



## **Digitalisaation vaikutus työn laatuun ja työmarkkinaosapuolten vuoropuheluun julkisissa palveluissa eri puolilla EU:ta**

---

### **Me luotamme digitalisaatioon ja työmarkkinaosapuolten vuoropuheluun.**

### **Digitalisaation vaikutus työn laatuun ja työmarkkinaosapuolten vuoropuhelu julkisissa palveluissa Suomessa**

#### **Tiivistelmä**

---

**Kirjoittaja:**

***Olli Kangas***

***Turun yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos***

Tämän tutkimuksen tavoitteena on analysoida digitalisaation erilaisia vaikutuksia työn laatuun julkishallinnossa, sähköalalla ja terveydenhuollossa Suomessa. Tutkimus sisältää katsauksen asiaa koskeviin politiikkaohjelmiin ja olemassa olevaan kirjallisuuteen. Tutkimuksessa on käytetty Euroopan laajuisen verkkokyselyn ja ammattiyhdistysliikkeen edustajien ja työntekijöiden kvalitatiivisten teemahaastatteluiden tuloksia. Tutkimuksen aineisto on siis kerätty monimenetelmällisesti. Kyselyyn, haastatteluihin ja kohderyhmäkeskusteluihin osallistui kolme julkisen sektorin työntekijöitä edustavaa ammattiliittoa, kun taas sähköalalta osallistuttiin vain kyselyyn, ja sairaanhoitajien ammattiliitto osallistui vain haastatteluihin. Terveydenhoitoala – mukaan lukien sairaanhoitajat ja lähihoitajat – on kuitenkin edustettuna muiden julkisen ja yksityisen sektorin palvelujen työntekijät kattavien ammattiliittojen kautta. Verkkokyselyvastauksia tuli julkiselta sektorilta yhteensä 1 251, joista sairaala- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden vastauksia oli 809. Sähköalan vastausryhmä oli pienin (111). Koska vastauksia on vähän, tuloksia tulee pitää suuntaa antavina, eikä niiden perusteella voida tehdä kovin vahvoja yleistyksiä eikä vetää suorja johtopäätöksiä.

## Taustatietoa

Suomi oli ykkössijalla Euroopan Unionin vuoden 2022 digitaalitalous- ja yhteiskuntaindeksissä (DESI). Suomen huippupisteet perustuvat hyvään inhimillisen pääoman suoritukseen, digitaalisen teknologian integraatioon ja digitaalisten julkisten palveluiden laajuuteen. Korkea sijoitus on tulosta pitkästä kehityspolusta. 1960-luvun alussa käyttöön otetut yksilölliset sosiaaliturvatunnukset mahdollistivat erilaisten tietokantojen yhdistämisen. Vähitellen suurin osa sosiaaliturvan ja terveydenhuollon tiedoista digitalisoitiin, julkisten palvelujen ja terveydenhuollon prosessien sujuvoittamiseksi ja byrokratian vähentämiseksi. Sosiaali- ja terveystietopalveluissa käytetään erityistä digitaalista palveluinfrastruktuuria, johon kerätään tietoa sosiaali- ja terveydenhuollosta, rokotuksista ja etuuksien hyödyntämisestä. Periaatteessa kaikki tieto on saatavilla samasta lähteestä, mikä mahdollistaa sen, että palveluntarjoajat voivat tarjota asiakkailleen parempia ja tarkempia palveluita. Ihmiset voivat itse tarkistaa omat tietonsa ja tarkkailla omaa tilannettaan. Julkisten palvelujen osalta suurin osa tiedoista on saatavilla digitaalisesti päätöksentekoa varten. Asiakkaan ei tarvitse toimittaa tarpeettomia asiakirjoja ja kaikki tarvittavat asiakirjat voidaan toimittaa digitaalisesti. Palvelu on nopeampaa ja vähemmän byrokraattista kuin "paperiaikakaudella", jolloin asiakkaiden oli hankittava ja toimitettava kaikki asiakirjat itse.

Terveydenhuollon alalla sähköiset potilastiedot saavuttivat 100 prosentin kattavuuden vuonna 2007. Kansallinen terveystietoarkisto (Kanta) on ollut käytössä vuodesta 2014. Kanta on kaikkien terveydenhuollon tarjoajien käytössä. Yksittäiset käyttäjät voivat hakea tietoa omasta terveydentilastaan ja terveydenhuoltotiedoistaan Kannasta. Digitaalinen arkisto on korvaamaton terveydenhuollon tarjoajien näkökulmasta. Lääkärit ja terveydenhuoltoa tarjoavat sairaalat näkevät välittömästi potilaan sairauskertomukset, mikä on erityisen tärkeää hätätilanteissa.

Digitalisaatio mullistaa sähköalaa. Digitalisaatio tarjoaa uusia tapoja energian jakelussa ja asiakaspalvelussa. Yksi tärkeä digitalisaation vaikutus on kyky murtaa energia-alan alasektorien välisiä rajoja, mikä mahdollistaa integraation ja yhteistyön eri toimijoiden ja järjestelmien välillä. Tämä mahdollistaa kysynnän ja tarjonnan optimoinnin reaaliajassa. Digitalisaation myötä asiakkaiden omilla aurinkopaneeleilla tuottama ylimääräinen sähkö myös on nyt helppo ladata kantaverkkoon tai myydä ylijäämänsähkö muille käyttäjille. Nykyään Internet of Things (IoT) ja muut kehittyneet tekoälyratkaisut auttavat tiedon, tavaroiden ja palveluiden vaihdossa sekä kiinteistöjen ylläpidossa.

## Keskeiset havainnot

Digitaalisten työkalujen käyttö on Suomessa yleistä. Lähes kaikki vastaajat ja kohderyhmäläiset ilmoittavat käyttävänsä digitaalisia laitteita, mutta työntekijöiden asenteissa digitalisaatiota ja digitalisaation vaikutuksia kohtaan on merkittäviä eroja tutkittujen kolmen sektorin välillä. Tulostemme mukaan positiivisimmin ja tyytyväisimmin digitalisaatioon suhtautuvat julkishallinnon työntekijät ja toiseksi tyytyväisimpiä ovat terveydenhuollon työntekijät. Vähiten positiivisia asenteita löytyy sähköalalta. Tulokset ovat pitkälti samat riippumatta siitä, tarkastellaanko digitalisaation havaittuja vaikutuksia yksilötasolla vai yleisemmällä tasolla. Kunkin alan sisällä vastaajat suhtautuvat negatiivisemmin digitalisaation henkilökohtaisiin vaikutuksiin kuin sen yleisempiin vaikutuksiin yhteiskuntaan tai työllisyyteen. Vastaajat ymmärtävät digitalisaation ja digitaalisen talouden merkityksen, mutta he eivät heti osaa nähdä digitalisaation myönteisiä vaikutuksia omaan elämäänsä, työoloihinsa tai tuloihinsa.

Yleinen mielipide julkishallinnon digitalisaatiosta on melko myönteinen. Digitalisaatio nähdään välttämättömänä välineenä asiakaspalvelun ja tuottavuuden parantamiseksi. Sitä ei pidetä suurena uhkana työllisyydelle yleensä tai alan työllisyydelle. Lisäksi digitalisaatio yhdistettynä etätyöhön nähdään mahdollistavan työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen entistä paremmin. Kahdella muulla alalla mielipiteet ovat kielteisempiä. Sairaala-alalla on vähemmän mahdollisuuksia etätyöhön. Siksi työ- ja perhe-elämän tasapaino kuvataan negatiivisemmin. Kaikille kolmella sektorilla työntekijät valittavat siitä, että digitaalisten työkalujen käyttöönotto on tapahtunut ylhäältä alaspäin ja koulutus on usein ollut epätydyttävää. Usein uusien digitaalisten välineiden opiskelu tehdään omalla ajalla.

Yksi tärkeimmistä asioista työnteossa on kokea oma työ kiinnostavaksi. Tässä suhteessa sähkö- ja sairaala-alan välillä ei ole suuria eroja, kun taas julkisten palveluiden ja em. kahden muun alan välillä on merkittäviä eroja. Julkisissa palveluissa digitalisaatio nähdään välttämättömänä ja perustavanlaatuisena välineenä asiakaspalvelun parantamisessa. Sitä vastoin terveydenhuollossa työntekijät näkevät usein digitaalisten prosessien häiritsevän heidän ja asiakkaiden välistä kanssakäymistä; he uskovat huomattavasti useammin, että digitaaliset toiminnot vievät aikaa heidän tärkeimmästä työstään, eli potilaiden hoitamisesta.

Ei ole yllättävää, että mielipiteet digitalisaatiosta ovat yhteydessä työntekijän ammatilliseen asemaan. Yllättävää on kuitenkin se, että suhde ei ole lineaarinen. Hierarkian alimmilla ja ylimmillä tasoilla olevien työntekijöiden mielipiteet digitalisaatiosta ovat yleensä negatiivisempia. Myönteisimmät näkemykset digitalisaatiosta ovat korkeasti koulutetuilla ammattilaisilla ja teknisellä henkilöstöllä.

Suomessa käynnistettiin vuonna 2020 työn ja työhyvinvoinnin kehittämisohjelma, jonka tavoitteena oli digitaalisen teknologian tehokkaampi hyödyntäminen, työelämän uudistaminen sekä työn laadun ja työhyvinvoinnin parantaminen. Monista kiistakohdista huolimatta suomalaisten työmarkkinaosapuolten näkemyksissä on tärkeitä yhtymäkohtia. Ammattiliittojen ja työnantajaliittojen edustajien yhteisessä muistiossa on neljä pääkohtaa: 1) osaamisen ja osaamisen kehittämisen varmistaminen; 2) työpaikkojen tukeminen uusien teknologioiden ja uusien toimintatapojen käyttöönoton aikana; 3) johdonmukaisten ja oikeudenmukaisten pelisääntöjen luominen yhdenmukaisen toimintaympäristön varmistamiseksi; ja 4) työskenteleminen yhdessä kohti parempia ratkaisuja.

Työmarkkinaosapuolet ovat yhtä mieltä siitä, että yhteiskunnan digitalisoituminen yleensä ja erityisesti tuotantotapojen digitalisoituminen tulee muuttamaan vanhoja käytäntöjä ja toimintatapoja perusteellisesti. Suomalaiset työmarkkinaosapuolet näkevät tämän myönteisenä kehityksenä. Ammattiliitot ja työnantajaliitot tunnustavat yhteisessä digitaalista muutosta käsittelevässä muistiossaan, että digitaalinen vallankumous tulee muuttamaan työn sisältöä kaikissa ammateissa. Samalla kun osa vanhoista työtehtävistä katoaa tai niiden toteutustapa muuttuu, syntyy uusia ammatteja ja tehtäviä korvaamaan hävinneet työpaikat. Työmarkkinaosapuolet korostavat, että työelämän digitalisaation tulee pohjautua molemminpuoliseen luottamuksen kulttuuriin. Työn loppumisen sijaan, ammattiliitot uskovat, että digitalisaatio ja tekoäly (AI) tulevat parantamaan merkittävästi tuottavuutta, työllisyyttä, julkisten palvelujen toimittamista ja työprosesseja erilaisilla työpaikoilla.

Työmarkkinaosapuolet uskovat, että menestyminen digitaalisessa tulevaisuudessa edellyttää panostamista tutkimukseen ja innovaatioihin, sillä se tulee nopeuttamaan ja helpottamaan talouskasvua, työllisyyttä, tuottavuutta ja osaamisen muodostumista. Tuottavuus kasvaa vain, jos uusien teknologioiden käyttöönottoa tuotantoprosessissa tuetaan koulutuksella ja vahvemalla yhteistyöllä eri toimijoiden (esim. työnantajien, työntekijäjärjestöjen, oppilaitosten ja elinikäisen oppimisen tarjoajien) välillä. Koska tärkeimmät muutokset teknologian hyödyntämisessä tapahtuvat työpaikoilla, työmarkkinainstituutioiden tulee toimia kehityksen kärjessä ja tarjota politiikan välineitä muutoksen tueksi.

Digitalisaatiolla ei ole ollut suurta vaikutusta työmarkkinaosapuolten vuoropuheluun Suomessa. On kiinnostavaa, että digitalisaatio ei ole esillä tässä tutkimuksessa analysoiduissa työehtosopimuksissa. Digitalisaatio on osa jokapäiväistä liiketoimintaa ja olennainen osa työprosesseja.

## **Päätelmät ja poliittiset toimintaohjeet**

Digitaalinen lukutaito on nyky-yhteiskunnassa olennainen edellytys täysimääräiselle osallistumiselle siinä mielessä, että ihmisillä on oltava riittävät digitaaliset valmiudet, jotta he voivat osallistua työelämään ja yleisemmin selviytyä yhteiskunnassa. Digitaaliseen lukutaitoon liittyy kaksi tärkeää näkökohtaa. Ensimmäinen näkökohta liittyy kykyyn lukea ja kriittisesti arvioida lukemaansa. Tämä koskee kaikkea tietoa, joka on saatavilla digitaalisesti, kaikkien mahdollisten digitaalisten kanavien kautta. Mitä tulee uusien digitaalisten teknologioiden ja ohjelmistojen hankintaan ja käyttöönottoon, kyseinen prosessi näyttäisi olevan pääosin liian ylhäältä alaspäin suuntautuva. Yleensä työnantaja ei tee muuta kuin ilmoittaa työntekijöille uuden digitaalisen järjestelmän käyttöönotosta. Työntekijät joutuvat yksinkertaisesti sopeutumaan muutoksiin. Digitaalityöelämän ja -yhteiskunnan indeksin korkeasta pistemäärästä huolimatta parannuksia tarvitaan vielä monilla osa-alueilla:

- Digitaalinen lukutaito on sisällytettävä opetussuunnitelmiin kaikilla koulutustasoilla.
- Elinikäisen oppimisen yleensä ja erityisesti työnantajan tarjoaman koulutuksen tulee ottaa yksilölliset tarpeet paremmin huomioon.
- On tärkeää suunnitella ja toteuttaa erityistoimia helpottamaan riittämättömien digitaalisten taitojen omaavien henkilöiden osallistumista. Tällä hetkellä digitaalisia taitoja omaavat henkilöt osallistuvat huomattavasti useammin jatkokoulutukseen kuin ne, joilla kyseisiä taitoja ei ole.
- Uusien teknologioiden hankintaprosessi on liian vahvasti ylhäältä alaspäin suuntautuva. Kyseisiin prosesseihin tulisi sisältyä useammin vuoropuhelua työntekijöiden ja työnantajien välillä.

Toinen tärkeä tekijä onnistuneen yhteiskuntaan osallistumisen takaamiseksi liittyy digitaalisen kirjoittamisen taitoihin digipalvelufoorumeilla. Kyseisten taitojen tärkeys lisääntyy, kun perinteisesti kasvokkain tarjottavat palvelut (kuten terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut jne.) digitalisoidaan. Tämä näkökohta on erityisen tärkeä julkisissa palveluissa ja terveydenhuollossa.

Tietokantojen yhdistäminen julkisten palveluiden saralla auttaa asiakkaita, jotka kärsivät useammista toisiinsa kietoutuneista ongelmista. Asiakkaiden ei enää tarvitse toimittaa lukuisia asiakirjoja, mikä yksinkertaistaa ja nopeuttaa päätöksentekoprosesseja. Sosiaali- ja terveyspalveluissa digitalisaatio mahdollistaa entistä yksilöllisempien, ennaltaehkäisevien ja ennakoivampien terveydenhuoltopalveluiden tarjoamisen. Tällä hetkellä pulma on se, että vuode 2023 alusta aloittaneiden hyvinvointialueiden digitaaliset järjestelmät eivät toimi

optimaalisesti toistensa kanssa. Järjestelmien kehittäminen ja yhteensovittaminen ottaa aikaa ja on hyvin kallis prosessi. Jotta kaikki yllä mainitut toiveet toteutuisivat, on tarpeen:

- Parantaa alojen välistä koordinaatiota eri toimijoiden välillä.
- Parantaa hyvinvointialueiden välisten digitaalisten alustojen koordinaatiota, tiedonvaihdon ja tiedonkulun sujuvoittamiseksi.

Maahanmuuttajat yleensä ja erityisesti pakolaiset ovat ryhmä, jolta kielitaidot ja digitaaliset taidot usein puuttuvat. Maahanmuuttajien työllisyysaste Suomessa on yleensä 20 prosenttiyksikköä alhaisempi verrattuna kantaväestöön. Sama koskee vammaisia, joiden työllisyysaste on todennäköisesti vieläkin alhaisempi verrattuna koko väestöön. Tilanteen parantamiseksi on tärkeää hyödyntää uusia digitaalisia teknologioita (esim. digitaaliset tulkkaukspalvelut, etätö, liikkuva työ ja muut digitaaliset työllistämisyjärjestelyt) heikommassa asemassa olevien henkilöiden työllistymisen parantamiseksi.

---

**DIGIQU@LPUB-verkkosivusto:** <https://www.ose.be/digiququalpub/>

**Sähköposti:** [olli.kangas@gmail.com](mailto:olli.kangas@gmail.com)

**Viittaus tähän julkaisuun:** Kangas O. (2023) In digitalisation social partners trust. The impact of digitalisation on job quality and social dialogue in the public services in Finland. DIGIQU@LPUB project. OSE Working Paper Series, Research Paper No. 54, Brussels: European Social Observatory, July.

---

With the financial support of the

