena löytää vastaukset tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin. (Vilkkä 2015, 105.) Aineisto ryhmiteltiin haastateltavan lauseiden sisältöä tutkimalla teemoihin sähköisen keskustelukanavan (Yammer) soveltuvuudesta tiedollisen, emotionaalisen ja yhteisöllisen tuen tarpeisiin sekä digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisen esteisiin ja edellytyksiin puhelinneuvontatyössä.

Taustatietoina haastateltavilta kysyttiin mitä työnantajan tarjoamia digitaalisia kanavia haastateltava seuraa. Lisäksi kysyttiin seuraako haastateltava vapaa-ajallaan yhteisöllisiä digitaalisia kanavia (esimerkiksi sosiaalisen median kanavat). Kaikki haastateltavat kertoivat seuraavansa työnantajan tarjoamia sähköisiä kanavia. Vapaa-ajallaan sähköisiä muita kanavia kertoi seuraavansa viisi haastateltavaa. Kaksi haastateltavaa ei seuraa vapaa-ajallaan sähköisiä kanavia. Taustakysymyksillä oli tarkoitus saada tietoa, miten aktiivinen seuraaja haastateltava on, ja varmistaa haastateltavan kokemus digitaalisten kanavien käytön osalta.

**Sähköisen keskustelukanavan soveltuvuudesta tiedolliseen tukemiseen** olivat kaikki haastateltavat sitä mieltä, että Yammer-kanava soveltuu hyvin tiedon välittämiseen. Eräs haastateltava totesi kysymys-vastaus -tyyppiseen keskusteltuun kanavan soveltuvan erityisen hyvin, joskaan nopeaan tiedon välittämiseen kanava ei ole toimiva.

Kolme haastateltavaa ehdotti tiedon välittämistä kanavassa lakimuutoksista ja kaksi oikeustapauksista. Yksi haastateltava mainitsi yleisesti ajankohtaisista asioista tiedottamisen. Kahden haastateltavan mukaan keskusteluja voitaisiin hyödyntää ryhmän jäsenille järjestettävän koulutuksen kohdentamisessa. Erään haastateltavan mukaan kanavan sisältö auttaa ”ajanhermoilla” pysymisessä.

*"...ite katsoisin et se tiedonjako ois ihan hyvä, ja just ainakin se ajanhermoilla pysyminen, et jos siellä ois joku uus, erikoinen tai hyvä oikeustapaus, niin se jaettais se tieto sitten, et jos sitä ei muuta kautta sitten tuu, niin ainakin siellä ois..."*

**Sähköisen keskustelukanavan soveltuvuudesta emotionaaliseen tukemiseen** toteivat kuusi henkilöä, ettei sähköinen keskustelukanava ole siihen tarkoitukseen soveltuva. Kaksi haastateltavaa kertoi syyksi liian laajan lukijakunnan.

Toinen haastateltavista tarkensi, että laaja lukijakunta voi myös nostaa kynnystä kertoa kanavassa yksityiskohtaisemmin asioista. Eräs haastateltava vertasi Yammeria Skypeen ja toivoi puhelinringin keskustelukäyttöön mieluummin ryhmä-Skypeä. Toisaalta yhden haastateltavan mielestä kanava voisi toimia ammatillisessa vertaistukitaroituksessa hyvin, verraten yleisesti tarjottavaan vertaistukeen sosiaalisen median kanavissa.

*"Minusta se toimii myös siinä vertaistukitaroituksessa ihan mainiosti, koska jos se toimii tuolla julkisessa somemaailmassa, niin miksei se myös toimis tämmösessä ammattitaroituksessa myös..."*

**Sähköisen keskustelukanavan soveltuvuudesta yhteisöllisyyden tukemiseen** ei oltu täysin varmoja. Kaksi haastateltavaa totesi yhteisöllisyyden kanavassa rakentuvan kirjoittelun kautta. Yhden haastateltavan mukaan yhteisöllisyys muodostuu kanavassa samastumisesta samoihin asioihin ja ongelmiin. Eräs haastateltava totesi yhteisöllisyyden kanavassa koskettavan vain kanavan jäseniä ja kanavan ulkopuolisten jäävän yhteisöllisyyden ulkopuolelle.

*"...tietenkin se loisi yhteisöllisyyttä, jos siellä enemmän käytäis keskusteluja jostain semmosista ongelmakohdista mitä valvonnassa vaikka tulee ilmi, ja jos sitä kautta saisi tukea siihen, että muillakin on tällaisia ongelmia."*

Yhteisölliseen tukemiseen yksi haastateltava ehdotti "pikatsättiä", perustellen tätä suurella määrällä muita seurattavia, substanssiin liittyviä kanavia. Eräs haastateltava totesi edellytyksinä sitoutumisen ja motivoituneisuuden käyttää kanavaa, toinen haastateltava toi esille keskustelun käymisen matalalla kynnyksellä ja kolmas vaativan kokeilua.

**Sähköisen keskustelukanavan käytön esteiksi** kolme haastateltavaa totesi ajanpuutteen.

*"...jos sille ei niinku tavallaan anneta johdolta joku tuki, et siin on joku tietty aika käytettävissä siihen, ... niin jos sä et tee sitä vapaa-aikana tai työajan ulkopuolella tai pitkiä päiviäsi, niin ei välttämättä ole mahdollisuutta..."*

Lisäksi käytön esteiksi koettiin oman asenteen (kaksi haastateltavaa), muiden kanavien runsauden (kaksi haastateltavaa), päivystyksen nopeatempoisuuden (kaksi haastateltavaa) sekä kanavan käytön osaamisen (kaksi haastateltavaa). Käytön esteiksi mainittiin myös kanavan olevan liian virallisen (yksi haastateltava), johdon esimerkin ja sitoutuneisuuden puuttumisen (yksi haastateltava), soveltumattomuuden linjattaviin kysymyksiin

(yksi haastateltava), lisäarvon kokemattomuuden puutteen (yksi haastateltava) ja sukupolvierot (yksi haastateltava).

*"...vanhempi sukupolvi on semmonen, jotka haluaa pitäytyä enemmän kahvipöytäkeskusteluissa ja kysyä yksityisemmin asioita, kun taas sitten nuorempi sukupolvi on tottunu siihen, että voi käydä netissä kaikenlaisia keskusteluita eikä se vielä niinkun leimaa ihmisiä suuntaan eikä toiseen ehkä niinkun millään tavalla..."*

**Sähköisen keskustelukanavan käyttöä todettiin edistettävän** suurimmaksi osaksi johdon tuella ja esimerkillä (neljä haastateltavaa).

*"No tottakai johdon olis hyvä niinku kertoo, että tämmönen ryhmä nyt on ja keskustelkaa siellä ihan vapaasti."*

Lisäksi käyttöä todettiin edistettävän perehdyttämisellä kanavan käyttöön (kolme haastateltavaa), matalan kynnyksen käytöllä (kolme haastateltavaa), kanavan löydettävyyden parantamisella (kolme haastateltavaa), sähköposti-ilmoitustoiminnon käytöllä (kolme haastateltavaa), käsiteltävien aiheiden löydettävyyden parantamisella (kolme haastateltavaa) ja pelisäännöillä kanavan käytöstä (kaksi haastateltavaa).

Eräs haastateltava ehdotti kanavan käytön opastamista tiedon jakamisen periaatteella vertaisesti:

*"...voitais pitää vaikka semmosia workshoppeja missä nyt niinkun päivystäjillä ois mahdollisuus tulla mukaan Yammer-ryhmään ja otetaan joku hetki ja katotaan miten lähtee ja tota opastetaan tulijoita. Meil on vaikka toisella ruudulla meillä on Skype ja sitte toisella ruudulla meillä on se Yammer-ryhmä ja otetaan semmonen lyhyt workshoppi että ollaan nyt täällä ja mitä täällä vois tehdä ja pistetään syötteeks vähän keskustelunaihetta ja semmosia kaikkia ja rohkastaan ihmisiä, näytetään esimerkkiä."*

Yksittäisinä ehdotuksina tuotiin esille kanavan käyttöä edistävinä tekijöinä käytön helppouden, pelisäännöttömyyden, keskustelujen pitämisen yleisellä tasolla, itseohjautuvuuden, hyvän keskustelutavan ja kanavan käytöstä keskustelun omassa puhelinringissä.

#### 4.5 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen **validiteetti eli pätevyys** tarkoittaa sitä, onko onnistuttu mittaamaan sitä mitä on ollut tarkoituskin. Kysely- ja haastattelututkimuksessa, kuten tämäkin oli, validiteetti muodostuu siitä, miten onnistuneesti kysymysten avulla on saatu vastaukset tutkimusongelmaan. (Heikkilä 2014, 177.)

Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan osallistujajoukon suhdetta laajempaan joukkoon, josta halutaan todeta jotakin. Ulkoisen validiteetin arvioinnissa on huomioitava, millaisia päätelmiä tutkimuskysymysten avulla on tarkoitus tehdä. Suhteellisen suuri osallistujien määrä tukee päätelmien tekemistä, mutta laadullisessa tutkimuksessa käsitykset sopivasta havaintoyksiköiden määrästä vaihtelevat. (Hänninen 2016, 110.) Sisäinen validiteetti tarkoittaa sitä, miten hyvin aineiston sisältö ilmentää tarkastelun kohteena olevaa ilmiötä valitusta näkökulmasta. Tarkastelussa aineiston määrällä osallistujaa kohti on merkitystä. Toisaalta esimerkiksi haastatteluissa, pitkä kesto ei takaa välttämättä puheen sisällöllistä laatua, eli suppeammalta joukolta voi saada sisällön kannalta rikkaamman aineiston kuin suurelta joukolta. (Hänninen 2015, 112.)

Sähköisen kyselyn sisältö ja teemahaastattelun runko pyrittiin tekemään tutkimusongelma huomioiden. Kyselyn sisältöä ja teemahaastattelun runkoa kommentoi toimeksiantajan edustaja. Kyselyn ymmärrettävyys ja tekninen toimivuus testattiin työsuojelutarkastajien toimesta ja heidän palautteensa huomioitiin. Perusjoukoksi valittiin kaikki puhelinneuvontatyötä tekevät asiantuntijat (n=168), joista tutkimukseen vastasi 42 % (N=72). Vastaajien edustus eri vastuualueilta vaihteli, mutta asiantuntija-alueen kohdalla edustus oli kohtuullisesti tasainen joka ryhmästä. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin onnistuttiin vastaamaan.

Tutkimuksen **reliabiliteetti eli luotettavuus** tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Luotettavassa tutkimuksessa tulokset eivät ole sattumanvaraisia ja tutkimus on toistettavissa. (Heikkilä 2014, 28.) Tutkimusaineiston laatua heikentävät muun muassa otantavirhe, vastaus- ja vastaajakato, mittaus- tai käsittelyvirhe. (Heikkilä 2014, 176-177.) Analyysin syvyydellä arvioidaan myös tutkimuksen empiiristä laatua eli kuinka hyvin, systemaattisesti ja kattavasti tutkija on osannut hyödyntää saamaansa aineistoa saadakseen tutkimuskysymyksiin vastauksia. Laadullisella tutkimuksella ei ole kuitenkaan tarkoitus tuoda esille tilastollisia yleistyksiä, vaan tuoda esille tulkintoja ja päätelmiä. (Hänninen 2016, 112-113.)

Sähköisessä kyselyssä vastaajakatoa oli odotettua enemmän. Sähköiseen kyselyyn kutsutuista (n=168) 72 henkilöä vastasi ja vastausprosentti jäi 42 %: in. Sähköisen kyselyn oli avannut 103 henkilöä ja vastaamisen aloittanut 91 henkilöä. Kysely oli rakennettu siten, että siihen pystyi vastaamaan vain kerran eli samalla istumalla, kun sen avasi. Kyselyn saatteessa mainittiin asiasta. Lisäksi kyselyyn vastaamisen muistutusviestin yhteydessä mainittiin uudelleen asiasta ja tuotiin ohjeena esille, että avattuun ja suljettuun kyselyyn voi vastata tyhjentämällä selaimen välimuistin. Vastaamattomuuteen saattoi olla syynä kyselyn tekniset rajoitukset tai perehtymättömyys saateviestin sisältöön. Vastaamisen kesken jättämisessä voi myös yksinkertaisesti syynä olla mielenkiinnon menetys tai joku akuutti keskeytys.

Tehtävää tutkimusta olisi voinut markkinoida enemmän. Tulevasta tutkimuksesta kirjoitettiin tutkimuksen tekijän toimesta verkkouutinen työsuojeluviranomaisen valtakunnalliseen intranettiin. Samaan ajankohtaan osui intranetin uudistus, joten verkkokirjoitus saattoi tästä syystä mennä ohitse. Vastaajakatoon olisi voinut mahdollisesti vaikuttaa tehokkaammalla markkinoinnilla kutakin työsuojelun vastuualuetta kontaktoiden.

Haastatteluun kutsutuista (n=13) kahdeksan henkilöä suostui. Teemahaastateltavien määrä (n=7) katsotaan riittäväksi, koska muutamien tehtyjen haastattelujen jälkeen oli jo havaittavissa vastauksissa toistoa. Tutkittava ilmiökään ei ollut niin moniulotteinen, että se olisi edellyttänyt suurempaa joukkoa. Haastateltavien määrän lisääminen ei näin ollen olisi välttämättä tuonut aineistoon ja tulkintaan mitään uutta. Saturatio eli kylläntyminen tarkoittaa tilannetta, jossa aineistossa alkaa tapahtua toistoa (Pitkäranta 2014, 98). Haastatellen saavutetun aineiston kylläntymisen katsotaan edellä esitetyn perusteella riittäväksi.

Tutkimuksen reliabiliteetti vastuualuekohtaisen tarkastelun osalta on heikohko vastaajakadon vuoksi. Kun tarkastelee reliabiliteettia vastaajien asiantuntija-alueen (puhelinringin) tai kokemusvuosien kannalta, on vastaajien edustus kohtuuhyvä. Vastaajat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin, joten vastauskatoa ei ollut. Kyselytutkimus on toistettavissa samalle perusjoukolle, mikäli aiheesta halutaan tehdä verrokkitutkimus myöhemmin. Tutkimustulosten luotettavuutta on syytä arvioida edellä mainitut asiat huomioiden.

## 5 YHTEENVETO

Tutkimuksella saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin sosiaalisen tuen tarpeesta ja sen järjestämisestä. Lisäksi saatiin tietoa sähköisen keskustelukanavan soveltuvuudesta sosiaalisen tuen kanavaksi sekä sen käyttöä edistäviksi tekijöiksi.

### 5.1 Puhelinneuvontatyön luonteeseen liittyvät tulokset

Tulosten mukaan puhelinneuvontatyö koetaan mielekkääksi ja hyvin organisoiduksi. Puhelimitse saapuneet kysymykset pystytään pääsääntöisesti ratkomaan puhelun aikana, mutta vastauksen selvittelyä ja varmistamista näyttäisi myös tapahtuvan. Puhelinneuvontatyöhön liittyvät pelisäännöt eivät kuitenkaan ole kaikilla työsuojelun vastuualueilla yhtä selkeät.

Puhelinneuvontatyön luonnetta kuvaavissa väittämissä eniten hajontaa oli vastauksissa liittyen puhelinneuvontatyöhön luotuihin pelisääntöihin ja puhelinneuvontatyön organisointiin. Taustamuuttujien vaikutusta tutkittaessa havaittiin vastaajan vastualueen vaikuttavan mielipiteeseen puhelinneuvontatyöhön luoduista selkeistä pelisäännöistä. Vastualueen merkitystä voi selittää se, että käytännön pelisäännöt luodaan ja käytännön työ organisoidaan jokaisella aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueella itsenäisesti. Puhelinneuvontatyötä koordinoiva työsuojelun vastuualue ei puutu siihen, millä perusteilla vuorot työhön osallistuvalla työsuojelun vastuualueella jaetaan tai miten puhelinneuvontatyötä aloittavan uuden tarkastajan osaaminen ja työhön perehdyttäminen on varmistettu.

Väittämien välisistä yhteyksistä voidaan päätellä, että puhelinneuvontatyö koetaan mielekkääksi, kun on mahdollisuus keskustella vastuualueella kollegan kanssa, esimieheltä saadaan toimintaa tukevaa palautetta ja puhelinneuvontatyö on hyvin organisoitu. Hyvin organisoiduksi puhelinneuvontatyö koetaan, kun sitä koskevat pelisäännöt ovat selkeät, vastuualueella on mahdollisuus keskustella kollegan kanssa, kollegaa kuunnellaan ja tuetaan mielellään, esimieheltä saadaan palautetta ja puhelinneuvontatyö koetaan mielekkääksi. Puhelinneuvontatyön pelisäännöt taas koetaan selkeiksi, kun työ on hyvin organisoitu, vastualueen kollegan kanssa on mahdollisuus keskustella ja kollegaa tuetaan vertaisesti sekä kollegoilta ja esimieheltä saadaan toimintaa vahvistavaa palautetta. Moni tässä tutkimuksessa kysyty asia kytkeytyy toisiinsa.

## 5.2 Sosiaalisen tuen tarpeeseen ja toteutumiseen liittyvät tulokset

Sosiaalista tukea (vertaistukea) tarvitaan ja sitä myös annetaan kollegalle. Vertaistuki mahdollistuu paremmin vastuualueen kollegan kanssa kuin puhelinringissä toimivan, eri vastuualueen kollegan kanssa. Kollegan tuki vahvistaa puhelinneuvontatyössä toimimista. Esimieheltä ei saada palautetta, joka vahvistaisi toimintaa puhelinneuvontatyössä.

Eniten hajontaa havaittiin vastauksissa, jotka koskivat mahdollisuutta keskustella asioista puhelinringissä, kollegalta saadussa toimintaa tukevassa palautteessa ja esimieheltä saadussa toimintaa tukevassa palautteessa. Tutkittaessa taustamuuttujien vaikutusta vastauksiin havaittiin vastaajan tarkastajana toimimisajan (”virkaiän”) vaikuttavan mielipiteeseen kollegoilta saadun palautteen toimintaa vahvistavasta vaikutuksesta. Lisäksi vastuualue vaikuttaa mielipiteeseen kollegan tukemisen mielekkyydestä.

Väittämien välisten yhteyksien osalta havaittiin, että mahdollisuuteen keskustella vastuualueen ja puhelinringin kollegan kanssa, esimieheltä saatuun palautteeseen, kollegan tukemiseen vertaisesti ja kollegoilta saatuun palautteeseen on yhteyksiä useisiin väittämiin. Keskustelumahdollisuuteen kollegan kanssa vastuualueella saattaa liittyä, miten puhelinneuvontatyö on organisoitu (onko kollega läsnä), onko keskusteluyhteys jo olemassa (saadaanko kollegalta toimintaa vahvistavaa palautetta), kokeeko kollegan tukemisen mielekkäänä, jakaako aktiivisesti asiantuntijuuttaan vastuualueella viestittäen ja saako esimieheltä toimintaa vahvistavaa palautetta.

Kokemukseen kollegoilta saadusta toimintaa vahvistavasta palautteesta taas voi loogisesti liittyä se, että ylipäätään on kollega, jonka kanssa keskustella vastuualueella tai puhelinringissä. Lisäksi esimies antaa toimintaa vahvistavaa (ja kannustavaa) palautetta, sen lisäksi että työtä koskevissa selkeissä pelisäännöissä voi olla myös todettu jotain kollegan tukemisen osalta.

Jos keskustelua, sen mahdollisuudesta huolimatta, oman vastuualueen tai puhelinringin kollegan kanssa ei ole käyty, ovat suurimpina syinä olleet ajan puute, työmäärä tai kiire. Lisäksi keskustelun käymättömyyteen syinä on ollut se, ettei kollegaa ole tavoitettu, tilaisuuksia on ollut vähän, ei ole uskallettu käydä keskustelua yli vastuualuerajojen tai ei viitsitty käyttää sen tarvitseman ajan takia.

Jatkuva kiireen tunne työssä ja tulospainheet eivät pelkästään ajan käytön osalta voi mahdollistaa sosiaalisen tuen toteutumista ja vuorovaikutusta kollegan kanssa. Pitkään jatkuessaan ne aiheuttavat haitallista kuormitusta ja työntekijälle mielenterveysongelmia. Myös huono työilmapiiri ja johtamisongelmat eivät vahvista sosiaalista pääomaa ja siihen kuuluvaa vuorovaikutusta. (Manka & Manka 2016, 76-77.) Sosiaalisen tuen on todettu sekä Oksasen ym. (2008, 36-37) että Sinokin (2011, 72) tutkimuksissa vaikuttavan työhyvinvointiin.

Sosiaalisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi ehdotettiin niin sähköisiä kuin fyysisiäkin tapoja kohdata. Pelkästään jo luottamuksen rakentamiseksi säännölliset verkossa tai fyysisesti toteutuvat tapaamiset ovat tärkeässä roolissa. Hackerin ym. tutkimus (2019, 1-2) osoitti, että luottamus lisää yhteistyötä ja tiedon jakamista virtuaalitiimien työssä ja luottamuksen on todettu olevan ratkaisu virtuaalitiimien ongelmien ja haasteiden ratkaisemisessa.

Kohtaamisteemoiksi listattiin puheluiden sisällöt ja kysytyt asiat, neuvonnasta ja yhteisistä pelisäännöistä keskusteleminen sekä palautekeskustelut päivystysjakson päätyttyä. Lisäksi teemoiksi ehdotettiin keissien purkukeskusteluja, tunnekuorman purkamista, tyhy-teematuokioita ja kokemusten jakamista.

### 5.3 Tiedollisen tuen tarpeeseen ja toteutumiseen liittyvät tulokset

Tiedollista tukea tarvitaan, asiantuntijuuden jakaminen koetaan luontaiseksi ja kollegaa tuetaan tiedollisesti hänen kysyessään näkökulmaa tai neuvoja. Omaan asiantuntija-alueeseen liittyvistä havaituista asioista viestitetään vastuualueella, mutta ei puhelinringin jäsenille eri vastuualueilta. Vastuualueet eivät kannusta yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön.

Eniten hajontaa oli vastauksissa, jotka liittyivät kollegan tiedolliseen tukemiseen, viestittämiseen omaan asiantuntija-alueeseen havaituista asioista vastuualueella ja puhelinringissä sekä vastuualueen kannustamisessa yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön. Havaituilla taustamuuttujien vaikutuksilla on osin selitettävissä vastaushajonnat. Tutkittaessa taustamuuttujien vaikutusta vastauksiin havaittiin puhelinneuvontaringillä olevan vaikutusta mielipiteeseen tiedollisen tuen tarpeesta, kollegan tukemisesta ja vastuualueen kannustamisesta sähköisten viestimien käyttöön.



Asiantuntija-alueista työympäristöön liittyvät kysymykset saattavat olla suoraviivaisempia vastattavia kuin työhyvinvointiin liittyvät asiat, jotka luonteensa vuoksi ovat monesti monimutkaisia ja haastavia vastattavia, jolloin kollegan kokemusta niiden osalta on luontevaa hyödyntää. Työsuhteasioihin liittyvien kysymysten vastaukset saattavat liittyä laajemmalti työlainsäädäntöön, perustellen tiedon tarvetta ja kollegan näkökantaa. Kannustamattomuus sähköisten viestimien käyttöön voi selittää sitä, ettei omaa asiantuntijuutta rohjeta jakaa sähköisesti kollegoille edes omalla vastuualueella tai ringissä. Asiantuntijuuden jakaminen koettiin tutkimuksessa kuitenkin luontevaksi. Tiedon jakaminen ja tiedosta oppiminen on osa asiantuntijaksi kasvamista ja asiantuntijuuden syventämistä, tavoitteena muuttaa omaa tietämystään ja tietokäytäntöjä. Kuten Hakkaraisen, Lallimon ja Toikan (2012, 248) tutkimus osoittaa, asiantuntijuuden kehittyminen edellyttää verkostoitumista eli sosiaalisiin yhteisöihin osallistumista. Verkostoitumisen mahdollistaminen puhelinringin asiantuntijoiden kesken ja kannustaminen kontaktoimaan sähköisesti vahvistaisi henkilön asiantuntijuutta ja asiantuntijaksi kasvamista. Lisäksi sähköisen viestinnän mahdollistuminen on Coenen & Kokin (2014, Collins ym. 2016 mukaan, 164) tutkimuksessakin nähty edellyttävän keskusteluosapuolten kohtaamista, suhteiden muodostumista ja luottamusta.

Väittämien välisiä yhteyksiä tutkimalla havaittiin monilla kysytyillä asioilla olevan yhteyksiä toisiinsa. Esimerkiksi viestittämisessä oman asiantuntija-alueen asioista puhelinringin kollegoille on yhteyttä muun muassa mahdollisuuden keskustella puhelinringissä, asiantuntijuuden jakamisen luontaisuuteen, viestintään asiantuntija-alueeseen kuuluvista asioista vastuualueella ja vastuualueen kannustukseen sähköisten viestimien käyttöön. Sähköinen viestittäminen puhelinringin kollegoille on luultavimmin todennäköisempää, jos keskustelua puhelinringissä on jo käyty tai esimies on kannustanut kontaktoimaan tarvittaessa puhelinringin kollegoita työsuojelun muilla vastuualueilla. Oletettavasti myös varmimmin asiantuntijuuttaan jakaa henkilö, joka kokee sen itselleen luontaiseksi ja tekee sitä jo omalla vastuualueellaan.

Tulosten mukaan asiantuntijuutta ei jaeta puhelinringin kollegoille. Sähköistä viestittämistä kollegan tavoittamiseen puhelinringistä ei ehkä koeta luontevaksi tavaksi tai uskalleta käyttää ilman vastuualueen johdon nimenomaista kannustusta ja tavallaan lupaa siihen. Ei ehkä ole koettu, että puhelinneuvontatyössä asiakkaiden kysymykset ja ongelmat ovat yhteisiä, vaan halutaan pitää kiinni maantieteellisistä rajoista.

Tiedollisen tuen käytäntöjen kehittämiseksi ehdotettiin yhteisten linjausten ja tiedon kokoamista ja jakamista sekä puhelinneuvonnan Tiimeri-sivuston kehittämistä. Puhelinneuvonnalla on käytössä Microsoft SharePoint/O365 -ratkaisulla toteutettu yhteinen työtila, joka mahdollistaa tiedon kokoamisen ja jakamisen. Pyöriän & Saaren (2014, 220) tutkimuksessa todettiin vastaavat jaetut työpöydät sovelluksineen ja tiedostoineen hajautetussa työssä hyviksi työvälineiksi. Tämän kehittämissuositusten toteuttaminen saattaa kuulostaa yksinkertaiselta, mutta käytön varmistamiseksi tarvitaan myös suunnitelmista, innostamista ja ylipäättään kulttuuri, joka tukee yhteisöllisyyttä. Nämä tarpeet tunnistettiin myös Sinisen Meteoritin tutkimuksessa (2015, 11) suurimmiksi käytön esteiksi yhteisöllisille viestintävälineille.

Kehittämissuosituksena tuotiin esille myös Skypeä päällä pitäminen ja aktiivinen käyttö puhelinneuvonnassa. Pyöriän & Saarenkin (2014, 224) tutkimuksen mukaan avun pyytäminen kollegalta teknisen sovelluksen välityksellä on nopeaa ja tehokasta, kun henkilön tavoitettavuuden näkee sovelluksesta reaaliajassa.

Lisäksi ehdotettiin yhteisiä tilaisuuksia ja tapaamisia yli vastuualuearajojen sekä kollegan läsnäoloa toimistolla. Kohtaamiset, suhteiden muodostaminen ja luottamus edistävät Coenen & Kokin (2014, Collins ym. 2016 mukaan, 164) tutkimuksen mukaan myös myöhemmin käytävän sähköisen viestinnän mahdollistumista.

Esimiesten osallistumista ehdotettiin esimerkin näyttäjänä ja uusien neuvontatyötä tekevien perehtymisen varmistajana. Erityisasiantuntemusta omaavan ryhmän tai henkilön nimeämistä ehdotettiin tahoiksi, joilta voisi tarvittaessa kysyä, myös koulutusta haluttiin lisättävän.

Asiantuntijuuden jakaminen koettiin tutkimuksessa luontevaksi. Tiedon jakaminen ja tiedosta oppiminen on osa asiantuntijaksi kasvamista ja asiantuntijuuden syventämistä, tavoitteena muuttaa omaa tietämystään ja tietokäytäntöjä. Kuten Hakkaraisen, Lallimon ja Toikan (2012, 248) tutkimus osoittaa, asiantuntijuuden kehittyminen edellyttää verkostoitumista eli sosiaalisiin yhteisöihin osallistumista. Verkostoitumisen mahdollistaminen puhelinringin asiantuntijoiden kesken vahvistaisi myös henkilön asiantuntijuutta ja asiantuntijaksi kasvamista.

#### 5.4 Digitaalisen kanavan hyödyntämiseen liittyvät tulokset

Tiedolliseen tukemiseen todettiin Yammer-kanava hyvin soveltuvaksi. Yammerin kaltaisten verkostoitumispalvelujen käytön on myös arvioitu asiantuntijatyössä Varhelahten ja Mikkilä-Erdmannin mukaan (2016, 171) tulevaisuudessa lisääntyvän. Tiedon jakamisesta Yammer-keskustelukanavassa hyötyvät kaikki kanavan jäsenet. Yksi kysyy, toinen kommentoi, kolmas vastaa, neljäs kertoo oman näkökantansa jne. Kanavan jäsenet näkevät keskustelun ja sen lopputuleman. Parhaimmillaan kanavassa syntyy oivallus uuden oppimisesta tai kokonaan uuden tiedon luomisesta vertaisesti. Tiedon jakaminen on myös ketterä ja nopea tapa oppia työssä, digitaalisuuttakin hyödyntäen. Alla (Kuva 4) hahmotetaan tiedon jakamista Yammerissa ja tiedosta oppimista vertaisesti ja ketterästi.



Kuva 4. Ketterästi oppiminen vertaisesti Yammer-kanavassa.

Emotionaalista tukea ei sähköisessä keskustelukanavassa koeta mahdolliseksi johtuen laajasta lukijakunnasta. Laaja lukijakunta voi myös nostaa kynnystä kertoa kanavassa yksityiskohtaisemmin arkaluontoisemmista asioista.

Kanavan käytöstä yhteisöllisyyden tukemisessa ei oltu varmoja. Yhteisöllisyyden kanavassa todettiin perustuvan samastumisesta samoihin asioihin ja ongelmiin, ja yhteisöllisyyden nähtiin voivan rakentua vain kanavan jäsenten kesken.

Pekkolan (2002) ja Pyöriän (2006) tutkimuksissa (Pyöriän & Saaren 2014, 224 mukaan) on yhteisöllisyyttä todettu voitavan rakentaa virtuaalisesti, kunhan myös kasvokkaista vuorovaikutusta tapahtuu. Yhteisöllisyys ei kuitenkaan rakennu itsestään, vaan edellyttää Pyöriän & Saaren tutkimuksen (2014, 220) mukaan työntekijältä aktiivisuutta ja aloitteellisuutta, riippumatta siitä tekeekö etä- tai läsnätyötä. Collinsin ym. (2016, 72) tutkimuksessa todettiin etätyötä tekevien osalta sosiaalisten suhteiden ylläpidon edellyttävän säännöllisesti työpaikalla työskentelyä. Tapa estäisi myös kollektiivisen identiteetin muuttumista. Yhteisöllisyyden muodostumiseen vaikuttaa lisäksi Pyöriän & Saaren (2014, 220 ja 224) tutkimuksen mukaan työnjohdon aktiivisuus.

Kanavan käytön esteiksi mainittiin ajan puutteen, oman asenteen, muiden kanavien runsauden, päivystyksen nopeatempoisuuden sekä kanavan käytön osaamisen. Lisäksi yksittäisinä esteinä mainittiin kanavan virallisuuden, johdon esimerkin ja sitoutumisen puuttumisen, soveltumattomuuden linjattaviin kysymyksiin, lisäarvon puutteen ja sukupolvierot.

Mikäli kanavien määrä koetaan runsaaksi, olisi perusteltua tunnistaa puhelinneuvontatyöhön liittyen ne kanavat, missä on ajantaisin tieto, missä epävirallinen tieto ja missä kanavissa voi keskustelua käydä. Useissa tutkimuksissa on todettu (Colbert, Yee & George 2016; Henttonen & Blomqvist 2005; Thomas & Bostrom 2008 ja Zander ym. 2013, Hacker ym. 2019 mukaan), että tarvitaan tietoa siitä, milloin mitäkin digitaalista työvälinettä käytetään.

Viestintäkanavien ja -välineiden, yhteisten jaettujen alustojen toiminta ja osaaminen tulee myös varmistaa. Varhelahden & Mikkilä-Erdmannin mukaan (2016, 177) viestintätilanteen lisäksi kanavan valintaan vaikuttaa myös henkilön oma näkemys teknologiavälitteisestä viestinnästä. Ei siis ole selvää, että vain sähköpostia käyttäneet oppisivat nopeasti ja ottaisivat sujuvasti käyttöönsä sähköiset keskustelukanavat tai yhteiskäyttöiset dokumentit. Käyttönoton tulee olla suunnitelmallista, johdon ohjaamaa eikä kanavan valintaa tai sen käyttöä ole perusteltua jättää pelkästään työsuojelutarkastajien itsensä valittaviksi.

Kanavan käytön edistäminen nähtiin edellyttävän johdon tukea ja markkinointia kanavan olemassa olostta, käyttötaitoa sekä aikaa sähköisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi. Tietynlaiset pelisäännöt koetaan kanavan käyttöä edistäviksi. Toisaalta ei haluta tiukkoja rajoituksia, vaan pelisäännöt koskisivat enemmänkin yleistä, fiksua keskustelukäytäntöä. Kanavan käyttö voi myös luoda yhteisöllisyyden tunnetta sen käyttäjien kesken ja sitä myötä madaltaa kynnystä jakaa omaa asiantuntijuutta yli vastuualue rajojen. Kanavan käytön opastaminen ehdotettiin toteutettavaksi osaavampien tarkastajien toimesta, asiantuntijuuden jakamisen periaatteella vertaisesti.

Keskustelujen aiheiden löydettävyyttä Yammer-kanavassa haluttiin parannettavaksi. Löydettävyyttä on mahdollista parantaa käyttämällä keskusteluissa aihetunnisteita, hashtagia. Esimerkiksi kysymyksen liittyessä uuteen työaikalakiin, voisi sitä koskevaan keskustelunaloitukseen kirjoittaa tunnisteeksi *#utal*. Kun lisätyllä asiatunnisteella etsii, saa hakutuloksiin kaikki ne keskustelut, joista tunniste löytyy. Tunnisteiden käytöstä sopiminen on myös pelisääntö- ja koulutusasia.

## 6 POHDINTA

Tässä työssä selvitettiin sosiaalisen tuen tarvetta (emotionaalinen, tiedollinen ja yhteisöllinen tuki) ja sen toteutumista rajatun hajautetun asiantuntijatyön kontekstissa. Lisäksi selvitettiin sähköisen keskustelukanavan soveltuvuutta sosiaalisen tuen kanavana. Tuloksia arvioitaessa on syytä huomata, ettei kyselyyn vastattu tasaisesti kaikilta aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueilta. Vastaajamäärään olisi voinut vaikuttaa tiedottaen tutkimuksesta laajemmin myös puhelinneuvonnan ohjausryhmän jäsenille eri työsuojelun vastuualueilla ja markkinoimalla tutkimusta enemmän.

Tulosten mukaan puhelinneuvontatyö koetaan mielekkääksi ja pääosin hyvin organisoiduksi. Vertaista ja tiedollista tukea tarvitaan ja sitä pääosin myös tarjotaan. Tuen tarjoaminen ja saatavuus on tärkeää, koska tulosten mukaan asiakkaan kysymykseen ei aina ole mahdollista vastata puhelun aikana, vaan vastausta joutuu selvittämään.

Tulosten mukaan tuki mahdollistuu enemmän oman vastualueen kollegan kanssa kuin puhelinringin kollegoiden kanssa muilla vastuualueilla. Huomioitavaa on, että työnteko on aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueilla monipaikkaistunut eikä puhelinneuvontatyötä tekevä välttämättä aina tavoita lähityöyhteisön kollegaa. Eräs vastaaja totesi, ettei rohjeta keskustella toisen alueen kollegan kanssa. Tulosten mukaan työsuojelun vastuualueilla ei myöskään kannusteta yhteistyötä tukevien sähköisten viestimien käyttöön. Kannustaminen yhteistyöhön ja asiantuntijoiden kontaktoinnin mahdollistaminen puhelinringin muiden alueiden kollegoille olisi perusteltua. Rohkaisua toimintaan tarvitaan ja sen on todettu mahdollistavan sosiaaliseen tukeen ja luottamukseen liittyvää toimintaa (Oksanen ym. 2008, 36-37). Fyysiset ja sähköiset kohtaamiset sekä keskusteluun luodut kanavat mahdollistavat asiantuntijoiden tiedon jakamista ja osaamisen vahvistamista yli maantieteellisten alueiden. Luottamuksen pitää kuitenkin ensin rakentua, jotta yhteistyö lisääntyisi ja tietoa jaettaisiin (Hacker ym. 2019, 1-2).

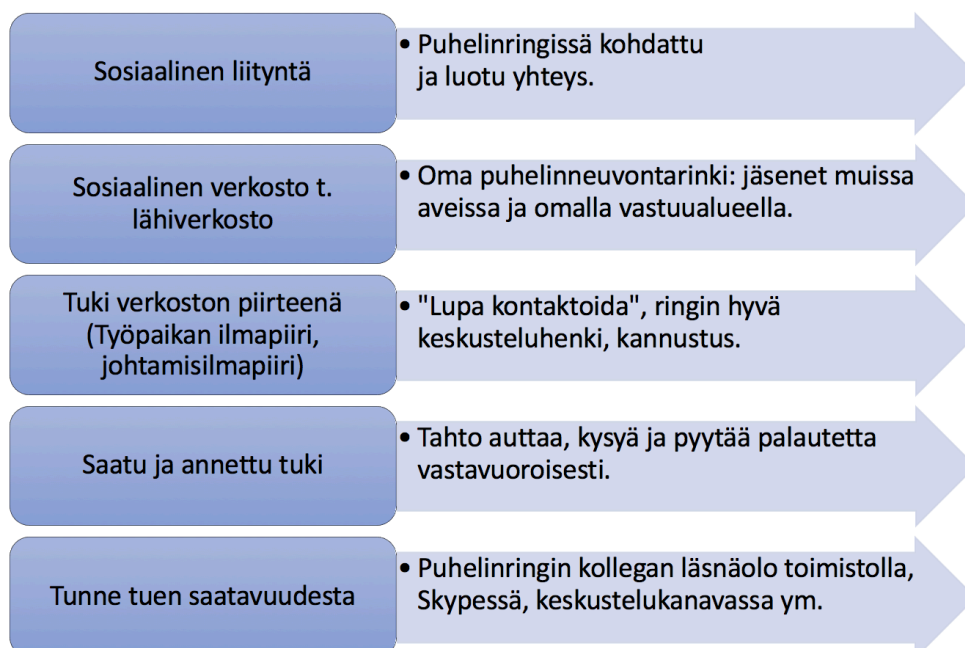
Tuloksissa tuli myös esille, että esimiehiltä ei saada palautetta, joka tukisi toimintaa puhelinneuvontatyössä. Kannustava johtaminen on yksi sosiaalisen tukemisen mahdollistaja ja sosiaalista pääomaa lisäävä tekijä. (Manka & Manka 2016, 76-77.)

Tutkimuksessa saatiin hyviä ja toteuttamiskelpoisia kehittämissuhteita niin sosiaalisen tuen käytäntöjen kuin sähköisen keskustelukanavan käytön edistämiseksi. Kehittämissuhteita voidaan hyödyntää myös muussakin työssä työsuojelun vastuualueilla.

Laitreiterin & Baumannin (1992, Vahteran & Uutelan 1994 mukaan) tutkimuksessa esille tulivat sosiaaliseen tukeen liittyvät tekijät. Niitä voidaan soveltaa myös työsuojeluviranomaisen hajautettuun puhelinneuvontatyöhön (Kuvio 7):

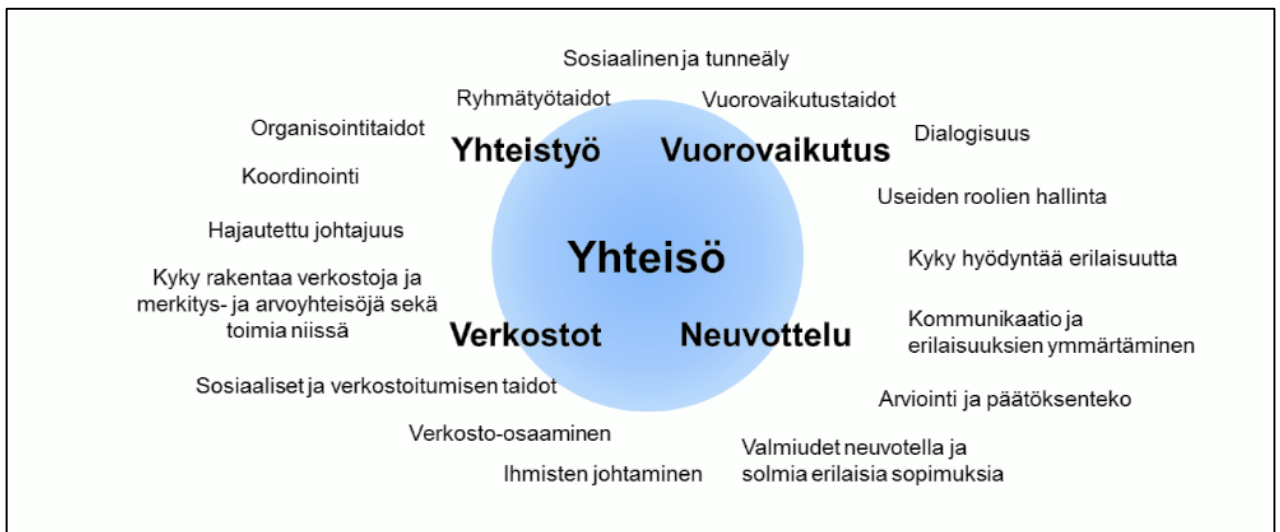
- 1) sosiaalinen liityntä → puhelinringissä tai ringissä toimivan kanssa ollaan kohdattu ja luotu yhteys
- 2) sosiaalinen verkosto tai lähiverkosto → tietoisuus omasta puhelinneuvontaringistä ja sen jäsenistä omalla alueella, muilla alueilla, eri kanavissa
- 3) verkoston piirteenä oleva tuki (työpaikan ilmapiiri, johtamisilmapiiri) → johdon ja esimiesten kannustus, "lupa kontaktoida", puhelinringin hyvä keskusteluhenki
- 4) saatu ja annettu tuki → tahto auttaa, kysyä ja pyytää palautetta
- 5) tunne tuen saatavuudesta → puhelinringin kollegan läsnäolo toimistolla, Skypessä, keskustelukanavassa tms.

Mikäli listatuista tekijöistä joku jää toteutumatta, ei sosiaalinen tukikaan todennäköisesti voi toteutua puhelinneuvontatyössä. Sosiaalisen tuen saatavuus on kuitenkin perusteltua työntekijän hyvinvoinnin kannalta (Oksasen ym. 2008 & Sinokin tutkimus 2011).



Kuvio 7. Sosiaalisen tuen tekijät työsuojeluvalvonnan puhelinneuvontatyössä (Laitreiteria ja Baumannia 1992, Vahteran & Uutelan 1994 mukaan soveltaen).

Tulevaisuudessa verkostoissa toimimista sekä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja tarvitaan entistä enemmän. Työntekijän osaamisenkin on nähty liittyvän lisääntyvän työn kuormituksen ja kiireen kokemuksen takia enemmän työntekijän ja työyhteisön hyvinvointiin. Sosiaalista ja tunneälyäkin tarvitaan, edellytyksinä muun muassa yhteistyö- ja vuorovaikutustaidoille, verkostoissa toimimiselle ja työyhteisön rakentamiselle. (Valtioneuvosto 2017, 21-22, Kuva 5.)



Kuva 5. Kuvaleike: Yhteisössä toimimiseen liittyvät tulevaisuuden osaamistarpeet (Valtioneuvosto 2017, 22)

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tutkia aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueilla yksilöllisiä työaikoja tekevien henkilöiden kokemuksia kyseisestä työmuodosta ja mitä merkitystä sillä on sosiaalisuuden ja yhteisöllisyyden kokemiseen sekä omaan työhyvinvointiin.



## LÄHTEET

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Viitattu 30.1.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf>.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314. Viitattu 6.11.2019. <https://psycnet.apa.org/record/1977-13045-001>.
- Collins, A.M., Hislop, D. & Cartwright, S. 2016. Social support in the workplace between teleworkers, office-based colleagues and supervisors. *New Technology, Work and Employment*, July 2016, Vol. 31(2), pp. 161-175. Viitattu 12.11.2019. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ntwe.12065>.
- DuFrene, D. D. & Lehman, C. M. 2016. Managing virtual teams. Viitattu 11.12.2019. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/detail.action?docID=4388939>.
- Ferrari, A. 2013. DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe. European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies. (Report EUR 26035 EN). Viitattu 13.12.2019. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC83167/lb-na-26035-enn.pdf>.
- Hacker, J., Johnson, M., Saunders, C. & Thayer, A.L. 2019. Trust in Virtual Teams. *Australasian Journal of Information Systems*, 2019 Vol 23, Research Article. Viitattu 13.12.2019. <https://journal.acs.org.au/index.php/ajis/article/view/1757/857>.
- Hakkarainen, K., Lallimo, J. & Toikka, S. 2012. Kollektiivinen asiantuntijuus ja jaetut tietokäytännöt. *Aikuiskasvatus* 4/2012, sivut 246-256. <http://elektra.helsinki.fi/se/a/0358-6197/32/4/kol-lekti.pdf>. Viitattu 17.9.2019.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Viitattu 14.11.2019. <https://www.elibrary.com/book/978-951-37-6495-1>.
- Hiila, I., Tukiainen, M. & Hakola, I. 2019. Tiimiäly. Opas muuttuvaan työelämään. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hurmerinta, J. 2015. On aika muuttua. Menestysopas sosiaalisen aikakauden johtajille. Viitattu 11.12.2019.
- Hänninen, V. 2016. Kuinka paljon on tarpeeksi? Aineiston määrä laadullisessa tutkimuksessa. *Aikuiskasvatuksen tutkimusmenetelmiä*. *Aikuiskasvatus* 37 (2016): 2, s. 109-113. Viitattu 12.12.2019. <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.turkuamk.fi/se/a/0358-6197/36/2/kuinkapa.pdf>.
- Juuti, P. & Vuorela A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Viitattu 22.11.2019. <https://www.elibrary.com/book/978-952-451-659-4>.
- Kansalaisareena ry. 2019. Vertaistoiminta. Viitattu 28.10.2019. <http://www.kansalaisareena.fi/vertaistoiminta/>.
- Kortesuo, K. 2014. Sano se someksi 2. Organisaation käsikirja sosiaaliseen mediaan. Viitattu 31.10.2019. <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/fi/s/ak/kirjat/sano-se-someksi-2-organisaation-kasikirja-sosiaaliseen-mediaan/?coll=7>.
- Kotimaisten kielten keskus. 2019. Kielitoimiston ohjepankki. Viitattu 31.10.2019. <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/>.
- Kotimaisten kielten keskus & Kielikone Oy. 2019. MOT Kielitoimiston sanakirja. Viitattu 31.10.2019. <https://mot-kielikone-fi>.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Viitattu 11.12.2019. <https://www.elibrary.com/book/9789523455634>.

Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Viitattu 13.12.2019. <https://login.ezproxy.turkuamk.fi/login?url=https%3A%2F%2Flogin.ezproxy.turkuamk.fi%2Flogin%3Furl%3Dhttps%3A%2F%2Fverkkokirjahylly.almatalent.fi%2Fteos%2F13jo317465>.

Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Melin, H. 2010. Sosiaalisen pääoman merkitys työelämässä. Yhteiskuntapolitiikka 75 (2020):5. Viitattu 29.1.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101104/melin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Mäkelä, M. 2006. Sosiaalinen tuki sosiaalisen pääoman käytäntönä. Vertaileva tutkimus sosiaalisen tuen vaihtelusta Suomessa ja Venäjällä. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 6.11.2019. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/93224/gradu00916.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sanastokeskus TSK. 2019. TEPA-termipankki. Viitattu 31.10.2019. <http://www.tsk.fi/tepa/fi/>.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalaht, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja. Viitattu 11.10. 2019. <https://www.elibrary.com/book/978-952-63-2695-5>.

Oksanen, T., Vahtera, J., Kouvonen, A., Virtanen, M., Linna, A. Elovainio, M. Pentti, J. & Kivimäki, M. 2008. Sosiaalinen pääoma työelämän muutoksissa: Vaikutukset mielenterveyteen ja depression ilmaantuvuuteen. Viitattu 14.10.2019. [https://kuntoutussaatio.fi/files/267/Sosiaalinen\\_paaoma\\_tyolaman\\_muutoksissa.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/267/Sosiaalinen_paaoma_tyolaman_muutoksissa.pdf).

Otala, L. 2018. Ketterä oppiminen – keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Helsinki: Kauppa-kamari.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Viitattu 14.11.2019. <http://library.elliibs.com/login/?library=110&book=978-952-282-801-9>.

Pyyriä, P. & Saari, T. 2014. Työelämän tutkimuspäivät 2013: Työn tulevaisuus. Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja 5/2014. Tampereen yliopisto. Viitattu 6.11.2019. [https://www.researchgate.net/publication/320833319\\_Monipaikkainen\\_etatyö\\_julkisella\\_sektorilla\\_-\\_yhteistyötä\\_verkon\\_yli](https://www.researchgate.net/publication/320833319_Monipaikkainen_etatyö_julkisella_sektorilla_-_yhteistyötä_verkon_yli).

Ruohomäki, V. 2011. Monipaikkainen ja mobiili tietotyö – missä työtä tehdään. Esitys Työterveyspäivillä 2011. Viitattu 29.1.2020. <https://www.slideshare.net/tyoterveyslaitos/monipaikkainen-ja-mobiili-tietoty-erikoistutkija-ft-virpi-ruohomki-tyterveyslaitos>.

Sininen Meteoriiitti. 2015. Enterprise Social Suomessa 2014 -tutkimus. Viitattu 24.1.2020. [http://www.meteoriiitti.com/wp-content/uploads/2014/10/2014\\_Enterprise-social-Suomessa-raportti.pdf](http://www.meteoriiitti.com/wp-content/uploads/2014/10/2014_Enterprise-social-Suomessa-raportti.pdf).

Sinokki, M. 2011. Social factors at work and the health of employees. Studies in social security and health 115. Kela, research department. Helsinki 2011. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/25995/Tutkimuksia115.pdf?sequence=2>.

Tampereen yliopisto. 2019. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Viitattu 11.10.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html>.

Tarnaala, E. 2019. Yhteenvedot valtakunnallisen puhelinneuvonnan kyselyistä vuosilta 2016, 2017, 2018 ja 2019. Sähköpostiviestit 2.4. – 4.4.2019 Tarja Aittalalle.

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2019. Viitattu 30.1.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/>.

Työturvallisuuskeskus. 2018. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä. Viitattu 22.1.2020. [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/etajohtaminen\\_ja\\_virtuaalinen\\_vuorovaikutus\\_tyoyhteisossa#](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/etajohtaminen_ja_virtuaalinen_vuorovaikutus_tyoyhteisossa#)

Työturvallisuuskeskus. 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Viitattu 12.12.2019. [https://ttk.fi/files/5128/TTK\\_Tyoyhteisoviestinnalla\\_hyvinvointia\\_2016.pdf](https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf).

Työturvallisuuskeskus. 2017. Luottamuksen rakentaminen työyhteisön vuorovaikutuksessa. Viitattu 25.11.2019. [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/luottamuksen\\_rakentaminen\\_tyoyhteison\\_vuorovaikutuksessa#menettelytapoja\\_luottamuksen\\_rakentamiseen\\_ja\\_vahvistamiseen\\_4](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/luottamuksen_rakentaminen_tyoyhteison_vuorovaikutuksessa#menettelytapoja_luottamuksen_rakentamiseen_ja_vahvistamiseen_4).

Vahtera, J. & Uutela, A. 1994. Sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen tuki terveysresursseina. Duodecim; laaketieteellinen aikakauskirja 1994, Vol.110(11), pp.1054-60. Viitattu 6.11.2019. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/1994/11/duo40219>.

Valtioneuvosto. 2017. Kohti jaettua ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Viitattu 12.12.2019. [https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/33\\_kohti-jaettua-ymmarrysta-tyon-tulevaisuudesta.pdf/61a65884-3d8e-46ae-adce-dba625067df5?version=1.0](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/33_kohti-jaettua-ymmarrysta-tyon-tulevaisuudesta.pdf/61a65884-3d8e-46ae-adce-dba625067df5?version=1.0).

Varhelahti, M. & Mikkilä-Erdmann, M. 2016. Viestintää teknologian välityksellä asiantuntijaverkostoissa. Media & viestintä 39(2016): 3, 161–183. Viitattu 13.12.2019. <https://journal.fi/media-viestinta/article/view/61419>.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Viitattu 25.9.2019. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-756-0>.

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen – Tulosta joustavalla työllä. Viitattu 5.11.2019. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/DAEBIXCTEB#/kohta:ET\(\(c4\)JOHTAMINEN\(\(20\)Tulosta\(\(20\)joustavalla\(\(20\)ty\(\(f6\)ll\(\(e4\)\(\(20\)piste:b5](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/DAEBIXCTEB#/kohta:ET((c4)JOHTAMINEN((20)Tulosta((20)joustavalla((20)ty((f6)ll((e4)((20)piste:b5).

# LIITTEET

## Liite 1. Kyselylomake

### Puhelinneuvontatyötä koskeva kysely

Lupa tietojen keräämiseen

1. Tämä lomake kerää henkilötietojasi opinnäytetyötutkimusta varten. Antamiasi tietoja käsitellään vain tähän tutkimukseen. Tiedot säilytetään 2 kk opinnäytetyön julkaisusta, jonka jälkeen tiedot hävitetään. Tietoja ei luovuteta muuhun tarkoitukseen. Rekisterinpitäjänä toimii Turun ammattikorkeakoulu. \*

Hyväksyn tietojen keräämisen yllä mainittuun käyttöön.

#### 2. PUHELINNEUVONTATYÖN LUONNE

1= Täysin eri mieltä 2 = Eri mieltä 3 = Ei samaa eikä eri mieltä 4 = Samaa mieltä  
5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
2.1 Koen puhelinneuvontatyön mielekkääksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 Pystyn antamaan kysyjälle vastauksen puhelun aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 Kysymykset vaativat toisinaan selvittelyä tai vastauksen sisällön varmentamista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 Puhelinneuvonta on hyvin organisoitu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 Puhelinneuvontatyöhön on luotu selkeät pelisäännöt (esim. vuorojen jakamisperusteet).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 3 SOSIAALINEN TUKI PUHELINNEUVONTATYÖSSÄ

1 = Täysin eri mieltä 2 = Eri mieltä 3 = Ei samaa eikä eri mieltä 4 = Samaa mieltä  
5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
3.1 Koen tarvetta keskustella puhelinneuvontaan tulevista kysymyksistä tai ilmiöistä saadakseni vertaistukea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 Minun on mahdollista keskustella puhelinneuvontaan tulleista kysymyksistä tai ilmiöistä vastualueeni kollegan kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 Minun on mahdollista keskustella puhelinneuvontaan tulevista kysymyksistä tai ilmiöistä puhelinringin kollegan kanssa yli vastuualuerajojen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 Esimieheltäni saamani palaute vahvistaa toimintaani puhelinneuvontatyössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5 Kuuntelen ja tuen mielelläni kollegaa puhelinneuvontatyöhön liittyvissä asioissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6 Kollegoilta saamani palaute vahvistaa toimintaani puhelinneuvontatyössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Jos keskustelu on ollut mahdollista vastualueesi tai puhelinringin kollegan kanssa, etkä ole sitä käynyt, mistä se on johtunut?


150 merkkiä jäljellä

5. Mainitse 1-3 asiaa, joilla kehittäisit sosiaalisen tuen käytäntöjä puhelinneuvontatyössä alueellisesti ja/tai valtakunnallisesti.

1. Ehdotukseni

150 merkkiä jäljellä

2. Ehdotukseni

150 merkkiä jäljellä

3. Ehdotukseni

150 merkkiä jäljellä

## 6.TIEDOLLINEN TUKI PUHELINNEUVONTATYÖSSÄ

1 = Täysin eri mieltä 2 = Eri mieltä 3 = Ei samaa eikä eri mieltä 4 = Samaa mieltä  
5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
6.1 Koen tarvetta keskustella puhelinneuvontaan tulevista kysymyksistä tai ilmiöistä saadakseni tietoa tai näkökulmaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2 Asiantuntijuuteni jakaminen on minulle luontaista (esim. näkökannan tai neuvojen antaminen puh.neuvontaan liittyviin kollegan kysymyksiin).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3 Viestitän havaitsemistani asiantuntija-alueeseeni liittyvistä uutisista, lainsäädännöstä tms. vastuualueeni kollegoille.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.4 Viestitän havaitsemistani asiantuntija-alueeseeni liittyvistä uutisista, lainsäädännöstä tms. puhelinringissä toimiville kollegoille .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.5 Kollega puhelinringistä on kysynyt minulta näkökulmaa tai neuvoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.6 Vastuualueellani on kannustettu käyttämään yhteistyötä tukevia sähköisiä viestimiä (esim. intranetin tai Yammerin keskustelut, Skype) puhelinneuvontatyössä alueellisesti ja/tai valtakunnallisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Mainitse 1-3 asiaa, joilla kehittäisit tiedollisen tukemisen käytäntöjä puhelinneuvontatyössä alueellisesti ja/tai valtakunnallisesti.

1. Ehdotukseni

150 merkkiä jäljellä

2. Ehdotukseni

150 merkkiä jäljellä

3. Ehdotukseni

150 merkkiä jäljellä



## TAUSTATIEDOT

### 8. Vastuualue \*

- ESAVI
- ISAVI
- LSAVI
- LSSAVI
- PSAVI

### 9. Puhelinneuvontarinki (asiantuntija-alue)

Huom. Jos päivystät useammassa ringissä, valitse parhaiten asiantuntija-alueeseesi sopiva rinki. \*

- Rakennusalan asiat
- Työhyvinvointiasiat
- Työsuhdeasiat
- Työympäristöasiat

### 10. Toiminta tarkastajana \*

- 0-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- 7-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- yli 15 vuotta

## Liite 2. Haastatteluun valmistautuminen (haastattelurunko)

Tarja Aittala

12.9.2019

1

### HAASTATTELUUN VALMISTAUTUMINEN

Kiitos, että olet mukana työsuojelutarkastajan puhelinneuvontatyötä koskevassa kehittämistutkimuksessa!

Haastattelun avulla pyritään saamaan Sinulta tietoa siitä, miten sähköinen keskustelukanava soveltuu **kollegan tukemiseen, tiedon jakamiseen ja tiedon omaksumiseen/oppimiseen vertaisesti**, asiantuntijalta toiselle. Lisäksi, mikä kanavan käyttöä edistää tai estää.

Nämä ohjeet voivat helpottaa haastattelun sujumista. Välttämättä mitään erillistä valmistautumista et tarvitse, kunhan olet oman työkoneesi ääressä sovittuna hetkenä. Varaa aikaa noin 30 min. Haastattelu etenee teemoittain. Haastattelija esittää tarvittaessa apukysymyksiä teeman tarkentamista varten.

- 1) Haastattelu tehdään Skype-välitteisesti. Haastattelija (Aittala) soittaa sinulle Skype-puhelun tai varaa Skype-kokouksen. Kuuloke-mikrofoniyhdistelmän käyttö helpottaa äänen kuulumista ja omaa keskittymistäsi. Äänen toimivuuden suosittelen testaamaan ennen sovittua hetkeä.
- 2) Teemat
  - a. Taustatietojen antaminen liittyen sähköisten keskustelukanavien seuraamiseen ja käyttöön.
  - b. Yammer-kanavan soveltuvuus kollegan tukemiseen (ns. emotionaalinen tuki).
  - c. Yammer-kanavan soveltuvuus tiedon jakamiseen ja tiedon omaksumiseen.
  - d. Yammer-kanavan soveltuvuus yhteisöllisyyden luomiseen hajautetussa toimintamallissa yli vastuualuerajojen.
  - e. Digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisen edellytykset puhelinneuvontatyötä tekevillä.



Kuva 1. Digitaalisuuden hyödyntämisen haastatteliteemoja.