

# Tietotekniikka ja ammatti-identiteetti avopalvelutyössä: Muutos vai murros

Riikka Vuokko  
Turun yliopisto/Tietojärjestelmätiede  
*riikka.vuokko@it.utu.fi*

## Tiivistelmä

**Uuden tietotekniikan käyttöönottoon liittyy toiminnan tapojen uudelleentarkastelua käyttöönettävissä organisaatiossa. Käyttöönotossa ilmenee usein huolellisesta valmistelusta huolimatta odottamattomia ja ristiriitaisia asioita. Työntekijän tasolla tekniikan käyttöönotto merkitsee usein joko haastetta tai uhkaa. Uudesta tekniikasta saattaa muodostua ammatti-identiteetin uudelleenarvioinnin osatekijä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia mahdollisia muutoksia tietotekniikan käyttöönotto tuo avopalvelutyöntekijöille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta tietotekniikan hyödyntämisestä työtehtävissä. Miten tietotekniikka rakenteistuu osaksi muuttuvaa identiteettiä?**

Hoiva-alalla vanhusten avopalvelussa toimivien työntekijöiden toiminnan ympäristöön on tuotu uutena elementtinä tietotekniikkaa, joka on läsnä asiakaskäynneillä, taukotuvalla ja asioidessa avopalvelutoimiston suuntaan. Kämmenmikron käyttöönotto palvelukäyntien kirjaamiseksi on osa laajempaa avopalvelun kehittämistyötä, johon sisältyy myös työn laadun tarkastelua sekä uusien toiminnan tapojen suunnittelua. Mielenkiintoiseksi tilanteen tutkimisen tekee se, että avopalvelussa työntekijöillä ei ole aiemmin ollut tietotekniikkaa käytettävissä. Ammatti-identiteetti ja siihen sisältyvät arvot käsitetään tässä tutkimuksessa resurssina tai voimavarana, joka mahdollistaa työntekijän luontevan toiminnan kentällä itsenäistä päätöksentekoa edellyttävissä tilanteissa.

Tietotekniikan käyttöönotto koskettaa työyhteisöä monella tavalla. Tietotekniikkaa on käytetty työssä jo vuosikymmeniä, mutta edelleen uuden tekniikan käyttöönotto koetaan usein ongelmallisena. Käyttöönoton tekniset tavoitteet saattavat olla selkeät, mutta siitä huolimatta muutospaikoille ovat tyypillisiä erilaiset odottamattomat seuraukset. Toisaalta uusi tietojärjestelmä voidaan kokea haasteena ja työssä kehittymisen rakennusaineena. Toisaalta tekniikka voidaan kokea uhkana tutuille työtavoille tai vieraana totutussa työympäristössä. Tällöin tekniikka saattaa jäädä kokonaan erilliseksi osaksi työn suorittamista.

Tietoteknisiin työvälineisiin voidaan projisoida työyhteisön sisäisiä ongelmia, ja tietotekniikka voidaan nähdä syynä monenlaisiin hankaluuksiin työssä. Toisaalta käyttöönottoprosessin yhteydessä on luontevaa muovata työtä uudelleen. Koko käyttöönottoprosessin aikana omaa ammatti-identiteettiä kyseenalaistetaan ja työn tekemisen tapoja tarkastellaan sekä niistä käydään neuvotteluja. Kämmenmikron käyttöönoton yhteydessä yksi neuvottelujen kohde on ollut

kirjaamisen tavoista sopiminen. Eri intressiryhmät, kuten organisaation johto, työntekijät ja jopa asiakkaat, haluavat vaikuttaa muutoksen suuntaan. Eri intressi- tai käyttäjäryhmillä saattaa olla myös varsin erilaisia näkemyksiä uuden tekniikan luonteesta tai sen halutuista käyttötavoista. Organisaatiossa teknisen käyttöönoton jälkeen muuttuneeseen tilanteeseen sopeutuminen kestää aikansa, ennen kuin työn tekeminen sujuu taas luontevasti.

Turun sosiaalitoimen Avopalvelun tiedonhallintaprojektiin liittyvää kämmenmikron käyttöönottoa on seurattu vuoden 2001 koekäyttöjaksosta lähtien. Se, millaista hyötyä työntekijät kokevat saavansa kämmenmikron käyttämisestä, vaikuttaa myös järjestelmän tulevan käytön muodostumiseen. Jos järjestelmästä saadaan todellista hyötyä työn suorittamisen kannalta, myös käytön halukkuus vahvistuu. Tutkimuksen jatkon kannalta mielenkiintoiseksi kysymykseksi on noussut, miten tietotekniikkaa sovitellaan hoivatyön perinteisiin arvoihin sekä toisaalta miten tekniikka mahdollisesti vaikuttaa hoivatyöntekijöiden ammatti-identiteetin uudelleenmuodostumiseen. Tukeeko tai heikentääkö tietotekniikan käyttöönotto avopalvelutyöntekijöiden kokemuksia itsestään professionaalisina hoivatyön toteuttajina? Millaisia merkityksiä työntekijät antavat uudelle tekniikalle työssään ja erityisesti asiakassuhteissa? Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää niitä keinoja, joita työntekijöillä on sovitaa uutta tekniikkaa jo olemassa oleviin sekä vasta muodostumassa oleviin ammatti-identiteettiin ja tätä kautta työtapoihin.