

Tuomas Kekkonen

VUOROVAIKUTUKSEN RAKENTEET TYÖYHTEISÖN PIKAVIESTINNÄSSÄ

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
toukokuu 2021

TIIVISTELMÄ

Tuomas Kekkonen: Vuorovaikutuksen rakenteet työyhteisön pikaviestinnässä
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Viestinnän maisteriohjelma
Toukokuu 2021

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaiseksi vuorovaikutus pikaviestimissä on erään yrityksen työyhteisössä rakentunut. Pikaviestintä on internetin välityksellä tapahtuvaa kirjallista viestienvaihtoa, jossa vastaanottajalle lähetetty teksti on lähes välittömästi tämän luettavissa. Tässä tutkielmassa viestinnän ja sen mukana myös organisaation sosiaalista rakentumista tarkastellaan Giddensin (1984) strukturaatioteorian kehityksessä. Strukturaatioteorian mukaan vuorovaikutuksessa rakentuvat, ylläpidettävät ja haastettavat sosiaaliset rakenteet koostuvat säännöistä ja resursseista.

Pikaviestinnän tutkimus on keskittynyt erityisesti organisaatiolle koituihin välineellisiin hyötyihin ja haittoihin sekä tekijöihin, jotka erottavat pikaviestinnän muista organisaatioviestinnän kanavista. Pikaviestintää ei riittävästi ole tarkasteltu strukturaatioteorian kehityksessä, eikä sen roolia organisaation sosiaalisissa rakenteissa ole tutkittu tarpeeksi, kun huomioidaan pikaviestinnän yleisyyden kasvu viime vuosikymmeninä työ- ja vapaaajan konteksteissa. Tutkimusongelmana on selvittää, millaiset vuorovaikutuksen rakenteet ohjaavat työyhteisön pikaviestintää. Tutkielman tavoitteena on syventää ymmärrystä pikaviestinten merkityksestä työyhteisöviestinnässä sekä strukturaatioteorian sovellettavuudesta vastaaviin tutkimusaiheisiin. Tutkimusongelmaan etsitään vastauksia kolmella kysymyksellä: millaisia sääntöjä ja resursseja työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on havaittavissa ja millaisia merkityksiä pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen rakenteilla on organisaation viestinnän ja toiminnan kokonaisuudelle. Rakenteet voivat kertoa meille organisaatiosta ja sen viestinnästä asioita, joita muutoin ei havaita.

Tutkielmassa haastateltiin finanssialan yrityksen 12 työntekijää puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä. Tuloksina havaittiin kahdeksan työyhteisön pikaviestintään vaikuttavaa sääntöä, seitsemän pikaviestintään liittyvää resurssia sekä organisaatiotason merkityksiä erityisesti viestinnän ohjeistamiselle, kehittämiselle, tulevaisuuden mahdollisille kehityssuunnille ja pikaviestinnän roolille osana koko työyhteisön viestintää. Tutkielma osoittaa, että pikaviestinnän kaltaisessa, lähes ohjeistamattomassa viestintäkanavassa, muodostuu organisaation yhteisöissä sosiaalisia rakenteita, jotka koostuvat säännöistä ja resursseista. Näistä rakenteista on mahdollista saada tietoa yhteisön jäseniä haastatteleamalla. Pieneltä ja arkiselta vaikuttava ja viestintäväline voi olla avain organisaatiolle arvokkaaseen tietoon, joka ei muilla menetelmillä ole löydettävissä.

Avainsanat: pikaviestintä, Skype, strukturaatioteoria, työyhteisöviestintä, organisaatioviestintä

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 STRUKTURAATIOTEORIA | 7 |
| 2.1 Strukturaatioteoria ja sosiaaliset rakenteet..... | 7 |
| 2.2 Strukturaatioteoria ja organisaatiot | 11 |
| 2.3 Strukturaatio ja teknologia..... | 13 |
| 3 PIKAVIESTINTÄ | 17 |
| 3.1 Pikaviestinnän ominaispiirteet | 17 |
| 3.2 Pikaviestintä organisaatioissa | 21 |
| 4 TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ | 24 |
| 4.1 Organisaatioiden viestinnällinen luonne | 24 |
| 4.2 Työyhteisöviestintä tutkimuskohteena..... | 27 |
| 4.3 Medioitunut ja tietokonevälitteinen työyhteisöviestintä..... | 32 |
| 5 TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET | 35 |
| 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 37 |
| 6.1 Tutkimusmenetelmät..... | 37 |
| 6.2 Aineiston kuvailu ja analyysi..... | 39 |
| 7 TULOKSET | 42 |
| 7.1 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen säännöt | 42 |
| 7.1.1 Epämuodollinen viestintätyyli ja emojien käyttö..... | 42 |
| 7.1.2 Läsnäolotilat keskustelun aloittamisen kynnyksenä | 44 |
| 7.1.3 Käytettävissä olemisen itseisarvo | 48 |
| 7.1.4 Viestien hierarkkinen priorisointi | 50 |
| 7.1.5 Pikaviestimet vuorovaikutuksen aloituspisteenä | 52 |
| 7.1.6 Nopeat keskustelut yksinkertaisista ja kiireellisistä aiheista..... | 54 |
| 7.1.7 Pyrkimys työrauhan suojelemiseen..... | 56 |
| 7.1.8 Kielletyt aiheet ja palautteen ehdot..... | 58 |
| 7.2 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen resurssit | 59 |
| 7.2.1 Aika..... | 60 |
| 7.2.2 Sosiaalinen yhteenkuuluvuus ja emotionaalinen tuki | 61 |
| 7.2.3 Tehokkuus..... | 63 |
| 7.2.4 Disruptiivisuus | 65 |
| 7.2.5 Kasvot | 67 |
| 7.2.6 Kyvykkyys | 69 |
| 7.2.7 Tuttuus ja läheisyys..... | 70 |
| 7.3 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitykset organisaatiolle | 72 |

| | |
|---|----|
| 7.3.1 Pikaviestimissä tapahtuva vuorovaikutus oman aseman symbolina..... | 72 |
| 7.3.2 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen ohjeistus ja ohjaus | 73 |
| 7.3.3 Pikaviestinten rooli työyhteisön viestinnässä | 74 |
| 7.3.4 WhatsApp ja työaiheiden leviäminen vapaa-ajalle..... | 76 |
| 7.3.5 Työyhteisön ulkopuolelta tulevat vaikutteet | 77 |
| 8 POHDINTA | 78 |
| 8.1 Tulosten tarkastelu | 78 |
| 8.2 Tutkielman arviointi..... | 88 |
| KIRJALLISUUS..... | 92 |
| LIITTEET | 95 |

1 JOHDANTO

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaiseksi vuorovaikutus pikaviestimissä on eräässä työyhteisössä rakentunut. Pikaviestintä on internetin välityksellä tapahtuvaa kirjallista viestienvaihtoa, jossa vastaanottajalle lähetetty teksti on lähes välittömästi tämän luettavissa. Suhteellisen lyhyen historiansa aikana pikaviestintä on muuttanut muotoaan IRC-pohjaisista tai AOL Instant Messengerin kaltaisista itsenäisistä viestintäsovelluksista ja integroitunut osaksi muita viestintäalustoja. Sosiaalisen median kanavista esimerkiksi Facebook sisältää pikaviestintämahdollisuuden Messengerin muodossa. Lisäksi pikaviestintäsovellukset kulkevat meistä useimpien mukana älypuhelimissa WhasAppin ja Telegramin kaltaisina suosittuina sovelluksina. Etätyöskentelyn yleistyminen ja muut paikasta riippumattomat työn muodot ovat lisänneet pikaviestintävälineiden käyttöä työpaikoilla voimakkaasti viime vuosina. Vuoden 2019 loppupuolella alkanut maailmanlaajuinen koronaviruspandemia on kiihdyttänyt etätöiden yleistymistä ja pikaviestinten käyttämisen kasvua entisestään. Pikaviestintä on nyt kenties ajankohtaisempaa ja yleisempää kuin koskaan aikaisemmin.

Pikaviestintä tuli osaksi yritysten viestintää vuosituhaten vaihteessa ja sen vaikutuksia organisaatioviestintään on tutkittu siitä asti. Nardi, Whittaker ja Bradner (2000) pääsivät ensimmäisten joukossa tekemään käyttöönottovaiheen tutkimuksia siitä, mitä organisaatioviestinnässä tapahtuu, kun pikaviestintä tuodaan henkilöstön käytettäväksi. Pikaviestinten käyttöönottoon liittyi heidän mukaansa aikalaiskeskustelussa voimakas huoli siitä, että se voisi työpaikoilla kasvattaa viestinnän kokonaismäärää ja työnteolle aiheutuvia häiriöitä merkittävästi. Vastoin vallinneita huolia he havaitsivat, että pikaviestintä tarjoaa organisaatioille mahdollisuuden entistä sujuvampaan, joustavampaan ja tehokkaampaan viestintään.

Nardin ym. (2000) jälkeen on tutkittu muun muassa pikaviestinnässä syntyviä organisaatiolle ominaisia viestinnän tapoja ja sääntöjä (Licoppe, Cudicio & Proulx 2014), pikaviestintää häiriöiden hallitsemisen välineenä (Garrett & Danziger 2007) sekä pikaviestintäsovellusten tarjoamaa kollegoiden läsnäoloa ja käytettävyyttä koskevan tiedon hyödyntämistapoja organisaatioviestinnässä (Shaw, Scheufele & Catalano 2007). Tämän tutkielman tärkeänä motivaationa on ollut erityisesti Licoppen ym. (2014) havainto siitä, kuinka organisaatio rakentuu pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Tutkielmani kohteena olevassa organisaatiossa ei pikaviestinten käyttöön ole juurikaan ohjeituksia tai sääntöjä. Tämä on yleistä, ja se tekee pikaviestinnästä tutkijan kannalta mielenkiintoisen viestintäympäristön, jossa vuorovaikutuksen rakenteet saavat muovautua hyvin vapaasti.

Tässä tutkielmassa viestinnän ja organisaation sosiaalista rakentumista tarkastellaan Giddensin (1984) strukturaatioteorian linssin läpi. Strukturaatioteorian mukaan vuorovaikutuksessa syntyneet ja ylläpidettävät rakenteet koostuvat säännöistä ja resursseista, jotka sijaitsevat viestivän ihmisen käytännöllisessä tietoisuudessa. Käytännöllisen tietoisuuden vuoksi ihminen pystyy arvioimaan, kuinka kuuluu toimia, joten hän osaa myös kertoa, miksi on toiminut eri tilanteissa tietyllä tavalla. Rakenteet eivät ole olemassa autonomisesti, vaan ne ilmenevät ihmisten välisen vuorovaikutuksen hetkissä. (Giddens 2000, 427.) Työyhteisön jäseniä haastatteleamalla pääsemme käsiksi heidän käytännölliseen tietoisuuteensa, joka sisältää tietoa työyhteisön pikaviestinnän säännöistä ja resursseista, jotka puolestaan osoittavat meille pikaviestintään syntyneitä sosiaalisia rakenteita. Kysymys on erityisesti siitä, miten työyhteisön jäsenet arvioivat ja kuvailevat omaansa sekä muiden yhteisön jäsenten toimintaa ja niihin vaikuttavia periaatteita. Käytännöllinen tietoisuus on väylä saada työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta sellaista tietoa, johon ei muilla tiedonhankintamenetelmillä ole pääsyä. Vuorovaikutuksen rakenteet eivät ilmene ja muovaudu jossain erillisessä, autonomisessa prosessissa vaan organisaation päivittäisessä viestinnässä, johon tässä tutkielmassa siten keskitytään.

2 STRUKTURAATIOTEORIA

Yksilön toimijuuden (*agency*) ja sosiaalisten rakenteiden (*structure*) välinen suhde on yksi yhteiskuntateorian tärkeimpiä ja sitkeimpiä kysymyksiä. Keskustelua on vuosikymmeniä käyty sellaisista kysymyksistä kuin ”kuinka yksilöiden teot ovat yhteydessä yhteiskunnan rakenteisiin?” ja ”kuinka yksilöiden toiminnot rakentuvat jokapäiväisissä tilanteissa ja konteksteissa?”. (Pozzebon & Pinsonneault 2005, 1356.) 1970-luvun lopulta 1980-luvun alkupuolelle brittiläinen sosiologi Anthony Giddens kehitti strukturaatioteoriaa, joka käsittelee näitä yhteiskuntatieteiden perustavanlaatuisia ongelmia aikansa muuhun keskusteluun verrattuna poikkeavalla tavalla. Strukturaatioteorian tärkeimmät peruspiirteet ja siihen astisen työnsä Giddens kokosi vuonna 1984 julkaistussa teoksessaan *The constitution of society*. Käymme tässä luvussa läpi strukturaatioteorian tärkeimmät käsitteet, strukturaatioteorian sovelluksia organisaatioviestinnän tutkimuksessa sekä strukturaatioteorian ja teknologian välistä suhdetta.

2.1 Strukturaatioteoria ja sosiaaliset rakenteet

Strukturaatioteorian ensimmäisenä merkittävänä lähtökohtana voidaan pitää sitä, että Giddens (1989, 256) hylkäsi aikalaiskeskustelulle tyypillisen ajatuksen siitä, että rakenteet ovat jotain sellaista, mikä on olemassa ihmisen toiminnan ulkopuolella tai siitä erillisenä. Rakenteet ovat hänen mukaansa olemassa vain ihmisten toiminnassa ja sen kautta. Tiivistetysti Giddens (1984, 25) määrittelee rakenteiden koostuvan säännöistä ja resursseista, jotka ohjaavat yksilöiden toimintaa. Hoffman ja Cowan (2010, 207) selittävät sääntöjen tarkoittavan käytännössä erilaisia ohjenuoria, jotka ohjaavat ihmisten toimintaa. Säännöt voivat olla luonteeltaan ”virallisia”, kuten esimerkiksi työnantajan antamat ohjeet, tai epävirallisia, kuten kokemuksen kautta opittu ymmärrys esimerkiksi hyvistä käytöstavoista. Työpaikkakontekstissa Hoffman ja Cowan (2010, 207) antavat esimerkkinä virallisesta säännöstä sen, että lomapyyntö tulee jättää kaksi viikkoa ennen lomaa. Opittu sääntö voi puolestaan olla se, että maanantaiaamuna ei kannata esimieheltä pyytää ylimääräistä lomaa. Giddensin (1984, 22) mukaan sääntöjen lähteiden lisäksi myös niiden sitovuuden taso vaihtelee; säännöt voivat olla pinnallisia tai intensiivisiä, epämuodollisia tai muodollisia tai esimerkiksi rikkomuksen sattuessa matalasti rankaistavia tai voimakkaasti rankaistavia. Pikaviestintään liittyviä sääntöjä voisivat olla esimerkiksi työnantajan tai työyhteisön muiden jäsenten antamat eksplisiittiset ohjeet, mutta myös

epämuodollisemmat, sanattomat säännöt, joita oletettavasti voidaan tässä tutkielmassa tunnistaa tutkitusta työyhteisöstä.

Rakenteiden toisella rakennuspalikalla, resursseilla, puolestaan tarkoitetaan materiaalisia tai immateriaalisia elementtejä, jotka ovat toimijoiden käytettävissä (Poole & McPhee 2005, 174). Resurssit ovat sääntöjen ohella toinen tekijä, jotka rakenteessa vaikuttavat yksilön valitsemaan toimintatapaan. Esimerkiksi työyhteisökontekstissa yksilön käytössä olevia resursseja voivat olla hänen asiantuntemuksensa, hyvät välit esimiehen ja kollegoiden kanssa tai käytössä olevat viestintäteknologiat. Resurssit ovat yhteydessä valtaan, kuten Giddens selittää: yksilön toiminnalla ja muutoksen kapasiteetilla on looginen yhteys, sillä kaikki vuorovaikutus sisältää valtaa. Valta puolestaan on sosiaalisissa järjestelmissä analysoitavissa autonomian ja riippuvaisuuden jännitteinä toimijoiden välillä. Näistä jännitteistä toimijat ammentavat ja toistavat vallankäytön rakenteellisia ominaisuuksia. (Giddens 2000, 428.) Toisin sanottuna vuorovaikutuksella on voima muuttaa sosiaalisia rakenteita, joten siihen vuorovaikutukseen sisältyy aina valtaa. Itsenäisyys tai riippuvaisuus viestinnän muista osapuolista määrittää, kenellä on valtaa ja miten sitä esitetään tavoilla, jotka vuorovaikutuksessa myös tunnisteetaan vallankäytöksi.

Koska tutkielman tarkoituksena on tunnistaa vuorovaikutusta ohjaavia rakenteita, on tärkeää ymmärtää, millaisilla tavoilla rakenteet ylipäätään voivat ohjata vuorovaikutusta. Toisin kuin fyysiset rakenteet kuten aidat tai seinät, vuorovaikutuksen rakenteet eivät ole luonteeltaan pelkästään rajaavia, eikä niiden sijaintia välttämättä ole lainkaan helppoa osoittaa. Giddens (1989, 256) myöntää, että rakenteet antavat ihmisten sosiaaliselle toiminnalle muotoa ja järjestelmällisyyttä, mutta huomauttaa, että rakenne ei ole muodon ja järjestelmällisyyden synonyymi. Sosiaalisia rakenteita itsessään ei hänen mukaansa ole autonomisesti olemassa, vaan sosiaaliset rakenteet ilmenevät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkielman viitekehyksessä tämä tarkoittaisi sitä, että työyhteisön jäsenten välillä tapahtuva pikaviestintä ominaisuuksineen ilmentää työyhteisön sosiaalisia rakenteita. Giddens ja Pierson (1998, 76-77) tarkentavat tätä ajatusta rakenteiden metafysiikasta: Vaikka sosiaalisten järjestelmien ja yhteiskuntien rakenteelliset ominaisuudet ovat hyvinkin *todellisia*, niillä ei ole fyysistä olemassaoloa. Rakenteet ovat Giddensin mukaan riippuvaisia siitä, että niitä toistetaan, haastetaan ja tuotetaan uudelleen vuorovaikutuksessa. Toisin sanottuna rakenteet syntyvät ja elävät viestinnässä, jolloin esimerkiksi työyhteisön vuorovaikutuksen rakenteet syntyvät ja elävät kyseisen työyhteisön viestinnässä.

Toinen tärkeä lähtökohta strukturaatioteoriaan ovat Giddensin näkemykset ihmisten toimijuudesta. Toimijuus ei ole pelkästään jotain sellaista, mikä on yksilön ”sisällä” jonkinlaisena luonteenpiirteenä tai motiivina, vaan toimijuuteen liittyy todellinen mahdollisuus valita, kuinka toimii. Toiminta kuvaa yksilöiden tekojen virtausta (*flow*), jossa toimija jatkuvasti reflektoi omaa toimintaansa ja valitsee, kuinka toimii seuraavaksi. (Giddens 1984, 9.) Giddensin näkemys toimijuudesta siirtää teoreettisen mielenkiinnon kognitiivisista prosesseista, kuten aiheet, motiivit ja mieliteot, sosiaalisiin prosesseihin, toiminnan virtaukseen suhteessa muihin ihmisiin ja toiminnasta löytyviin kaavoihin. Tällöin kyse on toimijuudesta suhteessa muihin, ei toimijuudesta suhteessa yksilöön itseensä. Giddensin (1989, 5) mukaan ihmiset suorittavatkin reflektoivaa tarkkailua kaikissa arkielämän tilanteissa. Reflektoiva tarkkailu ei kohdistu vain omaan vaan myös muiden toimintaan. Tämän tarkkailun perusteella yksilöt tekevät arvioita omista toimintamahdollisuuksistaan suhteessa muihin toimijoihin ja toimivat niiden mukaisesti. Giddensin (2000, 427) sanoin, ”muutoksen siemenet ovat läsnä jokaisessa sosiaalisten järjestelmien rakentamisen hetkessä läpi aikojen ja paikkojen”. Toimija voi siis arvioidensa perusteella toimia tavalla, joka noudattaa hänen käsitystään sosiaalisesta rakenteesta, tai hän voi toimia rakenteiden vastaisesti. Jos monet tekevät samoin, ajan kuluessa rakenne voi muuttua ja menneisyydessä odotusten vastaiselta tuntunut toiminta onkin uusi normaali, johon toimijat jatkossa toimintaansa reflektoivat.

Koska ihmisten vuorovaikutusta toimijoina ohjaavat erilaiset sosiaaliset rakenteet, joista he reflektiivisesti tarkkailemalla tekevät päätelmiä, ja toisaalta rakenteet ilmenevät ja muodostuvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, on Giddensin mukaan sosiaalisilla rakenteilla dualiteettinen luonne. Rakenteen dualiteetti on strukturaatioteorian tärkeimpiä perusoletuksia. Toimijat ja rakenteet eivät strukturaatioteorassa ole toisistaan eroteltavissa olevia itsenäisiä ilmiöitä, jotka vaikuttavat toisiinsa, jolloin voitaisiin puhua dualiteetin sijaan dualismista. Dualiteetista on Giddensin mukaan kyse siksi, että rakenteet ovat samanaikaisesti sekä vuorovaikutuskäytäntöjen kanava että niiden samojen käytäntöjen lopputulos. (Giddens 1984, 25.) Toisin sanottuna rakenne ohjaa ihmistä toimimaan sosiaalisten käytäntöjen mukaisesti, ja tämä toimintaa ohjaava rakenne on muodostunut ajan saatossa sosiaalisissa käytännöissä. Vuorovaikutus on täten muodostanut rakenteen, jota vuorovaikutuksessa toistetaan tai ajan kuluessa muokataan uusiin suuntiin. Kuten Poole ja McPhee (2005, 178) tiivistävät, aina kun otamme osaa johonkin sosiaaliseen käytäntöön, autamme tuottamaan ja toistamaan niitä instituutioita, jotka sen taustalla ovat. Työyhteisön pikaviestimissä tapahtuva päivittäinen vuorovaikutus sekä muovaa rakennetta että kertoo siitä. Sosiaalisia rakenteita tarkastellaksemme on siis tarkasteltava viestintää.

Jotta rakenteita voidaan tutkia, täytyy niiden muodostumisen mekanismien lisäksi ymmärtää, mistä rakenteet koostuvat ja miten niistä voidaan saada tietoa. Giddensin mukaan rakenteet ovat vuorovaikutuksen ilmiö, joka osallistuu sosiaalisten järjestelmien tuotantoon ja ylläpitoon. Rakenteet koostuvat säännöistä ja resursseista. Rakenteiden tutkimiseksi on löydettävä vuorovaikutuksen säännöt ja ymmärrys käytössä olevista resursseista, ja ne sijaitsevat yksilön käytännöllisessä tietoisuudessa (*practical consciousness*). Käytännöllisellä tietoisuudella tarkoitetaan Giddensin mukaan strukturaatioteoriassa ihmisen kykyä ymmärtää ja tietää, kuinka sosiaalisen elämän monimuotoisissa tilanteissa tulee kulloinkin käyttäytyä ja edetä. Käytännöllisen tietoisuuden vuoksi ihminen pystyy arvioimaan, kuinka kuuluu toimia, joten hän osaa myös kertoa, miksi on toiminut eri tilanteissa tietyllä tavalla. (Giddens 2000, 427.) Käytännölliseen tietoisuuteen perustuu näin ollen myös mahdollisuus saada tietoa rakenteista. Jos toimija ei pystyisi kuvaamaan sosiaalista toimintaansa ja perustelemaan sitä, ei sosiaalisista rakenteista tai niiden sisällöistä olisi mahdollista saada tietoa.

On näin ollen jo tiedossa, mitä sosiaaliset rakenteet ovat, mistä ne koostuvat, kuinka ne rakentuvat ja miten niistä on mahdollista saada tietoa. On kuitenkin tärkeää ymmärtää myös strukturaatioteoreettisen lähestymistavan ongelmat ja riskit tässä tutkielmassa. Pozzebon ja Pinsonneault (2005, 1355) huomauttavat, että vaikka strukturaatioteoriaa on vuosikymmenten ajan käytetty menestyksekkäästi erilaisten organisaatioiden tutkimuksessa, on sillä myös ongelmansa. Heidän mukaansa ongelmia on aiheuttanut erityisesti strukturaatioteorian kompleksisuus sekä teorian korkea abstraktiotaso. Nämä tekijät aiheuttavat hajontaa teorian tulkinnassa ja käytännön sovelluksissa sekä ajoittain myös virheellisiä tulkintoja.

Kompleksisuuteen ja abstraktiotasoon kompastuminen on kuitenkin mahdollista välttää. Giddensin (1989, 296) tarkennus strukturaatioteorian tarkoituksesta ja funktiosta tulisi ottaa huomioon, kun strukturaatioteoriaa käytetään empiirisen tutkimuksen tekemiseen. Hän huomauttaa, että strukturaatioteoriaa ei ole tarkoitettu metodologiseksi suuntaukseksi tai varsinkaan tutkimusmenetelmäksi tai tarkaksi oppaaksi tutkimuksen tekemiseen. Sen sijaan Giddensin (1989, 294) mukaan strukturaatioteorian funktio on toimia pikemminkin herkistymisen välineenä (*sensitizing device*) kuin tutkimusoppaana. Tässä tutkielmassa Giddensin näkemystä strukturaatioteoriasta herkistymisen välineenä tulkitaan siten, että strukturaatioteorian ymmärretään tarjoavan tutkijalle välineitä nähdä arkipäiväisen toiminnan kompleksinen luonne ja katsoa merkityksettömältä näyttävien tapojen ja vuorovaikutuksen taakse. Strukturaatioteoria on tällöin linssi, jonka läpi tutkittavia asioita katsotaan. Herkistymisen prosessin voidaan kuvainnollisesti sanoa voimistavan tutkijan aisteja. Strukturaatioteorian funktio tässä tutkielmassa on näyttää tietä sinne, missä vastaukset esitettyihin kysymyksiin ovat. Tavoitteena

onselvittää, millaisia sosiaalisia rakenteita työyhteisön pikaviestinnässä on syntynyt ja kuinka ne ohjaavat työyhteisön pikaviestintää. Strukturaatioteoria antaa tutkijalle välineet herkistyä sille, mitä rakenteita tutkiessa oikeastaan etsitään (sääntöjä ja resursseja), kuinka ne ovat syntyneet (vuorovaikutuksessa) ja mistä voimme saada niistä tietoa (toimijoiden käytännöllisestä tietoisuudesta).

Strukturaatioteoria ei siis ole tutkimusopas vaan tapa tarkastella sosiaalista todellisuutta ja ymmärtää sen lainalaisuuksia, mikä on näkynyt myös kirjavissa tavoissa hyödyntää teoriaa. Pozzebon ja Pinsonneault (2005, 1353) toteavat, että strukturaatioteoria ei ole helposti liitettävissä mihinkään yksittäiseen tutkimusmetodiin tai metodologiseen filosofiaan. Giddensin (1989) edellä kuvaamaa herkistymistä rakenteiden ja toimijoiden suhteille on tutkimuksessa harjoitettu hyvin erilaisin lähestymistavoin, niin laadullisesti kuin määrällisestikin ja eri etäisyyksiltä tarkastellen. Scott (2013, 304) huomauttaa, että vaikka rakenteet syntyvät vuorovaikutustilanteissa, on tutkijalle tarjolla monia mahdollisia tarkastelun kohteita, koska rakenteet näkyvät ihmisten viestinnässä hyvin monipuolisesti. Rakenteet vaikuttavat hänen mukaansa esimerkiksi sosiaalisiin rutiineihin, perinteisiin, normeihin, käytöstapoihin, tavoitteisiin, yhteisiin merkityksiin, vallitseviin mielipiteisiin tai merkityksettömiltä vaikuttaviin tapoihin. Strukturaatioprosessien tai rakenteiden vaikutusten havaitseminen ei näin ollen välttämättä vaadi tauotonta viestintätilanteiden havainnointia, vaan myös havaittavissa olevista säännönmukaisuuksista tai muutoksista viestinnässä voidaan niin sanotusti päästä käsiksi vuorovaikutukseen vaikuttaviin rakenteisiin. Pikaviestintätilanteiden tarkan analysoimisen sijasta tutkimuskysymyksiin voidaan saada vastauksia etsimällä säännönmukaisuuksia tai muita huomionarvoisia havainnoita viestijöiden käytännöllisestä tietoisuudesta, eli haastatteleamalla heitä.

2.2 Strukturaatioteoria ja organisaatiot

McPhee ja Zaug (2009, 28) määrittelevät organisaation sosiaalisesti vuorovaikutusjärjestelmäksi, johon vaikuttavat vallitsevat taloudelliset ja lailliset institutionaaliset käytännöt, johon sisältyy koordinoitua toimintaa ja vuorovaikutusta sosiaalisesti rakennetun järjestelmän sisällä ja sen ulkopuolelle ja jota päämäärätietoisesti ohjataan kohti toivottuja tavoitteita. Vuorovaikutuksen yhteyttä verkoston rakenteeseen, toimintaan ja toimijoiden kokemuksiin tutkinut Vanhatalo (2014, 29) toteaa, että rakenteiden kuvaaminen on yksi tapa tutkia ryhmiä tai muita eri tavoin organisoituneita sosiaalisia yhteistoiminnan muotoja. Kyseisen tutkimuksen perusolettamukset pohjautuvat strukturaatioteoriaan, jossa ryhmän tai muun sosiaalisen muodostelman rakenteiden katsotaan syntyvän vuorovaikutuksen tuloksena ja vaikuttavan siihen, miten vuorovaikutus ja toiminta ryhmässä toteutuvat. Vaikka

Vanhatalo tutki verkostoja, ei organisaatioita ja työyhteisöä kuten tässä tutkielmassa, on kummassakin tapauksessa kyse sosiaalisesti organisoituneesta yhteistoiminnasta.

Viime vuosikymmeninä strukturaatioteoriaa on hyödynnetty erityisesti organisaatioiden tutkimuksessa. Pozzebon ja Pinsonneault (2005, 1354) arvioivatkin strukturaatioteorian käytännön sovelluksia analysoidessaan, että teorialla on vielä paljon lunastamatonta potentiaalia lisätä ymmärrystä organisaatioista, niiden muodostumisesta ja organisaation jäsenyydestä. Edellä käsiteltiin laajasti rakenteiden syntymistä ja muovautumista vuorovaikutuksessa, mutta mitä silloin käytännössä organisaatioissa tapahtuu? On syytä määritellä, mitä vuorovaikutuksen rakentava voima tarkoittaa organisaatioita tutkittaessa. McPhee ja Zaug (2009, 26) huomauttavat, että Giddens ei teoksessaan *Constitution of Society* (1984) varsinaisesti määritellyt *rakentumista (constitution)*. He tulkitsevat Giddensin käyttäneen *rakentumisen* käsitettä juurikin korostaakseen rakenteen dualiteettiä. Tiivistetysti rakenteen dualiteetti (Giddens 1984, 25) tarkoittaa, että viestinnässä rakenteet ohjaavat ja mahdollistavat toimijoiden viestintää, ollen samanaikaisesti jatkuvan rakentamisen kohteina. Viestintä sekä ilmentää että muovaa rakenteita jatkuvasti. Sosiaalisten rakenteiden muodostumisessa ei ole kyse tiedostetusta kognitiivisesta toiminnasta tai muusta viestinnästä erillisestä prosessista, vaan se tapahtuu viestinnässä itsessään. Tässä tutkielmassa ei siis ole tarpeen pyrkiä tunnistamaan jotain tiettyä rakentumisen prosessia organisaatiosta, vaan keskittyä sen jokapäiväiseen viestintään, jossa rakenteet ilmenevät.

Strukturaatioteoria soveltuu hyvin organisaatioissa vaikuttavan tietyn viestinnällisen ilmiön, kuten pikaviestinnän, tutkimiseen. Vanhatalon (2014, 29) mukaan strukturaatioteoria on monipuolisesti sovellettavissa myös uusiin sosiaalisiin rakenteisiin ja ryhmäilmiöihin, jollaisena myös pikaviestinnän voi Vanhatalon tutkimien verkostojen ohella nähdä. Strukturaatioteorian voi nähdä eräänlaisena metateorianana, jolla on paljon selitysvoimaa sosiaaliseen vuorovaikutukseen eri konteksteissa. Pozzebonin ja Pinsonneaultin (2005, 1353) mukaan strukturaatioteoriaa on 2000-luvulla käytetty kasvavissa määrin erilaisten organisaatioissa esiintyvien ilmiöiden tarkasteluun. Strukturaatioteorian etuna tutkimuksen kehyksenä on heidän mukaansa se, että strukturaatioteoria ylittää dualistisen ajattelun ja tarjoaa tutkijan käyttöön analyysimenetelmän, joka välttää historiallisesti vahvana esiintyneen jaon deterministisiin ja voluntaristisiin näkemyksiin. Strukturaatioteorian ytimessä oleva rakenteen dualiteetti (Giddens 1984, 25) mahdollistaa organisaation toimijoiden tarkastelun sekä sosiaalisten rakenteiden voimien kohteina että niiden tuottajina. (Pozzebon & Pinsonneault 2005, 1354.) Deterministisissä lähestymistavoissa ihmiset nähdään kärjistetysti sanoen ulkoisten voimien armoilla olevina, tahdottomina objekteina, kun taas voluntaristiset näkökulmat eivät ota huomioon ulkoisia tekijöitä. Työyhteisön jäsenten haastatteleminen ja heidän käytännölliseen tietoisuuteensa perehtyminen ei

olisi tutkimuksellisesti mielekästä, jos toimijat nähtäisiin vain ulkoisten voimien kohteina. Puhtaasti kausaliteetteihin nojaava luonnontieteellinen lähestyminen organisaatioon olisi myös ristiriidassa modernin vuorovaikutuskäsityksen kanssa, jossa ihmisten ja ryhmien toiminnan ja toimijuuden kompleksisuus on oletusarvoinen lähtökohta.

Hoffman ja Cowan (2010) tutkivat työn ja perhe-elämän tasapainottamiseen liittyviä pyyntöjä strukturaatioteorian kehyksessä. He analysoivat työntekijöiden kertomuksia siitä, millaisia pyyntöjä he ovat tehneet esimiehilleen liittyen vapaa-ajan ja työn tasapainottamiseen liittyen, mistä syistä ja millaisia reaktioita pyynnöt aiheuttivat esimiehissä. Hoffman ja Cowan (2010, 208) hyödynsivät strukturaatioteoriaa etsimällä vastaajien kertomuksista sääntöjä ja resursseja, joita oli havaittavissa pyyntöjen esittäjien viestinnässä. Esimerkki havaituista säännöistä on ”muista aina arvioida pyynnön riskit”, resurssien tarkoittaessa muun muassa työntekijän kompetenssia ja tietoja organisaatiosta (Hoffman & Cowan 2010, 212; 217). Säännöt ja resurssit kertovat sosiaalisista rakenteista, esimerkiksi ryhmäpaineesta, jota työn ja muun elämän sovittamiseen saattaa työyhteisöissä liittyä. Näin Hoffman ja Cowan (2010) ovat käyttäneet strukturaatioteoriaa herkistymisen välineenä, jonka avulla he tunnistavat sosiaalisista rakenteista kertovia sääntöjä ja resursseja organisaation viestinnästä. Vastaavaan pyritään tässä tutkielmassa.

2.3 Strukturaatio ja teknologia

Strukturaatioteorian syntyajoilta on teknologian merkitys organisaatioviestinnässä kasvanut räjähdysmäisesti tietokoneiden ja tietoverkkojen yleistymisen ja kehittymisen myötä. Pozzebonin ja Pinsonneaultin (2005, 1354-1355) mukaan organisaatiotutkimus onkin lähentynyt merkittävästi informaatioteknologian tutkimuksen kanssa. Heidän mukaansa informaatioteknologian tutkimuksessa strukturaatioteoriaa on menestyksellä sovellettu käytäntöön jo pidempään ja he uskovat, että organisaatiotutkimuksen kenttä voisi hyötyä seuratessaan informaatioteknologian tutkimuksen jalanjälkiä strukturaatioteorian hyödyntämisessä. Alkuperäisessä muodossaan Giddensin strukturaatioteoria ei juurikaan ollut kiinnostunut teknologiasta tai antanut sille erityistä painoarvoa. Koska teknologia on niin merkittävä osa nykyaikaisten organisaatioiden jokapäiväistä toimintaa, strukturaatioteoriaa on entistä voimakkaammin alettu hyödyntämään myös organisaatioiden informaatioteknologioiden käyttöä koskevassa tutkimuksessa. (Pozzebon ja Pinsonneault 2005, 1357.) Tällainen kehitys on mielestäni ymmärrettävää, sillä esimerkiksi työorganisaatioiden viestintä on tänä päivänä voimakkaasti teknologiavälitteistä. Strukturaatioteoriaa onkin ollut tarpeellista kehittää tavoilla, joiden avulla se

pystyy paremmin huomioimaan teknologian merkityksen ja vaikutukset ihmisten väliselle vuorovaikutukselle.

Vaikka organisaatiotutkimus ja informaatioteknologian tutkimus ovat toisistaan erillisiä, ne myös Pozzebonin ja Pinsonneaultin (2005, 1354) mukaan limittyvät merkittävästi. Informaatioteknologian tutkimuksessa on heidän mukaansa keskeistä, kuinka organisaation ilmiöt vaikuttavat teknologioiden kehitykseen, käyttöön ja siihen kuinka teknologiat muovaavat organisaatioita. Kyse on toisin sanottuna rakenteen vaikutuksesta yhteisöön sekä yhteisön vaikutuksesta rakenteeseen eli strukturaatiosta. Poole ja DeSanctis (1994) havaitsivat strukturaatioteorian sovellettavuuden informaatioteknologioiden ja organisaatioiden tutkimuksessa jo hyvissä ajoin ennen vuosituhannen vaihdetta ja ehdottivat ”adaptiivista strukturaatioteoriaa” (*Adaptive structuration theory*) teorian laajennukseksi. Adaptiivinen strukturaatioteoria pyrkii DeSanctisin ja Poolen (1994, 121) mukaan vastaamaan alkuperäistä teoriaa tarkemmin siihen, millainen rooli informaatioteknologiolla on organisaatioiden muutoksessa.

Adaptiivinen strukturaatioteoria tarkastelee muutosta kahdesta näkökulmasta: 1) millaisia rakenteita kehittyneet informaatioteknologiat tarjoavat organisaatioiden toimijoille ja 2) millaisia rakenteita organisaatioon syntyy, kun ihmiset vuorovaikuttavat toistensa kanssa näiden teknologioiden avulla (DeSanctis & Poole 1994, 121). Kuten strukturaatioteoria, adaptiivinen strukturaatioteoria keskittyy niihin sääntöihin ja resursseihin, joita instituutiot ja teknologiat tarjoavat ihmisten toiminnan perustaksi. Adaptiivinen strukturaatioteoria vain keskittyy DeSanctisin ja Poolen (1994, 125) mukaan teknologioiden tarjoamiin rakenteisiin ja erityisesti strukturaatioprosessiin, joka tapahtuu, kun uusi teknologia otetaan organisaatiossa käyttöön. Tässä tutkielmassa sovelletaan adaptiivista strukturaatioteoriaa, sillä kiinnostus kohdistuu siihen, millaisia vuorovaikutusta ohjaavia rakenteita pikaviestintään on muodostunut. Uutuuskin on relatiivista – vaikka pikaviestimet ovat olleet jo vuosia käytössä, ne ovat uusia viestintäkanavia verrattuna esimerkiksi puhelinsoittoihin. Fairhurst ja Putnam (2004, 17) arvioivat adaptiivisen strukturaatioteorian tuovan yhteen teknologian sisältämät väistämättömät rakenteet, niitä välittävät ja toistavat sosiaaliset prosessit sekä lopputulokset, jotka muovaavat uusia sosiaalisen vuorovaikutuksen ja teknologian muotoja. Lyhyesti sanottuna kyse on siitä, että rakenteen dualiteetin kanssa samaan yhtälöön tuodaan myös ne teknologiset rakenteet, joiden puitteissa sosiaaliset rakenteet voivat vuorovaikutuksessa muuttua, vahvistua ja toistua.

Informaatioteknologia on vuodesta 1994 kehittynyt huimasti, mutta ne kriteerit, jotka tekevät teknologiasta viestinnällisesti kiinnostavan eivät ole juurikaan muuttuneet. DeSanctis ja Poole (1994, 122) nostavat organisaation muutosten kannalta mielenkiintoisiksi informaatioteknologian muodoiksi

esille nimenomaan sellaiset teknologiat, jotka mahdollistavat teknisesti sofistikoituneen vuorovaikutuksen organisaation toimijoiden välillä. Kuten esimerkiksi Garrisonin, Remleyn, Patrickin ym. (2011) tutkimus hymiöiden käyttämisestä sekä Nguyenin ja Fussellin (2016) tutkimus keskustelullisista vihjeistä ovat myöhemmin osoittaneet, pikaviestintä voi saavuttaa hyvin sofistikoituneita viestinnällisiä piirteitä muun muassa sävyjen ja tunnetilojen välittämiseen liittyen. Teknologia viestintäkanavan ympärillä voi siis muuttua, mutta vuorovaikutuksen rakenteet ja hienovaraiset piirteet muovaavat sen käyttäjät. Tämä tekee pikaviestinnästä pitkälläkin aikavälillä mielenkiintoisen tutkimuskohteen. Teknologioiden vaikutusta vuorovaikutuksen rakenteisiin ja rakentumiseen onkin pyritty selittämään muun muassa edellä käsitellyllä adaptiivisella strukturaatioteorialla.

Tapaustutkimuksessaan uuden kokousvuorovaikutusta monipuolistavan teknologian käyttöönotosta organisaatiossa DeSanctis ja Poole (1994, 142-43) havaitsivat, että uuden teknologian käyttöönotto käynnistää organisaatiossa adaptiivisia strukturaatioprosesseja. Ajan kuluessa nämä prosessit voivat johtaa muutoksiin säännöissä ja resursseissa, joita organisaatiot käyttävät sosiaalisessa vuorovaikutuksessaan. DeSanctisin ja Poolen (1994) tutkimus tarjoaa konkreettista näyttöä useista tämän tutkielman kannalta tärkeistä aiheista. Ensinnäkin se osoittaa, että strukturaatioteorian peruseriaatteet soveltuvat myös teknologiavälitteisen viestinnän tarkasteluun. Lisäksi tutkimus osoittaa, että uuden teknologian tai muun viestintävälineen käyttöönotolla voi olla kauaskantoisia vaikutuksia organisaatiolle. Ajan kuluessa uudet säännöt ja viestintävälineen vaikutukset toimijoiden käytössä oleviin tai tavoittelemiin resursseihin (kuten aika, valta, tehokkuus) voivat vaikuttaa koko organisaation viestintään. Huomionarvoista on mielestäni myös, että viestintäkanavat eivät organisaatiossa toimi tyhjiössä. Yksi viestintäkanava voi esimerkiksi syrjäyttää toisen tai muuttaa tapoja, joilla muita viestintäkanavia käytetään.

Myös Scott (2013) yhdisti tutkimuksessaan organisaatiotutkimuksen, teknologiavälitteisen viestinnän ja strukturaatioteorian. Virtuaaliset tiimit, jotka ovat maantieteellisesti kaukana toisistaan, ovat Scottin (2013, 302) mukaan yleistyneet ja hän tutki, miksi jotkin virtuaaliset tiimit menestyvät ajan ja paikan tuomista haasteista huolimatta. Scottin (2013, 304) mukaan kasvokkaisessa viestinnässä on huomattavasti helpompaa rakentaa luottamusta ja jakaa tietoa kuin teknologiavälitteisessä viestinnässä, mikä voi aiheuttaa haasteita virtuaalisille tiimeille. Tutkimus keskittyikin siihen, kuinka virtuaalinen tiimi rakentaa vuorovaikutustaan tavoilla, joka parantaa tiimin tehokkuutta ja yhteishenkeä. Strukturaatioteoria on Scottin (2013, 305) tutkimuksessa työkalu sen ymmärtämiseen, kuinka virtuaalisen tiimin jäsenet vuorovaikuttavat tavoilla, jotka mahdollistavat etäisyyden tuomien haasteiden

ylittämisen. Strukturaatioteorian periaatteiden mukaisesti hän analysoi aineistonsa etsien sääntöjä ja resursseja, jotka mahdollistavat tiimin menestyksen.

Sosiaalisen yhtenäisyyden ja tehokkuuden vaihtoehtona viestintäteknologiat voivat tuoda mukanaan myös ei-toivottuja vaikutuksia. Larson ja Pepper (2011, 1) tutkivat organisaation jäsenten samastumisen (*identification*) vaikutusta siihen, kuinka viestintäteknologioita luodaan symbolisesti (toimijuus) ja kuinka teknologioiden käyttö vaikuttaa samastumiseen (rakenteet). He tutkivat organisaatiota, joka oli yrityskaupassa sulautettu suurempaan yritykseen. Larsonin ja Pepperin (2011, 5) tutkimuksessa havaittiin, että tarkastellun organisaation jäsenet samastuivat edelleen voimakkaasti vanhaan, itsenäiseen työnantajaansa. Uuden työnantajan sähköpostiviestintä ja intranet koettiin kasvottomaksi ja etäiseksi, ja työntekijöiden kertomuksissa etäinen ja huonoksi koettu viestintä symboloi kaikkea muutakin, mikä yritysfuusiossa oli mennyt pieleen. Larsonin ja Pepperin (2011, 6) mukaan huonosti hoidettu viestintä yritysten yhdistyessä aiheutti sen, että työntekijöiden samastuminen entisen työnantajan yhteisöön sekä vastustus uutta organisaatiota kohtaan voimistuivat entisestään. Tutkimus auttaa ymmärtämään sen, että samastumisen kokemuksilla on suuri merkitys siinä, kuinka viestintäteknologioita sosiaalisesti rakennetaan. Larsonin ja Pepperin (2011, 7) mukaan identiteetti ja samastuminen ovat linssi, jonka läpi teknologiaa katsotaan. Tässäkin tutkielmassa on tärkeää ymmärtää toimijan henkilökohtaisen identiteetin sekä työidentiteetin implikaatiot sille, kuinka hän viestii työyhteisössään. Jos toimija vihaa työtään ja työnantajaansa, on oletettavaa, että hän näkee työyhteisön pikaviestinnän erilaisista lähtökohdista kuin henkilö, joka on sitoutunut työyhteisöön ja pitää työstään ja pikaviestinnästä.

DeRosa ym. (2004, 222) kritisoivat adaptiivista strukturaatioteoriaa ja muita sosiaalisia teorioita virtuaalitiimien tarkastelussa siitä, että ne keskittyvät sosiaalisiin ja relationaalisiin tekijöihin, mutta jättävät teknologioiden ominaisuudet ja medioiden käyttötavat liian vähälle huomiolle. Vaikka adaptiivinen strukturaatioteoria on nimenomaan pyrkinyt tuomaan teknologian roolin mukaan strukturaation yhtälöön, ei sille ilmeisesti ole annettu tutkimuksessa riittävää painotusta. Tästä syystä on tärkeää tuntea myös tutkimuksen kohteena olevan viestintämuodon teknologiset ominaisuudet ja ne funktiot, joita viestintäväline yhteisössä käyttää. Siksi tutkielmassa tullaan perehtymään myös käyttötarkoituksiin, joita työyhteisön jäsenillä pikaviestimille on. Pikaviestinten teknologisiin ominaisuuksiin tutustumme seuraavassa luvussa.

3 PIKAVIESTINTÄ

Tässä tutkielmassa pyritään selvittämään, millaiset sosiaalisessa strukturaatiossa syntyneet sosiaaliset rakenteet ohjaavat erään työyhteisön jäsenten vuorovaikutusta pikaviestimissä. Teknologian eli tässä tapauksessa pikaviestinten roolia tässä prosessissa ymmärtääksemme hyödynnämme edellä käsitellyn strukturaatioteorian lisäksi myös sen adaptiivista laajennusta. Jotta voimme hahmottaa viestinnässä esiintyviä sääntöjä ja resursseja sekä niiden muodostamia rakenteita, on tutustuttava siihen, millaisia rajoitteita ja mahdollisuuksia pikaviestimet antavat vuorovaikutukselle ja siten strukturaatiolle.

3.1 Pikaviestinnän ominaispiirteet

Nardi, Whittaker ja Bradner (2000, 80) määrittelevät urauurtavassa, varhaisessa tutkimuksessaan pikaviestinnän (*instant messaging*) lähes synkroniseksi ja kahdenväliseksi tietokonevälitteisen viestinnän muodoksi. Lähes synkronisuudella he tarkoittavat, että pikaviestintä on nopeatempoista ja välitöntä, mikä luo vaikutelman synkronisesta viestinnästä. Pikaviestintä tapahtuu tietokoneohjelmiston välityksellä työasematietokoneilla sekä nykyisin myös muilla internetiin kytketyillä laitteilla, kuten älypuhelimilla ja tablet-tietokoneilla. Vaikka uudet ohjelmistot ovat vuosien varrella syrjäyttäneet Nardin ym. (2000) tutkimuksen aikaan merkittävän AOL Instant Messengerin sekä monia muita pikaviestintäohjelmistoja, pikaviestinten luonteenomaiset piirteet eivät ole juurikaan muuttuneet. Garrett ja Danziger (2007, 24) määrittelevät pikaviestimille kolme ohjelmistosta tai käyttöalustasta riippumatonta ydinpiirrettä, jotka erottavat pikaviestimet muista viestintävälineistä:

- 1) Pikaviestintäalustat mahdollistavat likisynkronisen viestinnän, jossa kumpi tahansa viestintätilanteen osapuoli voi olla aloitteellinen keskustelunaloittaja.
- 2) Pikaviestimet tarjoavat ainakin jonkinasteista tietoa potentiaalisten viestintäkumppaneiden läsnäolosta, eli vähintäänkin näyttävät, ovatko muut käyttäjät kirjautuneina pikaviestintäverkkoon tai käytettävissä.
- 3) Pikaviestimet ilmoittavat saapuvasta viestinnästä korkean huomioarvon ilmoituksilla, jotka voivat olla sekä auditiivisia että visuaalisia, esimerkiksi ponnahdusikkunoita tai ääni-ilmoituksia.

Oun ym. (2010, 196) mukaan pikaviestintä voi stimuloida välittömän reaktion ponnahdusikkunana nousevan keskustelun avulla, joka muodostaa kahdenvälisen, lähes synkronisen viestintämuodon, joka muistuttaa läheisesti kasvokkaisviestinnän avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Tällainen viestintämuoto on heidän mukaansa erityisen hyödyllinen ajassa ja paikassa hajallaan olevien tiimien jäsenille, jotka suorittavat yhteisiä tehtäviä. Hajallaan olevia, yhteisten tavoitteiden äärellä työskenteleviä ovat esimerkiksi työyhteisöt. Etätöön runsaan lisääntymisen aikakaudella pikaviestimet ovat kiinteä osa yhä useamman työikäisen arkea.

Koska pikaviestimet tavanomaisesti ilmoittavat saapuvista viesteistä välittömästi ja siten, että ne herättävät vastaanottajan huomion, on pikaviestintä Garrettin ja Danzigerin (2007, 25) mukaan luonteeltaan väistämättä keskeytyksiä aiheuttavaa. Keskeytykset he määrittelevät Renneckeriä ja Godwiniä (2003, 155) mukaillen vuorovaikutustilanteiksi, joita vastaanottaja ei ole aloittanut, joita ei ole aikataulutettu ja jonka seurauksena viestien vastaanottaja joutuu keskeyttämään senhetkisen toimintansa. Toisin sanottuna saapuva pikaviestintä on yllätys, jota ei ole odotettu ja joka vie huomion pois nykyisestä tehtävästä. Verrattuna esimerkiksi sähköpostiin, on muiden ohjelmien ”päälle” ilmestyvä, äänimerkillä tehostettu viesti-ilmoitus Danzigerin ja Garrettin (2007, 25) mukaan poikkeuksellisen disruptiivinen viestinnällinen ärsyke. Lisäksi he selittävät pikaviestinnän disruptiivista luonnetta sillä, että vaikka pikaviestinsovellukset tarjoavat mahdollisuuksia käytettävyyden ja läsnäolon ilmoittamiseksi, ovat nämä viestit usein tulkinnanvaraisia ja käyttäjien väliset erot niiden käytössä ovat merkittäviä. Esimerkiksi käytettävyystiedot ”varattu” tai ”kiireinen” voivat eri käyttäjille merkitä eri tasoista suojaa muiden viestinnältä.

Pikaviestimissä on mahdollista keskustella samalla, kun tekee muita tehtäviä tai käydä useita keskusteluja samanaikaisesti. Nguyenin ja Fussellin (2016, 29) mukaan keskustelut kuvataan usein häiriöinä jollekin toiselle, ensisijaiselle tehtävälle, kuten Danzigerin ja Garrettin (2007) tutkimuksessa. Heidän mukaansa huomiota tulisikin kiinnittää siihen, kuinka monien tehtävien samanaikainen suorittaminen (tunnetaan usein termillä *multitaskaaminen*) vaikuttaa tietokonevälitteisen keskustelun laatuun. Nguyenin ja Fussellin (2016, 48) mukaan multitaskaaminen pikaviestinkeskustelujen aikana heikentää sitoutuneisuutta keskusteluun (*conversational involvement*), mikä puolestaan madaltaa keskustelun ymmärrettävyyttä ja nautittavuutta sekä kasvattaa turhautuneisuutta ja ärsyyntyneisyyttä. Ongelma ei siis välttämättä olekaan pikaviestimissä itsessään vaan niiden hyödyntämisen tavoissa: lähes synkroninen ja nopeatempoinen viestintä ei tietenkään poista tarvetta keskusteluun keskittämiseksi ja panostamiselle. Onkin syytä muistaa, että pikaviestinten tai jonkin muun viestintäkanavan

käytössä esiintyvät negatiivisiksi koetut ilmiöt eivät välttämättä ole seurausta viestintämuodon ominaisuuksista vaan yksilöiden ja yhteisön tavoista viestiä.

On kuitenkin syytä muistaa, että disruptiivisuus ei ole automaattisesti negatiiviseksi arvoitettava viestinnän ominaisuus. Kuten Danziger ja Garrett (2007, 25) huomauttavat, esimerkiksi esimiesasemassa toimivat henkilöt voivat kokea hyvin tärkeäksi saada kriittiset uutiset ja tiedot mahdollisimman nopeasti, vaikka tämä tarkoittaisikin keskeytystä senhetkisistä tehtävistä. Lisäksi Danziger ja Garrett (2007, 35) havaitsivat tutkimuksessaan, että disruptiivisesta luonteestaan huolimatta pikaviestinten käyttö vähensi työskentelyn häiriöiden kokonaismäärää tutkimukseen osallistuneiden tietotyöntekijöiden keskuudessa. Tämän he selittävät johtuvan siitä, että pikaviestinnän avulla voidaan vähentää muiden viestintäkanavien aiheuttamia häiriöitä. Esimerkiksi kasvokkain keskusteleminen useista eri kysymyksistä voi olla disruptiivisempaa kuin nopea tiedon pyytäminen tai asioiden tarkistaminen pikaviestinnällä. Pikaviestintä onkin Garrettin ja Danzigerin (2007, 36) mukaan tehokas työkalu keskeytysten määrän ja työn sujuvuuden hallinnassa.

Pikaviestinnässä yhdistyy ainutlaatuisella tavalla monien eri viestintämuotojen ominaispiirteitä. Garrison ym. (2011, 113) toteavat pikaviestinnän luoman teknologisen todellisuuden yhdistävän ainutlaatuisesti kirjoitettua ja puhuttua vuorovaikutusta: pikaviestinnän synkronisuus heijastelee puhutun kasvokkaisviestinnän konteksteja, joihin pikaviestinnässä yhdistyvät ensisijaisena viestintämuotona kirjoitetut viestit. Vaikka tekstimuotoisista pikaviesteistä puuttuvat visuaaliset ja auditiiviset viestinnälliset vihjeet, on viestintä pikaviestimissä silti vivahteikkaasti tulkittavissa ja sävyiltään rikasta. Nguyenin ja Fussellin (2016, 49) mukaan myöntymistä ilmaisevien sanojen ja määraisten artikkelien määrä pikaviestinkeskusteluissa korreloi positiivisesti sen kanssa, kuinka miellyttävänä keskustelukumppani pitää keskustelua. Toisin sanottuna heidän mukaansa kielenkäytön piirteistä tehdään tulkintoja esimerkiksi heikosta keskusteluun sitoutumisesta, jolloin keskusteluun ei olla niin tyytyväisiä. Visuaalisten ja auditiivisten keskusteluvihjeiden puuttuminen näyttääkin johtavan siihen, että keskustelullisia vihjeitä opitaan etsimään niiden sijasta kielen nyansseista. Tutkimusongelmamme kannalta on tärkeää ymmärtää, että viestit eivät väistämättä menetä merkityksiään nonverbaalisten vihjeiden mukana, vaan niitä on vain ymmärrettävä havainnoida toisaalta, teksteistä ja viestien lähettämisen dynamiikasta.

Yksi tavoista, joilla puuttuvia auditiivisia ja visuaalisia vihjeitä sekä korvataan että täydennetään pikaviestimissä ovat hymiöt ja emojiit. Garrison ym. (2011) tutkivat hymiöiden käyttämistä pikaviestinkeskusteluissa, muun muassa hymiöiden määrää, tyyppiä ja sijoittelua. Hymiöiden käyttäminen

heidän tutkimassaan aineistossa on konventionalisoitunutta, mikä viittaa siihen, että niiden käyttötavat ovat jaettu eri keskusteluissa sekä keskustelukumppaneiden kesken. Heidän aineistossaan on havaittavissa, että merkittävä osa käyttäjistä valitsee käyttöönsä samankaltaisia hymiöitä ja sijoittaa niitä viesteihinsä samanlaisilla tavoilla. Käyttäjät eivät ainoastaan hyödynnä yhteistä tietoa erilaisista hymiövaihtoehdoista vaan myös siitä, miten niitä sijoitellaan. (Garrison ym. 2011, 120.) Hymiöiden käyttö on konkreettinen esimerkki siitä, miten viestinnän käytännöt ja säännöt rakentuvat sosiaalisesti.

Hymiöt ovat pikaviestintädiskurssien paralingvistinen ominaisuus, mikä ei kuitenkaan tarkoita, että hymiöt olisivat ainoastaan kompensatorisia suhteessa puhutun kielen ominaisuuksiin, vaan ne saavat omia, itsenäisiä merkityksiään ja täydentävät keskustelua omalla ainutlaatuisella panoksellaan. Hymiöitä käytetään myös välimerkkeinä pikaviestinkeskusteluissa, mutta niiden käyttö ei ole yhteneväistä kirjoitetun kielen tai tavanomaisen puheen kanssa, vaan niillä on omat pikaviestimille ominaiset käytäntönsä. Hymiöitä voidaan välimerkkeinä käyttää esimerkiksi vastaukseen liittyvinä vihjeinä, jonkin muun välimerkin sijasta tai viestin sävyn määrittämisessä. Tavallista tällaisessa käytössä on tauottaa puheenvuoroja käyttämällä hymiöitä niiden keskellä tai lauseiden välissä, ja niillä voidaan esimerkiksi korostaa viestin pääsisältöä ja erottaa se sitä tukevasta informaatiosta. (Garrison ym. 2011, 122-123.) Vaikka tutkielmassamme ei olekaan tarkoituksena tarkastella pikaviestimissä tapahtuvaa vuorovaikutusta lingvistiikan tai viestien sisällön näkökulmista, on hyödyllistä ymmärtää konkreettisia esimerkkejä siitä, kuinka sosiaalisesti rakentuneet viestintätavat näkyvät jopa välimerkkien tasolla asti.

Muihin synkronisiin viestintämuotoihin kuten kasvokkaisuviestintään tai puhelinoittoihin verrattuna pikaviestinnälle on ominaista myös se, että kaikista käytetyistä puheenvuoroista jää kirjallinen jälki. Tämä tarkoittaa sitä, että käytyjä keskusteluja on yleensä mahdollista tarkastella myös jälkikäteen, mikä mahdollistaa joustavuuden reagoitajassa ja keskusteluun osallistumisessa. Keskustelussa kuulematta asiaa ei voi tavallisesti palata tarkistamaan, vaan puhutut keskustelut vaativat läsnäoloa toisin kuin pikaviestinkeskustelut, joiden sisällön voi tarkistaa myöhemmin, jos esimerkiksi keskittyminen on ollut puutteellista. Vaikka pikaviestimet tarjoavat mahdollisuuden tarkistaa keskustelussa sanotut asiat jälkikäteen, on Nguyenin ja Fussellin (2016, 49) mukaan tärkeää, että toisistaan etäällä työskentelevät henkilöt pysyvät aktiivisina ja ajan tasalla käynnissä olevissa keskusteluissaan; keskustelun osallistujien vahvaksi tulkittu sitoutuminen keskusteluun parantaa keskustelun ymmärrettävyyttä kummallekin osapuolelle, madaltaa negatiivisten tunteiden esiintyvyyttä ja kasvattaa tyytyväisyyttä työyhteisössä tapahtuvaan yhteistyöhön.

3.2 Pikaviestintä organisaatioissa

Pikaviestinnän teknologisen luonteen lisäksi on ymmärrettävä myös niitä konteksteja ja tavoitteita, joissa pikaviestimet mahdollistavat ja rajaavat vuorovaikutusta, eli mihin tarkoituksiin ja millä tavoilla pikaviestimiä organisaatioissa ja niiden sisäisissä yhteisöissä käytetään. Nardi ym. (2000, 81) havaitsivat pikaviestinten käyttötapoja koskevassa etnografisessa tutkimuksessaan pikaviestinten käytöllä olevan neljä viestinnällistä funktiota. Pikaviestimiä käytetään heidän mukaansa erityisesti niin sanottujen pikaisten kysymysten esittämiseen, työn koordinointiin ja aikatauluttamiseen, sosiaalisten kokoontumisten sopimiseen (lounas, kahvitauot) sekä ystävien tai perheenjäsenten kanssa viestittelyyn. Nardi ym. (2000, 86) huomauttavat, että media- ja viestintäteorioiden keskittyessä usein pääsääntöisesti tiedon vaihdannan tarkastelemiseen, kannattaisi näkökulmaa tuoda hieman kauemaksi sisällöistä, tiedon vaihdannan ulkopuolisiin ja vaihdantaa edeltäviin prosesseihin, joita he kutsuvat *outeractioneiksi*. Pikaviestinten tärkein merkitys organisaation viestinnässä onkin heidän mukaansa näiden vuorovaikutusta edeltävien prosessien helpottaminen. Tällöin pikaviestintä nähdään ikään kuin viestinnän tukitoimintona, jonka avulla voidaan neuvotella siitä, miten viestintä toteutetaan mahdollisimman tehokkaasti.

Näitä tiedonvaihdon ulkopuolisia ja sitä edeltäviä prosesseja ovat Nardin ym. (2000) mukaan viestinnällisen käytettävyyden neuvottelemisen, tietoisuuden hetket sekä viestintäprosessin hallinta. Viestinnällisen käytettävyyden neuvottelemisen on Garrettin ja Danzigerin (2007) edellä kuvaamaa keskeytysten ja ajankäytön hallintaa. Viestintäprosessin hallinta näkyy pikaviestinten käytössä siten, että Nardin ym. (2000, 85) mukaan pikaviestimet toimivat organisaatioissa viestintätilanteen aloituspisteenä. On tyypillistä, että Shawn ym. (2007, 379) kuvaamalla tavalla pikaviestintää käytetään tarpeettomien viestintäsyklien vähentämiseen. Viestintäprosessiin hallintaan sisältyy myös mahdollisuus vaihtaa viestintäkanavaa tarpeen vaatiessa. Pikaviestinnästä vaihdetaan toiseen viestintäkanavaan erityisesti silloin, kun viestinnän aihe on monimutkainen tai pikaviestinnässä tapahtuu väärinkäsityksiä, jotka vaikeuttavat tilanteen jatkamista. Pikaviestintä on siis lähtöpiste, josta tilanteen vaatiessa vaihdetaan muihin kanaviin. (Nardi ym. 2000, 85.)

Shaw ym. (2007) tutkivat pikaviestinnän roolia tehokkaassa organisaation sisäisessä viestinnässä. He korostavat edellä mainituista pikaviestinten ydinpiirteistä erityisesti läsnäolotietojen merkitystä organisaation viestinnälle ja työn tehokkuudelle. He esittävät, että tavat saada tietoa muiden organisaation jäsenten läsnäolosta ja aktiivisuudesta, niin sanotut läsnäoloteknologiat, antavat organisaation jäsenille mahdollisuuden tehdä päätöksiä, jotka virtaviivaistavat organisaatioviestinnän prosesseja. Tämä

voi tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa pikaviestimestä voidaan tarkistaa kollegan sen hetkinen käytettävyys tai työtilanne. (Shaw ym. 2007, 378.) Sen sijaan, että mennään kollegan ovelle koputtamaan tai kokeillaan vastaako hän vastaisi puhelimeen, voidaan käytettävyys tarkistaa pikaviestinten avulla. Tällöin viestintä ja viestintäprosessit ovat Shawn ym. (2007, 379) mukaan *läsnäolotietoisia*, mikä vähentää tarpeettomia viestintäsyklejä kuten vastaamattomia puheluita. Voidaankin sanoa, että pikaviestimet toimivat myös muualla tapahtuvan viestinnän neuvottelun välineenä.

Licoppe ym. (2014, 489) tutkivat pikaviestinnän funktioita ja sitä, mitä ne kertovat organisaatioista. He pyrkivät selvittämään, mitä tapahtuu, kun koko organisaation, esimerkiksi suuren yrityksen, henkilöstön käyttöön annetaan pikaviestintäteknologiaa, mutta sen käyttöön ei missään vaiheessa anneta ohjeistusta tai muuta käyttöä ohjaavaa protokollaa. Tällöin heidän mukaansa pikaviestinten käytön tavat rakentuvat organisaatiossa pidemmällä aikavälillä orgaanisesti, ja ennemmin tai myöhemmin organisaation viestinnästä on löydettävissä erilaisia organisaatiolle tyypillisiä viestinnän genrejä. Johdonmukaisesti Garrettin ja Danzigerin (2007, 35) disruptiivisuuden minimointia koskevien havaintojen kanssa Licoppe ym. (2014, 489) toteavat pikaviestinten tärkeimpiä funktioita olevan pikaisten kysymysten esittämisen siten, että vastapuolelle aiheutuu mahdollisimman vähän häiriötä.

Pikaisten kysymysten genre onkin erinomainen esimerkki siitä, kuinka pikaviestinten käyttämisen tavat kertovat siitä organisaatiosta, jossa ne ovat syntyneet. Licoppen ym. (2014, 490) mukaan kysymysten esittäminen ja niihin vastaaminen ovat sosiaalisia toimintoja, jotka kertovat organisaation päämääristä ja arvoista sekä sen jäsenten identiteeteistä sekä rooleista organisaatiossa. Tutkimissaan yrityksissä Licoppe ym. (2014, 491) havaitsivat pikaisten kysymysten esittämiseen kuuluvan tervehdyksen, jonka jälkeen esitetään kysymys, joka muotoillaan kuulostamaan mahdollisimman helpolta ja vaivattomalta vastata, jotta vastaanottajan kokema häiriö tai vaiva tuntuisi mahdollisimman pieneltä.

Licoppe ym. (2014, 495) huomauttavat, että pikaiset kysymykset eivät usein ole pikaisia tai helppoja, vaan kyse on organisaatiossa rakentuneesta rituaalista – avunpyyntö oikeutetaan esittämällä se vähäisenä ja vastaanottajan asiantuntemukselle helppona tehtävänä. ”Pikaiset kysymykset” ovatkin tapa tasapainottaa omia vaatimuksiaan (tarvitsen tietoa) ja siitä aiheutuvia sosiaalisia kustannuksia. Licoppe ym. (2014, 504) korostavat pikaviestintärituaaleihin liittyvien tapojen tärkeyttä: jos apua pyydetään väärällä tavalla tai väärään aikaan, se voidaan kokea loukkaavana. Pikaisia avunpyyntöjä ei myöskään voi lähettää kenelle tahansa, vaan niiden lähettämisessä arvioidaan hyvin hienovaraisesti vallitsevia henkilöiden välisiä suhteita sekä avunpyyntöjen potentiaalisia hyötyjä sekä seurauksia.

Pikaiset kysymykset ovat vain yksi esimerkki pikaviestinnälle ominaisista organisaatioviestinnän genreistä, mutta se osoittaa, että pikaviestinnän taustalla vaikuttavat paljon monimutkaisemmat prosessit kuin pintapuolisesti tarkasteltuna voisi olettaa.

Edellä käsitellyt näkökulmat organisaatioissa tapahtuvasta pikaviestinnästä keskittyvät suurelta osin tehokkuuteen: *outeractionit* ja muun viestinnän neuvottelemineen, pikaiset kysymykset, nopeuden vaatimukset ja disruptiivisuuden minimointi. Pikaviestimistä ja organisaatioista käytyä tutkimuksellista keskustelua värittävätkin suuret vaatimukset ja odotukset organisaatioiden saavuttamista hyödyistä mahdollisimman pienellä vaivannäöllä. Oun ym. (2010, 193) mukaan pikaviestinnän erottaa muista tietokonevälitteisen viestinnän muodoista, kuten sähköpostista ja videoneuvotteluista juuri se, että se yhdistää yksilöt toisiinsa välittömästi ja mahdollistaa lähes reaaliaikaisen vuorovaikutuksen kustannustehokkaalla tavalla. Nämä edut eivät kuitenkaan realisoidu organisaatioissa deterministisesti tai automaattisesti. Ou ym. (2010, 205) havaitsivat tutkimuksessaan, että pikaviestintä voi voimaannuttaa tiimityöskentelyä luomalla sosiaalisia verkostoja ja fasilitoimalla tiedonjakoa organisaation jäsenten kesken. He huomauttavat, että pikaviestintätyökalujen käyttöönotto työpaikalla ei vielä automaattisesti johda hyviin tiimityön tuloksiin, vaan olennaista on, että pikaviestimissä luodaan sosiaalisia verkostoja ja jaetaan tietoa, jotta pikaviestintien hyödyt työyhteisön viestinnälle realisoituvat. Jälleen kerran työyhteisön kollektiiviset tavat viestiä ratkaisevat seuraukset organisaatiolle, eivät viestintävälineen ominaisuudet. Pikaviestinnän merkityksiä tietyn työyhteisön viestinnälle ei voi täten selvittää mitenkään muuten kuin tämän työyhteisön viestintää tutkimalla.

Tiedämme aikaisemman tutkimuksen perusteella, kuinka pikaviestimiä käytetään ja millaisia funktioita niiden käytöllä on organisaatioissa. Tiedämme myös, että organisaatioissa rakentuu niille ominaisia tapoja ja yhteisiä pelisääntöjä siitä, kuinka viestimiä käytetään. Riittävää tutkimuksellista huomiota ei kuitenkaan ole kiinnitetty prosessiin, jossa organisaatiolle ominaiset tavat käyttäjä pikaviestimiä rakentuvat. Nardi ym. (2000, 84-85) kuvaavat pikaviestinnän luomaa kuuluvuuden tunnetta ja verkostoa ”läsnäolon tiedostamisen hetkinä”. Heidän tutkimuksessaan selvisi, että monet pikaviestintien käyttäjät tarkistavat useita kertoja päivässä, keitä työyhteisön jäseniä on paikalla pikaviestimissä. Tämä on heidän mukaansa osoitus siitä, että pikaviestintien käytössä on kyse paljon muustakin kuin viestien kirjoittamisesta chat-ikkunaan. Kuten eräs Nardin ym. (2000, 85) tutkimuksen haastateltavista kuvasi: ”Tunnen, että olemme yhdessä tässä maailmassa, ja se tunne luo meille oman pienen universumimme”. Pikaviestinnässä ei tällöin voi olla kyse pelkästään työtavoitteiden saavuttamisesta tai tietojen vaihdosta vaan yhteyden tunteen luomisesta ja suhteista muihin yhteisön jäseniin.

4 TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ

Koska tutkielman tarkastelun kohteena on organisaation jäsenten eli työyhteisön viestintä, on syytä avata organisaation ja viestinnän välistä suhdetta. *Yrityksestä* puhutaan tässä tutkielmassa silloin, kun tarkoitetaan viestinnän ja vuorovaikutuksen puitteita sekä organisaatiota, ja *työyhteisöstä*, kun puhutaan niistä ihmisistä, jotka yrityksessä pikaviestimiä käyttävät. Lähtökohtani tässä tutkielmassa siis on, että työyhteisö viestii yrityksessä. Yritys on raamit, jonka sisällä ja nimissä työyhteisö toimii.

4.1 Organisaatioiden viestinnällinen luonne

Ilman viestintää modernit organisaatiot olisivat Tirumalan ja Vijainin (2009, 101) arvion mukaan mahdottomia: vaikka mitkä tahansa tekijät muuttuisivat ympäristössä tai organisaation sisällä, viestintä tulee aina olemaan se liima, joka sitoo eri toiminnot, ryhmät ja yksilöt kokonaisuudeksi. Viestinnän välttämättömyys tekee organisaatioiden tutkimisen niiden viestinnän kautta perustelluksi ja houkuttelevaksi lähestymistavaksi tällekin tutkielmalle.

Koska tutkielman tarkoituksena on havainnoida viestinnän sääntöjä ja resursseja organisaation jäsenten kertomusten perusteella, on näkökulma väistämättä diskursiivinen, kieleen perustuva. Fairhurst ja Putnam (2004, 7) huomauttavat, että diskurssi ei ole synonyymi viestinnälle. Käytetty kieli ja vuorovaikutusprosessi ovat diskurssianalyysin keskiössä, ja viestintä on samoihin aiheisiin liittyvä, mutta laajempi konstruktio, joka kattaa paljon diskurssiin liittymättömiä alueita. Organisaatioiden tarkasteleminen diskursiivisina rakenteina on näin ollen yksi mahdollisista tavoista tarkastella organisaatioita viestinnällisesti. Aikaisemmassa tutkimuksessa organisaatiot on nähty diskursiivisina eli puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen perustuvina rakenteina ainakin kolmesta eri näkökulmasta.

Osa tutkijoista on nähnyt organisaation *jo rakentuneena objektina tai kokonaisuutena*, jonka ominaisuudet ja lopputulokset heijastuvat käytävään diskurssiin. Toiset taas näkevät organisaatioiden olevan jatkuvassa *tulemisen tilassa (state of becoming)*, jossa diskurssin ominaisuudet ja vuorovaikutuksen kaavat muovaavat organisaatiota. Kolmansille organisaatiot näyttävät *toimintaan perustuvina (grounded in action)*, sosiaalisiin käytäntöihin ja diskursiivisiin normeihin ankkuroituneina rakenteina. (Fairhurst ja Putnam 2004, 5-6.) Kaikki edellä mainitut kolme näkökulmaa ovat tärkeitä ja ne limittyvät toisiinsa, mikä demonstroitu parhaiten toimintaan perustuvissa organisaatioiden teoreetisoinneissa: *objektinäkökulma* korostuu, kun toimijat havainnollistavat organisaatiotaan, *tulemisen*

tilan näkökulma nousee esille kielen ja vuorovaikutuksen rakentaviin voimiin keskityttäessä ja *toimintaan perustuva* näkökulma kiinnittää organisaation sosiaalisiin käytäntöihin. (Fairhurst ja Putnam 2004, 20.) Tarvetta yhden organisaationäkökulman valitsemiseksi ei siis tämänkään tutkielman puitteissa ole, vaan on syytä ymmärtää organisaation ja diskurssien välisen suhteen monimuotoisuus.

Tämän tutkielman strukturaatioteoreettinen lähestyminen sosiaalisiin rakenteisiin on lähimpänä näkökulmaa, jossa organisaation ja diskurssien suhde nähdään toimintaan perustuvana. Fairhurstin ja Putnamin (2004, 17) mukaan strukturaatioteoriaa ja adaptiivista strukturaatioteoriaa hyödyntävät tutkimukset mallintavat, kuinka organisaatiot ovat toimintaan perustuvia: olennaista on Giddensin rakenteen dualiteetti, jossa rakenne on sekä sosiaalisen toiminnan alusta että sosiaalisen toiminnan lopputulos, joka koostuu säännöistä ja resursseista. Tähän näkökulmaan liittyy Fairhurstin ja Putnamin (2004, 16) mukaan olennaisesti pyrkimys löytää tasapaino toiminnan ja rakenteen (*constitution*) välillä, kummankin ollessa yhtä lailla rakentavia voimia. Oman ratkaisunsa tähän pyrkimykseen tarjoavat niin sanotut CCO-teoriat (*communication is constitutive of organizing*). CCO-teoriat esittävät Biselin (2010, 124) mukaan organisaatioiden ontologialle viestinnällisen selityksen. CCO-teorioita yhdistää Biselin mukaan ajatus siitä, että viestintä *antaa organisaatioille olemassaolon*. Biselin (2010, 125) mukaan CCO-teorioiden syntyyn ovat vaikuttaneet voimakkaasti Giddensin (ks. 1984) ajatukset rakenteiden dualiteetista, jossa toimijoiden teot luovat rakenteita, jotka samalla tarjoavat toimijulle mahdollisuuksia ja rajoja. Strukturaatioteorian yhteys sekä CCO-teorioihin että organisaatioihin toimintaan perustuvina diskursiivisina rakenteina on näin ollen vahva.

Biselin (2010, 127) mukaan argumentit viestinnän organisaatioita luovasta voimasta nostavat kyllä viestinnän organisaatioiden tutkimuksen keskiöön, mutta ne saattavat myös heikentää CCO-teorioiden hyödyllisyyttä niille tutkijoille, joita kiinnostavat muutkin tekijät kuin viestintä. Hänen mukaansa olisikin hyödyllistä tarkentaa ja selvittää, millaisissa tilanteissa ja ehdoilla viestintä rakentaa organisaatiota. Samankaltaisesti Fairhurstin ja Putnamin (2004, 16) mukaan organisaatioita toimintaan perustuvina diskursiivisina rakenteina tarkastelevien tutkijoiden tärkein kysymys on, kuinka organisaatio on ankkuroitunut diskursiivisen toiminnan jatkuvaan virtaukseen. Tähän kysymykseen ovat osaltaan vastanneet McPhee ja Zaug (2009, 32), keiden mukaan organisaatiot rakentuvat neljässä erilaisessa viestinnällisessä virtauksessa. Niin kutsutussa neljän virtauksen mallissaan McPhee ja Zaug (2009, 33) esittävät, että neljä erilaista viestinnällistä virtausta yhdistävät organisaation jäseniinsä, itseensä ja ympäristöönsä sekä mahdollistavat toiminnan sopeuttamisen erilaisissa tilanteissa. Viestinnän virtaukset ovat McPheen ja Zaugin (2009, 32) mukaan kiertäviä viestien järjestelmiä tai

kenttiä, jotka sisältävät ristivirtauksia ja niissä on rakentavaa voimaa, eli niiden funktio ei ole pelkään informaation siirtäminen.

Neljällä viestinnällisellä virtauksella on jokaisella oma merkityksensä. *Jäsenyyden neuvottelu* on McPheen ja Zaugin (2009, 34) mukaan viestintää, joka luo, ylläpitää tai muuttaa organisaation suhdetta jäsenensä ja se on elintärkeää organisaatiolle, koska organisaatio tarvitsee jäseniä ollakseen organisaatio. Organisaation *itsensä rakentaminen* on kaikkea viestintää, joka liittyy organisaation sisäisiin suhteisiin, normeihin ja sosiaalisiin entiteetteihin, mitkä ovat selkärankana yhteyksille, joustavuudelle ja työprosesseille; esimerkiksi säännöt ja ohjeet (McPhee & Zaug 2009, 36). Toisin sanottuna kyse on organisaation omaan toimintaan liittyvästä viestinnästä, jossa organisaatiota reflektiivisesti pyritään ohjaamaan toivottuun suuntaan. *Aktiivisuuden koordinointi* on viestintää, jossa säädetään työprosesseja ja ratkaistaan välittömiä käytännön ongelmia (McPhee & Zaug 2009, 38). *Institutionaalinen aseointi* puolestaan on organisaation ulkopuolella tapahtuvaa viestintää, esimerkiksi asiakkaille, alihankkijoille ja kilpailijoille, ja sen tarkoituksena on organisaation identiteetin ja aseman kehittäminen sekä ylläpitäminen organisaatioiden välisessä ja laajemmassa sosiaalisessa järjestelmällä (McPhee & Zaug 2009, 39-40). Organisaatiot sijaitsevat yhteiskunnissa, jotka ovat jo organisoituneita tavoissaan ylläpitää järjestystä, jakaa resursseja ja työtä, käydä kauppaa sekä viestiä kaikista näistä asioista (McPhee & Zaug 2009, 41).

Neljän virtauksen malliin tutustuminen on tämän tutkielman kannalta hyödyllistä, sillä se antaa välineitä tunnistaa organisaation viestinnälliselle strukturaatiolle olennaisia konteksteja ja viestintätilanteita. Työyhteisön viestinnässä jäsenyyden neuvottelua voisi tapahtua esimerkiksi uuden työntekijän perehdytyksessä. Itsensä rakentamisen virtaukseen taas kuuluvat muun muassa erilaisista säännöistä ja ohjeista viestiminen, mikä on erityisen kiinnostavaa, kun tutkielman kohteena ovat viestinnälliset säännöt ja niihin vaikuttavat resurssit. Aktiivisuuden koordinoinnin voidaan ajatella pitävän sisällään monia arkisia viestintätilanteita, joissa keskustellaan työnteon käytännöistä ja ongelmatilanteista. McPhee ja Zaug (2009, 38) huomauttavat, että organisaation itsensä rakentamisen viestinnällinen virtaus ei koskaan voi olla riittävän täydellistä tai kaikki tilanteet kattavaa, vaan niitä tulkitaan epämuodollisten tilanteiden tilkkutäkissä. Tavallaan aktiivisuuden koordinointi täydentää organisaation itsensä rakentamista, ja tätä täydennystyötä tekevät työyhteisön jäsenet jokapäiväisessä viestinnässään, jota tämäkin tutkielma tarkastelee. Institutionaalisen aseoinnin voidaan odottaa näkyvän erityisesti niissä käsityksissä, joita työyhteisön jäsenillä on organisaatiosta suhteessa muihin organisaatioihin, kuten yhteistyökumppaneihin tai aiempiin työpaikkoihin.

CCO-teorioita kritisoidessaan Bisel (2010, 128) huomauttaa, että niissä ei ole riittävästi huomioitu viestinnän potentiaalia häiritä toiminnan koordinoitua, rakenteellistumista, asemien hakemista tai jäsenyysneuvotteluja. Viestintä on hänen mukaansa ambivalenttia, minkä vuoksi sitä ei voida pitää organisoitumisen *riittävänä ehtona* vaan pikemminkin *tarpeellisena ehtona*. Organisaation rakentuminen siis edellyttää viestintää, mutta ei takaa sitä tai riitä yksinään. CCO-teorioiden, kuten neljän virtauksen mallin, hyödyt tälle tutkielmalle ovat kuitenkin merkittävät. CCO-teoriat alleviivaavat tutkimusaiheen kannalta olennaisesti sitä, miksi organisaatiossa tapahtuvan viestinnän tutkiminen on organisaation kannalta merkityksellistä; viestintä on organisaatioiden olemassaololle välttämätöntä.

McPhee ja Zaug (2009, 32) toteavat viestinnän virtausten olevan areenoita, joissa organisaatiot voivat muuttua perustavanlaatuisesti ja siten neljän virtauksen teoria antaa myös alustan uusien ilmiöiden tunnistamiseen, tarkasteluun ja arvioimiseen. Kun käsittelemme pikaviestintää tuoreena organisaationaalisenä ilmiönä, tarjoavat CCO-teoriat meille alustan tarkastella ilmiön tuottamia muutoksia organisaatiossa. McPhee ja Zaug (2009, 29) muistuttavat, että jokaisen vuorovaikutteisen viestintäepi-sodin osallistujilla on vain osittain jaetut tavoitteet ja ymmärrys asioista, eivätkä viestinnän tulokset millään tapaa fyysisesti ilmene, vaan niistä tulee *ehtoja*, jotka välittyvät eteenpäin myöhemmissä viestintäepi-isodeissa. Esimerkiksi epämiellyttävästi päättynyt keskustelu vaikuttaa toimijan käyttäytymiseen seuraavassa keskustelussaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että viestinnän seurauksia ei voi paikantaa muualta kuin viestinnästä. Ymmärtääksemme työyhteisön viestinnässä syntyneitä rakenteita on meidän näin ollen tarkasteltava työyhteisön viestintää.

4.2 Työyhteisöviestintä tutkimuskohteena

Pikaviestintä on vain yksi työyhteisön viestinnässä käytetyistä viestintämuodoista. Jotta voimme tarkastella pikaviestintää muun työyhteisöviestinnän osana ja siihen verrattuna, on syytä tutustua siihen, mitä työyhteisön viestinnästä jo tiedetään. Strukturaatioteoreettinen lähestymistapa, jossa rakenteiden katsotaan syntyvän vuorovaikutuksessa, kannustaa osaltaan tarkastelemaan työyhteisön jäsenyyttä ja siihen kuulumista ensisijaisesti viestinnällisenä ilmiönä. Tietyt viestintätaidot ovat hyödyksi jo työyhteisöön liittyttäessä. Kun työntekijä liittyy uuteen työyhteisöön, hän kohtaa Rajamäen ja Mikkolan (2021, 19) mukaan organisaationaalisia odotuksia ja *viestinnän rakenteita*, joihin he joutuvat reflektoimaan omia uskomuksiaan ja odotuksiaan. Tämän tutkielman tarkastelun kohteena oleva työyhteisön pikaviestintä sääntöineen ja rakenteineen on esimerkki viestinnän rakenteesta, jonka niin uudet kuin vanhat työntekijät kohtaavat työssään päivittäin.

Työyhteisöön liittymisen siis kuuluu sekä työntekijän odotuksia että organisaation odotuksia. Työpaikoilla toivottuja ja epähyväksyttäviä viestintätaitoja tutkineiden Coffeltin ja Smithin (2020, 368-372) mukaan esimiehet pitävät vastavalmistuneiden työntekijöiden esimerkillisinä viestintätaitoina samaistuttavuutta, dokumentointia (muistiinpanojen tarkoituksenmukainen tekeminen) sekä yleisönsä tiedostamista ja siihen mukautumista. Samaistuttavuudella he tarkoittavat kykyä verkostoitua, rakentaa suhteita ja tehdä toisten olon rentoutuneeksi. Coffeltin ja Smithin (2020, 373-375) mukaan epähyväksyttäviä viestintätaitoja työyhteisössä ovat esimiesten mielestä vilpillisyys, verbaalinen aggressiivisuus ja defensiivinen viestintä.

Ei-toivotuilla viestintätavoilla voi olla työyhteisöille todellisia negatiivisia seurauksia. Coffeltin ja Smithin (2020, 377) mukaan defensiivistä viestintäkäyttäytymistä siedetään usein työpaikoilla, mutta toistuessaan se voi osaltaan johtaa muun muassa kiusaamiseen, syrjimiseen sekä tyytymättömyyteen tai pysäyttää ammatillisen kasvun ja uramahdollisuudet. Becker, Halbesleben ja O’Hair (2005) tutkivat defensiivisen viestinnän, burnoutien sekä esimiehen ja alaisen välisen vuorovaikutuksen koetun välisiä suhteita kehityskeskusteluihin osallistuneiden työntekijöiden kokemusten perusteella. Becker ym. (2005, 148) havaitsivat, että alaisten voimakkaasti defensiivinen viestintä kehityskeskusteluissa korreloi positiivisesti huonoksi koetun esimies-alainen-viestintäsuhteen kanssa, huonon viestintäsuhteen puolestaan korreloidessa voimakkaasti burnout-oireiden kokemusten kanssa. Toisin sanottuna huonoksi koettu esimiesviestintä on yhteydessä alaisten defensiiviseen viestintäkäyttäytymiseen ja heikentyneeseen työhyvinvointiin.

Bradley (2016) puolestaan selvitti kolmivaiheisessa tutkimuksessaan mikä tekee työpaikkojen *vaikeista keskusteluista* vaikeita ja miten niistä voisi tehdä vähemmän vaikeita. Vaikeilla keskusteluilla hän tarkoittaa esimerkiksi korjaavan palautteen antamista, palkankorotuksen pyytämistä, toisen henkilön toiminnasta huomauttamista tai virheistä kertomista. Vaikeissa keskusteluissa olennaista on, että Bradleyn (2016, 455) mukaan niissä välitettävästä tiedosta suuri osa voi olla viestintäkumppanin sosiaalisia kasvoja uhkaavaa, erityisesti silloin kun tieto liittyy viestintäkumppanin virheisiin, vikoihin, suoriutumiseen tai epäonnistumisiin. Vaikeiden keskustelujen käyminen on Bradleyn (2016, 448) tutkimuksessa haastateltujen hoitajien mukaan uhkaavaa ja vaativaa, sillä niihin liittyy muun muassa epävarmuutta lopputuloksesta, viestinnällistä vaativuutta ja epäilyksiä omista viestintätaidoista.

Beckerin ym. (2005, 148-149) suositus on, että esimiehet koulutettaisiin antamaan palautetta, joka olisi rehellistä, mutta rakentavaa eikä yksinomaisesti korostaisi vikoja ja alaisen kokemusta siitä, että esimies hyökkää hänen kimppuunsa vian vuoksi. Parempi tuen viestintä voisi heidän mukaansa vähentää defensiivistä viestintää, parantaa esimiehen ja alaisen suhdetta sekä viime kädessä vähentää burnoutia. Bradleyn (2016, 454) mukaan esimiesten tarjoama supportiivinen viestintä parantaa alaisen reaktioita ja arvioita vaikeassa keskustelussa sekä vähentää defensiivistä viestintää. Jos painoarvoa annetaan liikaa tehokkuudelle samaistuttavuuden ja supportiivisuuden sijaan, voi seurauksena olla defensiivinen, muutosvastarintainen viestintäilmapiiri (Bradley 2016, 455). Kasvojen suojelemisen osoitukset esimiehen taholta johtavat vaikeissa keskusteluissa korkeampaan alaisen tyytyväisyyteen ja madaltavat todennäköisyyttä vetäytymiselle tai kostonhaluiselle toiminnalle esimiestä kohtaan (Bradley 2016, 459). Alaiset siis ovat tyytyväisempiä, jos vaikeissa keskusteluissa esimies ottaa huomioon kasvojen suojelemisen ja pyrkii viestimään supportiivisesti. On mielenkiintoista nähdä, mikä on vaikeiden keskusteluiden merkitys pikaviestimissä, niiden ollessa viestintäkanava, joka aikaisemmassa tutkimuksessa on esiintynyt edukseen erityisesti tehokkuuteensa ja nopeutensa vuoksi. Nähtäväksi jää, käydäänkö pikaviestimissä vaikeita keskusteluita ja tarjoavatko pikaviestimet mahdollisuuksia tuen viestintään tai kasvojen suojelemiseen.

Beckerin ym. (2005) sekä Bradleyn (2016) tulokset korostavat sitä, että ei-toivotut viestintäpiirteet ja haitalliseksi koettu viestintä eivät ole jotain sellaista, minkä työyhteisön jäsenet tuovat organisaatioon mukanaan, vaan esimerkiksi defensiivisen viestinnän esiintymiseen vaikuttaa esimiehen ja alaisen välinen suhde sekä esimiehen viestintätaidot. Vaikeiden keskustelujen ja haitalliseksi koetun viestinnän tarkastelussa onkin tärkeää katsoa myös ympäröivää työyhteisöä ja organisaatiota. Tutkimusryhmymme kannalta olennaista on, että strukturaation kautta muodostuvien rakenteiden ei pidä olettaa olevan yksinomaan positiivisia. Myös työyhteisön toiminnalle haitalliset vuorovaikutuksen rakenteet sääntöineen luodaan yhdessä.

Organisaation odotusten lisäksi myös organisaatioon liittyvällä työntekijällä on omat toiveensa ja odotuksensa. Rajamäki ja Mikkola (2021) tutkivat työyhteisöön liittymisen ja jäsenyysneuvotteluihin liittyviä viestintäprosesseja ensimmäisessä työpaikassaan aloittaneilla vastavalmistuneilla. Heidän mukaansa työntekijöiden vuorovaikutukseen liittyvien henkilökohtaisten kokemusten ymmärtäminen voi kertoa, millaiset prosessit ovat merkityksellisiä tulokkaiden liittymisessä yhteisöön. Rajamäen ja Mikkolan (2021, 24) mukaan työyhteisöön liittyvän uuden työntekijän jäsenyysneuvotteluissa esiintyvät esiintyy kolme eri viestintäprosessia, jotka korostuvat jäsenyysneuvottelujen eri vaiheissa, mutta esiintyvät myös samanaikaisesti toistensa kanssa: 1) vastavuoroisuuden kehittäminen, kuten

palaute ja tuen viestintä; 2) hyväksynnän hakeminen ja saaminen, kuten työtovereiden kiinnostus ja itsestä kertominen sekä lopulta 3) aktiiviseksi jäseneksi tuleminen, esimerkiksi ilmapiiriin luominen, sosiaalinen vaikuttaminen ja jaetut luottamuksenosoitukset.

Kun ymmärrämme työyhteisön jäsenyysneuvotteluja ja jäsenyyden kokemuksia, työntekijöiden kuvaukset omasta viestinnästään voivat kertoa meille paljon hänen ja organisaation suhteesta. Rajamäen ja Mikkolan (2021, 28) mukaan jäsenyyden kokeminen yhteisössä vaatii sekä vastavuoroisuuden kehittymistä että hyväksynnän kokemuksia, mikä vaatii aikaa. Oletetaan, että jäsenyyden kokemukset heijastuvat myös pikaviestimissä tapahtuvana vuorovaikutukseen. Uuden jäsenen liittyminen työyhteisöön on mielestäni tutkimuskysymysten kannalta hyvin merkityksellinen tilanne, sillä siinä toimija kohtaa sosiaalisesti strukturoidun vuorovaikutusrakenteen. Oletuksena on, että perehdytysvaiheeseen ja uusien työntekijöiden kokemuksiin on syytä haastatteluissa kiinnittää erityistä huomiota, koska ne voivat paljastaa viestinnällisiä sääntöjä, joita työyhteisöön pidempään kuuluneet henkilöt voivat joutua itsestään selvinä. Työyhteisön koetun jäsenyyden aste voi osaltaan myös selittää eroja niissä tavoissa, joilla pikaviestimiä käytetään; aktiivisen työyhteisön jäsenen tavat käyttää pikaviestimiä ovat oletettavasti erilaisia kuin uudemman kollegan, jonka viestinnässä vielä korostuvat muun muassa tuen ja hyväksynnän hakeminen sekä vastavuoroisuuden kehittäminen.

Työyhteisöön viestintätutkimuksen kontekstina liittyy haasteensa. Keytonin ym. (2013, 153) mukaan viestintätekojen (*communication behaviours*) tarkastelu työpaikoilla voi olla vaikeaa, koska yhteen tehtävään, kuten suhteiden luomiseen tai työtavoitteiden saavuttamiseen, voi sisältyä useita erilaisia viestintätekoja. Keytonin ym. (2013, 159) tutkimusten mukaan työpaikkojen yleisimpiä viestintätekoja ovat kuunteleminen, kysymysten kysyminen, keskusteleminen, tiedon jakaminen, samannäköisyyden viestiminen, ehdottaminen, palautteen saaminen, palautteen hakeminen, kysymyksiin vastaaminen ja asioiden selittäminen. Vähintään kaksi kolmesta tutkimuksen vastaajasta oli havainnut näitä viestintätekoja työpaikallaan edellisenä työpäivänään. Samanaikaisesti esiintyvien viestintätekojen lisäksi myös niiden kirjo vaikeuttanee viestintätekojen tarkastelua. Työpaikkojen viestintäteot ovat kuitenkin Keytonin ym. (2013, 162) mukaan jaettavissa neljään pääluokkaan: informaation jakaminen, suhteiden ylläpitäminen, negatiivisten tunteiden ilmaiseminen sekä organisoiminen.

On mielenkiintoista verrata, kuinka tunnistettavasti nämä työyhteisöjen yleisimmät verbaaliset viestintäteot esiintyvät kirjoitetussa pikaviestinnässä. Erilaisten pikaviestimissä tapahtuvien viestintätekojen tunnistaminen on tutkielman kannalta hyödyllistä, sillä Keyton ym. (2013, 153) toteavat, että viestintäteot yhdistävät mikrotason toiminnat makrotason viestintäkaavoihin sekä *kollektiivisiin*

rakenteisiin. Lisäksi viestintätekoja töissä arvioidaan jatkuvasti sekä viestintäkumppaneiden toimesta että itsereflektiona, niin muodollisesti kuin epämuodollisesti ja implisiittisesti sekä eksplisiittisesti (Keyton ym. 2013, 154). McPheen ja Zaugin (2009, 31) mukaan organisaatiot ovat sosiaalisia rakenteita, joita luodaan ja ylläpidetään tekemällä selvästi ja refleksiivisesti todellisiksi sen jäsenten käyttäjäjä; jäsenet ajattelevat organisaatioiden olevan todellisia, korkeamman tason järjestelmiä ja käyttäytyvät ja suhtautuvat niihin tämän uskomuksen mukaisesti, omaa selviytymistään arvioiden. Toisin sanottuna yksilöiden mikrotason teot voivat paljastaa meille asioita makrotason rakenteista, joihin kiinnostuksemme tässä tutkielmassa keskittyy. Esimerkiksi Sherblom (1990) havaitsi, että persoonapronominien käyttö työyhteisön sähköpostiviestinnässä heijastelee ennustettavilla tavoilla sitoutumisen ja osallistumisen tasoa organisaatioon ja ryhmiin sen sisällä. Osastoilta toisille lähetettävissä viesteissä korostuvat ”minä”-pronominit, kun taas esimerkiksi hierarkiassa alaspäin kohdistuvissa viesteissä korostuvat sitoutumista kuvaavat ”me” ja ”he” -pronominit. (Jotka korostavat *me* vs. *ne* -ajattelua). ”Minä”- ja ”sinä” -pronominit myös korostuivat työhön liittymättömissä, henkilökohtaisissa viesteissä, mikä viittaa viestien matalampaan sitoutumisasteeseen kuin työaiheisissa viesteissä. (Sherblom 1990, 49.)

Jäsenyyden lisäksi viestintään työyhteisöissä vaikuttavat erilaiset valtarakenteet eli hierarkiat. Mesken, Kissmerin ja Stieglitzin (2020, 1) mukaan hierarkiat ovat yrityksille välttämättömiä liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi ja ne helpottavat yrityksen virallisten kantojen ja näkemysten muodollista integrointia organisaation rakenteissa. Toisin sanottuna hierarkioita ajatellaan tarvittavan, jotta asiat toimivat ja etenevät organisaatiossa suunnitellusti. Muodolliset hierarkiat ja muodollinen auktoriteetti eivät kuitenkaan aina vastaa todellista auktoriteettia. Meske ym. (2020, 2) arvioivat, että työntekijät saavat vaikutteita asemastaan epämuodollisissa sosiaalisissa hierarkioissa, ja nämä vaikutteet voivat joko tukea muodollisia hierarkioita tai olla ristiriidassa niiden kanssa. Erityisesti tämä näkyy siinä, että uudet viestintäteknologiat tarjoavat työntekijöille uusia ja helppoja tapoja olla vuorovaikutuksessa esimiesten ja vertaistensa kanssa, muodollisten hierarkioiden ja rajojen yli. Työntekijät, joilla ei ole kurinpidollisia velvoitteita suhteessa henkilökuntaan, viestivät keskenään hyvin vapaasti muodollisen hierarkian eri tasoilta toisille. Päällikkötehtävissä olevien henkilöiden kanssa viestintä on varovaisempaa hierarkian tasosta riippumatta. Olennaista ei siis ole hierarkian taso, vaan toimijan tehtävät: onko viestintäkumppanilla päällikön kurinpidollista valtaa vai ei. (Meske ym. 2020, 10.) Uudet viestintäteknologiat näyttävät murtavan perinteisiä, muodollisten hierarkioiden asettamia vuorovaikutuksen rajoja. Sosiaaliselle strukturaatiolle voidaan niissä väittää syntyneen uusi areena, joten teknologioiden implikaatioita työyhteisöjen viestinnälle on syytä tarkastella lähemmin.

4.3 Medioitunut ja tietokonevälitteinen työyhteisöviestintä

Työyhteisön käytössä olevat materiaaliset resurssit ja työskentely-ympäristö määrittelevät sen, millaisia viestintäkanavia voidaan ylipäättään käyttää ja millaiseksi työyhteisöviestintä muovautuu. Jokainen organisaatio pyrkii tavoitteisiinsa niillä välineillä, joita sillä on käytettävissään. Tirumala ja Vijain (2009, 101) arvioivat, että organisaatioissa on ennen käytetty viestinnän nopeuden ja saatavuuden parantamiseen niitä välineitä, joita on ollut käytettävissä: puhelimia, kasvokkaisviestintää, muistioita ja ilmoitustauluja. Vaikka näitä viestintäkanavia ja välineitä käytetään nykyäänkin, ne voivat vaikuttaa primitiivisiltä teknologisesti kehittyneempiin viestintäkanaviin verrattuna. Teknologia voi heidän mukaansa parantaa informaation kulkua ja parantaa organisaatioiden toimivuutta. Tirumalan ja Vijain (2009, 102) mukaan organisaatioviestinnän tutkimuksen keskiössä on aiemmin ollut sen ymmärtäminen, kuinka organisaatioviestintä vaihtelee organisaation tyyppin ja rakenteen perusteella. Viime vuosina painopiste on kasvavissa määrin siirtynyt sen ymmärtämiseen, kuinka uudet viestintäteknologiat, erityisesti tietokonevälitteiset teknologiat, ovat tuoneet uusia ja tehokkaampia prosesseja organisaatioihin.

Sosiaalisten teorioiden kuten adaptiivisen strukturaatioteorian kykyä selittää teknologioiden vaikutusta vuorovaikutuksen rakenteisiin ei ole pidetty kaikilta osin riittävänä. DeRosa ym. (2004, 222) kritisoivat adaptiivista strukturaatioteoriaa ja muita sosiaalisia teorioita erityisesti virtuaalisten tiimien tarkastelussa siitä, että ne keskittyvät sosiaalisiin ja relationaalsiin tekijöihin, mutta jättävät teknologioiden ominaisuudet ja medioiden käyttötavat liian vähälle huomiolle. Ne eivät myöskään ota huomioon biologisia tai evolutiivisia selityksiä, jotka DeRosan ym. (2004) mielestä ovat olennaisia. Tässäkin tutkielmassa on syytä muistaa, että sosiaaliset ja relationaaliset tekijät eivät synny ja toimi tyhjiössä vaan niihin vaikuttavat monet ulkopuoliset ja annetut tekijät, kuten viestintäkanavan teknologiset puitteet sekä toimijoiden henkilökohtaiset piirteet ja motiivit.

Sen lisäksi, että ymmärretään sosiaalisen strukturaatioprosessin toimintaa ja teoreettista perustaa, on perehdyttävä siihen, mitä vaikutuksia teknologiavälitteisellä työyhteisöviestinnällä tiedetään olevan organisaatioille. Prosessin lisäksi on tunnettava myös väline, joka tuo omat rajoitteensa ja ominaispiirteensä työyhteisön viestinnälle. Tirumala ja Vijain (2009, 103) määrittelevät tietokonevälitteisen viestinnän kuvaavan kaikkea viestintää, jossa yksilöiden välillä ja ryhmissä viestitään verkostoituneiden tietokoneiden välityksellä. CMC:tä on heidän mukaansa asynkronista ja synkronista: asynkronisessa CMC:ssä osapuolet ovat kirjautuneita eri aikoihin ja synkronisessa samanaikaisesti. Esimerkki

asynkronisesta viestinnästä on sähköposti, kun taas synkronista viestintää edustaa esimerkiksi tämän tutkielman aiheena oleva pikaviestintä. Tirumalan ja Vijainin (2009, 104) mukaan tietokonevälitteinen viestintä mahdollistaa yritysten hajauttamisen ja toiminnan ympäri maailmaa; ihmiset voivat työskennellä kotoa, asiakkaan luota tai matkustaessaan ja olla silti yhteydessä organisaatioonsa.

Kun työ ei enää ole paikkaan sidottua, voidaan sen olettaa vaikuttavan väistämättä myös työyhteisöjen toimintaan: muun muassa etätyöt ovat tulleet mahdollisiksi tietokonevälitteisen viestinnän avulla, eikä tiimin enää tarvitse toimia samassa paikassa. Tällä on oltava vaikutuksia myös vuorovaikutuksen rakenteisiin. Yksi tapa tarkastella tietokonevälitteisen viestinnän avulla työskenteleviä tiimejä on ollut *virtuaalitiimien* tutkimus. Lipnack & Stamps (2000, 18) määrittelevät virtuaaliset tiimit ”tiimeiksi, joissa ihmiset työskentelevät itsenäisesti ajasta, paikasta ja organisaation rajoista riippumatta, hyödynnäen teknologiaa viestinnän ja yhteistyön mahdollistajina”. Virtuaalitiimit voivat tarjota työntekijöille aiempaa suurempaa joustavuutta. Virtuaalitiimien jäsenillä on tavallisesti enemmän vapautta aikansa käyttämisessä eivätkä he välttämättä ole rajoitettuja tavanomaiseen työpäivään tai työpaikkaan. Yksilöt voivat myös kuulua useampaan kuin yhteen tiimiin kerralla ja liikkua niiden välillä helposti ja joustavasti. Virtuaalitiimien avulla organisaatiot voivat myös koota resursseja lukuisista sijainneista muodostamalla virtuaalitiimin vastaamaan organisaatiossa ilmenneisiin tarpeisiin. Virtuaalitiimit mahdollistavat yrityksille myös säästöä matka-ajoissa ja -kustannuksissa, joka tuo rahallisia säästöjä ja voi nostaa tiimien jäsenten tyytyväisyyttä. (DeRosa, Hantula, Kock ja D’Arcy 2004, 220.) Sääntöjen lisäksi vuorovaikutuksen rakenteet koostuvat resursseista, joten resurssien hallinnan ja tarjonnan mullistumisella on oltava vaikutuksensa myös strukturaatioprosessiin. On kuitenkin huomioitava, että tutkielman kohteena olevassa organisaatiossa kyse ei ole ainakaan puhtaasti virtuaalitiimeistä: useat tiimit viestivät sekä kasvotusten että tietokonevälitteisesti. Virtuaalitiimien tutkimus voi kuitenkin antaa välineitä ymmärtää näiden työyhteisön jäsenten viestinnän teknologista puolta.

Tutkimuksellista huomiota on kohdistettu erityisesti uusien viestintäteknologioiden ja johtamisen suhteeseen. Meske ym. (2020, 5-6) määrittelevät päällikön (*manager*) henkilöksi, jolla on muodollisia, kurinpidollisia velvollisuuksia suhteessa henkilökuntaan ja työntekijän henkilöksi, jolla vastaavia velvollisuuksia ei ole. Gilstrap ja Hendershot (2015, 87) huomauttavat, että digitaaliset johtajat (*e-leaders*), kohtaavat tavanomaiselle johtamiselle tyypillisen strategisen tiedon lisäksi *teknologista tietoa*, joka haastaa heitä jatkuvasti. Kehittyvä digitaalinen viestintäteknologia vaatii jatkuvaa oppimista kaiken muun tiedon lisäksi, mikä tuo johtamiseen uudenlaista epävarmuutta. Alkuvaikeudet uusien viestintäteknologioiden käyttöönotossa tiimeissä voidaan selittää myös *median luonnollisuuden* teorian avulla: koska kasvokkaisuviestintä on luonnollisin viestinnän muoto, sen puute teknologisessa

viestinnässä aiheuttaa vastareaktioita. Epäluonnollisen tuntuiset viestintätavat voivat kuitenkin heidän mukaansa alkaa tuntua miellyttävämiltä, kun niiden käyttöön totutaan ja niistä muodostuu skeemoja. Tällöin tarkastelun kohteena tulisi virtuaalitiimien johtamisessa olla esimiesten kokemus ja halukkuus käyttää virtuaalitiimistyöskentelyn mahdollistavia teknologioita. (DeRosa ym. 2004, 226). Median luonnollisuuden teorian tarjoamaa näkökulmaa tietokonevälitteiseen viestintään voidaan mielestäni soveltaa päälliköiden lisäksi myös muihin työntekijöihin; epäluonnolliselta tuntuvaan ja uuteen viestintävälineeseen voi oppia ja siitä alkaa pitämään, kun sen käyttämisestä syntyy skeemoja.

Työhön liittyvän substanssitiedon lisäksi päälliköiden on jatkuvasti seurattava niiden välineiden kehitystä, joissa tätä substanssia voi alaisten kanssa käsitellä ja tavoitella organisaation tavoitteita. DeRosa ym. (2004, 224) huomauttavat, että teknologian kehitys vaatii päälliköiltä ja tiiminvetäjiltä myös entistäkin vahvempaa luottamusta työntekijöitä kohtaan, koska kehitys vähentää kasvokkaisviestintää ja heidän mahdollisuuksiaan valvoa alaisten tekemisiä. Tiimien jäsenille teknologia puolestaan lisää itsenäisyyttä ja autonomiaa työssä; molemminpuolinen luottamus onkin heidän mukaansa erityisen tärkeää virtuaalitiimien menestykselle. Tietokonevälitteisen viestinnän ei pidä olettaa tuottavan työyhteisölle automaattisesti tehokkuutta ja parempaa tuottavuutta. Meske ym. (2020, 11) huomauttavat, että digitaaliset välineet luovat korkeampaa tuottavuutta vain, kun niitä käytetään koko organisaatiossa ja kaikissa demografisissa ryhmissä. Tästä syystä Mesken mukaan tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, että digitaaliset viestintävälineet integroidaan organisaation kaikille tasoille ja niiden käyttöä lisätään kaikilla hierarkian tasoilla. että lisääntynyt hierarkiat ylittävä viestintä ja hierarkian tasojen välillä tapahtuva viestintä ei aina tuo positiivisia lopputuloksia. Osa työntekijöistä, erityisesti ei-diginatiivit, voivat arvostaa vakaata hierarkiaa, joka näkyy myös viestinnässä. Liiallinen hierarkiat ylittävä viestintä voi myös esimiesten näkökulmasta johtaa liialliseen saapuvan viestinnän määrään ja heikentää tuottavuutta. (Meske ym. 2020, 4.) huomauttavat. Toisin sanottuna perinteinenkin malli voi olla turvallinen ja tehokas. Viestinnän ambivalenssi on jälleen syytä muistaa; strukturaatio voi tuottaa myös epämiellyttäviä lopputuloksia, vaikka viestintäteknologialla olisi potentiaalia positiivisiin lopputuloksiin.

5 TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET

Tämän tutkielman ja siinä sovellettavan strukturaatioteorian ytimessä on yksi yhteiskuntateorian tärkeimmistä kysymyksistä: yksilön toimijuuden ja sosiaalisten rakenteiden välinen suhde (Pozzebon & Pinsonneault 2005, 1356). Giddensin (1989, 256) vastaus tähän kysymykseen ovat vuorovaikutuksen rakenteet, jotka ilmenevät ja rakentuvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Rakenteilla on Giddensin (1984, 25) mukaan dualiteettinen luonne, eli ne sekä ohjaavat vuorovaikutusta että syntyvät ja muovautuvat vuorovaikutuksessa. Yksilö siis sekä toimii rakenteiden mukaisesti että muovaa rakenteita toiminnallaan. DeSanctis ja Poole (1994, 142-43) havaitsivat, että uuden teknologian käyttöönotto käynnistää organisaatiossa adaptiivisia strukturaatioprosesseja, jotka ajan kuluessa voivat johtaa muutoksiin säännöissä ja resursseissa, jotka vaikuttavat organisaation sisäiseen vuorovaikutukseen.

Esimerkki uudehkosta viestintäteknologiasta ovat pikaviestimet, joiden osuus työyhteisöjen viestinnästä on etätöiden yleistymisen ja erityisesti vuonna 2019 alkaneen koronapandemian vuoksi kasvanut todella merkittävästi ja kiihtyvällä tahdilla. Garrison ym. (2011, 113) toteavat pikaviestinnän luoman teknologisen todellisuuden yhdistävän ainutlaatuisesti kirjoitettua ja puhuttua vuorovaikutusta: pikaviestinnän synkronisuus heijastelee puhutun kasvokkaisviestinnän konteksteja, joihin pikaviestinnässä yhdistyvät ensisijaisena viestintämuotona kirjoitetut viestit. Tarkastellussa työyhteisössä ei pikaviestimissä tapahtuvaa vuorovaikutusta ole juuri lainkaan ohjeistettu, säädely tai rajoitettu. Tällaisessa tapauksessa voidaan odottaa vuorovaikutuksen rakenteita synnyttävien ja ylläpitävien strukturaatioprosessien tapahtuvan orgaanisesti ja suhteellisen vapaasti. Kaikki edellä mainitut tekijät tekevät pikaviestimistä tutkimuksellisesti houkuttelevan ilmiön sosiaalisten rakenteiden tutkimukselle. Pikaviestinten merkittävä rooli tämän päivän työyhteisöviestinnässä antaa tutkielmalle yhteiskunnallista painoarvoa. Poolea ja DeSanctista (1994, 121) mukaillen voidaan pikaviestinnästä esittää kaksi adaptiivisen strukturaatioteorian tärkeää kysymystä: Millaisia rakenteita pikaviestintä tarjoaa organisaation vuorovaikutukselle ja millaisia rakenteita vuorovaikutukseen syntyy, kun ihmiset vuorovaikuttavat toistensa kanssa pikaviestinten avulla?

Tutkimusongelmana on näin ollen tässä tutkielmassa on selvittää, millaisia vuorovaikutuksen rakenteita on tunnistettavissa työyhteisön pikaviestinnässä. Tutkielman tavoitteena on syventää ymmärrystä pikaviestinten merkityksestä työyhteisöviestinnässä sekä strukturaatioteorian sovellettavuudesta vastaaviin tutkimusaiheisiin. Koska vuorovaikutuksen rakenteet ilmenevät viestinnässä, on vuorovaikutuksen rakenteita tutkittaessa tarkasteltava yhteisön viestintää. Tieto vuorovaikutuksen rakenteista sijaitsee Giddensin (2000, 427) mukaan yksilöiden käytännöllisessä tietoisuudessa, joka

ohjaa heidän toimintaansa eri tilanteissa, joten vastataksemme tutkimusongelmaamme on ensisijaisena tietolähteenä oltava työyhteisön jäsenet. Tästä syystä tässä tutkielmassa haastatellaan tarkastelun kohteena olevan työyhteisön jäseniä. Koska rakenteet koostuvat säännöistä ja resursseista, ovat ensimmäiset kaksi tutkimuskysymystämme seuraavat:

TK1: Millaisia sääntöjä on havaittavissa työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa?

TK2: Millaisia resursseja on havaittavissa työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa?

Työyhteisöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä tutkittavan organisaation jäseniä, joista osan kanssa jokainen haastateltava omassa tehtävässään viestii ja työskentelee. Yksittäinen haastateltava ei voi vastata koko yrityksen näkökulmasta vaan omien kokemustensa kautta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö erilaisten työyhteisöjen edustajien kokemuksista ja viestinnällisistä näkökulmista voisi olla tunnistettavissa myös laajempia, organisaatiotason viestinnällisiä rakenteita eli sääntöjä ja resursseja.

Toisaalta pikaviestimiin liittyy myös disruptiivisuutta (Garrett & Danziger 2007) ja teknologiset viestintävälineet voivat myös heikentää samastumista työnantajaan, jos niille rakentuu vuorovaikutuksessa negatiivisia merkityksiä (Larson & Pepper 2011). Pikaviestimissä voi myös kehittyä organisaatiossa jaettu ja sille ominaisia viestinnän piirteitä ja käytäntöjä liittyen esimerkiksi hymiöiden käyttämiseen (Garrison ym. 2011). Pikaviestinnällä kuten muillakin vuorovaikutuksen muodoilla voi siis olla organisaation kannalta sekä negatiiviseksi että positiiviseksi arvoitettavia merkityksiä ja arvioituja vaikutuksia. Jotta tutkielmalla on selitysvoimaa, on pikaviestintää ohjaavien rakenteiden merkitystä arvioitava myös koko työyhteisön kannalta, ja siksi on kysyttävä:

TK3: Millaisia merkityksiä pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen rakenteilla on organisaation viestinnän ja toiminnan kokonaisuudelle?

Etsimällä vastauksia näihin kolmeen kysymykseen rakentuu kuva työyhteisön pikaviestintää ohjaavista sosiaalisista rakenteista sekä niiden merkityksistä organisaatiolle ja tutkittavan yrityksen toiminnalle. Hypoteeseina on, että työyhteisön viestinnässä on rakentunut tunnistettavia viestinnällisiä sääntöjä, joihin vaikuttavia resursseja on mahdollista tunnistaa ja näillä rakenteilla on olennainen merkitys koko organisaation viestinnälle ja toiminnalle.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tässä tutkielmassa on tarkoitus tutkia sosiaalisia rakenteita, jotka ohjaavat työyhteisön vuorovaikutusta pikaviestimissä. Rakenteiden tutkimiseksi on löydettävä vuorovaikutuksen säännöt ja ymmärrys käytössä olevista resursseista ja ne sijaitsevat yksilön käytännöllisessä tietoisuudessa. Käytännöllisellä tietoisuudella tarkoitetaan Giddensin mukaan strukturaatioteoriassa ihmisen kykyä ymmärtää ja tietää, kuinka sosiaalisen elämän monimuotoisissa tilanteissa tulee kulloinkin käyttäytyä ja edetä. Käytännöllisen tietoisuuden vuoksi ihminen pystyy arvioimaan, kuinka kuuluu toimia, joten hän osaa myös kertoa, miksi on toiminut eri tilanteissa tietyllä tavalla. (Giddens 2000, 427.) Käytännölliseen tietoisuuteen on nähdäkseni helpointa ja käytännöllisintä päästä käsiksi keskustelemalla, kysymällä ja vuorovaikuttamalla niiden toimijoiden kanssa, joiden yhteisöjen sosiaaliin rakenteisiin halutaan tutustua. Tästä syystä tutkielman ensisijaiseksi tutkimusmenetelmäksi on valikoitunut haastattelu. Kun halutaan tietoa siitä, mitä Hirsjärvi ja Hurme (2015, 28) nimittävät *tajunnan sisällöiksi* käytetään heidän mukaansa kvalitatiivisia eli laadullisia menetelmiä, kuten teemahaastattelua ja muita puolistrukturoituja haastatteluja, koska tällaisilla menetelmillä päästään lähemmäksi niitä merkityksiä, joita ihmiset antavat ilmiöille ja tapahtumille. Mielestäni Giddensin kuvaamassa käytännöllisessä tietoisuudessa on kyse juuri tajunnan sisällöistä ja yksilöiden kokemuksista, jotka paljastavat tutkijalle asioita makrotason ilmiöistä kuten työyhteisön sosiaalisista rakenteista.

Tässä tutkielmassa haastattelumuodoksi on valittu teemahaastattelu. Muista puolistrukturoiduista menetelmistä poiketen teemahaastattelusta puuttuvat ennalta päätetyt, kaikille yhteiset kysymykset ja niiden muodot, vain teemat on etukäteen päätetty ja haastattelun kulku on vapaampaa kuin muissa puolistrukturoiduissa haastatteluissa (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48). Käytetyssä haastattelumenetelmässä on kuitenkin myös puolistrukturoidun haastattelun piirteitä, sillä teemojen lisäksi haastattelu-rungossa on lista kysymyksistä, jotka pyritään käymään jokaisen haastattelun kanssa läpi. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys ovat kaikille vastaajille samat, jotta kysymyksillä olisi sama merkitys kaikille. Lomakehaastatteluun eli strukturoituun haastatteluun verrattuna puolistrukturoidussa haastattelussa ei kuitenkaan käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. (Eskola & Suoranta 1998, 63.) Pääasiassa kyse on tästä huolimatta lähes puhtaasta teemahaastattelusta, sillä runko mukautuu haastattelutilanteen edetessä kunkin haastateltavan kanssa. Jos haastattelun luonnollinen kulku ei seuraa haastattelurunkoa tai esille nousee odottamattomia teemoja, ei runkoa noudateta ehdoitta vaan mennään haastattelun ehdoilla.

Lindlofin ja Taylorin (2002, 173) mukaan haastattelut sopivat erityisen hyvin sosiaalisen toimijan kokemusten ja näkökulman ymmärtämiseen ja haastatteluihin on tapana valita ihmisiä, joiden kokemukset ovat tutkittavalle ilmiölle olennaisia. Tämän tutkielman tapauksessa ei haastateltavien valinnassa käytetty muuta kriteeriä kuin pikaviestinten käyttäminen työssä. Jokaisen työyhteisön pikaviestimissä vuorovaikutukseen osallistuvan toimijan näkemys on lähtökohtaisesti tutkimusongelmalle yhtä arvokas. On syytä muistaa, että emme oleta haastateltujen kertomien asioiden olevan absoluuttisia, objektiivisia totuuksia. Kuten Lindlof ja Taylor (2002, 172) huomauttavat, ihmiset unohtavat asioita, sivuuttavat toisia asioita, valehtelevat tai vähättelevät ja suurentelevat omaa tai muiden roolia eri tapahtumissa. Tarkoituksena ei olekaan löytää absoluuttisia totuuksia, vaan hyödyntää haastateltujen käytännöllistä tietoisuutta omasta ja muiden viestinnästä ja katsoa, mitä se paljastaa meille hänestä ja hänen työyhteisönsä sosiaalisista rakenteista.

Teemahaastattelua täydennetään kokeellisella piirtämismenetelmällä. Tarkoituksena on, että haastateltavat pääsevät itse hahmottamallaan tavalla piirtämään ja nimeämään paperille henkilöitä ja ryhmiä, joiden kanssa he käyttävät pikaviestimiä sekä merkitsemään oman paikkansa tässä viestinnällisessä rakennelmassa. Tarkoituksena ei ole niinkään tuottaa piirroksilla tietoa, joka itsenäisesti rikastaisi aineistoa, vaan tavoitteena on ohjata haastattelun alkupuolella vastaajat pohtimaan pikaviestintää ja omia viestintäsuhteitaan hieman syvempää kuin arkisissa viestintätilanteissa on mahdollista ja oletettavaa. Kuten Alasuutari (1995, 151) huomauttaa, ihmiset pyrkivät jo ennen kysymyksiin vastaamista ja itse haastatteluiden aikana pääsemään jonkinlaiseen käsitykseen tilanteen kulloisestakin luonteesta, jolloin erilaisten vuorovaikutustilanteiden avulla saadaan aikaan erilaista tutkimusaineistoa. Piirtämismetodin tarkoituksena on alusta alkaen ohjata vuorovaikutustilanne eli haastattelu sellaiseen suuntaan, jossa haastateltua kannustetaan pohtimaan ja jakamaan omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan sellaisena kuin hän kokee ne. Ei-toivotumpia lopputulemia ovat tilanteet, joissa haastateltava esimerkiksi kokee olevansa tentattavana tai pyrkii vastaamaan *oikein*, ei niin kuin itse haluaa.

Teemahaastattelun haastattelurunkoa testattiin ennen haastatteluiden aloittamista yhdellä vapaaehtoisella, minkä jälkeen se muokattiin lopulliseen muotoonsa (liite 1). Haastattelurunko pysyi muuttumattomana ensimmäisestä viimeiseen haastateltavaan. Ensisijainen tavoite haastattelurunkoa laadittaessa oli ruokkia ja kannustaa haastateltavien omaehtoista pohdintaa, jotta käytännölliseen tietoisuuteen pureudutaan mahdollisimman keskeytyksettä, jolloin tarkka haastattelurungon itseisarvoinen noudattaminen voisi olla assosioinnille ja keskustelun luontaiselle kululle haitallista. Tavoite kuitenkin oli, että halutut teemat ja niihin liittyvät kysymykset tulisivat muodossa tai toisessa käsitellyiksi

kaikkien haastateltujen kanssa. Haastattelurungon laatimisessa periaatteena oli edetä yksinkertaisemmista ja arkisemmista asioista kohti monimutkaisempia, abstraktiotasoltaan syvempiä teemoja. Koska pikaviestintä on haastatelluille hyvin arkipäiväinen ilmiö, johon liittyvien käsitysten ja skeemojen oletettiin runkoa laadittaessa olevan merkittävältä osin tiedostamattomia tai automatisoituneita, pyrkimys oli ohjata keskustelua vähitellen syvemmälle käytännölliseen tietoisuuteen. Tästä syystä haastattelun alkupuolella käsitellään aiheita, jotka käsittelevät muun muassa pikaviestinten käyttämisen taajuutta ja haastateltujen käyttämien pikaviestinten kuvailua. Haastattelun loppupuolella abstraktiotason syventyessä tarkoitus on jo kyetä kuvailemaan esimerkiksi pikaviestinnän roolia työyhteisön viestinnässä ja omien pikaviestintätilanteiden sisältöä sekä niiden herättämiä tunnereaktioita.

6.2 Aineiston kuvailu ja analyysi

Haastattelin kahtatoista keskikokoisen finanssialan yrityksen työntekijää organisaation eri tasoilta. Otannassa on mukana asiakaspalvelijoista johtajiin läpi organisaation eri tehtävissä toimivia henkilöitä. Miehiä haastatelluista oli kaksi, mikä vastaa melko tarkasti myös yrityksen henkilöstön sukupuolijakaumaa. Haastateltavia haettiin sähköpostitse yrityksen Tampereen henkilöstöstä lähettämällä heille haastattelupyynnö (liite 2) saatteineen. Haastateltavia valittiin 12 ilmoittautumisjärjestys ensisijaisena kriteerinä, samalla pyrkien valitsemaan haastateltavia riittävän erilaisista työtehtävistä, jotta mitkään näkökulmat eivät korostuisi liiaksi. Haastattelut nauhoitettiin ja haastattelun aikana tuotettu graafinen materiaali taltioitiin. Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen haastattelulupa (liite 3), jossa kerrottiin tutkielman silloisesta tavoiteaikataulusta, haastateltavan oikeuksista ja aineiston käytöstä jatkossa. Yrityksen tiloissa työpäivän aikana tehdyissä teemahaastatteluissa aineistoa syntyi lähes 12 tuntia. Pisimmän haastattelun kesto oli 76 minuuttia ja lyhyimmän 36 minuuttia.

Nauhoitettu haastatteluaineisto litteroitiin avoimen lähdekoodin Transcriber-ohjelmistoa hyödyntäen, minkä jälkeen aloitettiin aineiston analyysi. Aineiston analyysissä apuna käytettiin laadullisen aineiston käsittelyyn soveltuvaa Atlas.ti -ohjelmistoa. Atlas.ti -ohjelmistolla litteroitu haastatteluaineisto koodattiin aineistolähtöisesti siitä ilmeneviin temaattisiin koodeihin, analyysiyksikön ollessa tavanomaisimmin yksi puheenvuoro. Koodausjärjestelmä kehittyi ja karsiutui prosessin aikana ja koodaamisen lopuksi jäljellä oli 18 koodia, joilla merkityksellisiltä vaikuttavat puheenvuorot oli luokiteltu: haastattelijan kontekstointia ja omia ajatuksia, käsityksiä muiden tavoista pikaviestistä, käyttämäni pikaviestimet, muun kuin pikaviestinnän kuvailu, oma viestijäkuva ja sen kuvailu, omaa viestintää ohjaavat säännöt tai periaatteet, organisaation ulkopuolelle viestittely, palaute ja tutkimukseen liittyvät asiat, pikaviestinkeskustelujen ja vuorovaikutuksen kuvailu, pikaviestinnän haitat ja rajoitteet,

pikaviestinnän hyödyt ja mahdollisuudet, pikaviestinnän merkitykset työyhteisölle tai organisaatiolle, pikaviestintä suhteessa muihin viestintämuotoihin, pikaviestintävälineiden väliset erot, status ja työnkuva organisaatiossa, suhteet viestintäkumppaneihin, syyt käyttää pikaviestimiä sekä toiveet, odotukset tai huolet tulevaisuudesta.

Useat puheenvuorot liittyivät useampaan teemaan, joten ne koodattiin useampaan eri luokkaan. Tästä syystä koodatussa aineistossa on toistoa, jota poistamalla koodattua aineistoa syntyi haastatteluista yhteensä 644 sivua (fonttikoko 12, kirjasin Times New Roman). Koodauksen aikana tehtiin muistiinpanoja tutkimuskysymyksiin liittyvistä havainnoista ja haastateltujen vastauksista, jotka tuntuivat tutkimusongelman ja -kysymysten kannalta tärkeiltä. Säännöt ja resurssit eivät olleet havaittavissa suoraan 18 koodiin luokitellusta aineistosta, joten seuraavaksi koodattu aineisto luettiin analysoiden läpi toistamiseen, strukturaatioteoreettisen linssin läpi. Eri koodit toimivat tässä yhteydessä ikään kuin karsinoina, joiden avulla samakaltaisiin teemoihin liittyviä, merkityksellisiltä vaikuttavia puheenvuoroja oli mahdollista verrata keskenään ja etsiä niistä sääntöjä ja resursseja.

Koska rakenteet eli säännöt ja resurssit ilmenevät viestinnässä, eivät eksplisiittisesti tai autonomisesti ääneen lausuttuina, eivät ne ole havaittavissa suoraan haastateltujen vastauksissa vaan niiden löytäminen vaatii tutkijan tulkintaa. Haastateltujen vastauksista liittyen eri teemoihin pyrittiin havaitsemaan 1) erilaisia periaatteita, sääntöjä tai ihanteita, jotka vaikuttavat heidän tekemiinsä viestinnällisiin päätöksiin tai niiden arvottamiseen ja 2) resursseja, jotka vaikuttavat edellä mainittuihin päätöksiin erilaisissa tilanteissa. Jos haastateltu esimerkiksi kertoo ärsyntyvänsä, kun hänellä on kiire eikä vastausta pikaviestimissä saada tarpeeksi nopeasti, on puheenvuorosta analysoitavissa sääntö, jonka mukaan pikaviestimissä tulee vastata mahdollisimman nopeasti sekä aika resurssina, jonka menettäminen vaikuttaa säännön tulkintaan ja sen rikkomisesta aiheutuvaan tunnereaktioon. Näin analysoiden ja tulkiten koodatusta aineistosta hahmoteltiin sääntöjen ja resurssien lista, jossa kunkin säännön ja resurssin alle koottiin analyysin edetessä niitä tukevia sekä haastavia puheenvuoroja. Näin työyhteisössä yleiset säännöt ja niihin liittyvät resurssit oli mahdollista erottaa yksilöllisistä preferensseistä ja poikkeamista. Tutkijan rooli samankaltaisten puheenvuorojen yhdistämisessä sääntöihin ja resursseihin on suuri, mutta uskon analyysin onnistuneen luotettavasti, tutkijan vähäinen kokemus huomioiden.

Haastateltavien piirtämät kuvat omasta pikaviestintäympäristöstään toimivat pääasiassa haastateltujen oman ajattelun ja kerronnan tukena. Piirrookset eivät kuitenkaan itsenäisesti tuottaneet mitään sellaista tietoa, jota haastateltavat eivät olisi suullisesti kertoneet. Piirtäminen ei siis sinänsä rikastanut

aineistoa, mutta se vaikuttaa auttaneen haastateltavia aiheeseen lämmittelyssä ja mielenkiintoisten teemojen esille nostamisessa. Piirtämisen käyttäminen oli jälkikäteen tarkasteltuna erittäin hyödyllistä apuvälineenä ja keskustelun herättämisen tukena, kun haastattelujen aiheena on hyvin arkiselta tuntuvat pikaviestintäkeskustelut, joissa useamman haastateltavan mukaan ei heidän mielestään ennen haastattelua ollut juurikaan puhuttavaa.

Haastattelujen jälkeen ja analyysin aikana oli tarpeellista myös hahmottaa kokonais kuvaa siitä, millaisessa viestintäympäristössä työyhteisön jäsenet toimivat, jotta analyysissä ei tehdä virheellisiä päätelmiä motiiveista tai haluista, kun todellisuudessa kyse on toimintaympäristön ehdoista ja rajoituksista. Yrityksessä oli haastatteluhetkellä käytössä kaikkien työntekijöiden yhteisenä pikaviestintäsovelluksena Lync tai Skype For Business, riippuen käyttäjän työaseman Windows-versiosta, sillä ne päivittyivät vaiheittain. Yrityksessä oli lisäksi osalla henkilöstöstä haastattelujen aikaan pilottikäytössä Teams, joka sittemmin on korvannut Lyncin ja Skypen. Lisäksi osa haastatelluista käytti myös muita pikaviestintäsovelluksia kuten WhatsAppia ja Slackiä. Skypeä käytetään tulosten raportoinnissa synonyyminä pikaviestinnälle, ellei erikseen mainita jotain toista pikaviestintäsovellusta.

Tarkoitus haastatteluja aloittaessa oli käsitellä pääasiassa kahden henkilön välillä tapahtuvaa, interpersonaalista pikaviestintää. Haastattelujen edetessä kävi ilmi, että useiden haastateltujen arjessa ryhmäpikaviestintä on merkittävässä roolissa myös Skypessä ja WhatsAppissa. Ryhmäkeskustelujen tarkastelu on siten sisälletty soveltuvin osin analyysiin, sillä sen poisjättäminen ei antaisi totuudenmukaista kuvaa pikaviestimissä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Huomionarvoista kuitenkin on, että myös ryhmäkeskusteluissa tapahtuva vuorovaikutus on vastaajien kuvausten mukaan yleensä todellisuudessa kahdenvälistä: yksi kysyy, toinen vastaa ja muut ovat yleisöä. Tästä tarkemmin seuraavissa luvuissa.

7 TULOKSET

7.1 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen säännöt

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen mukaisesti tarkoituksena oli haastatteluissa selvittää, millaisia sääntöjä liittyy työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Hoffmania ja Cowania (2010, 207) mukailleen säännöt tarkoittavat käytännössä erilaisia ohjenuoria, jotka ohjaavat ihmisten toimintaa. Koska tässä organisaatiossa pikaviestintää ei juurikaan ohjeisteta tai säännellä, ovat pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen säännötkin epämuodollisia ja viestinnässä ilmeneviä. Työyhteisön viestinnästä tunnistettiin kahdeksan pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen sääntöä: epämuodollinen viestintätyyli ja emojiien käyttö, läsnäolotilat keskustelun aloittamisen kynnyksenä, käytettävissä olemisen itseisarvo, viestien hierarkkinen priorisointi, pikaviestimet vuorovaikutuksen aloituspisteenä, nopeat keskustelut yksinkertaisista ja kiireellisistä aiheista, pyrkimys työrauhan suojelemiseen sekä kielletyt aiheet ja palautteen ehdot.

7.1.1 Epämuodollinen viestintätyyli ja emojiien käyttö

Haastatellut kertovat, että keskusteluiden sävyn tulkitseminen on Skypessä välillä vaikeaa. Sävyn tulkitsemiseen näyttää sisältyvän ainakin arvioita lähettäjän ystävällisyydestä, motiiveista sekä siitä, kuinka hyvin vastaanotettu viesti sopii pikaviestimissä käytettävään viestintätyyliin. Haasteet sävyn tulkitsemisesta liittyvät erityisesti pikaviestimissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen, sillä samansisällöisen viestin sävyä arvioidaan tulkittavan toisessa viestintäkanavassa eri tavoin.

H5: Ja sitte mä oon huomannu sen että välillä niissä just tulee ongelmia kun, on pikkuse eri tapoja hoitaa asioita, nii sit se, niinku, tavallaan, siinä helposti se äänensävy vähän niinku jää huomiotta, niin sitte voi tulla, tai mulla ainaki muutaman kerran on tullu semmosia tilanteita että tulee semmonen olo, että, että onko, oonko mää nyt tehny jotaki vääri että, vaikka se ois ehkä kasvotusten ollu ihan ok.

Koska sävyn tulkitseminen on Skype-keskusteluissa vaikeaa, halutun sävyn välittymistä vastaanottajalle tuetaan tehokeinoin. Tukeakseen halutun sävyn välittymistä mahdollisimman selkeästi vastaanottajalle, haastatellut kertovat käyttävänsä emojiita. Erilaisilla tunnetilaa tai tekemistä kuvaavilla emojiilla paitsi tuetaan halutun sävyn välittymistä, niillä myös uskotaan olevan positiivisia vaikutuksia viestin aiheuttamaan reaktioon. Emojiien ja hymiöiden käyttäminen on haastateltujen mukaan parempi viestinnällinen vaihtoehto kuin niiden jättäminen käyttämättä. Vaikka viestin sisällössä ei muutoin tulkittaisi olevan ongelmaa, arvioidaan emojija sisältävän viestin saavan paremman vastaanoton.

Näyttää siltä, että emojittomuus rikkoo pikaviestintään liittyviä viestinnällisiä sääntöjä. Emojiton ja hymiötön viestintä voi tuntua jopa oudolta ja liian korrektilta.

H1: Mää tykkään joo, joo ja huomasin tänään juuri kun skypettelin henkilön kanssa, jonka kanssa harvemmin skypettelen, hän ei käyttänyt hymiöitä ollenkaan, et se oli mun mielestä tosi erikoista ja siitä jäi semmonen, tosi semmonen korrekki kuva. Kun mun mielestä Skypen vahvuus on siinä että se on vähän kuin puhekieltä, mut kirjallisesti. Joo.

Oikean sävyn välittymisestä halutaan varmistua, sillä sävyn virhetulkintoihin vaikuttaa vastausten perusteella sisältyvän sosiaalisia ja työn suorittamiseen liittyviä riskejä. Kun viestintäkumppanin arvioidaan käyttäytyvän epäasiallisesti tai muutoin rikkovan viestinnällisiä odotuksia, haastatellut mukauttavat omaa viestintätyyliään. Yleinen reaktio epämiellyttäväksi koettuun viestintään on ohjata oman viestinnän tyyliä formaalimpaan ja etäisempään suuntaan. Epämuodollinen ja rento viestintä näyttää Skypen oletustyylinä, josta etäännyttään silloin, kun viestintäkumppanin tulkitaan rikkovan tyyliin tai käytökseen liittyviä odotuksia.

H6: No sit mä en lopeta hymiöllä (nauraa) jos se on joku tosi niinku... Semmonen että myyjä vaikka on, vähän niinku tahallaan vähän hankala, tai näin. Ja ois sitä mieltä et hänelle pitäis saada nyt tää tieto niinku heti, ku muut joutuu odottaa vaikka nyt jossain niinku justiin terkkarin käsittelyssä. --- Ni, silloin se menee ehkä niinku vähä auto-, autopilotille ja sitte niinkun, se menee vähän semmoseks asiallisemmaks se oma tyyli, ja semmoseks vähän että "juu että tämä tulee käsittelyyn" että "palaan sinulle pikimmiten" ja piste emmä silloin sinne sitä hymiöö laita.

Kun arvioidaan, että viestintäkumppani on esimerkiksi tahallaan hankala tai tarpeettoman vaativa, aletaan viestiä korostetun asiallisesti ja viesteistä katoavat emoji. Ikäväksi tulkittu sävy ja siitä aiheutuva negatiivinen reaktio vievät motivaation sävyn ja tunnetilojen viestintään. Skypelle tyypillinen epämuodollinen tyyli katoaa, kun vuorovaikutus ei suju odotusten mukaisesti ja positiivisissa merkeissä. Aina halutun sävyn viestiminen ei kuitenkaan onnistu; emoji eivät ole pettämätön ratkaisu, jolla sisällöltään negatiiviseksi tulkittavaan viestiin saisi sisällytettyä vastaanottajan positiiviseksi tulkitseman sävyn. Ikävää sävyä, tunnetilaa tai sisältöä ei voi piilottaa emojien taakse, vaan ne näyttävät toimivan pikemminkin viestin tyylillisen hienosäätämisen välineinä sekä halutun sävyn vahvistamisessa.

H2: Ja kivahan siel on että siel on hymiöö ja muuta mutta, s- ne hymiöt ja kaikki muut on semmonen vähä taiteenlaji kuitenkin että. Että i- ihminen voi sanoo, Skypessä niinkun, tietäen että viesti on hyvinkin negatiivisesti tarkotettu mutta, se hymiö perässä ei muuta sitä.

Edellä käsitellyissä esimerkeissä, joissa viestintäkumppanit joko viestivät liian muodollisesti tai Skypen tyylin vastaisesti, on kyse työyhteisön viestinnällisten sääntöjen rikkomisesta. Tulkinnat tökeröstä tai tyllystä käytöksestä ovat esimerkkien perusteella usein seurausta siitä, että viestintäkumppanit eivät hallitse kanavan tyyliä ja rikkovat siten pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen yhteisiä sääntöjä. Emoji puuttuvat, käytöstävät ja kunnioitus unohtuvat epämuodollisuuden varjolla tai

sorrutaan töksäyttelyyn. Haastateltavien vastausten perusteella ei ole syytä ajatella, että pikaviestimet itsessään aiheuttaisivat negatiiviseksi koettua viestintää, vaan osa työyhteisön jäsenistä ei vain hallitse viestintäkanavan tyyliä. Epämuodollisuus ja välittömyys eivät kumoa asiallisuuden ja perustavanlaatuisten käytösten odotusta.

H5: No varmaan ainaki se niinku että, että on kohtel- kohtelias tavallaan, samalla tavalla kun jos kasvotusten oltas. Että se ei oo mitenkään sellanen kanava, missä voi niinku olla jotenkin tylumpi. Niin, mun mielestä se on tosi tärkeä. Ja niinku että, kuuntelee sitä toista.

Näiden havaintojen perusteella voidaan tiivistää, että tässä työyhteisössä pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa odotetaan epämuodollista, välitöntä viestintää sekä suositaan emojiä käyttämistä.

7.1.2 Läsnaolotilat keskustelun aloittamisen kynnyksenä

Yrityksen yleisimmässä pikaviestintävälineessä Skypessä jokainen käyttäjä voi asettaa itselleen läsnäolotilan, joka kertoo hänen käytettävyydestään viestintään. Yleisimpiä ovat ”käytettävissä”, ”varattu”, ”älä häiritse” ja ”poistunut”. Osa läsnäolotiloista kytkeytyy päälle automaattisesti, esimerkiksi kalenteriin merkattujen kokousten alkaessa tai omaa näyttöä jaettaessa. Haastattelujen perusteella työyhteisössä on yhteinen ymmärrys siitä, että läsnäolotiloilla viestitään omaa käytettävyyttä ja sitä, ovatko Skype-keskustelut tällöin toivottuja tai hyödyllisiä. Eri läsnäolotilojen tulkinnat sen sijaan näyttävät vaihtelevan merkittävästi riippuen henkilön työtehtävistä ja viestintätavoista. Sääntö siitä, että läsnäolotiloilla voidaan rajoittaa yhteydenottoja Skypessä näyttää olevan selkeä, mutta tätä sääntöä tulkitaan hyvin moninaisin tavoin, jolloin keskustelujen aloittamisen kynnyksenä on hyvin subjektiivinen. Näennäisesti yksinkertaisin tapa tulkita läsnäolotiloja on käsitellä niitä nimiensä mukaisesti, eli lähettää viestejä vain käytettävissä oleville vastaanottajille. Tällaisiakin tulkintoja esiintyi haastattelujen vastauksissa, tosin ne ei eivät näytä olevan läheskään yleisin tapa tulkita läsnäolotiloja.

H2: En laita jos toinen on puhelinneuvottelussa tai jotain muuta, että harvemmin laitan sen täytyy olla sitten tosi, tosi, todella tärkeä asiaa, että mitä mulla sitten on. Että sitte mä melkein laitan sen sähköpostiin. Ku mä tiedän kuitenkin et täällä vastausaste on ja -nopeus on niin hyvä, että sitte mä niinku pyrin välttään sitä, että se joka on oikeesti varattuna jossain et ei sillä vilku.

Osa haastatelluista tiedostaa läsnäolotilojen merkityksen, mutta ne eivät vaikuta heidän halukkuuteensa aloittaa keskustelua. Läsnaolotilan viestimää käytettävyyttä olennaisempaa on usein se, millaiseksi arvioidaan vastaanottajan *todellinen* valmius aloittaa keskustelua. Osa haastatelluista arvioi, että esimerkiksi palavereissa voi todellisuudessa olla mahdollisuus vastata yksinkertaisestiin kysymyksiin, vaikka läsnäolotila kertoisi toisin. Toiset taas siirtävät vastuun käytettävyyden arvioimisesta vastaanottajalle: aina voi lähettää viestin ja vastaanottaja jättää vastaamatta, jos ei juuri silloin pysty

vastaamaan. Näitä tulkintatapoja yhdistää, että olennaista ei ole, mikä läsnäolotila on, vaan mitä sen taustalla todellisuudessa tapahtuu.

H1: Lähetän, joo (*läsnäolotilasta huolimatta*). Siis ainoa on se jos on "älä häiritse", koska mä oletan et se ei mee perille sillon. Jos sä sanoisit mulle et se menee silti perille nii mä alkaisin varmaan laittaa myös älä häiritse -tilassa oleville (naurahtaa). --- Joo, mä oon itsekäs ja kärsimätön tässä asiassa, ja sit mä tiedän toisaalta sen, että vaikka joku ois neuvottelupuhelimessa, -puhelussa näkyy tilana, niin meil on niin paljon niinkun monilla Skype-palaveriteita, missä kuitenkin on myös semmosta, niinku s- kuvailin, äskön että, et, asia saattaa olla mulle tuttu ja mult ei odoteta siihen nyt justiin kommenttia, et, et monella saattaa olla mahdollisuus vastatakin pikaiseen kysymykseen.

Todellisen käytettävyyden arvioimisessa on henkilökohtaisten tulkintojen lisäksi apuvälineenä myös Outlook-kalenteri, josta tarkistetaan, mihin potentiaalisen keskustelukumppanin ”varattu”-tila perustuu. Kalenterin sisällöstä tehdään päätelmiä siitä, voiko vastaanottaja ehkä kuitenkin vastata viestiin, tai voisiko mahdollisuutta siihen ainakin tiedustella. Olennaista näyttää olevan ainakin se, onko kyseessä vastaanottajan itselleen tekemä kalenterimerkintä, jolloin ”varattu”-tila perustuu usein henkilön omien töiden organisointiin, vai onko kyseessä palaveri tai muu tapaaminen, jossa on muitakin ihmisiä. Haastatellut arvioivat työtovereidensa kalenterimerkintöjä päätelläkseen, kuinka voimakkaasti läsnäolotilaa täytyy kunnioittaa.

H8: No rii- taas riippuu vähä henkilöstä ja asiasta, mut sitten, voi, niinku ot- silleenki et, et jos on niinku selkeesti joku et nyt mä tarttisin tiedon, ja en, metei- ei niin käy kattomassa sieltä toisen kalenterista, et onks se niinkun, onks sillä vaikka joku oma varaus siel kalenterissa vai onks se jossain, jossain, jossain palaverissa tai jossain niinku sillain et riippuu vähän, niin sitte tota, tota noin niin siitä riippuen niin sit laittaa, voi silti laittaa sinne ja just tällain että "voiko häiritä?".

Jos viesti läsnäolotilasta huolimatta lähetetään ”varattu”-tilassa olevalle, esimerkiksi kesken kokouksen tai neuvottelupuhelun, haastatellut kuvaavat lähestymistapansa ja keskusteluun liittyvien odotustensa eroavan siitä, kun viestiä lähetetään vapaana olevalle työkaverille. Erityisesti reaktioaikaan liittyviä odotuksia säädetään, kun vastaanottaja on varattuna. Kesken palaverin saapuvaan viestiin ei tarvitse reagoida yhtä nopeasti kuin muihin pikaviesteihin. Lähestyminen voi olla myös kohteliaampaa ja vastaanottajan reagointia voidaan odottaa ennen lisäviestien lähettämistä. Viestien lähettämistä perustellaan eläytymällä sekä lähettäjän että vastaanottajan asemaan; kun lähettää viestin, saa ”pallon” itseltään pois, ja vastaanottajan ei tarvitse heti reagoida viestiin, joten H4 ei itsekään kokisi palaveriin tulevaa viestiä ärsyttäväksi. Koska hän uskoo, että palaverissa ei tarvitse reagoida nopeasti, uskoo hän muidenkin ymmärtävän tämän, mikä antaa oikeutuksen viestin lähettämiselle palaverissa olevalle vastaanottajalle.

H4: Ja ku mä oon huomannu kyllä sen et vaikka oot missä kokouksessa tai neuvottelupuheluessa tai missä vaa, nii monesti Lynccihän on vähän semmonen et sitte sinne heitetään se viesti kuitenkin. --- Mä en ite koe sitä ehkä sillein, et jos joku lähettää mulle viestiä vaikka mä olisin palaverissakin, ja joku lähettää mulle viestin, nii mä en koe sitä sillei ärsyttävänä että mä niinku, vähän, pidän sen sitä välillä niinkin ehkä että se pallo on sitten mulla, kuka sen vastaanottaa että eihä mun tarvi siihen, et jos mä haluan keskittyä siihen tiettyyn asiaan sillon, nii mun ei tarvii sillon siihe reagoida.

Erilaiset työtehtävät vaikuttavat vastausten perustella osaltaan siihen, kuinka läsnäolotiloja tulkitaan. Koska yrityksessä käytettävä puhelinjärjestelmä aiheuttaa sisäänkirjautumisen yhteydessä ”varattu”-tilan aktivoitumisen, ovat asiakaspalvelijat ja muut puhelimesta paljon työskentelevät työyhteisön jäsenet koko työaikansa ”varattuina”, eikä varattuna oleminen siksi merkitse heille juuri minkäänlaista kynnystä viestinnälle. Tämä voi heijastua myös siihen, miten he tulkitsevat läsnäolotiloja myös sellaisten työyhteisön jäsenten kohdalla, jotka eivät ole asiakaspalvelutehtävissä ja siten automaattisesti ”varattu”-tilassa. Oman viiteryhmän tulkinta läsnäolotilan merkityksestä voi saada voimakkaakin muotoja. Koska ”varattu”-tila on yleensä päällä koko päivän, voidaan vihreällä eli käytettävissä oleminen tulkita jopa siten, että henkilö ei tee töitä lainkaan. ”Käytettävissä”-tila, joka toisissa tehtävissä työskentelevälle voi olla yleisin läsnäolotila, on H10:n viiteryhmissä merkki siitä, että olet paikalla, mutta et tee töitä. Oletus useilla haastatelluilla on siis puhelinjärjestelmän vaikutuksen vuoksi se, että varatulle on aina sopivaa lähettää viesti, koska kaikki ovat heidän mielestään aina varattuina.

H10: Joo kosk, meillä ainakin se (*varattu-tila*) tarkoittaa sitä et on niinku, (*puhelinjärjestelmässä*) ylipäättäänsä, tai, en mä tiä mitä se muilla meinaa. Mut meillä ainaki se varattu meinaa tiäkö sitä että, sä oot töissä. Kosk muuten se vihree pallo meinaa sitä et, sää käytännös, oot töissä mut sä et oo (*puhelinjärjestelmässä*).

Kyse ei vastausten perusteella ole yksittäisten henkilöiden tulkinnoista, vaan puhelintyöskentely ja siihen liittyvä jatkuva ”varattu”-tila strukturoi kokonaisten tiimien ja työyhteisön ryhmien tulkintoja läsnäolotiloista ja Skypein viestinnällisistä säännöistä. Työyhteisön sisäisten ryhmien tulkinnat läsnäolotiloista voivat erota toisistaan runsaastikin. Edellä mainituissa ryhmissä läsnäolotilat eivät tunnu merkityksellisiltä, kun taas H2:n viiteryhmissä koetaan olevan kirjoittamaton sääntö siitä, että kun joku on kokouksessa, ei pikaviestiä laiteta. Siksi hän toimii näin itsekin ja luottaa muiden toimivan samoin, eikä ”älä häiritse”-tilaan tarvitse turvautua.

H2: Ja sitte taas meil on vähä semmonen niinkun... sisäänopittu tapakin että jos me nähdään, että toinen on- niinku rupee kirjoittamaan toinen on kokouksessa nii me ei kirjoiteta. Tai toinen on koulutuksessa niin silloin ei niinkun häiritä. Ettei tarvii laittaa sitä älä häiritse -tilaa.

Tieto siitä, että tietyissä työtehtävissä läsnäolotiloja tulkitaan poikkeavasti, leviää myös muualle työyhteisöön. Vaikka H9 ei itse työskentele tehtävässä, jossa ollaan koko päivä automaattisesti varattuina, hän on oppinut, että osa kollegoista käyttää ja tulkitsee läsnäolotiloja tietyllä tavalla työtehtäviensä takia. Tästä syystä hän voi tehdä poikkeuksen ja lähettää ”varattu”-tilassa olevalle viestin, vaikka muille vastaanottajille hän ei niin teekään. On siis olemassa tunnistettu viestinnällinen sääntö, jolle on tunnettu poikkeus.

H9: Mää tota, oon oppinu, nyt esimerkiks korvauspuolella, et heillä on osa aina varattuna. Osa on sit puhelimesta tai niinku näin. Ja s-, si-, jos mulla tulee tällöinen pikanen kysymys vaikka... Vaikka jostain, jostain, asiasta, et kelle tällöinen asia voidaan ohjata tai joku ju-, joku semmonen tosi pikanen juttu. Niin, mä laitan tällä "hei"-

kysymyksellä, ja yleensä sieltä tulee kyllä heti, heti niinku "heihei", nii mä tiedän että, heo saattaa olla justiin taustatyössä tai näin. Et se on ainoo oikeestaan.

Merkittävimmät ristiriidat ja työyhteisön sisäiset poikkeamat läsnäolotilojen tulkinnoissa liittyvät ”varattu”-tilaan ja sen eri variaatioihin kuten ”neuvottelupuhelu käynnissä”, ”kokouksessa” tai ”puhelimessa”, kuten edellä käsitelty. Yhteneväisempiä tulkinnat ovat vastausten perusteella tiloissa ”käytävissä” (voi viestiä vapaasti), ”offline-tilassa” (ei lähetetä viestiä) ja ”älä häiritse” (viestit eivät mene perille). ”Palaan pian”- ja ”poistunut”-tiloihin näyttää liittyvän vain maltillisia tulkinta-eroja. Kun ”varattu”-tiloissa harkinta kohdistuu siihen, voiko vastaanottaja todellisuudessa vastata viestiin, ”poistunut”-tiloissa tärkein kysymys on se, *kuinka pian* vastaus on tulossa. Viesti lähetetään, jos arvioidaan, että vastaanottaja on tulossa takaisin riittävän pian.

H1: Koska mä oon jotenkin sen poissa-viestin ajatellu, tai sen poissa-tilan, että hän on poistunu... hetkellisesti siitä paikaltaan, jos joku olisi, jos mä näkisin poissa-viestin... Niin ja offlinessa, no sillonhan se viesti ei mee perillekään, mutta mä en tiä joillain saattaa olla, mä en tiä miks ne näkyis poissa-tilassa jos ne on pitempään pois, voiko olla jollain et se on kännykässä kuitenkin se ssss...

Miksi läsnäolotiloja sitten kunnioitetaan enemmän tai vähemmän? Viestien lähettäminen sopimattomaksi paljastuviin aikoihin, tilanteisiin tai henkilöille näyttää sisältävän riskejä. Erityisesti, jos viestit kohdistuvan organisaation hierarkiassa ylempänä työskenteleville henkilöille. Vaikka ennen viestin lähettämistä H9:llä on käytössä vain hyvin rajalliset vihjeet, joiden perusteella vastaanottajan käytettävyys viestintään olisi pääteltävissä, aiheutuu sopimattomaan aikaan lähetetty tervehdys nolostumisen tunteita. Tässä tapauksessa läsnäolotilan antamaan tietoon on luotettu, mutta se onkin pettänyt:

H9: Joskus on niinku, nolostuttanu vaikkei se oo niinkun, itse minun aiheuttamaa et tietää et hän on vaikka joku, joku juttu käynnissä, ja muut näkee et siel niinku, kylähän sä tiät et on joku, jossain tilanteessa vähän et et, niinku näkee että hän o vihreellä mut sitte ei tuu vastausta ja sit tulee et "joo hän oli niinku sitä tätä ja tota" mut se on hänen itse aiheuttama enkä mä voinu sitä tietää. Enkä kertonut siinä vaiheessa tietenkään vielä asiaa, koska hän ei mun "heiheihin" vastannu, nii.

Riskien lisäksi vaakakupissa painavat haastateltujen omat tavoitteet. Skype-keskustelu halutaan yleensä aloittaa jonkin tavoitteen täyttämiseksi, esimerkiksi työtehtävän edistämiseksi. Työtoverin käytettävyyttä rajaava läsnäolotila voi tuntua pettymykseltä.

H7: Jos se on keltasena ni sitte oon sillee, yleensä siin tulee semmonen pieni harmistus että höh, et kuinkakohan pitkään tää nyt mahtaa olla et mä haluan tän asian nyt sama- seo- samantien pois päiväsjärjestyksestä et. Öö, tietysti sit ku on vihreellä ni sillai jes, et nyt tulee varmasti nopeesti vastaus.

Läsnäolotilojen tulkinnassa näyttää näiden havaintojen perusteella olevan kyse viestijän omien tavoitteiden ja viestinnän aloittamiseen liittyvien riskien tasapainottelusta. Työyhteisössä vallitsee selvä sääntö siitä, että läsnäolotilat määrittelevät sen, miten ja milloin Skype-keskustelu on soveliaista aloittaa. Sääntöjen tulkintatapa ja sitovuus kuitenkin riippuvat siitä, keneltä kysytään. Työyhteisön

jäsenet eri tehtävissä voivat kokea noudattavansa yhteisiä sääntöjä ymmärtämättä välttämättä sitä, että säännöt eivät tässä tapauksessa ole vastausten perusteella kaikille samat. Entä heidän omat läsnäolotilansa? Miten omia läsnäolotiloja säädetään, ja mitä niiden arvioidaan viestivän?

7.1.3 Käytettävissä olemisen itseisarvo

Viestinnällisiä sääntöjä liittyy paitsi siihen, kuinka muiden läsnäolotiloja tulkitaan, myös vastaajien omien läsnäolotilojen hallintaan. Haastateltujen kanssa käytyjen keskustelujen perusteella työyhteisössä arvostetaan mahdollisimman laajaa ja poikkeuksetonta viestintään käytettävissä olemista. Oletus työyhteisössä näyttää olevan, että läsnäolotila pidetään vihreällä eli ”käytettävissä” tai käytettävyyttä ainakin rajataan mahdollisimman vähän. Käytettävissä oleminen vaikuttaa olevan itseisarvo, jota ei erikseen tarvitse perustella, vaan omaa toimintaa perustellaan suhteessa siihen.

H3: Mä en oikeestaan mitään niistä (*läsnäolotiloista*) käytä sillain vaan mää, koska sitte jos mulla ei ois siellä kalenteris mitään, niin sit mä lähtökohtasesti oon vapaana, et kyl mult voi aina niinkun kysyä, ja niinkun, mä voin aina olla vihreellä. Sillon ku mä olen siinä, että, sit mä, jos mul on siinä kiirettä nii mä huikkaan ensin että mä et "mä palaan tähän", et "heti ku mä ehdin", mutta sit se on niinku sellanen sanallinen kuittaus mutta, haluan olla available, sillon kun olen paikalla että.

Useiden haastateltujen tavoin H4 kuvaa käyttävänsä ”Älä häiritse” -tilaa vain äärimmäisissä olosuhteissa. Hän kuitenkin kertoo käyttävänsä oman työnsä organisoimiseen kalenterimerkintöjä, jotka asettavat hänet automaattisesti ”Varattu”-tilaan. Oma käytettävyyys madaltuu silloinkin, mutta ei niin voimakkaasti kuin ”Älä häiritse” -tilaa käytettäessä. Kuvattuun toimintaan ja haastateltavan vastaukseen sisältyy sen selittämistä ja todistamista, että omaa käytettävyyttä ei rajata *turhaan*. ”Älä häiritse”-tilan kytkemisellä näyttää olevan jokin voimakkaampi merkitys, kuin sen denotaatiot antavat ymmärtää – käytettävyyden rajaaminen tarkoittaa jotain muutakin kuin sitä, ettei hetkeen vastaanota pikaviestejä.

H4: Mutta tota... No okei oon mä joskus jos mul on ollu ihan tosi semmonen niinku, et on vaan pakko saada kaikki asiat nii mä on saattanu laittaa sen "älä häiritse". Mut se on ihan äärimmäisissä olosuhteissa. Että monesti mää kyllä sitten niistä viesteistä ehkä vähän arvioitten että onks tää niinku kiireellinen, ja mä saatan vaikka vastata siihen että "voinks mää kattoo tän huomenna?". --- Mutta, "varattu" mulla niinku, sit mä teen kyllä sillee, et mä teen niitä omia varauksia kalenteriin. Jollon mää nään ne- näyn varattuna. Jollon sekin vähän ehkä rajottaa joskus joidenki niinku yhteydenottoja.

Omaa käytettävyyttä voidaan varmistaa ja korostaa vielä tätäkin voimakkaammin. Osa haastatelluista kuvaa esimerkiksi vaihtavansa palaverin tai muun kalenterimerkinnän vuoksi ”varattu” -tilaan menneen läsnäolonsa takaisin ”käytettävissä” -tilaan, jos on oikeasti kuitenkin käytettävissä pikaviestintään. Myös ”palaan pian” -tilan käyttämistä suositaan hetkellisissäkin työpisteeltä poistumisissa, jotta

muut tietävät, että käytettävyyks on vain hetkellisesti katkolla. Niin sanottu *tarpeettoman varattuna olemisen* vältteleminen korostuikin useissa vastauksissa. Läsnaolotilojen säätämisesssä ei useiden haastateltujen kohdalla näytäkään olevan kyse oman työrauhan suojelemisesta tai saapuvien viestien vähentämisestä vaan päinvastoin sen varmistamisesta, että muut tietävät mahdollisimman tarkasti ja laajasti, milloin he ovat käytettävissä viestintään.

H12: Aa mä annan koneen ne l-, laittaa et mää harvoin sinne muutan sitä että, no se että jos mul on, joku kalenterimerkintä ja se on heittäny mut varatuks sen kalenterimerkinnän takia ja mul ei oo siinä oikeesti mitään palaveria vaa mä teen jotain hommaa, mutta, mutta tota nii ni mä oon jääny sinne punaselle nii silloin mä saatan vaihtaa sen vihreeks. Mut muuten mä en niinku välitä niistä. Juurikaa.

Muiden työyhteisön jäsenten ”älä häiritse” -tilan käyttöä saatetaan pitää ärsyttävänä. ”Älä häiritse”-tila rikkoo käytettävissä olemisen sääntöä, ja sen käyttämisen perusteltavuudesta tehdään negatiivisiakin arvioita. Kriteerit sille, mitkä ovat riittävän painavat syyt käyttää ”älä häiritse”-tilaa ovat vastausten perusteella subjektiivisia. Koska H12 ei itse koe tarvitsevansa ”älä häiritse”-tilaa, hän voi mielestään arvioida, tarvitseeko muidenkään käyttää sitä, ja kokee omasta näkemyksestään poikkeavan toiminnan ärsyttävänä ja ikävänä.

H12: Joo, mä käytän "älä häiritse" -tilaa ainoastaan silloin ku mä oon jossain palaverissa ja mä esitän, ruudulle mut en koskaa muulloin. Mun mielestä se on vähä ikävä (nauraa). --- No ehkä se just jos joku ihminen on tosi usein "älä häiritse" -tilassa. Ja ku tietää et se ei kuitenkaan tee mitään sellast hommaa että sen tarvis vaan se tekee ihan normaalia työtään. Et sillä, mä tiedän et sillä ei oo mitään palaveria tai mitään semmosta et se tekee vaa jotain, mutta se laittaa ittensä siihen "älä häiritse" -tilaan. Ni se ehkä välillä ärsyttää. Jos mul ois sen, mää en joudu tämmösten henkilöiden kans kauheesti tekeen mut tiedän että sitä on asiantuntijatasolla esimerkiks et asiantuntijalta täytys kysyä neuvoo mut asiantuntija onkin "älä häiritse" -tilassa.

Mikä jollekin toiselle saattaa olla esimerkiksi keskittymisen edellytys, näyttäytyy H12:lle ikävänä käytöksenä. *Normaalissa* työssä ei ”älä häiritse”-tilaa saisi hänen mukaansa käyttää, vaikka sen käyttämistä ei haastateltujen perusteella ole missään kielletty tai sen välttelemiseen spesifisti ohjeistettu. Oma työskentelytapa ja keskittymiskyky yleistetään tällöin koskemaan muita työyhteisön jäseniä, vaikka keskittymiskyky ja häiriöiden sietäminen ovat hyvin yksilöllisiä ilmiöitä. Esimiesten kohdalla ”älä häiritse”-tilan käyttäminen saattaa olla hyväksyttävämpää kuin samoissa tehtävissä työskentelevien kollegoiden kohdalla. Työkaverin ”älä häiritse” -tilaa kunnioitetaan olosuhteiden pakosta (viesti ei mene perille), mutta se ei tarkoita, ettei henkilöä silti voisi mennä keskeyttämään.

H5: No ei se (*kenelle viestiä lähettää*) oikeestaa vaikuta ollenkaan koska, oon huomannu et sitä älä häiritse -tilaa käyttää vaan tosiaan, noi asiantuntijat ja esimiehet, nii mä en, jos ne on laittanu sen älä häiritse -tilan nii mä kunnioitan sitä ja mä koen, et silloin se mun kysymys ei ehkä oo niin tärkeä että, se tarviis niinku nyt sen vastauksen. Niin, niin totaa, mut sit jos mä näkisin et jollain kolleegalla on se älä häiritse -tila päällä, ja mä vaikka nään et se on toimistolla, ja näin ni, kyllä mä saattasin sitte siinä vaiheessa vaikka niinku, mennä vaan sitte kasvotusten. Että hei että, et sulla on toi tila mutta niinku, pystytkö kuitenkin jeesaamaan tässä tai tässä nii.

Tavalla tai toisella työyhteisön jäsen on lähes aina käytettävissä. Vaikka ”älä häiritse” -tilaa on pakko kunnioittaa Skypeä, koska viestit eivät mene läpi, haluttu asia viestitään joko kasvotusten, sähköpostissa tai jossain muussa viestintäkanavassa. Viestijä voi ”älä häiritse” -tilaa käyttämällä ohjata Skypeä toisiin kanaviin tai myöhempään ajankohtaan, mutta kokonaan niitä ei nähtävästi voi välttää. Sähköposti on tyypillinen vaihtoehtoinen kanava, jos vastaanottajalla on käytössä ”älä häiritse” -tila. Poikkeuksena ”älä häiritse” -tilan käyttämisen korkealle kynnykselle ovat kokoukset ja esitykset, joissa tietokoneen näytöltä jaetaan jotain muille esittäjille. Tällöin ”älä häiritse” -tilan funktio on estää viesti-ilmoitusten saapuminen ruudulle henkilöltä, joka ei tiedä, että vastaanottajan näyttöä jaetaan.

Näiden havaintojen perusteella voidaan sanoa, että työyhteisössä on omaksuttu viestinnällinen sääntö, jonka mukaan oman käytettävyyden rajaamista läsnäolotiloilla on erikseen perusteltava itselle ja tarvittaessa muillekin. Käytettävissä oleminen on työyhteisössä itseisarvon asemassa. Muiden tavoista rajata käytettävyyttä tehdään kriittisiäkin arvioita.

7.1.4 Viestien hierarkkinen priorisointi

Pikaviestimissä saapuvien viestien priorisointiin ja vastaanottajan reaktioihin vaikuttava tekijä on vastausten perusteella viestintäkumppanin asema työyhteisössä ja yrityksen organisaatiossa. Käytännössä tämä tarkoittaa erityisesti johtajia ja korkeamman tason esimiehiä. Haastatellut kertovat, että jos johtaja lähettää heille Skype-viestin, ensimmäinen ajatus voi olla, että kyseessä on jokin erityisen tärkeä asia tai jotain ikävää on jo tapahtunut. Reaktio saapuvaan viestiin on siis tavanomaista voimakkaampi. Tällöin viestit avataan mahdollisimman pian ja niihin vastataan nopeasti. Voimakas tunnereaktio ja kiireen tuntu voi syntyä jo johtajan viestistä ilmoittavasta pop up -ilmoituksesta ennen kuin viestin sisältöä on edes nähty.

H12: No sit siihe vaikuttaa kyllä se et jos nyt joku... Mmh. (*Johtajan nimi*) laittaa Skypee nii mä katon sen kyllä ihan heti, tai, oma esimies laittaa, nii heti avaan sen riippumatta siitä että mikä homma mul on kesken. Mut että sitte jos joku, mm, joku, työkaveri kenen kans on sillai päivittäin tekemisissä tai alainen tai näin laittaa nii mä saatan ne siinä he- hetken aikaa odottaa. Pääsääntöisesti mä avaan ne aina heti, mutta, mutta tota, öö, joo täs on ehkä tämmönen ero. Et semmosten kenen kans, on harvoin tekemisissä ja keneltä tulee vähän yllätyksenä se Skype et "ai tää laittaa mulle nyt", nii sen avaa yleensä heti. (T: Mistä arvelet että johtuu, johtuu se ero?) En tiä varmaan jostain inhimillisestä jännityksestä (nauraa) että, "miks se nyt mua, mi-, mitä se multa kysyy?".

Johtajien viestit menevät tärkeysjärjestyksessä kärkeen. Kollegoiden ja tuttujen viestit voivat tarvittaessa todennäköisemmin odottaa. Usein työkaverit saattavat laittaa viestiä myös huvikseen, mutta johtajien Skype-lähestymisiä leimaa vastausten perusteella jonkin tärkeän aiheen läsnäolo. Kesken oleva työtehtävä voidaan johtajalta saapuvan Skype-viestin takia keskeyttää todennäköisemmin kuin

kollegalta saapuvan viestin vuoksi. Priorisointiin, jossa johtajille vastataan heti, mutta kollegat saavat odottaa, sisältyy väistämättä ajatus, että johtajien aika on arvokkaampaa tai tärkeämpää kuin kollegoiden tai vastaajan itsensä. H1 arvioi, että hierarkian perusteella priorisoiminen on vanhanaikaista, mutta uskoo asian vain olevan näin.

H4: Jotenki semmonen ajatus tuol takarai- sit se on vähä semmonen et niilt ei kyllä tuu, yleensä mitään, ja sit jos niiltä joskus tulee, niin se on monesti jotain niinku, tärkeätä tai jotain semmosta niinku, et siihen on selkeesti syy miks ne on lähestyny mua niinku pikaviestimel, et ei niille niinku- (T: Ne ei niinku huvikseen sitte-) Ei, että niinku yleensä, työkavereilla voi olla myös huvikseen, ja siellä voi olla myös semmosia niinku kiireettömiä juttuja, mut monesti näihin tulee semmonen vähä leima et siinä voi olla jotain semmosta niinku, "nyt pitäis saada äkkiä jotai".

Hierarkian kunnioittaminen näyttäytyy annettuna ja opittuna asiana, jonka perusteluita ei juurikaan mietitä. Saapuvien viestien lisäksi työyhteisön hierarkia vaikuttaa lähetettäviin viesteihin. Johtajille arastellaan myös lähettää viestejä. Syyn tälle haastatellut arvioivat olevan ensisijaisesti itsessään. Oma asema tai oma luonne ei ole sellainen, että voisi häiritä johtajia. Johtajien työrauhaa suojellaan voimakkaammin kuin hierarkiassa lähempänä olevien. Johtajien kohdalla valitaan herkästi sähköposti myös niissä tilanteissa, joissa kollegoille laitettaisiin Skype-viestiä. H3:n vastaus muodosti tähän merkittävän poikkeuksen, sillä hän kuvaa valitsevansa joka tapauksessa vastaanottajasta riippumatta pikaviestimen, jos asia sillä parhaiten hoituisi.

H1: Mut joo, jotenki mulla on semmonen että, et et en mä voi mennä tökkii johtajia, että hei nyt, nyt mulle vastaus tähän heti. --- No, no Skypehän on vähän semmonen, mitä ehkä ennen käveltiin luokse ja hoidettiin, et hei että mää tarvin tähän nyt vastauksen, joten hei hei hei, huomioi mut nyt. Ja sit mää ehkä koen niin, että, että, kuulostaa ihan hirveen vanhanaikaiselta, mut et mä en oo siinä asemassassa, että, että mä voin johtajille sanoo et "hei keskeytä mitä teet, nyt mun asiani on tärkein".

H3: Ja, mä, ehkä, kuitenkin asiasta riippuen lähtökohtaisesti valitsisin sen pikaviestin sähköpostin ylitse, vaikka niinkun olis johtavammassa asemassa oleva ihminen. Koska sitte jos hän ei vastaa niin sit mä voin sen jälkeen lähettää sen sähköpostin, ja hän ehkä palaa siihen sitten aikanaan, ja jos niinku mikään ei toimi sit pitää mennä paikan päälle, mutta tota.

Priorisointi ei näytä koskevan kaikkia hierarkiassa haastateltavien yläpuolella olevia, vaan kyse on johtajista ja korkeamman tason esimiehistä, jotka ovat hierarkiassa huomattavasti kauempana kuin monien haastateltujen omat esimiehet. Hierarkkisen etäisyyden on oltava riittävän suuri, jotta se johtaa viestien priorisoimiseen. Joissain tapauksissa kynnys lähettää viestiä omille esimiehille on jopa tavallista matalampi. Esimiesten kanssa ollaan usein tiiviisti tekemisissä jokapäiväisissä töissä, joiden käytännöt vaativat paljon viestintää lyhyellä varoitusajalla. Muun muassa H4 kertookin aloittavansa Skype-keskustelun esimiehensä kanssa jopa helpommin kuin muiden työkavereiden:

H4: Se riippuu vähän siitä asian niinku, siitä, luonteesta. Pomoo mä ehkä pommitan helpommi. Tää on niinku yllättävä. Keissi koska pomo on niin paljo palaverissa, et sitte, siin on vähän se että ku, jos en mä saa sitä tietoo siltä niin homma ei etene tai jotain niinku kuittia. Et sitä mä ehkä niinku sillai saatan vaikka mä nään et okei, se on ny palaverissa, nii mä saatan sille heittää sen viestin sinne, koska sit, se mun työ ei etene ja se, jos on joku viel saatu joku dedlaini sieltä suunnasta millon se pitäis olla valmis, nii sit on vähä niinku pakko.

Näiden havaintojen perusteella voidaan sanoa, että johtajien ja ylemmän tason esimiesten kanssa Skype-viestitään eri tavoin kuin kollegoiden ja muiden lähempänä hierarkiassa olevien työyhteisön jäsenten kanssa. Hierarkiaan perustuva priorisointi näkyy sekä viestinnän dynamiikassa että sen aiheuttamissa reaktioissa.

7.1.5 Pikaviestimet vuorovaikutuksen aloituspisteenä

Skypellä on haastattelujen perusteella laaja merkitys vuorovaikutuksen aloituspisteenä, jossa monien työtehtävien ja aiheiden edistäminen aloitetaan. Monissa työtään koskevissa tavanomaisissa aiheissa haastatellut eivät odota, että asia hoituisi alusta loppuun Skypessä. Jos jo etukäteen on tiedossa tai keskustelun aikana paljastuu, että käsiteltävä asia on liian monimutkainen pikaviestimiin, sen käsittelyä jatketaan jossain toisessa viestintäkanavassa. Skype on kuitenkin usein aloituspiste, jolle löytyy useita vaihtoehtoja, jos asian käsittely ei hoidu Skypessä loppuun asti. Asian käsittelyä voidaan jatkaa muun muassa sähköpostitse, puhelimitse tai kasvotusten. Haastattelujen perusteella Skypen rooli vuorovaikutuksen aloituspisteenä tunnustetaan; vaikka käsiteltävät asiat eivät usein hoidu loppuun asti Skypessä, ei se aiheuta pettymystä, vaan pikaviestimissä arvioidaan kuitenkin saavutetuksi toivottu lopputulos.

H1: No toki voi olla joskus jos siinä puolin ja toisin skypeetään, niin huomataan että sitä asiaa, asia saattaa olla kuitenkin sellanen monitahosempi, et sit on vaikee siinä kirjottaa auki, tai et on vaikee niinkun ymmärtää toisiamme, niin sitte saatetaan soittaa, saatan soittaa siinä jatkaa sitä keskustelua ikään kuin ottaa sit puhelun siitä keskustelusta.

H6: Mutta se pointti esimerkiks täällä että joku on kysynyt että missä se menee ja mä kerron että mä oon näitä ja näitä pyytän ja odotetaan näitä ja olen sitten yhteydessä. Niin sillonhan tavallaan se Skype-keskustelu on saatu päätökseen kuitenkin. Mut et ne asiat on sitte semmosia, jotka siellä Skype-keskustelun jälkeen sitten vielä jatkuvat, mutta tosi hyvin se mun mielestä niinkun, toimii.

Skype voi siis olla vuorovaikutuksen aloituspiste sekä suunnitellusti että jäädä aloituspisteeksi suunnittelematta, kun viestintätilanne ei etene odotusten mukaisesti. Jos keskustelunavaus Skypessä ohitetaan, voi vuorovaikutuksesta jäädä puuttumaan jotain olennaista. Haastateltujen vastauksista ilmenee pettymys tilanteissa, joissa aloituspiste joudutaan ohittamaan ja hyppäämään suoraan esimerkiksi sähköpostiin tai puhelimeen. Tilanteessa, jossa viestintäkumppanilta tarvittaisiin tietoa, mutta vastausta ei Skypessä tule, H3 kuvaa siirtyvänsä sähköpostin puolelle. Hänen vastauksessaan näkyy pettymys siitä, että vastausta Skypessä ei tullut.

H3: Sitte jos mä en oikeesti saa vastausta, niin mä en rupee ehkä siel pikaviestimessä sitte niinku sen kysymyksen jälkeen totaa, hakkaan päätä seinään, koska selkeesti sitä kautta ei haluta vastata, niin sitten mää tota, laitan sähköpostin jotenkin, yritän suht kauniisti muotoilla sen että, "et vastannut muuten, himputti", niin sitten se yrittää

ehkä olla vähän sellainen että. Ilmeisesti mun niinku, että, palaa tähän sitten kun ehdit, tai sitten jos sil on oikeesti deadline, niin sitten että niinkun "tarviisin vastauksen tähän ja tähän mennessä" että, niinkun... "Vastaa".

Skypen merkitys vuorovaikutuksen aloituspisteenä näkyy myös vastaanottajan käytettävyyden tarkistamisessa. Riippumatta siitä, onko keskustelua tarkoitus jatkaa pikaviestimissä vai jossain muussa viestintäkanavassa, pikaviestimiä käytetään yleisesti sen tarkistamiseen, onko toivottu viestintäkumppani käytettävissä keskusteluun. Tervehtiminen on pikaviestimissä saanut muista viestintäkanavista poikkeavan lisämerkityksen. Lähettämällä tervehdyksen tai kysymyksen ja odottamalla vastaanottajan reagoivan siihen voidaan tarkistaa, onko tämä vapaa viestimään. Kun vastaanottaja vastaa tervehdykseen, hän ilmaisee olevansa vapaa keskusteluun. Kun vastaanottajan käytettävyydestä saadaan tietoa, voidaan viestintätilanteen jatkosta neuvotella; jatketaanko keskustelua pikaviestimissä, kuinka pitkään vai siirrytäänkö mahdollisesti toiseen kanavaan. H9 ei tervehdyksensä jälkeen jatka keskustelua, ennen kuin on saanut siihen vastauksen.

H9: Ja, juuri siitä syystä että se on mun niinku vankka linja että, mun pitää ensin tietää sen toisen tilanne. Jos se sanoo sen "hei", niin, silloin mä tiedän että hän on vastaanottavainen siihen mun kysymykseen tai viestiini. Mut jos ei sieltä kuulu mitään ni en mä halua jättää sitä mun asiaa niinku hänelle roikkuun näkyviin siihen. Ihan vaan ku em-, ei voi tietää minkälainen tilanne o. Hällä siel toisessa päässä, siinä saattaa olla toinen henkilö vieressä. Ja hän vaikka näyttää jotain koneelta. Ja sit mä kirjoitan jotain ihan tiäksää. Tyhmääkin, juttua niin niin tota e-, en mä niin tee koskaan.

Yleinen esimerkki Skypen merkityksestä vuorovaikutuksen aloituspisteenä näkyy haastattelujen perusteella siinä, kuinka työyhteisössä soitetaan puheluita. H5 kokee ärsyttäväksi, jos joku vain soittaa kysymättä ensin lupaa Skypessä. Skype-keskustelusta on vastausten perusteella tullut osa puhelun soittamisen prosessia. Skype on tämän perusteella myös *metaviestintäkanava*, jossa viestitään viestinnästä ja neuvotellaan vuorovaikutuksen seuraavia askeleita. Näin pikaviestintä täydentää uusilla tavoilla perinteisempiä viestinnän muotoja.

H5: Mä en itekkää monesti harrasta sitä et mä soittasin kellekää heti. Mä yleensä laitan eka viestiä et "onks sulla aikaa?". Jos mä tiedän et se varsinki se puhelu niinku vie jonku verran aikaa, et siin pitää käydä jotai läpi. Niin se on ehkä vähän ärsyttävämpi malli mun mielestä se et joku soittaa suoraan. Niin tota, musta se on niinku kohteliampi vaihtoehto, että joku laittaa ensin viestiä, "hei olisko sulla hetki aikaa, voitasko käydä läpi tämä asia?" Niin sil- silloin se saattaa ehkä vähän nyppiä enemmän se, suoraan tuleva puhelu kun, keskustelu on niinku.

Puhelun soittaminen on ollut yli 100 vuotta lähes muuttumaton toimenpide: soita numeroon ja vastaanottaja vastaa tai ei vastaa. Jopa vakiintuneimmat viestintätavat voivat työyhteisön sisällä strukturoitua uusin tavoin ja puhelun soittaminenkin on muuttanut muotoaan. Edellä käsiteltyjen havaintojen perusteella voidaan sanoa, että Skypeä käytetään tässä työyhteisössä monin tavoin vuorovaikutuksen aloituspisteenä ja metaviestinnän välineenä.

7.1.6 Nopeat keskustelut yksinkertaisista ja kiireellisistä aiheista

Keskustellessamme siitä, millaisiin tarkoituksiin ja aiheisiin pikaviestimet soveltuvat, korostuu vastauksissa, että keskustelunaiheiden ja esitettyjen kysymysten täytyy olla yksinkertaisia. Tämä sääntö esiintyi lähes jokaisen haastateltavan vastauksissa hyvin voimakkaasti. Yksinkertaisuus toki tarkoittaa eri työnkuissa eri asioita. Liian monimutkaiset tai pitkiä vastauksia edellyttävät ongelmat ja kysymykset nähdään pikaviestimiin soveltumattomina. Aihe voi olla liian monimutkainen myös, jos keskustelu vaatisi useiden työyhteisön jäsenten osallistumista. Yksinkertaiset aiheet mahdollistavat sen, että keskustelut myös pysyvät lyhyinä ja etenevät nopeasti.

H1: Pitäydy aiheissa, jotka on... On aika, aika niinkun, helppoja ja suppeita, ja mihin voit olettaa et toisen on helppo ja nopee vastata. Ja pitäydy, pitäydy jakeluissa, jotka on maksimissaan se kaks kolme henkee. Koska ei se kuitenkaa siihen ryhmäviestintään oo ihan, ihan optimi.

Skypessä tapahtuvia keskusteluja kuvaillaan parhaimmillaan yksinkertaisina, nopeina kysymysten ja vastausten ketjuina tai niin sanottuina pikaisina kysymyksinä. Pikaiset kysymykset näyttävät olevan erityisen hyvin Skypeen soveltuva keskustelugenre, jossa yhdistyvät sekä aiheiden yksinkertaisuus että aiemmin vuorovaikutuksen säännöissä mainittu epämuodollinen tyyli. Keskusteluissa mennään suoraan asiaan ja odotetaan nopeaa vastaamista puolin ja toisin. Toinen yleinen nopeiden ja yksinkertaisten keskustelujen genre on niin sanotut kiitaukset: kerrotaan vastaanottajalle, että jokin työtehtävä on suoritettu, joko puhtaasti tiedon välittämisen tai jotta vastaanottaja voi reagoida tähän tietoon esimerkiksi tekemällä oman osuutensa yhteisestä työtehtävästä. Nopeuden vaatimus näkyy myös vuorovaikutuksen rakenteessa: jopa tervehdyksistä voidaan luopua nopeuden nimissä. Tai jos tervehditäänkin, vastausta tervehdykseen ei ole välttämätöntä odottaa, vaan asiaan voidaan ajan säästämiseksi mennä suoraan. Skypessä keskustelun rakenne on vapaamuotoisempi kuin esimerkiksi puhe- lussa, jossa tervehdyksen tai keskustelun lopettaminen tulkittaisiin todennäköisesti epäkohteliaaksi. Tervehtiä voi kyllä pikaviestimissäkin ja hyvää käytöstä sekä kiittämistä arvostetaan, mutta ne eivät ole Skypessä välttämättömiä. Keskustelu voi tarvittaessa päättyä luontevasti myös ilman erillistä lopetusta, tosin mielipiteet tästä vaihtelevat haastateltujen kesken.

H2: Useimmiten se varmaan kestää sen minuutin kaks. Eli vastaus on hyvin simppele. Niinkun että yleensä sieltä saa sen niinku, näin, ja, kaikki tietää sen että, toinen ei oletakaan saavasa siitä jotain semmosta pitkää keskustelua aikaan, vaan hakee vaan sitä apua että, vastauksen korvaisitko tän tai millä perusteella epäisit tän. Niin tulee niinkun ehtokohta tai joku muu toinen on puhelimesta ja laittaa sen joka tietää hyvin nopeesti.

H8: Niin niin tota, et ei siihen välttämättä mitään erillisiä kiitailuja tarvita, mutta jos se asia sillain muuten luontevasti saa päätöksensä, mut sitte monestihan se on niin että koska siin on käyttäny toisen aikaa ja vaivaa niin sitten, että sitten "kiitos" ja, tai hymiö, tai jotain sellasta niinku puolin tai toisin, puolin ja toisin.

Jos viestiin ei vastaa heti, siihen vastaaminen voi unohtua kokonaan, mikä myös suosii nopeita keskusteluja – jos keskustelu on pitkäkestoinen, työ keskeytyy useita kertoja. Keskusteluun olisi hyvä vastata pian, jos aikoo ollenkaan vastata. Toisaalta viestin lähettäjä voi haastattelujen perusteella olla myös huolissaan siitä, että jos viestiä ei nyt kiireellä lähetä vastaanottajalle, kun sen muistaa, niin asia saattaa unohtua. Kiireisessä työtilanteessa vältellään siis osaltaan sitä, että vastaaminen unohtuu, mutta myös sitä, että kysymyksen esittäminen unohtuu. Nopeuden vaatimus sanelee näin monin tavoin vuorovaikutusta pikaviestimissä, mikä voi osaltaan kertoa nopeuden vaatimuksesta myös muussa työyhteisön viestinnässä ja haastateltujen työtehtävissä.

Nopeus ja yksinkertaisuus vaikuttavat vastausten perusteella hyveeltä: haastateltuja ei suinkaan harmita, että pikaviestimissä tapahtuvien keskustelujen odotetaan olevan nopeita ja yksinkertaisia, vaan tähän nimenomaan pyritään. Aina vastaus ei toiveista huolimatta tule nopeasti. Haastateltujen ajatukset sopivasta toimintatavasta tilanteissa, joissa vastausta ei saada niin nopeasti kuin toivotaan, vaihtelevat. Osa kuvaa hyveelliseksi käytökseksi sitä, että hyväksytään vastauksen viivästyminen. Toiset tunnustavat olevansa kärsimättömämpiä ja lähettävät lisää viestejä tai lähestyvät jossain toisessa viestintäkanavassa. Myös niissä tilanteissa, joissa viestin aiheena olevaan asiaan ei ehditä tarttua, H1 toivoo nopeaa vastausta viestiinsä. Eli toiveena on, että vastaanottaja kertoisi nopeasti, miten tilanne etenee hänen osaltaan, vaikka ei ehtisikään juuri silloin vastata kunnolla tai hoitaa pyydettyä asiaa. Nopeuden sääntöön liittyvät odotukset ovatkin osittain ristiriitaisia. Viestiin ei ole pakko vastata heti, mutta olisi hyvä vastata, että ei ehdi vastata. Osa haastatelluista ärsyyntyy vastaamattomuudesta, osa taas hoputtamisesta. Olennaista ei näytäkään olevan se, että keskustelun aiheena oleva ongelma tai työtehtävä etenisi nopeasti tai vastaanottaja tarttuisi siihen heti vaan se, että viestiin joka tapauksessa vastattaisiin mahdollisimman pian.

H1: Ehkä se että mahdollisuuksien mukaan reagoi nopeasti siihen viestiin, vaikka sitte niin että nyt en ehdi tätä asiaa selvittää, palaan myöhemmin. Koska se että jos joku lähestyy sua Skypellä, niin hänellä saattaa olla nopea tarve sille vastaukselle, nii sit hän ei jää odottaan sitä vaan hän tietää et no tähä- tämä- tältä minä en apua nyt saa. Ehkä semmonen et reagoi nopeesti, mutta, mutta, se reagointi voi olla myös kertoa, etten pysty nyt auttaan, et se on iha sallittua tietenkkin.

Nopeasti saatava käsitys viestintätilanteen etenemisestä nähdään pikaviestinnän etuna, verrattuna esimerkiksi puhelinkeskusteluun. Vastaanottaja ei ole yhtä pakotettu tarttumaan esitettyyn toimeen välittömästi, mutta kumpikin saa silti tiedon tilanteesta ja siitä, milloin asiaa voidaan edistää. Vaikka säännönmukaista on, että keskustelujen ja vastausten olisi hyvä olla nopeita, on tälläkin odotuksella hyväksyttävät rajansa. Jos vastauksen viipyessä muistutusviestejä ja huhuilua harrastetaan liikaa,

voidaan toiminta kokea jopa ahdistavaksi. Tilaa on siis tarvittaessa haastateltujen mukaan annettava, eikä H3 siksi itsekään ole innokas perään kyselijä, vaikka vastausta ei nopeasti tulisikaan.

H3: Joo, se taas ku niinku on tosi, myös ahdistavaa sillai niinku, ku iteki pyrkii aina sitte jollain tasolla kuittaamaan, että mä olen rekisteröinyt tämän asian ja sitte niinku siit tulee tosi sellatteet pahat stalkkerivibat jos sä oot siel sillai "hailou, jatkan, et vastaa, mikset vastaa, tulen kohta sinne", niin se on niinku sellanen tosi, mä oon niin creepy ihminen et mä en vaan voi tehdä sitä, sit ihmiset vastais viel vähemmä.

Yleinen odotus Skypessä keskusteltavalle aiheelle on myös se, että sen pitäisi olla *kiireellinen*. Jos kysymykseen ei tarvita vastausta nopeasti, valikoidaan usein jokin muu kanava, kuten sähköposti. Eli sen lisäksi, että keskustelu on nopea, myös tarpeen keskustelun käymiselle on hyvä olla akuutti. Kiireettömillä ja monimutkaisilla aiheilla ei haastateltujen mukaan pitäisi täyttää viestintäkanavaa, jonka päätehtävä on nopeiden ja simppelien asioiden hoitaminen.

H9: No just se, se sisältö, et mitä sä kysyt, et mikä- mikä on se juttu et jos se on liian iso, niin harkitse tarkkaan. Ja sitte tavallaan se kiireysaste. Et se on niinku oikeestaan tois- toist- niinku, toisinpäin et, et kiireys täytyy aina miettiä. Tavallaan. Joo. Mut se a- asiasisältö niinku... Et jos hirveästi kaikkee pyydetään, niin mun mielestä, se ei- et jos multa pyydetään konkreettisesti toimenpiteitä niinkun s- sen välityksellä, niin se ei välttämättä oo s- aina kaikissa tilanteissa niinkun paras. Väline.

Näiden havaintojen perusteella voidaan sanoa, että työyhteisössä on viestinnällinen sääntö, jonka mukaan Skypessä suositetaan nopeita keskusteluja yksinkertaisista ja kiireellisistä aiheista.

7.1.7 Pyrkimys työrauhan suojelemiseen

Keskusteluissa haastateltavien kanssa työrauhan suojeleminen nousi säännöllisesti esiin tärkeänä ohjenuorana. Omassa Skype-viestinnässään haastateltavat pyrkivät miettimään, kuinka paljon he kussakin tilanteessa häiritsevät toisten työrauhaa. Työyhteisön muiden jäsenten viestintää ja käytöstä arvioidaan vastaavasti sen perusteella, millaisia vaikutuksia sillä on heidän työrauhalleen. Käsitukset hyväksyttävästä työrauhan häiritsemisestä vaihtelevat haastateltujen kesken, mutta pyrkimys työrauhan suojelemiseen säilyy siitä huolimatta vastauksia yhdistävänä sääntönä. ”Käytettävissä”-läsnäolo-tilakaan ei tarkoita, että viestiä voi mistä tahansa asiasta lähettää milloin tahansa, vaan viestittelyssä pitäisi aina olla harkintaa mukana. Kyse on työrauhan ja läsnäolotilojen sekä työtovereiden kunnioittamisesta.

H5: Ehkä myös se että kunnioittaa tavallaan sen toisen sitä työrauhaa, vaikka onki kyse Skypestä. Että just että esim se älä häiritse -tila tai joku tällanen, nii että ymmärtää sit sen että, että tota siinä on joku niinku, logiikka sen takana, et miks se on laittanu sen tilan.

Viestintäkumppaneihin kohdistetaan odotuksia siitä, kuinka hyvin he ottavat toisten työrauhan huomioon ja kuinka hyvin heidän *pitäisi* se huomioida. Työrauhan suojelemiseen liittyy odotus vastavuoroisuudesta. Työrauhan suojelemiseen kytkeytyy odotus vastavuoroisuudesta, jonka laiminlyömisestä voi aiheutua negatiivisia tunteita. Esimerkiksi H6 arvioi, että koska hänellä on kiireistä, on myös muilla todennäköisesti kiireistä, mikä vaikuttaa hänen omaan toimintaansa.

H6: ku se mä tiedän että ku se on mulla itellä semmosta nii ihan varmasti se on muillaki semmosta, että siihen ei vaan aina niinkun ehdi tai huomaa vastata. Ni emmää siellä rupee niinku rummuttaan niinku puolta tuntii "mikset sää vastaa mikset sää vastaa?", vaan jos ei se niinku vastaa tai näkyy poistumassa tai, no offlaini nyt on ihan selkee mutta että, en mä, mä sit yleensä laitan sähköpostia tai sitten, sitten mä koitan vaikka soittaa myöhemmi.

Erityisesti työrauhan suojeleminen korostuu Skypein ryhmäkeskusteluissa. Kun keskusteluun osallistuu useampia henkilöitä, esimerkiksi kokonainen tiimi, aihevalinnat vaativat vastausten perusteella tavallista tarkempaa harkintaa. Ryhmäkeskusteluissa yksittäisen osallistujan mahdollisuus kontrolloida saapuvia viestejä ja keskustelun suuntaa vaikuttaa olevan pienempi kuin kahden henkilön keskusteluissa. Lähetetyllä viestillä on potentiaali häiritä useiden ihmisten työrauhaa, joten työhön liittymättömällä keskustelulla ja henkilökohtaisilla aiheilla on potentiaalia tuntua todella ärsyttäviltä. Kun kaksi henkilöä keskustelee ryhmäkeskustelussa vapaa-ajan juttuja, ovat muut osaltaan pakotettuja seuraamaan keskustelua haluamattaankin.

H2: Sit jos tää, vaikka tää lähitiimi et meit on se neljä puhelimessa niin, siellä on joku yks ja kaks jotka alkaa käymään jotai henkilökohtasta keskustelua jostain kukkamekosta tai jostai muusta ja, ite yrität keskittyä asiakkaaseen ja puheluun ja, sitten luulet että sieltä Skypeltä tulee jotain tärkeitä mihin sun tarvii reagoida, niin sit se ärsytykse kynnys että mua ei nyt kiinnosta teiän kauppalistat.

Toisaalta H7 painottaa, että kynnyksen ryhmäkeskusteluihin osallistumiseen täytyy olla matalalla. Työyhteisö voisi hänen mukaansa hyötyä siitä, että entistä useammat kysymykset kysyttäisiin ryhmäkeskustelussa eikä esim. vierustoverilta. Ongelma ei näytäkään olevan, että keskusteluihin lähetettäisiin liikaa viestejä, vaan jopa liian vähän. H2:n ärsytyksen aiheena ovat ryhmäkeskusteluun ja työkontekstiin kuulumattomat aiheet, ei se, että keskustelu olisi liian vilkasta. Työrauhan suojelemisessa olennaisimmalta vaikuttavatkin aihevalinnat, ei viestien määrä tai keskustelujen pituus. Jos kysymys hyödyttää muitakin, se kannattaa kysyä ryhmäkeskustelussa.

H7: Vaikka, vaikka kuitenkin meil on tosi, kyl mä tykkään meiän ilmapiiristä eikä siin oo mitään sillei mut sit taas jotenki, siin sotii niinku vastaan se että ei niinkun halua häiritä toisten, niinkun, tai sillee et sii- just se et missä menee se kynnys et miten tää koskettaa niinku kaikkia ja, onks tää, semmone vaa että, että mä nyt ite tartten täst tietoa et, et mis kohtaa se menee siihen nii et se et ois hyötyä. Eihän tässä tartte miettii sillee nii et et, eet se viesti jollaki tavalla koskettaa niitä kaikkia muuten se on niinku vähä hölmöö sinne mitään ruveta laittaa.

Näiden havaintojen perusteella työyhteisössä vallitsee viestinnällinen sääntö, jonka mukaan Skypessä ja muussa pikaviestinnässä tulisi ottaa huomioon viestinnän vaikutukset työrauhalle ja keskittymiselle. Verrattuna sääntöihin, jotka näkyvät voimakkaasti viestinnän sisällöissä, työrauhan suojeleminen on pikemminkin normatiivinen sääntö. Se ohjaa työyhteisön jäsenten viestinnällisiä päätöksiä ja sääntöön peilataan omaa toimintaa. Sääntö on syvemmällä työyhteisön vuorovaikutusrakenteissa kuin esimerkiksi nopeuden ja yksinkertaisuuden säännöt, jotka näkyvät suoraan keskusteluiden ja viestien sisällöissä ja rakenteessa.

7.1.8 Kielletyt aiheet ja palautteen ehdot

Haastattelujen perusteella on vain vähän tehtäviä ja aiheita, joita Skypessä ei saisi käsitellä. Näistä selkeimmin esille nousee palautteen antaminen. Korjaava palaute tai kriittiset viestit työyhteisön muiden jäsenten työpanoksesta tai suoriutumisesta eivät kuulu Skypeen. Osa haastatelluista uskoo, että korjaava palaute ei kuulu lainkaan Skypeen edes kahden henkilön välisiin keskusteluihin eikä varsinkaan ryhmäkeskusteluihin. Kriittisen palautteen antaminen ryhmäkeskusteluissa, joissa työkaverit ovat väistämättä ”yleisöinä”, koetaan erityisen asiattomaksi. Ylipäätään korjaavan palautteen antamisessa suositaan muita viestintäkanavia. Vaikka viestin laittaisikin kahden kesken, Skype ei silti haastateltujen mielestä ole oikea kanava korjaaviin palautteisiin. Tähän näyttävät liittyvän sekä annetun palautteen ymmärrettävyys että palautteen vastaanottajan reaktio. H6 arvioi puhelinsoiton soveltuvan palautteen antamiseen pikaviestimiä ja sähköpostia paremmin kummastakin näkökulmasta. Puhelimessa vastaanottajan reaktioita on helpompaa arvioida kuin Skypessä. Kuten edellä käsitelty, Skypessä viestinnän sävyjen tulkitseminen ja välittäminen on välillä vaikeaa, mikä ei näytä sopivan palautetilanteeseen.

H6: Et jos jollai uudella myyjällä vaikka on ihan perustavaa laatua niinku pielessä joku juttu jossain terkkarissa tai käsittelyssä tai jossain. Vähän sama ku sähköpostilla ku sää yrität niinku selittää jotain, ja sää kirjutat ja kirjutat ja kirjutat ja sitte, sitten niinku jossai vaiheessa tulee se että "ymmärtääköhän se nyt sitä?" Niin sitte ku sää soitat, ni sit sää pystyt heti niinku, kuulostelet sen reaktion ja se pystyy heti kysyyn sulta jos sil on jotai ja se mun mielestä niinku tietyt asiat saa sitten puhelimessa ehkä parhaiten, nii ne ehkä niinku semmoset kinkkisimmät jutut.

Palautteen antamista koskevat säännöt ovat ymmärrettävästi merkittäviä esimiestehtävissä työskenteleville. Erityisen haitalliseksi H11 arvioikin ”pikaviestintäjohtamisen”. Vaikka positiivinen palaute sopii myös Skypessä annettavaksi, korjaava palaute tai kritiikki eivät Skypeen hänen mielestään kuulu, vaan ne ovat suorastaan huonoa esimiestyötä. Esimiestehtävissä itsekkin työskentelevänä hänen arvionsa sisältää myös itsereflektointia siitä, millaista hyvä esimies työ on.

H11: No, no sanotaan että, jos on tämmöst niinkun esimiestyön, hienosti sanottuna rakentavaa palautetta nii en todellakaan, se pitää kyllä antaa face-to-face. Et se on, se on mun mielest semmonen niinku että, siis. Ku puhutaa täst sähköpostijohtamisesta niin samallailla mun mielest pikaviestijohtamist ei kyllä pidä harrastaa. Siis silloin ku siin on vähänkään sellasta niinku et tää voi mennä niinkun, vähä niinku negatiivisen fiiliksen puolelle tai jotenki koetaan vähä nii kyl se pitää olla sit näi.

Skypeen sopimattoman aiheen tunnistaa H11:n mukaan siitä, että aiheeseen liittyy tunnistettavaa negatiivisten tunteiden riskiä. Skypeen käyttöä siis vältellään, jos viestiin arvioidaan sisältyvän riskejä väärinymmärrykselle tai suuttumukselle. Viestien riskialttiutta arvioidaan ennen lähetystä ja viestintäkanavan valintaa. Riski näyttää olevan erityisen korkea pikaviestimissä, koska samanlaista riskiä suuttumiselle ei uskota olevan kasvokkaisviestinnässä.

H10: Ja ehk just sillei et jos on vaara et joku vaik suuttuis jostain asiasta, tai ymmärtäis väärin niin sit, mielummi henkilökohtasesti.

Henkilökohtaiset ja painoarvoltaan poikkeuksellisen merkittäviksi arvioidut aiheet eivät myöskään kuulu haastateltujen mukaan pikaviestimiin. Esimerkiksi työsuhteeseen liittyvät keskustelut tai muut tilanteet, joissa kaivataan muutosta nykytilanteeseen, halutaan mielummin hoitaa kasvotusten. Myös silloin, kun itselle pyydetään jotain tärkeäksi koettua, esimerkiksi lomaa, halutaan varmistua siitä, että viesti menee oikein perille. Tällöin pikaviestimet ovat turhan riskialttiita viestintäkanavia halutun viestin ja sävyn välittämiseen.

H7: No ehkä, jos jostain niinkun työsuhteeseen liittyvästä, mmh. Ois jotai mihin haluais niinku jotain muutosta tai joku on muuttumassa tai jotain henkilökohtasii asioita mistä haluu esimiehen kans kahden kesken keskustella ni, semmonen nyt tulee ehkä ensimmäisen mielee että en mä semmoseen kyl niinku ja, vaikka olis etänä ni kyl mä sit katon sen tilan ja sanon esimiehelle että "sopiiko että, keskustellaan et varaat ajan" ja. "Kalenterist ja katotaan niinkun yhdessä et mul ois vähä asiaa".

Näiden havaintojen perusteella voidaan sanoa, että työyhteisössä on vain vähän aiheita, joita Skypeä ei saa käsitellä. Kriittinen palaute, esimiestyö, työsuhteeseen liittyvät asiat sekä merkittäviksi koetut henkilökohtaiset aiheet eivät myöskään kuulu pikaviestimiin, vaan niitä hoidetaan mielummin joko kasvotusten tai puhelimitse. Kiellettyjä aiheita yhdistävät riskit: Skype ei sovellu näiden asioiden hoitamiseen väärinymmärryksen tai negatiivisen tunnereaktion riskien vuoksi.

7.2 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen resurssit

Toisen tutkimuskysymyksen mukaisesti tarkoituksena oli haastatteluissa selvittää, millaisia resursseja liittyy yrityksen pikaviestimissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Resursseilla tarkoitetaan materiaalisia tai immateriaalisia elementtejä, jotka ovat toimijoiden käytettävissä (Poole & McPhee 2005, 174). Sääntöjen ohella ne ovat toinen tekijä, jotka vaikuttavat yksilöiden toimintaan ja muodostavat sääntöjen kanssa vuorovaikutuksen rakenteen. Resurssit ovat tämän tutkielman kontekstissa helppointa

ymmärtää elementteinä, joihin peilaten työyhteisön jäsenet erilaisissa viestintätilanteissa arvioivat, missä määrin ja mistä syistä he haluavat ja voivat noudattaa vuorovaikutuksen eri sääntöjä. Vaikka säännöt tunnettaisiin ja niiden mukainen viestintäkäyttäytyminen olisi tiedossa, erilaisten resurssien tavoittelemisen tai välttelemisen voivat johtaa säännöistä poikkeavaan toimintaan. Resursseilla voidaan myös perustella tehtyjä viestinnällisiä ratkaisuja itselle ja muille.

Työyhteisön viestinnästä tunnistettiin seitsemän pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen resurssia: aika, sosiaalinen yhteenkuuluvuus ja emotionaalinen tuki, tehokkuus, disruptiivisuus, kasvot, kyvykkyys sekä tuttuus ja läheisyys.

7.2.1 Aika

Haastattelujen perusteella *aika* on keskeinen resurssi Skypessä ja muissa pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Skypen avulla yritetään ainakin hallita omaa ajankäyttöä ja säästää aikaa. Toisaalta Skype-keskustelut voivat myös viedä runsaasti aikaa. Kuten edellä nopeutta ja lyhyitä keskusteluja koskevan säännön osalta käsiteltiin, viestintäkanavaksi Skype valikoituu usein siksi, että sen uskotaan olevan muita kanavia nopeampi. Pikaviestinten rooli useiden haastateltujen työssä korostuu, kun heillä on kiire, jolloin Skype toimii kiireen hallinnan välineenä. Skype itsessään ei vastausten perusteella aiheuta kiirettä tai kiire suoraan johda lisääntyneeseen pikaviestintään, vaan se sopii ominaisuuksiltaan tilanteisiin, joissa esiintyy aikapainetta ja tarvetta nopeaan viestintään. Tähän liittyy myös tehtäväkohtaisia eroja, eikä kaikkien haastateltujen tehtävissä kiire näy lisääntyneenä pikaviestintänä.

H1: Jos joku yksittäinen pitäs sanoo mä sanosin et se lisääntyy jos mun... Jos mä koen erityistä aikapainetta mun omissa töissäni. Koska jos mulla olisi aikaa hyvin, niin mä todennäköisesti mu--- vähääkään isommissa asioissa mä varaisin palaverin. Mutta jos mul on kiire saada vastauksia tai, tai, no joo vastauksia usein, niin tota, mä saatan skypeuttaa.

Yksinkertaiset aiheet ja nopeat keskustelut voivat säästää työaikaa. Sen lisäksi, että Skypeä käyttämällä voi säästää aikaa, toisinaan se onnistuu myös vähentämällä Skypen käyttämistä. H6 säättää läsnäolotilojaan oman työtilanteensa kiireisyyden mukaisesti, minkä on tarkoitus vähentää saapuvien viestien määrää. Oli tarkoitus sitten lisätä tai vähentää Skypen käyttämistä, neuvottelun kohteena on työyhteisön jäsenen käytettävissä oleva aika, jonka pitäisi riittää hänen omien tavoitteidensa täyttämiseen mahdollisimman hyvin. Sen lisäksi, että aika ohjaa työyhteisön jäsenen toimintaa pikaviestimissä, se ohjaa myös sitä käytetäänkö pikaviestimiä ylipäätään. Jos tiedetään, että joku työyhteisön

jäsen ei vastaa Skype-viesteihin riittävän nopeasti, hänen kanssaan suositaan muita viestintäkanavia. Monimutkaiset tai liian hitaat keskustelut näyttäytyvät ajan tuhlaamisena, mikä osaltaan selittää aikaan kytkeytyvien viestinnällisten sääntöjen syntymistä, kuten vaatimusta nopeista ja yksinkertaisista keskusteluista.

H6: Jos mulla ei oo siis mitään sillai, niinkun, tä-, ööö, työvuoroihin laitettua tai muuten mikään ihan pattitilanne niin kyl mä koitan siellä vihreelläkin olla. Et ne on vähän niinkun et, jos mul on ihan jeejee-tilanne ni sit mä oon vihreellä, jos mullon vähän semmonen niinku kiirus nii sit mä, ku senhän saa sieltä saa varatuksi klikat- klikkattua vaikkei sulla kalenterissa olisikaan mitään. Niin, mä on sillä, tai sit jos mullon se ihan kaaos, niin sit mä oon sillä "älä häiritse". Mä oon useimmiten ehkä sillä varattu-tilalla, koska mä en kuitenkaan niinkun, halua että ihan joka asiasta niinkun sitten, laitetaan viestiä.

Näiden havaintojen perusteella vaikuttaa siltä, että Skype-viestintään liittyvien sääntöjen muodostumisen ja noudattamisen kannalta aika on tässä työyhteisössä olennainen resurssi.

7.2.2 Sosiaalinen yhteenkuuluvuus ja emotionaalinen tuki

Työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on haastateltujen vastausten perusteella havaittavissa myös inhimillisempiä, työtehtäviin liittymättömiä tarpeita ja niihin liittyviä resursseja. Tarve tuntea yhteenkuuluvuutta työtovereiden kanssa tai hakea emotionaalista tukea ilmenevät monin tavoin ja voimakkuuksin käymissämme keskusteluissa. Henkilökohtaisiin aiheisiin liittyvä epämuodollinen jutustelu pikaviestimissä näyttäytyy työyhteisössä yleisenä ilmiönä, mutta suhtautuminen siihen ja arviot sen määrästä vaihtelevat.

H5: ainakin mitä oon havainnu muitten työskentelyä nii, tai sitä Skypen käyttöä nii siellä puhutaan nimenomaan niistä muista kuin työasioista (naurahtaa). Että se on ehkä sellanen, kun jos sä käytät Whatsappia nii kaikki näkkee et sä räpläät puhelinta, mutta sitte, siinä voit vaan niinku kirjottaa nii ns. tehä töitä, mutta, et tosi paljon siellä porukka muutakin, ja toki iteki välillä.

H2: Ja sitte tääl on tietysti ne kukkaset, eli ne muut työkaverit, jolta sitte saattaa ihan päivän aikana vaan kysellä, että... mitä laitat illalla ruokaa tai, onpa sulla nätti paita tai, jotain mu-muuta vastaavaa semmosta sosiaalista.

H5 arvioi, että työyhteisön jäsenet käyttävät pikaviestimiä muuhun kuin työasioihin ja myöntää itsekin käyttävänsä Skypeä näin. Voidaan olettaa, että työyhteisön jäsenillä on oltava jokin tarve keskustella muista kuin työasioista pikaviestimissä. Skype valikoituu H5:n mukaan tarpeeseen sopivaksi viestintäkanavaksi, koska sen käyttäminen on huomaamatonta. Vapaa-ajan aiheista keskustelemista ja muuta rupattelua pikaviestimissä ei kuitenkaan pääsääntöisesti paheksuta, vaan sitä pidetään luonnollisena osana työpaikan viestintää, kunhan rupattelun määrä pysyy kohtuullisena. Haastatellut näkevät vapaamuotoisella keskustelulla myös monia hyötyjä, sillä kevyempi juttelu voi tarjota päivään

pieniä taukoja, rentoutumista ja mahdollisuuden vaihtaa kuulumisia työkavereiden kanssa myös etätyöissä tai pidempien välimatkojen takaa.

H11: Nii. Niin koska, eihän me haluta ihmisiltä kieltää-, jos nys puhutaan vaikka tästä semmosesta epävirallisesta. Eihän me haluta, missään tapaukses kieltää- siis sehä on hyvä et ihmiset puhuu vähä muutaki ku vaan työasiaa nii, nii, jos ei me haluta ihmisiltä kieltää, keskustelemasta vaikka, et "mitä teet viikonloppuna?" -tyyppisiä keskusteluja ni miks me niinkun ohjeistettas sitä tuollakaan?

Työhön liittymätön keskustelu näyttää tällöin luonnolliselta osalta työyhteisön sisäistä vuorovaikutusta. Skype ei tällöin ole työhön liittymättömän keskustelun mahdollistaja tai katalyytti, vaan sosiaalista jutustelua tapahtuisi joka tapauksessa. Pikaviestimet kuitenkin näyttävät helpottavan tämän tarpeen täyttämistä. Asiakeskeisyys nähdään vaihtoehtona kevyemmälle jutustelulle ja työn suorittamiseen liittyvissä aiheissa pitäytymisen arvioidaan myös vähentävän Skype-keskustelujen määrää. Oma asiakeskeisyys ja toisten arvioitu taipumus työhön liittymättömään jutusteluun voidaan nähdä jopa työmoraalin puutteena, jota verrataan omaan korkeaksi arvioituun työmoraaliin. Huomionarvoista on, että myöhemmin haastattelussa H7 kuitenkin kertoo jutustelewansa kavereidensa kanssa kuulumisista Skypessä. Vaikka osa haastatelluista ei halua keskustella vapaa-ajan aiheista tai muusta kevyestä Skypessä, ei pidä olettaa, että heillä ei olisi sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tai emotionaalisen tuen tarvetta. Nämä sosiaalisuuden tarpeet voidaan myös täyttää muualla ja pitää pikaviestimet tehokkaana työvälineenä.

H7: Itselläni on sen verran korkea työmoraali et en mä siellä niinku mitään, niinku sillein turhaa aikaa käytä siel, Skypessä et se on, työväline sit ku mä sitä tartten niinku johonki ni. Sit sitä kautta, oon yhteydessä.

H5: Pääsääntöisesti mä nään ite että, mä käytän sitä työasioissa, koska mä haluan henkilökohtasista asioista jutella mieluummin kasvotusten ja niinku vaikka lounastauolla, että mä en ehkä niin kä-, totta kai jos on joku niinku, hirvee kriisi vaikka nii, kyllä mä nyt siitä saatan sitte jolleki kertoo siinä mutta, enemmän mä, mul on muutenki työkaverit on työkavereita ja sitte muut kaverit on muita kavereita että ei ehkä, no tietysti en oo niin kauan ollukaa täällä töissä että ois tullu niin tavallaan läheisiä ehkä vielä.

Pikaviestimet voivat osaltaan tarjota yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteita jopa silloin, kun viestejä ei edes lähetetä. Haastatellut kuvailevat tilanteita, joissa he tarkistavat kollegoiden läsnäolo-tiloja, jotta tietävät ketkä ovat myös töissä. Oli itse sitten toimistolla tai etänä, voi kontaktilistasta tarkistaa onko yksin, onko tukea tarjolla ja keitä on paikalla. Pikaviestimet myös tuovat kasvot keskusteluihin: vieraistakin viestintäkumppaneista näkee ainakin profiilikuvan kasvot, mikä voi osaltaan vähentää vierauden tunnetta.

H1: Joo. Ja sehän tuo myös siitä niinku, mä tykkään kattoo myös Skypestä ihmisten niinkun, niinkun, tavallaan sitä, tai no, kattonkoha mä, mietin et kattonkoha mä nyt oikeesti, kyllä mä nyt. No esimerkiksi jos johonki palaveriin odottaa jotain osallistujia, niin Skype on mun mielest hirveen hyvä kattoo, et onks se ihminen edes paikalla ja, ja niinkun onks se ollu poistuneena et varmaan kohta tulossa tai jos se on vihreellä nii onks se unohtanu että, että tota muistuttelenko, joo.

Vaikka negatiivinen palaute pikaviestimissä ei työyhteisön vuorovaikutuksen sääntöjen mukaan ole hyväksyttävää, positiivista palautetta suositetaan niin kahden kesken kuin Skypen ryhmäkeskusteluisakin. Haastatellut pitävät toisten tukemista ja kehumista Skypessä kannustettavana toimintana. Vastauksista ilmenee, että ryhmäkeskustelut voivat myös ruokkia vapaa-ajan aiheista keskustelemista. Jos vapaa-ajan aiheita ja työhön liittymätöntä keskustelua on jo ryhmäkeskustelussa, siihen on helpompi lähteä itsekkin mukaan ja se tuntuu hyväksyttävämmältä kuin silloin, jos itse aloittaisi kevyemmän aiheen keskustelun. Kun vapaamuotoiselle keskustelulle on jo ryhmän hyväksyntä, siihen on helpompaa itsekkin lähteä mukaan.

H5: Mut kyllä mä itekki huomaan että mä oon tosi puhelias niin sitte taas, kyllä se minuunki tarttuu se että sitte ruvetaan höpöttelemään niitä omia asioita. Niin sitte tulee semmone olo että aa, tää on ihan ok että täällä puhutaan näistä, niinku, muistakin kun työasioista, niin sitte, sit sitä helposti lähtee myös siihe mukaan, vaikka tavallaan tietää että, nyt pitäs tehdä töitä ja tässä ei oo järkee, mutta, jotenki sitä vaa niinku sit aattelee et no, että, kai minäki nyt hetken tässä voin vaa höpöttää muita juttuja että.

Emotionaalisesti vaikeiksi koetuissa tilanteissa tuen tarve voi olla niin korkea, että Skypen mahdollistama tuen viestintä ei riitä. Tällöin on haastateltavien mukaan juteltava kasvotusten. Tällaisia tilanteita ovat ainakin traagiset asiakastapaukset tai omassa työssä sattuneet pahat virheet. Emotionaalisesti kuohuttavassa tilanteessa kynnys pikaviestin lähettämiseen voi nousta ylitsepääsemättömäksi, itseluottamus karisee ja tarve toisen ihmisen läsnäololle kasvaa.

Näiden havaintojen perusteella vaikuttaa siltä, että Skype mahdollistaa työyhteisössä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden ja tuen tarpeen täyttämisen yhteistyössä muiden viestintäkanavien kanssa.

7.2.3 Tehokkuus

Tehokkuuden resurssi näyttää liittyvän erityisesti nopeisiin ja yksinkertaisiin keskusteluihin kannustavaan sääntöön. Työtehtäviä halutaan sekä oman että yhteisön edun vuoksi edistää mahdollisimman tehokkaasti. Käytännössä tehokkuutta kuvataan siten, että tehtävät hoituvat vauhdikkaasti ja mahdollisimman vähin välivaihein. Kyse ei ole vain ajasta, vaan tehokkuus resurssina kohdistuu työtehtävien suorittamiseen. Pikaviestimissä tapahtuvalla vuorovaikutuksella on siis oltava potentiaalia lyhentää vuorovaikutuksen kompleksisuutta ja siihen käytettävää aikaa, jotta se on tehokas viestintäkanava. Yleistä on haastattelujen perusteella myös useiden tehtävien hoitaminen ja keskustelujen käyminen samanaikaisesti, minkä pikaviestimet mahdollistavat muita kanavia paremmin. Skypessä kerrotaan käytävän esimerkiksi kokousten aikana samanaikaisesti keskusteluja erinäisillä pienemmillä kokoonpanoilla. Haastatellut kuvaavat näitä muun muassa *varjokokouksiksi*, jotka demonstroivat hyvin

pikaviestintien mahdollisuutta tehokkaaseen ja monia samanaikaisia keskusteluja yhdistävään viestintään.

H3: mun mielest se lisää niinku työn tehokkuutta, se ei sido sua niinku varsinaisesti aikaan ja paikkaan millään tavalla, sä pääset ottaan yhteyden jos oot s- etänä tai olit sä sitten jossain, puhelinpalaverissa joka ei välttämättä vaadi sun täydellist huomioo nii et sä pystyt niinkun kyl vastaa siihen, mut ethän sä siit pysty niinkun, jäämään johonki toiseen keskusteluun kokonaa. Et, lähtökohtasesti niinkun mä perustelen tätä myös työn tehokkuuden kannalta että. Tai, niinkun ainakin omien toimintamallien tehokkuuden kannalta niin. Se ehkä vaikuttaa tähän.

Vastausten perusteella tehokkuuden nimissä voidaan luopua jopa perustavanlaatuisimmista käytös- säännöistä: tervehdyksistä ja kiitoksista. Jos tehokkuuden resurssia priorisoidaan voimakkaasti, keskustelun konventiot kuten tervehdykset ja kiitokset voivat jäädä sen jalkoihin. Kun vastaus kysymykseen saadaan, se menee välittömästi käyttöön työtehtävän tehokkaaksi edistämiseksi ja keskustelu päättyy ilman kiitoksia.

H1: Joskus se jää kun mä saan sen vastauksen, niin, mä- mä saatan ottaa sen vastauksen ja hyödyntää sitä siihen mitä mä olin tekemässä ja sitten mä huomaan et mä en oo edes kiittänyt ja, ja niinku, lopettanu sitä keskustelua mut kyl mä nyt pyrin kovasti laittaa kukkasta ja kummartavaa henkilöä ja, ja kiitosta ja mahtavaa (naurahtaa), mutta tota, joo.

Tehokkuuden merkitys pikaviestintää Skypeen liittyviä viestinnällisiä valintoja ohjaavana resurssina näkyy myös siten, että haastateltujen sitoutuminen keskusteluun on monissa tapauksissa hyvin matalaa. Jos henkilöltä ei riittävän nopeasti saada vastausta Skypessä esitettyyn kysymykseen, on kynnys luopua keskustelusta ja hakea vastausta vaihtoehtoisilta vastaanottajilta hyvin matala. Sen sijaan, että ensimmäisen vaihtoehdon vastausta odotettaisiin pidempään tai viestintä hänen kanssaan siirrettäisiin toiseen kanavaan, koko vuorovaikutuksesta luovutaan.

H11: Noo, se vähä riippuu tietysti että onkse se ainoo tiedonlähde se, kyseinen- Mu- mun ehkä, mun ehkä niinkun, öö, mun ensimmäinen vaihtoehto on se et jos on joku, muu, tiedonlähde, niin sit mä, (naurahtaa) pistän pikaviestiiä sinne, kuin että mä pistäsin vaikka sähköpostin sille kyseiselle henkilölle.

Osa haastateltavista suosisi kasvokkaista viestintää mieluummin kuin pikaviestimiä. Tästä preferenssistä huolimatta hekin tiedostavat pikaviestintien hyödyt. Työn tehokkuuden vuoksi omista preferensseistä voidaan joustaa. Pikaviestintien käyttö ei välttämättä herätä mitään tunteita puolesta tai vastaan, vaan se voi näyttäytyä myös neutraalina osana työtehtäviä, jopa olosuhteiden pakkona. Tällöin merkittävimäksi pikaviestintien käyttöön vaikuttavaksi resurssiksi jää tehokkuus: työtehtävien suorittaminen mahdollisimman nopeasti.

H11: No emmä ehkä koe että, erityisen miellyttävää tai epämiellyttävää, lähinnä vaan et se on niinku käytännöllistä. Että, mut onhan se toki tämmöselle, joka on syntyny niinku, noitten kaikkien puhelinten ja muitten ääreen nii, semmone helppo tapa, matalan kynnyksen tapa jutella, ja näin, mutta kyllä mä niinku oon muu- niinku, kyllä mä koen että mulle aina lähtökohtasesti kasvotusten juttelu on kivempaa kun viestintä niinku noitten pikaviestimien kautta.

Huomionarvoista on, että pyrkimys tehokkuuteen määrittelee myös sellaisia tilanteita, joissa Skype-viestittelyä vältellään. H4 kuvaa tilanteita, joissa työtehtävänä on itsenäinen urakka. Silloin hän ei aloita keskusteluja ja reagoi viesteihin hitaammin. Tehokkuuden tavoittelu ei siis ainoastaan lisää pikaviestintää vaan voi myös vähentää sitä.

H4: No silloin se ainaki vähenee, kun mul on selkeesti joku urakka mitä mä niinkun teen ja mul on ihan speksit selvillä mitä mä teen. Et mä saatan vaikka pitää etäpäivänä semmosia et mul on joku lapiointihomma. Ni silloin mä niinku pidän sitä Lynciä vähän sillee niinku et mä en, et mä yritän saada sen mun työskentelyä tehtyä sen päivän aikana, ni sit mä pidän sen Lyncin vähä sillai, et vaikka sinne niinku, se vilahteliski siinä nii mä saatan niinku vähän, et mä en välttämättä vastaa siihe heti.

Näiden havaintojen perusteella tehokkuus täydentää ajan resurssia työyhteisön jäsenten toimintaa ohjaavana tekijänä. Ei riitä, että toiminta on nopeaa suhteessa kulloisiinkin tavoitteisiin, vaan toiminta tarvitsee myös suunnan. Tehokkuuden resurssi ohjaa viestinnälliset harkinnat ja päätökset suuntaan, joka edistää sekä yksilön että koko työyhteisön tavoitteita mahdollisimman hyvin.

7.2.4 Disruptiivisuus

Kaikki pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen resurssit eivät ole tavoiteltuja. Skype-viestintään kytkeytyy haastattelujen perusteella olennaisena resurssina viestinnän disruptiivisuus. Disruptiivisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, millä tavoin viestintä katkaisee tai häiritsee työtehtävien tekemistä eli aiheuttaa häiriötä. Vastauksissa on hajontaa sen osalta, kuinka disruptiiviseksi pikaviestintä koetaan.

H4: Mä oon niin tottunu siihen niit tulee niin pa- sillai aika, paljon päivän aikana, nii ei se niinku. Aika pian mä sen yleensä katon. Ja tota nii ni, pyrin kyllä vastaanki, mut jos mul on joku ihan just sillä hetkellä kesken et mä niinku just oon keskittyny johonkin, minkä mä tiedän vaikka et se vie nyt multa kymmenen seuraavaa minuuttia, niin mä teen sen monesti loppuun ennen ku mä vastaan siihen viestiin.

H7: Kyl se vähän niinku häiritsee, koska ihminen reagoi niinku liikkeeseen. Tai mitä armeijassaki on sanottu et tota, liike paljastaa, ni se et jos siin li- lii- lii- vilkkuu tai liikkuu joku siin näytöllä mikä, just sillä hetkellä ei oo akuutti ku sä koitat keskittyä johonki toiseen asiaan ni tottakai se häirittee.

Vastausten perusteella ei vaikuta siltä, että pikaviestimet olisivat merkittävästi muita viestintäkanavia disruptiivisempia, vaan pikaviestinnän osuus kaikesta viestinnästä vain on suurta. Tällöin Skype voi myös määrällisesti aiheuttaa eniten häiriöitä työhön. Ja vaikka pikaviestimet aiheuttaisivat häiriötä meneillä olevaan työtehtävään, ei sitä nähdä yksiselitteisesti viestintäkanavan ongelmana. Osansa saa myös oma käytös: viestejä voisi vilkuilla vähemmän.

H11: Kyl mä vähä tyhmä oon, kyllä mä sen sieltä melkein katon. (T: Saman tien?) Nii ky- no, sanotaa että... Jos en ihan samantien mut aika nopeesti. Kyl mä sen, kyl mul vähän semmonen vika on siis, taas tää on just tätä niin mistä mulle että, ei, et jos sul on joku menossa niin tee nyt se. --- Sanotaan että, ei niinkään velvollisuudentunto

vaan jopa uteliaisuus voittaa et kyl se niin kyl, kyl mä, kyl mä kyl sen klikkaan et jos mä, huomaan sen, niin kyl mä melkein sen klikkaan auki kyllä samantien.

Saapuvien viestien aiheuttaman häiriön hallintaan ilmeni vastauksissa muutamia eri strategioita. Viestien sivuuttamisen lisäksi esiintyi arvioita, joiden mukaan järkevintä olisi mahdollisimman pian tarkistaa viestien sisällöt, jotta tiedetään, kuinka kiireisestä ja tärkeästä asiasta on kyse. Tällöin samanaikaisesti sekä altistutaan pikaviestinnän disruptiivisuudelle että pystytään kuitenkin myös osittain hallitsemaan sitä. Reagoimattomuuden nähdään tällöin todennäköisesti vain pahentavan tilannetta. Valittu toimintatapa riippuu myös työtehtävistä, sillä joissain rooleissa viestien sivuuttamisella on vastausten perusteella tavallista vakavampia seurauksia. H9 kokee, että hänellä ei työnkuvansa vuoksi ole edes mahdollisuutta antaa viestien odottaa tai ärsyyntyä niistä, vaan tärkeintä on tarkistaa viestit heti ja priorisoida niiden hoitaminen. Kuten edellä, häiriö on väistämätön, mutta hyväksytty.

H9: No mun työssä ei oikeestaan voi reagoida mitenkään muuten et se on aina pakko kattoo. Enkä mä voi siitä ärsyyntyä. Ni. Että, mun täytyy vaan priorisoida et sit jää niinku kaikki muut siihe ja, ja tota, mut se on aina pakko kattoo kuka siel o.

Disruptiivisuutta voi hallita myös vastaamalla saapuvaan viestiin jotain perehtymättä kuitenkaan asiaan tarkemmin. Tällöin ikään kuin pelataan itselle hieman lisäaikaa hoitaa kesken jäänyt asia ennen uuden aloittamista, noudattaen samalla myös nopeiden vastausten viestinnällistä sääntöä.

H11: Sanotaa et jos, siis jos mul on menos joku semmonen, ajatustyö joku semmonen niinku keskittymist vaativa nii voi olla että mä en siihen moroon kyllä heti vastaa moroo sillo. Et mä vähän katon kenelt se tulee ja mistä se tulee ja muuta. --- jos mä sen klikkaan auki ja siel on se moro, niin kyl mä varmaan... Neljä kertaa viidestä, vedän sen takasi et "moro". Ja sit saatan laittaa jos mä oon vaik jossaki palaverissa että, että, "olen paltsussa mutta kysy ny kuitenkin", tai jotain. --- Mähä voin vaik vastata vaikka et "ookoo", tai jotai, tai sit mä saatan kyllä hyvin siinä kohti sit vastata että, et... Riippuen et "pitää vähän perehtyä ja palaan vähän myöhemmin asiaan" tai joku sen tyypine et millä mä vähän siirrän sitä eteenpäin.

Viestinnän disruptiivisuutta arvioidaan myös aihevalintojen perusteella. Edellä käsitelty työrauhan suojeleminen näyttää olevan tärkeä viestinnällinen sääntö, johon verrattuna vapaa-ajan aiheet ja tarpeettomaksi koettu viestittely tuntuvat H2:n mielestä hyvin disruptiivisilta ja ärsyttäviltä, kun taas aiheellisiksi koetut kysymykset eivät häntä ärsytä.

H2: Eli jos mä oon siellä puhelimessa, ja mun se puhelintiimi, joku väläyttää sieltä jonku. Ni mä tiedän että jollain on än äs hätä. Joku tarvii niinkun apua et sillä työkaverilla on se asiakas, ja se tarvii sen vastauksen, niin se ei ärsytä niinku millään lailla. Mutta sitte ku se kä- menee siihen, "ai että laittasinkoha mä lasangnee vai tekisinköhä mä sitä voi ku mua väsyttää ja ko- katoittekste eilen uutisia" ja sit se menee tähän näin, nii sit se ärsyttää aivan suunnattomasti välillä, et jos on itte semmonen että, täytys keskittyä johonkin niin sitte se häiritte ku se vilkuttaa ja välkyttää ja kun ei tiää et onks se tarkeeta vai eiks se oo.

Saapuvia viestejä priorisoidaan myös niiden sisällön perusteella ja viestin lähettäjän perusteella. Jos viesti ei vaadi sisältönsä tai lähettäjänsä perusteella välitöntä vastausta, keskeneräinen työ voidaan ensin tehdä loppuun, mikä vähentää työtehtäville aiheutuvaa häiriötä. Priorisointi vaikuttaa

vastausten perusteella vähitellen opittavalta taidolta. Oman työn organisointi näyttääkin olevan tärkeää disruptiivisuuden hallinnassa. Kaikissa tapauksissa priorisoinnin oppiminen ja Skype-viestien disruptiivisuuteen sopeutuminen ei onnistu itsenäisesti, jolloin siihen saatetaan tarvita ulkoista tukea esimerkiksi esimieheltä. H6 arvioi omien piirteidensä vaikuttavan siihen, että hän yrittää liian tunnollisesti hoitaa kaiken heti.

H6: Öh, no se (*viestitulva*) häiritti aikasemmin. Ennenku mä rupesin suhtautumaan siihen sillä lailla että kukaan ei kuole, jos mä en vastaa siihen viiteen minuuttiin. Mä siitä siis ihan oman esimieheni kanssa olen käynyt keskustelua, ku mä oon vähän sen tyyppinen että mä haluan heti tehdä kaiken. Ja sitte mä olin ihan tiltissä ku mul oli kymmenen asiaa tässä, mistä mä olin luvannu heti tehdä kaiken. Niin sitten itseasias hänenki kanssa käytiin sitä ihan sitä niinkun että, et mikä nyt on se ykkösprioriteetti niin hoidat sen, ja sit se Skype siellä saa vilkkua sen viis tai kymmenen minuuttia eikä kukaan kuole. Et nyt mä sallin sen ittelleni paremmin nyt ku mä oon sitä käyttäny jo niinkun, enemmän ja pitempään.

Skype-viestintä voi olla työlle disruptiivista myös silloin, kun se kiinnittää muita töitä tekevän henkilön huomion ja häiritsee siten keskittymistä. Tätä ilmenee ainakin kokouksissa ja muissa tilanteissa, joissa tarkoitus on ensisijaisesti kuunnella. Pikaviestin saattaa täyttää keskittymiseen jäävän ”tyhjiön”, vieden kuitenkin koko huomion.

H11: Mut sit jos on joku vaikka sen tyyppinen, palaveri... Joku koulutus tai semmonen infotilaisuus semmonen hyvin yleisluontonen mis nyt ei, tarvii olla aivan skarppina ja niinku siinä asiassa ja osallistua ihan kympillä niin kyllä myönnän et mä lipsahdellen tonne. Ja hoidan niitä pois sieltä. --- Mut sit on myös semmosia että, mis on ihan oikeesti fiksua ymmärtää et hei tää on nyt mun kannalta sen verran tärkeetä asiaa, et, koska siis faktaha on se et ku sä, hypäät sinne pikaviestimeen, ni eihä sulla sillon se vastaanotto oo päällä.

Näiden havaintojen perusteella voidaan sanoa, että tehokkuuden, nopeuden ja muiden positiivisiksi koettujen resurssien lisäksi Skype voi tuoda monenlaista häiriötä työyhteisön viestintään. Häiriötä koetaan ja sen aiheuttamista muille puntaroidaan eri tilanteissa.

7.2.5 Kasvot

Työyhteisön vuorovaikutuksessa havaittiin olevan sääntö, jonka mukaan korjaava palaute sekä negatiiviset ja riskialttiit aiheet eivät kuulu Skype-viestintään. Tätä sääntöä rikotaan vastausten perusteella ajoittain tietoisesti, vaikka ymmärretään, että Skype ei ole oikea kanava kyseisen asian hoitamiseen. Haastatellut tunnistavat tilanteita, joissa he arvelevat säännön tietoisesti rikkomisen johtuvan siitä, että viestintäkumppanille on sosiaalisesti helpompaa hoitaa Skypessä asia, joka pitäisi hoitaa kasvotusten. Tällainen käyttäytyminen vaikuttaa konfrontaation tai riskialttiin tilanteen välttelemiseltä, jolla suojellaan sosiaalisia kasvoja.

H10: Osa myös niistä (*tiimin esimiehistä*) on luonteeltaan semmosia et ne ei niin ehkä halua tulla tiäkkö sillei et, et, "moikka" et (naurahtaa vähän) "mitä kuuluu" et, niinkun ne on vaan semmosia, mut ei se mua sinänsä haitannukaan.

Lähetäjä pääsee kuvaillussa tilanteessa mahdollisesti helpommalla, mutta vastaanottaja arvioi pikaviestinten suosimisen ja kasvokkaisuviestinnän välttämisen johtuvan luonteesta. Kuten sääntöosiossa käytiin läpi, korjaavan palautteen antaminen pikaviestimissä ei ole kanavaan sopivaa viestintää, varsinkaan esimiehiltä. Äärimmäisenä esimerkkinä tästä eräs haastateltu arvioi, että Skype mahdollistaa juoruilun ja ilkeät kommentit samassa huoneessa olevasta työkaverista tämän tietämättä, mikä aiheuttaa uhkaa keskustelun kaikkien osapuolten sosiaalisille kasvoille. H11 arvioi, että Skypen käyttäminen kritiikin tai korjaavan palautteen välineenä osoittaa esimieheltä heikkoutta ja harkinnan puutetta, jos Skype valitaan viestintäkanavaksi ikävän tilanteen välttelyä varten.

H11: Mun mielestä on vähän... Munatonta niinku persoonatonta se että sä et uskalla niinku antaa, palautetta tai niinku, sanoo asioita näin. Et kyllä ne pitää, kyllä pitää olla niinku kanttia sanoo et mun mielestä ainaki, mun tä-, en siis... Tai no oon varmaan joskus kokenu, mut et kyllähä niinku tämmönen esimerkiks että sähköpostitse tulee joku niinku, et... Et hei, joku, niinku korjaava, palaute, tai no on se ny mikä- nii kyllä ei se nyt kauheen mun mielestä kyllä oo niinku'. Et et, tuleeks siinä vähä niinku sit että esimies välttelee sitä, niin sanotusti vähä, haastavaa tai ikävää tilannetta

Haastatellut kuvaavat käyttävänsä pikaviestimiä tietyissä tilanteissa itsekin syistä, jotka näyttävät liittyvän sosiaalisten kasvojen suojelemiseen. Vaikka sääntöosiossa kävimme läpi, että moni haastatelluista arastelee Skype-viestintää johtajien kanssa, H3 kertoo Skypen olevan helpoin tapa viestiä johtajien kanssa. Kun kyse on henkilöistä, joiden lähestyminen on muutoin vaikeaa ja harvinaista, Skype tuntuu turvalliselta ja vähäriskiseltä paikalta viestimiseen.

H3: Koska mulle se on niinku helpoin tapa lähestyy. Niinku myös sellasii ihmisii, joil o-, joit on vaikeempiki lähestyy, koska se on niin paljon helpompaa lähettää vaan se viesti ja sit olla sillee että, ja ruveta vaa duunaan muita hommii olla sillai niinku että ehkä se vastaa, ehkä ei. Mutta tota, m-. Mun mielestä se on helpompi myös lähettää niinkun se pikaviestii, myös siel hierarkiassa niinku korkeemmalle olevalle, ku mennä vaikka sitte ovelle.

Toinen sosiaaliin kasvoihin liittyvä poikkeus edellä käsiteltyihin sääntöihin on H5:n kuvaus siitä, kuinka hänen mielestään on helpompaa kysyä esimieheltä lupaa johonkin pikaviestimen kautta kuin kasvotusten. Kiellettyjen aiheiden säännön mukaan tärkeät ja riskialttiit aiheet tavanomaisesti käsitellään mieluummin kasvotusten kuin pikaviestimissä, jotta väärinymmärryksiä ei pääse syntymään. Tässä tapauksessa näyttää kuitenkin siltä, että kasvojen suojeleminen menee riskienhallinnan edelle viestintäpäätöstä ohjaavana tekijänä.

H5: Kyllä elii, niin tot, sitte esimiesten kanssa nii, jos tarvii vaikka kysyä lupaa johonki tai näin, nii monesti on helpompi laittaa sille Skypessä ku mennä vaikka kasvotusten juttelemaan, koska se on nopeinta ja sitte, ehkä myös jotenki, no, välillä se vaan tuntuu helpommalta kysyä. Viesti-, tommosen, Skypen kautta.

Näiden havaintojen perusteella voidaan sanoa, että työyhteisön jäsenet arvioivat pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa alati myös sitä, miltä viestintä saa heidät näyttämään ja millaiselta he

haluaisivat muiden silmissä vaikuttaa. Erityisesti riskialttiissa viestintätilanteissa tämä voi johtaa käytökseen, joka tuntuu vähäriskiseltä, mutta ei noudata muuta työyhteisön viestinnän säännöstöä.

7.2.6 Kyvykkyys

Työyhteisön jäsenten vuorovaikutusta pikaviestimissä säätelee väistämättä myös se, kuinka kyvykkäitä työyhteisöjen jäsenet ovat käyttämään pikaviestimiä ja millaiseksi he arvioivat työyhteisön muiden jäsenten kyvyt. Haastatteluissa nousi esille, että työyhteisön nuorempien jäsenten arvellaan olevan kyvykkäämpiä käyttämään pikaviestimiä kuin vanhempien. Pikaviestinten käyttöasteessa -ja taidoissa uskotaan olevan sukupolvieroja, mikä ohjaa kanavavalintoja tiettyjen henkilöiden kanssa.

H11: Nii ihan sillei niinku kaikella ystävyydellä, (*eläkeikää lähestyvä kollega*) ei oo varmaan lähettäny mulle ikinä yhtään Lyncci-viestiä. Mut, ku mä kuvittelen et joku (*alle nelikymppinen kollega*) niin, hän lähestyy mua nimenomaan jollaki pikaviestimellä helpommin kun sähköpostilla.

Haastateltavien vastauksista ei kuitenkaan ole pääteltävissä, että kyvykkyys pikaviestinten käyttämiseen olisi ikäkysymys per se. Kyse näyttää pikemminkin olevan siitä, kuinka paljon on oman henkilökohtaisen elämänsä ja työelämänsä aikana altistunut pikaviestimille ja muille sähköisen viestinnän muodoille. Pikaviestinten käyttäminen näyttäytyy tällöin yhtenä työelämätaidona muiden joukossa. Nuoremmat ovat ehkä saaneet työelämän ulkopuolelta enemmän apuja tämän taidon opettelemiseen kuin aiemmat sukupolvet. Haastateltujen mukaan kyse ei kuitenkaan ole vain teknisistä kyvyistä. He arvioivat, että myös yhteisten sosiaalisten pelisääntöjen ja toimintatapojen ymmärryksessä voi olla sukupolvieroja. Osin arvioidaan kyseessä olevan myös luonne-erot, jolloin yksille pikaviestinten käyttäminen vain sopii paremmin kuin toisille. Yhteisten sääntöjen rikkomiset voivat johtua myös siitä, että on uusi työyhteisössä.

H6: Se tietysti riippuu sitten, mä oon tottunu käyttään, pie- (nauraa) pienestä pitäen kaikennäköisiä apparaatteja ja, oon niinku näppärä koneen kanssa ja muuta että. Et sit jos niinku miettii no tätä esimerkiks tätä mun kolleegaa joka jäi joulukuussa eläkkeelle. Ni-, nii hänhän niinku ehkä tuskaili sitä silloin enemmän että et, ja häneltä meni vähän niinku ohi ne kun ne vilkku siellä ja, oli ehkä hitaampi myös kirjottaa ja reagoimaan niihin et. Varmaan se myös liittyy niinkun et mi-, mille sukupolvelle ju- puhutaan asiasta. Että, ja joku, mä oon nyt kolkkyteittämän mutta joku parikymppinen ni sehän vetää vielä sata kertaa nopeemmin kaikki systeemit tuolla että. Et et, et varmaan riippuu myös mä luulen että vähän siitä niinkun, et paljonko on ylipäätään niinku ollu tollasten sähkösten viestinten kanssa tekemisissä.

Pikaviestinten yleistymisen nähdään kuitenkin positiivisena ja ”luonnollisena” kehityskulkuna, oli sen oppimisen kynnyksissä kyse sitten teknisestä osaamisesta tai viestintäkulttuurin muutoksesta. Haastateltavien vastauksissa ei ole havaittavissa myöskään vastakkainasettelua sukupolvien välillä.

Vanhat työnteon tavat vain vaihtuvat osittain uusiin, mikä konkretisoituu ikäryhmien työskentelytapojen eroissa ja pikaviestinnän yleistymisessä.

H11: Selkeesti si ikäranne- ikärakenne, siis se on hyvä, ja tervettä että kaikki ei oo tämmösiä yli viiskymppisiä äijiä. Se on hyvä et meille tulee niinku, on niinku, kautta linjan jengiä ni, niin jotenki tuntuu että nää työkalut on enemmän käytössä.

Näiden havaintojen perusteella kyvykkyys ja käsitykset muiden työyhteisön jäsenten kyvykkyyydestä muovaavat osaltaan työyhteisön vuorovaikutusta pikaviestimissä. Kyvykkyyydessä nähdään työyhteisössä sukupolvien välisiä eroja.

7.2.7 Tuttuus ja läheisyys

Kuvaillessaan henkilöitä ja ryhmiä, joiden kanssa pikaviestimiä käytetään, haastateltavien vastauksissa korostuu viestintäkumppanin tuttuuden merkitys Skypeä viestimisen laadulle ja määrälle. Usein tämä tarkoittaa sitä, että heidän hyvin tuntemiensa työtovereiden kanssa käydään enemmän Skype-keskusteluja matalammalla kynnyksellä ja aiheiden kirjo on laajempi.

H3: Et mitä läheisempi, niin sit mä voin ylittää sen rajan jopa siinä älä häiritse -tilassa ja olla sillein että "help me, nyt tulee taas tyhmää kamaa niin paljon ettei mitää järkeekään", mutta se että. Kaikennäköset sosiaaliset aidat madaltuu aina mitä, tutumpi ja läheisempi ihminen on.

Vaikka haastateltujen kuvauksissa Skypeä käytetään laajasti eri työyhteisön jäsenten kanssa matalalakin kynnyksellä, kynnys viestimiseen nousee, kun henkilöt ovat vieraampia. Skypeä käytetään myös täysin vieraiden ja organisaatiossa kaukaisten henkilöiden kanssa, mutta ei niin usein tai mielellään. Konkreettisimmin tuttuuden merkitys Skype-viestittelyyn näkyy siinä, että haastatellut kokevat tarvetta *esittäytyä* jossain toisessa viestintäkanavassa sen sijaan, että ensimmäinen viestintäkontakti vieraaseen henkilöön tapahtuisi Skype-keskustelussa. Skype-keskustelun aloittaminen näyttää jopa edellyttävän edes jonkinasteista tuttuutta.

H1: Tai sitte ihan sekini, että jos siinä jakelussa on ihmisiä, joitten kans mä en oo ollu tekemisissä, niin mä en tiedä, tiedä esimerkiks onko Skype semmonen kanava, missä he haluaa hoitaa, niin ehkä silloin mä lähestyn sähköpostilla. Joo. Tai varaan palaverin.

Vaikka teknologisesti Skype mahdollistaakin kenen tahansa tavoittamisen työyhteisössä helposti ja nopeasti, on tuttuuteen ja läheisyyteen perustuvan harkinnan voima silti selkeästi merkittävä. Edellytykset kenelle tahansa viestimiseen milloin tahansa eivät kumoa henkilökohtaista arviointia, jossa interpersonaalilla suhteilla ja esittäytymisen kaltaisilla konventioilla näyttää olevan painoarvoa myös pikaviestimissä. Skypen arvioidaan olevan kanavana henkilökohtaisempi kuin sähköposti, mikä

osaltaan selittää esittäytymisen tarvetta ja tuttuuden merkitystä. Vieraan ihmisen pitää antaa reagoida lähestymiseen rauhassa.

H8: Et mikä, tuntuuks se sillain luontevalta laittaa Skypellä, et, mä mietin että, ihan sama asia jos olis vaikka, vaikka kentällä joku sellanen ihminen jonka kanssa en oo koskaan ollu yhteydessä, niin ehkä mä laittasin ni-niinku hänelleki sähköpostin ennemmin kuin Skypellä lähestysin.--- tai sillain että on niinku täytyny olla jollain muulla tavalla kontakteissa ensin ennenkun se Skype niinku koska se on jotenki niin henkkoht ja sit ku se pamahtaa siihe ruudulle ja muuta et tavallaan että antaa semmonen pieni, jotenki, mikä se nyt on? Sellanen niinkun et hän voi itse sen niinkun, reagoida siihen viestiin et mä en niinkun, tungettele just siihen ruudulle.

Kun vieras ihminen lähestyykin Skype-viestillä, ei vastaanottajalle ole esittäydytty, eikä hänellä ole aikaa reagoida lähestymiseen. Tuttuuden taso vaikuttaakin myös siihen, kuinka haastatellut reagoivat saapuviin viesteihin. Tilanteesta puuttuvat tuttuun lähettäjään liitettävät ennakko-odotukset viestin aiheesta ja kiireellisyydestä; vieraassa tilanteessa on reagoitava nopeammin, koska aikaisempia kokemuksia tämän viestintäkumppanin kanssa ei ole. Tuttujen työkavereiden keskustelussa taas viestin voi vapaammin sivuuttaa, eikä siihen välttämättä tarvitse edes reagoida heti.

Läheisyyden taso ei vastausten perusteella ole ainoa tuttuuden ulottuvuus, joka on merkityksellinen Skype-vuorovaikutuksen kannalta. Henkilöiden tunteminen on pikaviestinnän kannalta tärkeää myös siksi, että se auttaa viestintäkanavan valinnassa. H6 ei kuvaa tuttuutta läheisyytenä tai suhteen syvenemisenä, vaan työkavereiden viestintätyyliin tuntemisena, mikä mahdollistaa viestintään liittyvien riskien arvioinnin. Koska hänellä on aiempaa kokemusta näiden henkilöiden kanssa viestimisestä, hän tietää, keiden kanssa viestittelyyn liittyy esimerkiksi väärinymmärrysten tai loukkaantumisen riskejä. Interpersonaalisen ja henkilökohtaisen tuttuuden lisäksi työtovereiden käyttäytymiseen ja viestintään liittyvä viestinnällinen tuttuus näyttääkin olevan tärkeä Skype-vuorovaikutukseen liittyvä tekijä.

H6: Ja sit semmoset josta mä tiedän että se niinkun väärinymmärryksen vaara on suurempi, tavallaan kun on herkempiä ihmisiä ja sit semmosia joille voi heittää aika niinkun suoraankin kaiken. Et joillekin ihmisille toimii sitten paremmin se että niinkun soittaa, ihan. Ja senkin on oppinu tunteen tässä vuosien varrella, ku tuntee tota myynnin, muun-, myynnin porukkaa jo niinkun aika hyvin, niin tietää et jos on joku juttu olkoon se ny mikä hyvänsä mistä, mikä koskee tota ja tota myyjää, nii melkein osaan jo heti sanoo että, että kannattaako sille, laittaa Skypee vai soitanko suoraa ja tietysti jos se on joku hankalampi juttu muutenki nii jälleen sitte mieluummin soittaa ku laittaa, laittaa Skypee.

Näiden havaintojen perusteella voidaan sanoa, että viestintäkumppanin tuttuus määrittelee osaltaan tässä työyhteisössä sen, kuinka mielellään, millaisista aiheista ja miten paljon pikaviestimissä viestitään. Lisäksi lähettäjän tuttuudella on merkitystä sille, millaisia reaktioita saapuvat Skype-viestit vastaanottajassa aiheuttavat. Tuttuus näyttää vaikuttavan useimpien pikaviestinnän sääntöjen tulkintoihin, vähentäen epävarmuutta viestintätilanteissa. Kun viestintäkumppani tunnetaan, on työyhteisön

jäsenellä tavallista vankempi käsitys siitä, kuinka mitäkin sääntöä tulee tämän kanssa tulkita. Tämä pienentää riskejä ja madaltaa siten kynnystä viestintään.

7.3 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitykset organisaatiolle

Työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvalla vuorovaikutuksella on sääntöjä, joiden mukaan vuorovaikutuksessa pyritään toimimaan. Pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on myös tunnistettavissa resursseja, ohjaavat näiden sääntöjen syntymistä sekä noudattamista. Säännöt ja resurssit muodostavat yhdessä sosiaalisen rakenteen, joka on osa työyhteisön viestinnän kokonaisuutta. Kolmannen tutkimuskysymyksen mukaisesti tutkielman tarkoituksena oli selvittää, millaisia merkityksiä pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen rakenteilla on organisaation viestinnän ja toiminnan kokonaisuudelle.

7.3.1 Pikaviestimissä tapahtuva vuorovaikutus oman aseman symbolina

Pikaviestimissä tapahtuva vuorovaikutus antaa työyhteisön jäsenille mahdollisuuden reflektoida omaa asemaansa. Haastatellut tekevät päätelmiä ja havaintoja omasta roolistaan työyhteisössä pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen perusteella. Viestintäkäyttäytyminen heijastelee sitä, millaiseksi henkilö kokee oman asemansa työyhteisössä ja millaiseksi hän uskoo muiden näkevän asemansa. Päätelmiä voidaan tehdä esimerkiksi pikaviestinnän määrästä ja sisällöistä. Eräs haastatelluista arveli Skype-keskustelujen vähäisen määrän johtuvan siitä, että hän on vielä uusi työyhteisön jäsen. H2 puolestaan arvioi olevansa henkilö, jolla on maine nopeana vastaajana, mikä näkyy siinä, että hän valikoituu usein kysymysten vastaanottajaksi.

H2: Eli kun ne kattoo että kuka siel on paikalla ja sitte ku ne tietää kuka mä olen niin ne on tottunu et mä vastaan. Niin ne saattaa suoraan multa lyncittää että "hei mul on asiakas täällä, miten tämmösen korvattavuuden kans miten mä täytetään tää vahinkoilmoitus ja mitä me tehään?" eli, sieltä saattaa tulla ihan sitten mihin vuoroon vaan niitä kysymyksiä, ympäri Suomen. (T: Kyllä. Mutta he siellä tietää, että sulta saa vastauksia?) Joo! Sit he tietää että kyl se vastaa sitten, mutta että, siinä ke- voi kestää hetki jos mul on vaikka puhelu menossa.

Pikaviestinnällä pyritään myös tietoisesti rakentamaan omaa asemaa toisten silmissä tai muokkaamaan sitä toivottuun suuntaan. H11 ei oma-aloitteisesti käy keskusteluja Skypessä yhteistyökumppaneiden kanssa, koska hänen kollegansa on vastuussa kyseisistä yhteistyökumppaneista. Pikaviestinnästä pidättäytymällä hän osaltaan vahvistaa kuvaa siitä, että kyseinen kollega on oikea osoite yhteistyökumppanin viestinnälle. Pikaviestinnästä pidättäytyminen voi liittyä myös esimiehen ja alaisten

väliseen dynamiikkaan. Rennossa vapaa-ajan ryhmässä tämä esimiestehtävissä toimiva haastateltu pyrkii jättäytymään seuraajaksi, eikä aktiivisesti aloita itse keskusteluja. Hän kommentoi keskusteluja tarvittaessa, mutta jättää epämuodollisiin ja vapaa-ajan aiheisiin painottuvassa keskustelussa tilan muiden käyttöön. Esimiesasema heijastuu hänen toimintaansa WhatsAppissa.

H12: No se riippuu tarpeesta, yleensä mä en aloita täällä ööäm alaisten, yt- tai täällä alaisten Whatsapp-ryhmässä joka on vähän tämmönen vapaamuotoinen vapaa-ajan ryhmä, missä ei pääsääntöisesti työasioista puhuta nii mä en aloita täällä yleensä keskustelua. Vaan täällä, ne enemmän ne muut, alottaa ja mä tällai esimiehenä, niinku lähinnä saatan kommentoida joskus johonkin tällai, kompata. Mutta tota, se ei oo niinku mun mielest semmonen paikka missä mä, nyt, en aloita yleensä.

Näiden havaintojen perusteella pikaviestimissä tapahtuvalla vuorovaikutus mahdollistaa työyhteisön jäsenille myös oman asemansa reflektoinnin organisaatiossa.

7.3.2 Pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen ohjeistus ja ohjaus

Pääosin vuorovaikutus työyhteisön pikaviestimissä tapahtuu ja kehittyy orgaanisesti, ilman muodollista ohjeistusta. Joissain esimiehet ovat kuitenkin antaneet ohjeita tai määräyksiä pikaviestintään liittyen, koskien esimerkiksi läsnäolotilojen säätämistä. Tietyissä työtehtävissä on nähty tarpeelliseksi rajoittaa saapuvan viestinnän määrää. Tukitoiminnoissa työskentelevän haastatellun ja hänen kollegoidensa Skypet on rauhoitettu esimiesten ohjeistuksella kokonaan tiettyjä aiheita lukuun ottamatta. Eri kanavia pitkin saapuvien viestien määrä olisi muutoin ylivoimainen. Ohjeistusta on tarvittu, koska viestinnän säännöt eivät ole muotoutuneet H6:n ja hänen kollegojensa työnteon kannalta positiiviseen suuntaan orgaanisesti. H6 on erittäin tarkkana tästä säännöstä, koska arvelee, että muutoin viestien lähettäjät oppisivat, että sääntöä ei tarvitse kunnioittaa, mikä ruokkisi säännön rikkomista ja heikentäisi Skypen toimivuutta tarkoituksensa.

H6: Joo, joo ja sen takia sitä yhtäkään kertaa ei kannattaisi niinkun antaa periksi (nauraa). Et sit helpommin totta kai et jos on, että "no voin mää ny tän kerran" niin tottakaihan se yrittää sieltä sitte uudestaan että "otas ny jonon ohitte toi tuolta". Itse en, en, en kannata enkä käytä sitä yhtään että oon aika jämäkkä kyllä siinä. --- Ja sit se kontaktien määrä vaan niinku kasvaa mitä sieltä Skypen kautta tulee, ja sit se ei taas niinkun ehkä palvele tarkotusta semmosena nopeana pikaviestimenä sen jälkeen.

Sosiaalista strukturaatiota tapahtuu näiden havaintojen perusteella myös suuntaan, joka ei ole työyhteisössä toivottua. H6 on tarkkana säännöistä, jotta vääränlaista käsitystä niiden sitovuudesta ei pääsisi syntymään. Ohjeistus on siten otettu apuvälineeksi tilanteessa, jossa viestinnälliset säännöt eivät ole kehittyneet toivottuun suuntaan orgaanisesti. Viestintäkumppaneiden tavoitteet ovat ristiriidassa, jolloin ulkopuolelta annettu sääntö voi rauhoittaa tilanteen.

Pikaviestintään liittyvä ohjeistus jakaa mielipiteitä. Osa haastatelluista ajattelee, että pikaviestimiä ei saa ohjeistaa nykyistä tarkemmin, vaan sen kuuluukin olla vapaasti muotoutuva ja epämuodollinen kanava. Kyseenalaisena pidetään myös sitä, olisiko tarkemmalla ohjeistuksella käytännössä mitään vaikutusta. Samalla, kun haastatellut toivovat työyhteisölle yhteisiä tapoja käyttää pikaviestimiä, he tiedostavat myös ihmisten erilaisuuden viestijöinä ja työntekijöinä. Selkeältä näyttääkin lähinnä se, että ohjeistamisen kanssa täytyy noudattaa suurta varovaisuutta ja tarkkuutta. H3 kiteyttää asian toivomalla, että ohjeilla mahdollistettaisiin, ei rajoitettaisi viestintää.

H3: Se voi olla myös siitä että se on, ehkä joillekin oh- ohjeet näyttäytyy vähän erilailla asioina, joita noudatetaan, ja toisille saattaa olla että ne näyttäytyy asioina, jotka antaa suuntaviivaa, miten joitain asioita voitaisiin tehdä. --- Öö, no varmaan just se että ole ystävällinen, koska niinkun mä en usko myöskään sellaseen rajattuun malliin, koska niinkun ihmiset on erilaisia, niitten tavat viestiä on erilainen. Ja niinkun, vaikka, niinkun mun tapa viestiä jonkun tietyn ihmisen kanssa on erilainen kun mun tapa viestiä sitte jonkun toisen ihmisen kanssa, et se, ei aina noudata tota kaikkia, kaikkia niinkun, et sitä on vaikee laittaa yhteen lokeroon, et millanen on niinkun korrektaa ja hyvää.

Vastaajat myös vertasivat ohjeistusta ja sen mahdollista tarvetta arvioidessaan pikaviestimiä muihin viestintäkanaviin ja -välineisiin. Koska muuallakaan ei varsinkaan sisällöllistä ohjeistusta anneta, ei sitä koeta tarpeelliseksi pikaviestimissäkään, vaan tulisi luottaa työntekijöiden käytöstapoihin. H11 kokee, että käytöstavat ja perustavanlaatuiset ohjenuorat viestintään ovat sisäänrakennettuja. Hän kuvaava pikaviestintää itsestään muovautuvaksi ja ohjautuvaksi kokonaisuudeksi, joka kehittyy vähitellen käyttäjien ehdoilla. Ohjeistus, varsinkaan ehdoton sellainen, ei siksi edes toimisi.

H11: Et mun mielest nää työvälaineet yleensäkin, niin niitten käyttö niinku muovautuu ja ohjautuu itsestään. Et et jost sen tyyppinen et "noniin, lakatkaa nyt käyttämästä pikaviestimiä alkakaa, soittaa kaikki nää asiat puhelimella". Tai päinvastoin tai iha mitä ni- tai esmes niin päi justiin että "älkää, älkää ikinä enää soittako". "Vaana käyttäkää aina pikaviestimiä" niin. En nää ideaa enkä järkeä.

Näiden havaintojen perusteella strukturaatioprosessit näyttävät työyhteisössä todellisilta ilmiöiltä, joiden ei-toivottuja lopputuloksia pyritään tarvittaessa hallitsemaan ohjeistuksella. H11:n vastaukseen tiivistyy sosiaalinen strukturaatio muutamassa lauseessa: työyhteisö rakentaa viestintävälineestä omaan käyttöönsä soveltuvan.

7.3.3 Pikaviestinten rooli työyhteisön viestinnässä

Pikaviestintä on haastateltujen arjessa päivittäistä ja he käyvät useita, jopa kymmeniä keskusteluja päivässä. Vastaajat kokevat, että pikaviestinten käyttäminen on ollut, yksilön lisäksi, myös työyhteisölle oppimisprosessi. Oikeat aiheet ja toimintatavat eivät ole muodostuneet pikaviestimiin nopeasti tai annettuna, vaan sen rooli on muovautunut vähitellen suhteessa muihin viestimiin. Työyhteisöön

liittyvien henkilöiden täytyy yksi kerrallaan oppia työyhteisön pikaviestimiin liittyvät vuorovaikutuksen säännöt, jolloin hän pääsee osaksi yhteisöä, kuten H5 on oppinut.

H5: Jaa myös se että kun tavallaan on huomannu et kaikki muutkin käyttää sitä Skypee, et se, se nyt vaa on se kanava, mistä, mitä käytetään millä kysellään, niin sitte musta tuntu, ainaki sen ekan kuukauden aikana tosi hasulta ku mä olin aina se joka meni kasvotusten kaikkien luokse, ja sitte kaikki aina mulle vastas niinku Skypellä, niin sitte mä tajusin että, mä oon ainut joka tässä käytännössä tekee tälle eri tavalla. Ja sitte mä ehkä koin että, se voi joitakin häiritä kun sä meet siihen selän taakse niinku koputtelemaan koska tavallaan, silloha sä, ihmisen on pakko vastata heti.

H11: Mut ehkä sit nii että, sekä minä et ihmiset on oppinu jotenki, jo sen et minkä tyyppist asiaa pikaviestimellä kannattaa lähte viemää, ja mikä kannattaa jo lähte viemään sähköpostilla tai nii että, nähdään tai muuta.

Pikaviestinnän kuvaillaan vähentävän muiden viestintäkanavien kuormitusta, koska se on nopeaa ja tehokasta. Erityisen tärkeänä haastateltujen vastauksissa näyttäytyy pikaviestinnän rooli sähköpostin kuormitusta vähentävänä viestintäkanavana.

H12: No ehkä pääpointteja on että tota, ymmärrä mitä viestejä öää, niinku kannattaa, laittaa ja vaihda, vaihda kaikki sellaset sähköpostit mitä voit, niin vaihda pikaviesteihin. Koska, koska tota mitä voit hoitaa heti, heti nopeasti niin hoida ne pois, ja älä kuormita ihmisten sähköpostia.

Pikaviestinnän rooli näyttäytyy haastateltavien vastauksissa epävirallisena ja epämuodollisena. Epämuodollisuus liittyy aiemmin käsitellyn epämuodollisen tyylin lisäksi myös viestinnän uskottavuuteen. Jos haastateltu arvioi, että kyseiseen aiheeseen tai keskusteluun pitää myöhemmin palata ja tarkistaa jotain, kanavaksi valikoituu pikaviestimiä todennäköisemmin sähköposti. Osittain tämä liittyy hakutoimintoihin – sähköposti on helpompi hakea, mutta kyse on myös oman selustan turvaamisesta. Sähköpostissa sovitut asiat ovat uskottavampia kuin pikaviestimissä sovitut. Pikaviestinten rooli näyttää tässä valossa olevan ”sähköinen käytäväpuhe”; työstävää ja juttelevaa puhetta, mutta ei sitovaa tai virallista. Osana organisaation viestintää pikaviestimet myös madaltavat viestinnän kynnyksiä organisaation sisällä sekä kurovat maantieteellisiä etäisyyksiä kiinni.

H2: Se te tuo mun mielestä semmosen matalan kynnyksen. Se on semmosen matalan kynnyksen viestin että mäkin voin laittaa vaikka tonne Lappeenrantaan kun mä tiedän kuka siel on vaikka, mä nään kontaktista et kuka on käsitelly viimeks nii mä otan sieltä sen ja, mä laitan että "moikka Leena et muistaks käviks tää Matti siinä".

H10: No siis esimerkiks jostai mist pitää jäädä joku jälki, esim jostain, no s- kyl Skypestäki jää, ku s- ne tallennetaan, mut sit jotkut esimerkiks, öö noi palveluvastaavat pyytää noita... Öö jos lähtee aikasemmin töistä, niin vaik et, jos on vaik puhuttu niinku näin, et "hei et käykö et mä lähen aikasemmin ookoo?", niin tota, pitää laittaa kuitenkin, tai suositellaan laittaa sähköposti. Et sit voi todistaa et hei, et mä oon oikeesti lähteny. Mut niinku, harvoin mä sillee laitan eka Lyncis ja sit sähköpostis.

Näiden havaintojen perusteella pikaviestinnän rakenteet ovat löytäneet organisaation viestinnän kokonaisuudessa merkityksellisen paikan ja vakiinnuttaneet asemansa laajemmassa sosiaalisessa rakenteessa.

7.3.4 WhatsApp ja työaiheiden leviäminen vapaa-ajalle

Työyhteisön pikaviestintä ei kaikilla haastatelluilla jää enää vain työajalle, vaan WhatsApp on tuonut työajan aiheet ja yhteisöt myös vapaa-ajalle ja yksityisiin puhelimiin. WhatsAppissa käsitellään vapaa-ajan aiheita, ilmoitusluontoisia asioita ja työn järjestelyitä kuten etätöitä, poissaoloja ja työtiloja. Pikaviestinnän tarkastelu laajenee WhatsAppin yleistymisen vuoksi työajalta vapaa-ajalle.

H12: Öö no Whatsapin rooli on, meil on ryhmän kesken oma, s- elikkä, mm minulla ja mm alaisilla ja siihen kuuluu myös meidän ryhmän asiantuntijat nin et, meil on tämmönen vapaamuotonen öhömm tota Whatsapp-ryhmä, jossa, jota käytetään myös vapaa-ajalla, mut siellä saatetaan heittää myös jotain työasioita eli, eli jos joku on vaikka et- oo etänä kotona ja kysyy että, toimiiko vaikka yhteydet normaalisti nii se saatetaan kysyä siellä Whatsapissa. Mutta, pääpaino siinä, Whatsapp-, ö- ryhmässä on ehkä tämmöne vapaa-ajan toiminta.

WhatsAppin voimakas rooli ja yleisyys tulivat haastateltavien kanssa käydyissä keskusteluissa yllätyksenä. Vaikka se ei ole työnantajan suosittelema tai hallinnoima kanava, vaikuttaa WhatsApp-ryhmiä olevan lähes jokaisella työporukalla, tiimillä tai osastolla. Nykyiset viralliset kanavat eivät nähtävästi ole riittäneet täyttämään niitä viestintätarpeita, joita työyhteisöllä on. WhatsAppin puolella pelisäännöt eivät näytä olevan niinkään selviä kuin Skypen. Työasioiden ilmestyminen omaan henkilökohtaiseen puhelimeen aiheuttaa myös sen, että joidenkin haastateltujen on päivän päätteeksi vaikeaa vaihtaa vapaalle.

H7: Ku se on kuitenkin niinkun jokasen henkilökohtaisessa puhelimessa. Ja ku on näitä niinku autopaikkachattiä, ja (*yrittäjien*) muu- myynnin tuntarichattiä, apk-tiimi- on niinku erilaisii niinku työ-, et ja kaikillaha on nykyä tosi paljon erilaisii ryhmiä Whatsapissa ni mäen niinku, mä pidän ne aina lähtökohtaisesti niinku mykistettynä kaikki. Mut silti ne aina tulee sinne niinku kärkeen vaik sä oot niinku vapaa-ajalla viikonloppuu viettämäs ni, ne on vähä semmone et, ne ei (huokaisee). Ei mielellää, mut sitten tietysti ymmärtää et se on hiton kätevä, et sit pystyy saamaan niinku ihan, öö jatkuvasti niinku ihmiseen yhteyde.

Seurauksena voi olla WhatsApp-ryhmien mykistäminen, mikä toki aiheuttaa myös sen, että henkilöt eivät ryhmissä enää ole tavoitettavissa. Jos puhelinta ei ole realistisesti mahdollista kytkeä äänettömälle, ei työhön liittyviä asioita välttämättä ole mahdollista suodattaa pois vapaa-ajalta. Vaikka virallisesti vapaa-aika on vapaa-aikaa ja työaika työaikaa, tuntuu H9:ää seuraavan vapaallekin ajatus siitä, että hänen on aina oltava tavoitettavissa.

H9: Ja sitte sehän on niinkun sitte, tietenki kun ei oo henkilökohtasta pu-, puhelinta käytössä vaan, vaan, kaikki puhelut ja viestit tulee tähän yhteen ja ainooseen että, mä en, omien iäkkäiden vanhempien, enkä, nuorison takia halua pitää puhelinta äänettömällä yöaikaan niin, niin niin, se on ihan oma valinta mutta että, (nauraa) nii.

Näiden havaintojen perusteella työyhteisön pikaviestimissä tapahtuva vuorovaikutus on jo murtautunut tai murtautumassa työajalta ja työpaikoilta vapaa-ajalle ja ihmisten henkilökohtaisiin laitteisiin ja tiloihin. Tämä asettaa organisaatiolle omat haasteensa jatkossa.

7.3.5 Työyhteisön ulkopuolelta tulevat vaikutteet

Työyhteisö ei haastattelujen perusteella pysty hallitsemaan sitä, millaisissa pikaviestimissä ja millaisilla kokoonpanoilla sen jäsenet viestivät. Monet työntekijät pikaviestivät päivittäin organisaation ulkopuolelle esimerkiksi yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden kanssa. Keskustelut voivat olla hyvinkin arkisia ja toistuvia. Organisaatorajojen ulkopuolelle viestitään myös välineillä, joita yrityksellä ei ole käytössä. Työyhteisön jäseniä kutsutaan toisen tahon ylläpitämään pikaviestintävälineeseen mukaan. Esimerkiksi Slack vaikuttaa olevan yleinen useiden organisaatioiden jäseniä sisältävissä tiimeissä. Työyhteisön jäsenillä voi olla hyvinkin tiiviitä ja vastavuoroisia pikaviestittely-yhteyksiä organisaation ulkopuolelle.

H4: Ää, (*yrityksen ulkopuolisten kollegoiden nimet*) nii se on aika fifty-fifty. Ja se on niinku päivittäistä. Aika lailla sillee et jo-, kelle nyt sattuu tulee joku kysymys joku, mikä on mielessä, nii se on, se on aika semmosta niinku tasapuolisesti. Alotellaan ja tasapuolisesti sieltä tulee. Noo, (*yrityksen ulkopuolinen henkilö*) yleensä laittaa mun suuntaan viestiä. Se on niinku, ja myös (*yhteistyökumppanin edustajan nimi*). Ne kysyy multa jotain.

Organisaation kontrollin ulkopuolella olevissa kanavissa käydään yritykselle hyvinkin merkityksellisiä keskusteluja esimerkiksi yhteisistä hankkeista ja kehittämisestä, ennen kuin asiat tulevat muita kanavia pitkin yleisempään tietoon. Esimerkiksi WhatsApp on vastausten perusteella väline, jossa työhön liittyviä asioita viestitään myös organisaation ulkopuolelle. H11 tiedostaa, että organisaatioiden rajat ovat häilyviä ja vaikeita varmuudella osoittaa.

H11: Niinku aina organisaatio ni, se piirretää jotenki, ja sit sinne syntyy niit semmosii epävirallisia. Ja, siin on nyt vähän se, et jos sieltä nyt sitten joku talouspäällikkö on muhun suoraan yhteydes, pistää mulle Whatsapin ja kysyy jotain multa ni, en nyt ihan kehtaa et "kysypä (*kollegalta*)" (T: Juu.) "että hän itseasiassa hoitaa teidän juttuja" varsinki jos mä sen hyvin nopeesti ja helposti pystyn, nii mä vaan vastaan. Ehkä, sitä tapahtuu enemmän sähköpostilla. Kuitenki, mutta kyl sitä tapahtuu myös näillä pikaviestimillä.

Pikaviestimissä tapahtuvaa vuorovaikutusta tarkastellessa onkin näiden havaintojen perusteella syytä muistaa, että koko viestintäpaletti ei ole yrityksen hallussa, vaan yhteistyötä ja sen myötä myös viestintää tehdään suuren joukon kanssa. Viestintäverkostojen todelliset rajat eivät todennäköisesti ole kenenkään tiedossa.

8 POHDINTA

8.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimusongelmana tässä tutkielmassa oli selvittää, millaisia vuorovaikutuksen rakenteita on tunnistettavissa työyhteisön pikaviestinnässä. Tämän ongelman selvittämiseksi osoitettiin kolme tutkimuskysymystä, jotka koskevat työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa havaittavia sääntöjä ja resursseja sekä sitä, millaisia merkityksiä pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen rakenteilla on organisaation viestinnän ja toiminnan kokonaisuudelle. Tutkitun työyhteisön pikaviestinnästä tunnistettiin kahdeksan vuorovaikutuksellista sääntöä: epämuodollinen viestintätyyli ja emotionien käyttö, läsnäolotilat keskustelun aloittamisen kynnyksenä, käytettävyyden itseisarvo, viestien hierarkkinen priorisointi, nopeat keskustelut ja yksinkertaiset aiheet, pyrkimys työrauhan suojelemiseen, pikaviestimet vuorovaikutuksen aloituspisteenä sekä kielletyt aiheet ja palautteen ehdot. Lisäksi tunnistettiin seitsemän pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen resurssia: aika, sosiaalinen yhteenkuuluvuus ja emotionaalinen tuki, tehokkuus, disruptiivisuus, kasvot, kyvykkyys sekä tuttuus ja läheisyys. Lopuksi arvioitiin pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkityksiä työyhteisön viestinnän kokonaisuudelle. Hypoteesit siitä, että työyhteisön pikaviestimissä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta on tunnistettavissa sääntöjen ja resurssien muodostamia rakenteita, joilla on relevantteja merkityksiä koko organisaation toiminnalle, osoittautuivat tosiksi. Tutkimuskysymyksiin on löydetty vastauksia, mutta myös uusia kysymyksiä on herännyt.

Vaikka haastateltujen vastauksista on tunnistettavissa edellä mainitut pikaviestintää koskevat säännöt, on tuloksia tulkittaessa muistettava sääntöjen tulkinnan yksilöllinen vaihtelu. Työyhteisön pikaviestinnässä vallitsee muun muassa sääntöjä, jotka koskevat läsnäolotilojen vaikutuksia keskustelujen aloittamiseen. Sääntöjen tarkempi sisältö ja sitovuus kuitenkin vaihtelevat olennaisesti sen mukaan, keneltä työyhteisön jäsenistä asiasta kysytään. Tästä huolimatta haastatellut kokevat noudattavansa sääntöjä enemmän tai vähemmän ja uskovat näiden sääntöjen olevan jaettuina muiden työyhteisön jäsenten kanssa. Se, että säännöt eivät ole kaikille täsmälleen samat tai yhteiset ja niitä tulkitaan eri tavoin, eivät tee säännöistä yhtään vähempää todellisia. Esimerkiksi läsnäolotilojen kohdalla suuri osa haastatelluista tiesi, että tähän viestinnän osa-alueeseen liittyy sääntöjä, jotka rajaavat ja mahdollistavat heidän toimintaansa. Sääntöjen merkityksellisyys työyhteisölle ei mielestäni vaadikaan eksplisiittisten ja yleisten sääntöjen löytämistä, vaan olennaista on tunnistaa sääntöjen kannalta tärkeitä viestinnän osa-alueita.

Läsnäolotiloihin liittyvät säännöt sisältävät useampia työyhteisön kannalta tärkeitä implikaatioita. Vastausten perusteella näyttää siltä, että viestien lähettämisessä tärkeintä on saavuttaa oma tavoite, mutta sopivaksi arvioidulla hetkellä. Milloin tahansa ei ole soveliaista laittaa viestiä, mutta soveliaisuuden venyttäminen omien tavoitteiden saavuttamiseksi näyttäisi olevan yleisempää kuin konservatiivisempi, arempi lähestyminen. Epävarmalla hetkellä viesti todennäköisemmin lähetetään kuin jätetään lähettämättä. Yhdistettynä käytettävyyden itseisarvon viestinnällisen säännön kanssa tämä luo työyhteisöön jännitteen. Garrettin ja Danzigerin (2007) kanssa johdonmukaisesti vastaajat kyllä tiedostavat pikaviestinten häiriöitä aiheuttavat ja keskittymistä häiritsevät ominaisuudet, mutta toimijan oma, aktiivinen työrauhan suojeleminen (kuten ”älä häiritse” -tilan käyttäminen) voidaan silti kokea itsekkääksi tai asiattomaksi. Saako omaa työrauhaa suojella aktiivisesti, jos se hidastaa muiden viestittelyä ja tavoitteiden saavuttamista, vai onko omasta työrauhasta luovuttava tehokkuuden ja nopeuden odotusten edessä?

Haastatteluissa esille nousi ”älä häiritse” -tilan käytön paheksuttavuus, erityisesti kun tehdään vain *normaalista työtä*. Normaali työ on kuitenkin subjektiivinen käsite; vaikka vastaajan oma käsitys normaalista työstä ei vaatisi merkittävää keskittymistä, voi asiantuntijatehtävissä työskentelevä henkilö saada päivittäin kymmeniä keskustelunaloituksia pikaviestimissä. Tällöin jopa *normaalin työn* tekeminen voi vaatia ”älä häiritse” -tilan käyttämistä. Avoin keskustelu ja yhteisten toimintatapojen avaaminen voisi auttaa työyhteisön jäseniä ymmärtämään eri tehtävien vaatimukset ja vaikutukset pikaviestinten käyttämiselle ja muulle viestinnälle entistä paremmin. Nguyenin ja Fussellin (2016) mukaan multitaskaaminen heikentää sitoutumista keskusteluun sitoutumista, keskustelun ymmärrettävyyttä ja nautittavuutta sekä kasvattaa turhautuneisuutta ja ärtyneisyyttä. Äänimerkillä tehostettu viesti-ilmoitus Danzigerin ja Garrettin (2007, 25) mukaan äänimerkillä varustettu viesti-ilmoitus on poikkeuksellisen disruptiivinen viestinnällinen ärsyke. Tarve saapuvan viestinnän rajaamiselle vaikuttaa täten hyvin todelliselta ja työrauhan mahdollisuuden säilyttämisellä voi olla myös työhyvinvoinnillisia merkityksiä.

Skype on teknologisesti tasa-arvoinen viestintäkanava – kuka tahansa voi lähestyä toista organisaation jäsentä viestillä ja keskustelujen käymiseen on realistinen mahdollisuus maantieteellisestä sijainnista ja hierarkkisesta asemasta riippumatta. Silti viestintäkumppanin asemalla havaittiin olevan merkittäviä vaikutuksia viestinten priorisoinnille, mikä ei sinänsä ole yllättävää. Välineelliset edellytykset eivät näytä kumoavan hierarkioiden ja pikaviestinnän sääntöjä laajempien sosiaalisten rakenteiden merkitystä, mikä toisaalta näkyy myös siinä, että vastaajat suosivat Skype-viestinnässään tuttuja henkilöitä, joiden kanssa viestitään sekä mieluummin että useammin kuin vieraampien henkilöiden. Kun

viestiä lähettää joku tavallisimpiin viestintäkumppaneihin kuulumaton henkilö, voi pikaviestin saapuminen aiheuttaa tavallisesta poikkeavia reaktioita tai ennakoajatuksia siitä, miksi viesti on lähetetty. Tämä koskee erityisesti ylempänä organisaation hierarkiassa olevia henkilöitä, joiden ajatellaan lähettävän pikaviestä vain erityisen painavista syistä. Johtajien viestien priorisointiin liittyy haastattelujen vastausten perusteella myös käsitys, että johtajien ja hierarkiassa ylempänä olevien henkilöiden aika on kalliimpaa kuin muiden. Johtajia ei saa jättää odottamaan samalla tavalla kuin esimerkiksi läheistä työkaveria. Ilmiölle ei tunnistettu vastauksissa selkeitä syitä, vaan priorisointi näyttäytyi monille haastatelluille itsestään selvänä asiana. Hierarkioiden ja vallan merkitys organisaation pikaviestinnässä, esimerkiksi verkostotutkimuksen keinoin, olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe. Havainto hierarkioiden vaikutuksesta viestintähalukkuutten on johdonmukainen Mesken ym. (2020) tutkimuksen kanssa, jossa työntekijät, joilla ei ole kurinpidollisia velvoitteita suhteessa muuhun henkilökuntaan, viestivät keskenään hyvin vapaasti muodollisen hierarkian eri tasoilta toisille. Olennaista ei ollut hierarkian taso vaan se, onko viestintäkumppanilla päällikön kurinpidollista valtaa vai ei (Meske ym. 2020, 10). Hierarkiaan perehtyminen voisi paljastaa jotain uutta ja olennaista myös organisaatioiden sisäisistä kulttuureista.

Tulokset tukevat Nardin ym. (2000) havaintoja siitä, että pikaviestintää käytetään runsaasti tiedon vaihdannan ulkopuolisiin ja vaihdantaa edeltäviin prosesseihin, *outeractioneihin*, joita ovat muun muassa käytettävyyden neuvottelemisen sekä viestintäprosessin hallinta. Pikaviestintä voidaan haastattelujen perusteella nähdä eräänlaisena metaviestintäväliseenä, jonka avulla neuvotellaan muiden viestintän käyttämisestä ja viestitään viestinnästä. Erityisesti tämä näkyy säännössä, jonka mukaan Skype toimii vuorovaikutuksen aloituspisteenä. Tulosten perusteella pikaviestimissä muun muassa neuvotellaan keskustelun jatkosta eri kanavissa, (”jatketaanko tätä sähköpostissa?”) suunnitellaan tulevia viestintätilanteita (”varataanko palaveri?”) ja tehdään muihin kanaviin liittyvää viestintätyötä (”ehditkö jo lukea mailini?” tai ”voinko soittaa?”). Viimeisimmän osalta voidaan jopa sanoa, että pikaviestintä on integroitunut osaksi toista, aiemmin itsenäistä viestintätilannetta, eli puhelua. Perinteiseen puheluun kuuluu, että ennen soittamista ei voi tietää, vastaako vastaanottaja tai millainen hänen tilanteensa keskustelun aloittamisen kannalta juuri sillä hetkellä on. Pikaviestintä täydentää puhelinviestintää ja pienentää sen riskejä *outeraction*-prosessien avulla, sillä se mahdollistaa vastaanottajan tilanteen tarkistamisen. Tällöin Skypeä käytetään Shawn ym. (2007, 379) kuvaamalla tavalla pikaviestintää tarpeettomien viestintäsykliin, kuten vastaamattomien puheluiden, vähentämiseen. Skypeä ja muuta pikaviestintää olisikin syytä työyhteisöissä jatkossa tutkia holistisemmin, keskittyen sen kokonaisvaltaiseen ja muihin viestintämuotoihin integroituneisiin käyttötapoihin työpaikoilla. Aiempi tutkimus on kenties liiaksi keskittynyt piirteisiin, jotka erottavat pikaviestimet muusta

viestinnästä ja tekevät siitä erityisen (esim. Ou ym. 2010; Garrett ja Danziger 2007), kuin pikaviestinnän tutkimiseen osana organisaation viestinnän kokonaisuutta.

Aineistossa esiintyi vahvana pikaisten kysymysten genre, joka on osa laajempaa nopeiden keskustelujen ja yksinkertaisten aiheiden viestinnällistä sääntöä. Viesteihin ei kuitenkaan vastausten perusteella ole pakko vastata heti, mutta olisi kuitenkin hyvä vastata, jos ei ehdi vastata, mikä on sinänsä paradoksaalinen odotus. Olennaista ei näytäkään ole, että keskustelun aiheena oleva ongelma tai työtehtävä etenisi poikkeuksetta nopeasti tai vastaanottaja tarttuisi siihen heti, vaan että viestiin joka tapauksessa vastattaisiin mahdollisimman pian. Kyse voi olla epävarmuuden vähentämisestä: oman tehtävän tai tavoitteen etenemisestä halutaan mahdollisimman pian selvyys ja varmistus, jotta viestintää voidaan jatkaa siten, että tehtävät hoituvat mahdollisimman tehokkaasti. Jos viesteihin odotetaan kuittausta, vaikka aikaa ei olisikaan, voivat pikaviestinnän disruptiiviset vaikutukset olla heikommin hallittavissa. Toisaalta Licoppen ym. (2014, 490) mukaan kysymysten esittäminen ja niihin vastaaminen kertovat organisaation päämääristä ja arvoista sekä sen jäsenten identiteeteistä ja rooleista organisaatiossa. Pikaisten kysymysten yleisyys ja voimakas nopeuden vaatimus kertovatkin todennäköisesti enemmän tutkitusta organisaatiosta, kuin pikaviestimistä. On myös huomioitava, että kärsivällisyys ja käsitykset siedettävästä odotusajasta vaihtelivat vastaajittain, millä on potentiaalia aiheuttaa kitkaa työyhteisössä. Viestintätilanteen osapuolet voivat subjektiivisten vuorovaikutuksen sääntöjen mukaan kumpikin mielestään käyttäytyä oikein ja viestintäkumppani väärin. Tämä on syytä huomioda konfliktien käsittelyssä; myöskään esimiehen tai muun konfliktin ratkaisijan ei pidä erehtyä luulemaan omaa sääntötulkintaansa ainoaksi oikeaksi.

Epämuodollisella viestintätyyllillä yhdistettynä nopeuden ja tehokkuuden ihanteisiin on myös varjopuolensa. Kun työyhteisössä laajasti tunnustetaan säännöt, joiden mukaan keskustelujen Skypessä täytyy olla nopeita ja helppoja, on mahdollista, että tätä sääntöä myös hyväksikäytetään. Coffeltin ja Smithin (2020, 377) tutkimuksen mukaan defensiivistä viestintää katsotaan usein työpaikoilla läpi sormien, negatiivisin seurauksin. Näyttää siltä, että myös muuta ei-toivottua, negatiivisia tunteita aiheuttavaa viestintäkäyttäytymistä katsotaan läpi sormien pikaviestinten erityispiirteiden vuoksi. Ei pidä sulkea pois sitä mahdollisuutta, että tätä myös käytettäisiin hyväksi epäkohteliaan toiminnan oikeuttamisessa. Tehokkuuden ja nopeuden ylenpalttinen korostaminen myös riisuvat viestintätilanteelta sen sosiaaliset ja suhteille oleelliset merkitykset. Jos ainoa asia, jolla on väliä, on tavoitteiden ja työtehtävien mahdollisimman tehokas suorittaminen, ei viestintätilanteella ei ole mitään muuta kuin utilitaristista merkitystä. Vuorovaikutuskumppanin kiittäminen tai keskustelun kohtelias lopettaminen voivat vahingossakin jäädä kakkosiksi, jos tehokkuuden merkitys kasvaa. Jos pikaviestinnän

määrä ja kirjo jatkaa kasvuaan, on voimakkaan tavoiteorientoituneen pikaviestinnän vaikutuksiin työyhteisön jäsenten välisille suhteille ja työhyvinvoinnille syytä osoittaa lisää tutkimuksellista huomiota.

Aineistosta paljastui toivottuun käyttäytymiseen ohjaavien sääntöjen lisäksi myös rajaavia sääntöjä, kuten kiellettyjä aiheita ja palautteen antamista koskevat käsitykset. Bradleyn (2016, 455) mukaan vaikeissa keskusteluissa välitettävä tieto uhkaa viestintäkumppanin kasvoja, kun tieto liittyy tämän virheisiin, vikoihin, suoriutumisiin tai epäonnistumisiin. Vaikeita keskusteluja koskevat lainalaisuudet näyttävät pätevän myös pikaviestimissä, jonne kritiikkiä ja palautetta ei toivota. Puhelimessa vastaanottajan reaktioita on helpompaa arvioida ja palautteen antajan on myös helpompaa puolestaan reagoida tilanteeseen sopivalla tavalla riskialttiissa tilanteissa. Vaikka pikaviestimissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen kehittyä omia tapojaan tulkita ja välittää sävyjä ja osallistumista (Garrison ym. 2011; Nguyen ja Fussell 2016) eivät ne aina riitä. Kyse voi olla joko tilanteen korkeammasta arvioidusta riskistä, jonka takia luotetaan luonnollisemmiksi koettaviin viestintäkanaviin, joissa on kasvokkaisviestinnästä tuttuja elementtejä kuten puhetta ja kasvojen ilmeitä. DeRosan ym. (2004) mukaan median luonnollisuus tai luonnottomuus voi selittää alkuvaikeuksia uusien viestinnällisten teknologioiden käyttöönotossa, oletus, jota voidaan mielestäni soveltaa myös pikaviestintään. Voi olla, että ääneen ja nonverbaalisiin vihjeisiin perustuvat viestintämuodot kuten puhelut ovat vakiintuneisuutensa takia varmempia, eikä niiden käyttökompetenssissa tai tulkinnassa ole niin paljon yksilöllistä hajontaa kuin Skype-keskustelujen tulkinnassa voi olla.

Jotkin esille nousseista resursseista ovat tulkittavuudeltaan yksiselitteisempiä kuin toiset. Aika on sinänsä objektiivinen resurssi, vaikka sen niukkuus tai runsaus näyttääkin vaihtelevan henkilöstä riippuen. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on rajallisesti aikaa työtehtäviensä tekemiseen ja muiden tavoitteiden saavuttamiseen. Samaten tehokkuus hahmotetaan melko samankaltaisesti, omien ja yhteisten tehtävien edistämisenä mahdollisimman vähillä välivaiheilla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Tulkinnaltaan monimuotoisempia resursseja on kuitenkin useampia, ja niistä korostui haastatteluissa erityisesti yhteenkuuluvuus ja emotionaalinen tuki. Arvottomatta tarvetta työhön liittymättömälle jutustelulle positiiviseksi tai negatiiviseksi, kiistatonta on, että työyhteisön jäsenillä on tarve keskustella toisilleen myös työhön liittymättömistä asioista, mikä näkyy myös pikaviestinnässä. Tarve sosiaaliselle tuelle ja yhteenkuuluvuudelle esittää työyhteisön esimiehille ja organisaatiokulttuurille useita vaikeita kysymyksiä.

Osa vastaajista uskoo, että mukava jutustelu sopivissa määrin kuuluu työpäivään. Osalle oma koettu asiakeskeisyys ja toisten arvioitu taipumus työhön liittymättömään jutusteluun näyttäytyy jopa työ-moraalin puutteena, vaikkakin sama henkilö myöhemmin haastattelussa kertoi jutustelevansa Skypessä mukavia kavereidensa kanssa. Tarve sosiaaliselle yhteenkuuluvuudelle näyttää koskevan myös häntä. Bradleyn (2016, 454) mukaan esimiesten tarjoama supportiivinen viestintä parantaa alaisten reaktioita ja arvioita vaikeassa keskustelussa sekä vähentää defensiivistä viestintää. Myös työyhteisön jäsenten toisilleen tarjoama, vertaisten sosiaalinen tuki kaipaisi vastaavaa tutkimuksellista huomiota. Kun etätö koronapandemian seurauksena on kasvanut räjähdysmäisesti ja sosiaaliset kontaktit erityisesti kasvotusten vähentyneet, on sosiaalisen tuen ja yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttämisen työyhteisöille entistä suurempi haaste, johon on syytä kiinnittää kasvavaa huomiota.

Skypessä käytävien ryhmäkeskustelujen yleisyys ja merkitykset vastaajien kokonaismielipiteeseen pikaviestinnästä korostui vastauksissa odotettua enemmän. Vapaa-ajan aiheiden ongelmallisuus korostuu erityisesti ryhmäkeskusteluissa. Eräs haastatelluista kuvasti, että ryhmäkeskusteluissa vapaa-ajan aiheet lähtevät niin sanotusti liitoon, kun joku aloittaa kevyemmän juttelun ja se *tarttuu* muihin. Tarttumisen käsite kuvaa mielestäni erityisen hyvin strukturaation toimintaa pienoiskoossa. Ryhmäkeskustelun vuorovaikutuksessa päätetään se, millainen viestintä on sopivaa ja millaisilla säännöillä. Edellä kuvatussa tilanteessa ryhmäkeskustelussa saatetaan sallia vapaamuotoinen keskustelu ja siihen liitytään vapaammin, kun joku on sen ensin aloittanut, vaikka monien vastauksien perusteella ryhmäkeskustelun valtaaminen vapaa-ajan aiheilla on häiritsevää ja jopa paheksuttavaa. Kuten Giddens (1989, 256) toteaa rakenne ei ole muodon ja järjestelmällisyyden synonyymi. Tässä tapauksessa sosiaalinen rakenne ja vuorovaikutuksessa tapahtuva strukturaatio johtavat viestinnällisesti lähtötilanetta kaoottisempaan suuntaan, jossa keskustelun sivustaseuraajilla ei ole juurikaan valtaa päättää, haluavatko he seurata näitä vapaamuotoisia keskusteluita vai eivät.

Toinen tarkempaa tarkastelua kaipaava pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen resurssi on disruptiivisuus. Oli kyse sitten oman työrauhan suojelemisesta, työkaverin työrauhan suojelemisesta, viestinnän pitämisestä lyhyenä tai pikaisista kysymyksistä, tärkeä elementti näyttää olevan pikaviestinnän arvioitu disruptiivisuus. Pikaviestinnässä arvioidaan haastattelujen perusteella lähes taukoamatta sitä, milloin on hyväksyttävää häiritä työyhteisön muita jäseniä. On aiheellista kysyä, perustuuko pikaviestinnän säänteleminen työrauhan nimissä todelliseen häiriöön vai juurtuneisiin, virheellisiin käsityksiin. Garrett ja Danziger (2007, 35) kuitenkin havaitsivat tutkimuksessaan, että disruptiivisesta luonteestaan huolimatta pikaviestinten käyttö vähensi työskentelyn häiriöiden

kokonaismäärää. Tutkielman laadullisesta luonteesta johtuen emme pysty arvioimaan häiriöiden määrää tai pikaviestinten vaikutuksia siihen, joten kysymykseen vastaaminen vaatisi lisätutkimuksia.

Häiritsevyyden ja keskeytysten kokemiseen vaikuttavat myös henkilökohtaiset erot. Vastausten perusteella häiriöitä on mahdollista oppia sietämään ja osittain myös kontrolloimaan. Kun viestijä vähitellen oppii, mikä pikaviestinnän rooli on viestintäkanavien keskinäisessä hierarkiassa työyhteisön sisällä, voi tämä muuttaa viestijän käsityksiä kanavasta. Oikeasti kiireiset asiat tunnistetaan paremmin ja tehtävien priorisointi alkaa helpottua kokemuksen kautta. Jos organisaatio voisi jotenkin tukea tässä prosessissa entistä paremmin, voisivat pikaviestinten hyödyt realisoitua yksilölle ja yritykselle nopeammin ja varmemmin. Pohjimmiltaan kyse on viestinnällisten sääntöjen oppimisesta, mutta yhteisölle hyödyllistä olisi pyrkiä huomioimaan yksilöiden väliset erot sääntöjen oppimisessa ja siihen tarjolla olevassa tuessa. Kuten Rajamäki ja Mikkola (2021, 28) toteavat, jäsenyyden kokeminen yhteisössä vaatii sekä vastavuoroisuuden kehittymistä että hyväksynnän kokemuksia, mikä vaatii aikaa. Väitän, että yhteisön viestinnällisten sääntöjen oppimisella on merkittävä rooli hyväksynnän ja vastavuoroisuuden kokemusten voimistumisessa.

Kyvykkyys pikaviestinten käyttämiseen on vuorovaikutuksen resurssi, joka korostaa sukupolvien välisiä eroja. Vastauksissa kuvattiin johdonmukaisesti sitä, että vanhemmat kollegat eivät tavanomaisesti ole yhtä taitavia teknologian ja pikaviestinten kanssa kuin nuoremmat kollegat, ja monet haastatellut liittivät itsensäkin tähän ikääntyneiden osaamattomien joukkoon, muiden vastaustensa perusteella täysin aiheettomasti. Kyvykkyyttä ja sen vaikutuksia viestinnälle arvioidessa on kuitenkin tärkeää katsoa iän taakse. Ilman pikaviestimiä suurimman osan työelämästään toiminut henkilö joutuu pikaviestimien yleistyessä luopumaan vanhoista viestintätavoista ja opettelemaan uusia tilalle – nuoremalla kollegalla tällaista taakkaa ei ole. Jos pikaviestimiä on hyvin nuoresta asti käyttänyt sekä vapaa-ajalla että töissä, lähtöasetelma on täysin erilainen. Vaikeuksia pikaviestinten käyttämisessä tai oppimisen hitautta ei missään nimessä saa kuitata iällä, vaan työyhteisön jäsenten erilaiset lähtökohdat uusien viestintävälineiden käyttöönottoon on äärimmäisen tärkeää huomioida. Uusien toimintatapojen ja teknologioiden opetteleminen vanhojen tilalle on oletettavasti huomattavasti vaikeampaa ja työläämpää kuin jo vapaa-ajalla käytössä olevien, tuttujen välineiden ottaminen käyttöön myös työkontekstissa. Työyhteisön rakentaessa vuorovaikutuksessaan pikaviestinnän pelisääntöjä on muutoin riskinä tiettyjen segmenttien jääminen kehityksen ulkopuolisiksi ja sen seurauksena mahdollisesti myös yhteisön ulkopuolisiksi. Kuten Meske ym. (2020, 11) varoittavat, digitaaliset viestintävälineet luovat korkeampaa tuottavuutta vain, kun niitä käytetään koko organisaatiossa ja kaikissa

demografisissa ryhmissä. Siksi organisaatiolle voi seurata suuria ongelmia, jos nuoret käyttävät digitaalaisia työvälineitä useammin ja ahkerammin kuin vanhemmat kollegansa.

Edellä kuvattujen sääntöjen ja resurssien dynamiikan taustalla vaikuttaa strukturaatioprosessi, jossa näitä sääntöjen ja resurssien muodostamia rakenteita toistetaan, haastetaan ja rakennetaan. Sen lisäksi, että yhteisten pelisääntöjen ja toimintatapojen ymmärryksessä voi olla sukupolvieroja, haastatteluissa nousi esille, että sääntöjen rikkomiset voivat johtua myös siitä, että joku on uusi yhteisössä. Jo tämä havainto osoittaa, että työyhteisöllä on sosiaalisesti rakentuneita sääntöjä pikaviestinten käyttämiseen, joista työyhteisön uusien jäsenten on tultava tietoisiksi. Uuteen työyhteisöön liittyessään työntekijä kohtaa Rajamäen ja Mikkolan (2021, 19) mukaan organisaationaalaisia odotuksia ja *viestinnän rakenteita*, joihin he joutuvat refleктоimaan omia uskomuksiaan ja odotuksiaan. Uuteen työyhteisöön tullessa myös sen viestinnälliset säännöt, kuten pikaviestintää koskevat säännöt, vaativat oppimista ja aikaa. Uusien työntekijöiden arvioidut vaikeudet yhteisön viestinnällisten sääntöjen noudattamisessa tukevat oletusta siitä, että pikaviestintää ohjaavat sosiaaliset rakenteet ovat ominaisia juuri tälle organisaatiolle ja työyhteisölle.

Lisäksi tunnistimme aineistosta sekä havaituista säännöistä ja resursseista useita huomionarvoisia ilmiöitä työyhteisön viestinnän kokonaisuuden kannalta. Pikaviestimissä tapahtuva vuorovaikutus voi ensinnäkin haastattelujen perusteella symbolisoida toimijan asemaa työyhteisössä. Eräs haastatelluista uskoi, että vastaamalla johdonmukaisen nopeasti työtovereiden viesteihin hän on luonut itseltään tietynlaisen kuvan, joka vaikuttaa muiden odotuksiin hänen viestinnästään, käytännössä odottaen häneltä aina nopeita vastauksia. Toinen esimerkki tästä on vastaaja, joka kuvaa häivyttävänsä omaa aktiivista rooliaan tietyissä tehtävissä ohjaamalla pikaviestimissä saapuvia yhteydenottoja kollegalleen, opettaen samalla yhteistyökumppanille, kenen puoleen heidän kannattaa kääntyä. Kummassakin tapauksessa toimijat kertovat pelkällä pikaviestittelyllä asemastaan organisaatiossa ja muovaavat muiden odotuksia heitä kohtaan, mainitsematta kuitenkaan asemaansa tai viestintäkäyttäytymisensä konnotaatioita sanallakaan. Strukturaatio toimii näissä tilanteissa pienoiskoossa; haastatellut pyrkivät ohjaamaan sosiaalisen vuorovaikutuksen sääntöjä toivomaansa suuntaan ja arvioivat refleктоivat aktiivisesti viestintänsä ja reaktioidensa vaikutuksia sille, kuinka heidän kanssaan toimitaan. Tällainen viestintä, joka luo, ylläpitää tai muuttaa organisaation suhdetta jäseneensä on elintärkeää organisaatiolle, koska organisaatio tarvitsee jäseniä (McPhee & Zaug 2009, 34). Edellä käsitellyt esimerkit kuvastavat sitä, että pikaviestinnällä uskotaan olevan vaikutuksia siihen, kuinka muut ihmiset näkevät vastaajat ja kohtelevat heitä, mistä he ovat myös tietoisia.

Organisaation vaikuttamismahdollisuuksista Skype-viestinnän rakenteisiin keskustelua herättivät eniten ohjeistukseen liittyvät aiheet. Haastateltujen vastausten perusteella pikaviestintään liittyen ei ole juurikaan työnantajan antamaa ohjeistusta tai sääntöjä, vaan sosiaalinen rakenne on saanut muodostua orgaanisesti. Niissä tapauksissa, joissa erillistä ohjeistusta on tarvittu, on kyse usein ollut tiettyyn työnkuvaan liittyvästä haasteesta, kuten ylitsevuotavasta yhteydenottojen määrästä, jolloin muu työskentely vaikeutuu. Erillistä ohjeistusta on tarvittu työskentelyn perusedellytysten turvaamiseksi tietyille työntekijäryhmälle. Tämä tapa suhtautua pikaviestimiin näyttää tulosten valossa hyödyllisimmältä myös organisaatiolle. Ohjeita olisi hyvä antaa silloin, kun strukturaation luontainen prosessi on ohjannut vuorovaikutuksen säännöt pattitilanteeseen tai organisaatiolle haitalliseen asetelmaan, eikä työyhteisön edun mukaista ole käydä läpi tavoitteiden ja ryhmien välistä valtataistelua. Umpikuja voi syntyä edellä kuvatussa tilanteessa, koska kahden eri ryhmän tavoitteet ovat ristiriidassa. Ryhmä A haluaa vastauksia kysymyksiinsä nopeasti omien tavoitteidensa vuoksi, mutta ryhmä B ei pysty vastaamaan kaikkiin näihin kysymyksiin ja saavuttamaan samanaikaisesti omia tavoitteitaan.

Rakenteet ovat Giddensin ja Piersonin (1998, 76-77) mukaan riippuvaisia siitä, että niitä toistetaan, haastetaan ja tuotetaan uudelleen vuorovaikutuksessa. Kun ryhmät A ja B tavoittelevat omia tavoitteitaan, on kaksi ryhmää haastamassa vuorovaikutuksen sääntöjä samanaikaisesti, jolloin mielestäni tarvitaan ohjeistusta. Tällöin ohjeistusta käytetään ristiriitatilanteen ratkaisemiseksi, ja strukturaation ohjaamiseksi pois pattitilanteesta. Kun yhteistyölle haitallinen toimintatapa kielletään tai kierretään, strukturaation kautta tilanteeseen haetaan vaihtoehtoisia toimintatapoja. Haastatellut eivät pääsääntöisesti myöskään kaivanneet pikaviestintään tarkkoja, yksiselittäisiä ohjeita tai toimintaa rajaavia linjauksia, vaan vastauksissa korostuivat yhteinen kunnioitus ja perustavat käytöstavat. Haluan kuitenkin huomauttaa, että myöskin itsestään selviksi koetut käyttäytymissäännöt ja viestinnälliset ohje-
nuorat ovat subjektiivisia ja oppimisen tulosta siinä missä kaikki muutkin sosiaalisen vuorovaikutuksen perusasiat. Esimerkiksi työntekijöille asti näkyvä arvotyö ja yrityskulttuurin tutkiminen sekä kehittäminen ovat tapoja selvittää, ovatko työyhteisön jäsenten käsitykset soveliaasta käytöksestä ja viestinnän perusedellytyksistä todellisuudessa samankaltaisia.

Pikaviestinnän rooliin työyhteisön viestinnässä liittyy paljon painetta tilanteen helpottumiselle, kuin pikaviestintä voisi purkaa muualta tulevaa viestinnällistä painetta ja keventää ihmisten taakkaa. Odotuksiin vaikuttavat edellä käsitellyt säännöt nopeuden tavoittelusta ja aika tärkeänä resurssina. Ajatus on mielenkiintoinen, koska viestinnän kokonaismäärän voidaan olettaa pysyvän samana kanavasta riippumatta. Sähköpostiin vaikuttaa muutenkin kohdistuvan melko paljon suoranaista halveksuntaa. Onko kyse sähköposteihin vastaamisen hitaudesta, välineen kankeudesta tai vanhuudesta?

Pikaviestinnän huonot puoletkin ovat kuitenkin vastauksissa tulleet selkeästi esille. Jostain syystä sähköpostien määrän vähentäminen nähdään yleisemminkin pikaviestinten tärkeänä tehtävänä. Näiden toiveiden taustaa olisi tärkeää tutkia tarkemmin, jotta sen taustalla vaikuttavia voimia voidaan ymmärtää.

Vastaavasti Garrett ja Danziger (2007, 35) arvioivat, että pikaviestinnän avulla voidaan vähentää muiden viestintäkanavien, esimerkiksi kasvokkaisviestinnän tai puheluiden aiheuttamia häiriöitä. Tällöin pikaviestintä voisi viestien määrästä riippumatta aiheuttaa silti vähemmän häiriötä ja kuormitusta kuin muut viestintäkanavat, mutta tämän oletuksen toimintamekaniikkaa ei tarkemmin vielä tunneta. Jos viestinnän kokonaismäärä tai käsiteltävyys ei todellisuudessa helpota viestintävirran ohjaamisella pikaviestimiin, voidaan odottaa vastaavan kehityskulun toistuvan uudelleen. Kun pikaviestimet kuormittuvat liikaa, aletaanko sieltä siirtämään viestintää jälleen jonnekin uuteen kanavaan ja sieltä jälleen uuteen, tarttuen sokeaan toivoon teknologian deterministisistä eduista, ymmärtämättä syitä viestintäkuormituksen taustalla. Aiheellista voisi olla työyhteisön viestintäkuormituksen ja toiveiden laajempi kartoittaminen ja sen selvittäminen, vähentääkö viestinnän ohjaaminen pikaviestimiin oikeasti viestikuormaa kyseisessä organisaatiossa. Kuten Bisel (2010, 128) toteaa, viestintä on ambivalenttia eikä se itsessään ole riittävä vaan tarpeellinen ehto organisoitumiselle. Se, että viestintää siirretään kanavasta toiseen, ei automaattisesti ole hyväksi tai vie organisaatiota toivottuun suuntaan.

Akuuttina haasteena tämän työyhteisön, kuten varmasti monen muunkin, on vastattava työaiheiden ja pikaviestinnän valumiseen vapaa-ajalle. Työaiheiset Whatsapp-keskustelut, Facebook-ryhmät ja muut henkilökohtaisiin tileihin ja puhelimiin siirtyneet yhteisöt sekoittavat vapaa-aikaa ja työtä niin ajan, paikan kuin identiteettienkin kannalta ennen näkemättömällä tavalla. Osa vastaajista mykistää viestintäkanavat vapaa-ajallaan, mutta tämä poistaa myös viestinnän tavoittavuuden. Kanava on käytössä, mutta sitä ei lueta, jos ainoa vaihtoehto on mykistäminen – jos väkeä ei tavoiteta niin mikä on seuraava askel? Otetaanko jälleen seuraava viestintäkanava käyttöön ennen kuin sekin päädytään mykistämään, vai onko tarpeen käydä laajempi keskustelu siitä, kuinka käytettävissä ihmisten on oltava vapaa-ajallaan? Teoreettinen mahdollisuus jättäytyä pois yhteisistä kanavista voi todellisuudessa olla korkean kynnyksen takana, jos työyhteisölle tärkeitä asioita kuitenkin tiedotetaan esimerkiksi Whatsapp-ryhmässä. Tärkeä kysymys siinä, kuinka voimakkaasti työtehtäviin ja työyhteisöön liittyvä pikaviestintä tunkeutuu vapaa-ajalle, on mahdollisuus työpuhelimen käyttöön. Jos haastatelluilla ei ole mahdollisuutta tai halua käyttää erillistä työpuhelinta, voivat muun elämän realiteetit tehdä

työasioiden hiljentämisen mahdottomaksi. Palautumisen häiriintymisellä on oltava vaikutuksia myös hyvinvointiin pidemmällä aikavälillä, joten tämä keskustelu on tärkeää käydä mahdollisimman pian.

Organisaation ulkopuolelle suuntautuva pikaviestintä luo toisen haasteen. Yritykselle hyvinkin merkityksellistä keskustelua käydään monialaisesti päivittäin alustoilla, joita yritys ei suoranaisesti hallitse. Vaikutteita pikaviestintään ja sen sääntöihin tulee väistämättä siten myös yrityksen ulkopuolelta, mikä toisaalta voi tarjota työntekijöille mahdollisuuden reflektoida oman työyhteisön viestintäkulttuuria toisiin viestintäkulttuureihin. McPheen ja Zaugin (2009) neljän virtauksen mallista voidaan mielestäni jatkossa odottaa merkitykseltään voimistuvan *institutionaalisen asemoinnin* eli organisaation ulkopuolella tapahtuvan viestinnän esimerkiksi asiakkaille, alihankkijoille ja kilpailijoille, jonka tarkoituksena on organisaation identiteetin ja aseman kehittäminen sekä ylläpitäminen organisaatioiden välisessä järjestelmässä (McPhee ja Zaug 2009, 39-40). Aktiivisen organisaation ulkopuolelle viestittelyn määrästä ei kuitenkaan ole tutkielman puitteissa tarkempaa tietoa, joten ilmiön painoarvoa on vaikea arvioida. Se on kuitenkin syytä pitää yrityksen viestinnän kokonaisuuden kehittämisessä mielessä myös jatkossa: kaikki langat eivät ole omissa käsissä, vaan yhteistyökumppanit ja alihankkijat tuovat viestinnän kokonaisuuden lautaselle omia tuliaisiaan, joita organisaation on käytännössä mahdotonta hallita.

8.2 Tutkielman arviointi

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeisin tutkimusväline. Tutkimuksen luotettavuuden pääasiallinen kriteeri on tällöin tutkija itse ja tutkielman luotettavuutta arvioitaessa on arvioitava koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 1998, 152.) Tutkijan suhde tutkittuun organisaatioon on tässä yhteydessä siten otettava huomioon. Tutkielman objektiivisuudelle arvioitiin etukäteen mahdolliseksi haasteeksi se, että tutkija on myös tutkittavan organisaation työyhteisön jäsen. Myös osa haastateltavista oli tutkijalle entuudestaan tuttuja, osa tutumpia ja osa täysin vieraita. Huolta aiheutti erityisesti se, vaikuttaako tutkijan jäsenyys organisaatiossa haastateltujen avoimuuteen tai haluun osallistua tutkimukseen. Tähän huoleen pyrittiin vastaamaan tietoisesti korostetun tutkijaroolin omaksumisella haastattelujen aikana; jokaisen haastateltavan kanssa pyrittiin etenemään ilman ennako-oletuksia. Kysymykset esitettiin jokaiselle haastateltavalle mahdollisimman samalla tavalla, jotta mahdolliset ennakkotiedot heidän työstään tai luonteestaan eivät vaikuttaisi kysymyksenasetteluihin tai vastauksiin. Analyysin ja tulosten perusteella tässä myös onnistuttiin, sillä mittavassa aineistossa oli vain muutamia

puheenvuoroja, joissa haastattelijan käyttämät muotoilut olivat liian johdattelevia tai kysymyksen asettelu liian rajaava. Tällaiset puheenvuorot jätettiin analysoitavan aineiston ulkopuolelle.

Tulosten validiteetti on tutkijan kokemuksen ja taidot huomioiden hyvällä tasolla, sillä koko mittava aineisto on analysoitu kaksivaiheisella menetelmällä. Tulokset myös keskustelevat aikaisemman tutkimustiedon kanssa ja asettuvat osin niin pikaviestinnän, strukturaatioteorian kuin työyhteisöviestinnän tutkimuskenttään. Aineiston määrää ja laatua voidaan pitää tarkoituksenmukaisina, sillä uusien, merkittävien havaintojen saturaatiopiste saavutettiin jo melko varhaisessa vaiheessa analyysiä. Säännönmukaisuudet ja yleisemmät trendit olivat aineistossa pääosin selkeästi erotettavissa yksittäisistä poikkeamista, eli analyysin kattavuus on hyvä. Samankaltaisiin tuloksiin olisi mahdollisesti päädytty myös vähemmällä haastatteluilla, mutta edustavan otannan tavoittelun nimissä 12 haastattelua voidaan jälkikäteenkin pitää perusteltuna valintana.

Oma merkityksensä tutkielman tutkimusprosessin luotettavuudelle on myös sen keston venymisellä alkuperäisesti suunnitellusta. Haastattelut toteutettiin jo syksyllä 2019 ja tutkielma valmistuu loppukeväästä 2021. Ensinnäkin pitkä aikaväli herättää kysymyksen tulosten relevanssista organisaatiolle. Organisaatiossa on tutkimusprosessin aikana luovuttu Skype for Business -sovelluksesta ja siirrytty käyttämään Teamsiä korvaavana pikaviestintäsovelluksena. Tulosten merkitys ei kuitenkaan heikkene ohjelmiston vaihtamisen seurauksena. Teamsin pikaviestintäominaisuudet ovat merkittävilta osin samanlaiset kuin Skypessä, eikä tulosten perusteella ole syytä olettaa, että työyhteisön vuorovaikutuksen säännöt olisivat riippuvaisia juuri Skypen teknisistä ominaisuuksista. Läsnäolotietoja lukuun ottamatta säännöt ja niiden tulkintaan liittyvät resurssit eivät kytkeydy mihinkään tiettyyn teknologiseen ominaisuuteen. Lisäksi tulokset tarjoavat organisaatiolle arvokasta tietoa siitä, millaisiksi edellisen pikaviestimen aikana vuorovaikutuksen rakenteet muovautuivat, mikä voi antaa syötteitä uuden alustan kehittämiseen ja ohjeistamiseen. Oletettavaa on, että pikaviestinnän säännöt ja resurssit seuraavat työyhteisön jäseniä Skypestä myös Teamsin puolelle ennen kuin uusi alusta mahdollisesti muovaa rakenteita johonkin uuteen suuntaan.

Toinen tutkimusprosessin venymisen nostama kysymys on pitkän aikavälin aiheuttamat mahdolliset uhat analyysin integriteetille. Sen sijaan, että pitkä työstöaika olisi heikentänyt analyysin luotettavuutta, tässä tapauksessa sen voidaan arvioida parantaneen sitä. Haastattelujen litteroinnin ja niiden analyysin välillä kulunut aika mahdollisti etäisyyden ottamisen aineistosta pitkän litterointiprosessin jälkeen. Haastattelutilanteiden poistuminen lyhytaikaisesta muistista ja pelkkien nauhoitteiden ja niiden litteraattien varassa toimiminen myös osaltaan vieraannutti tutkijan tutumpienkin haastateltavien

kanssa käydyistä keskusteluista. Tutkijan haastattelun aikaiset ajatukset ja tunnetilat olivat jo ehtineet unohtua, jolloin aineiston tulkinta oli todennäköisesti hieman objektiivisempaa kuin se olisi ollut pian haastattelujen jälkeen.

Tässä tutkielmassa käytetty menetelmä, jossa strukturaatioteoriaa käytetään herkistymisen välineenä ja linssinä, jonka läpi tutkittavaa kohdetta tarkastellaan, tarjoaa syvää tietoa kohteestaan. Tulokset kertovat rikkaasti tutkitun työyhteisön pikaviestinten vuorovaikutuksen rakenteista ja voi olla hyvin arvokasta kyseisen organisaation viestinnän kehittämiseksi. Valituilla tutkimusmenetelmillä onnistuttiin vastaamaan esitettyyn tutkimusongelmaan, mikä tukee strukturaatioteorian hyödyntämistä työyhteisöviestinnän ja teknologiavälitteisen viestinnän tutkimuksessa myös jatkossa. Tutkielman heikkoutena voidaan kuitenkin pitää sen reliabiliteetin tasoa. Analyysi on voimakkaasti riippuvainen tutkijan subjektiivisista näkemyksistä, joista ei millään varokeinoilla ole mahdollista kokonaan luopua. Tulosten reliabiliteettia olisi mahdollista parantaa vastaavilla menetelmillä toteutettavissa tutkimuksissa esimerkiksi tuomalla mukaan useampia tutkijoita analysoimaan samaa aineistoa. Useamman tutkijan analyysi samasta aineistosta ja samoista lähtökohdista voisi tuoda uutta uskottavuutta aineistoon. Tulokset eivät myöskään ole juuri lainkaan yleistettävissä muihin tutkimuskonteksteihin tai organisaatioihin. Ne kertovat strukturaatioprosessien tuloksena syntyneistä rakenteista tietyssä organisaatiossa. Yhden organisaation syväymmärryksen lisäksi tutkielman merkittävä anti onkin erityisesti Suomessa vähäisesti käytetyn teoreettisen kehyksen tuominen teknologiavälitteisen viestinnän ja työyhteisöviestinnän tutkimuskentälle.

Tässä tutkielmassa pikaviestimissä tapahtuvan vuorovaikutuksen strukturaatioprosessien lopputuloksia arvioitiin jälkikäteen, viestintäkanavan elinkaaren loppupuolella ennen siirtymistä korvaavaan teknologiaan. Jatkotutkimusta olisi kannattavaa kohdistaa organisaatioihin, joissa uuden viestintävälineen käyttöönotto on vasta tulossa tai juuri alkanut. Tällainen tutkimusympäristö mahdollistaisi adaptiivisen strukturaatioteorian hyödyntämisen teknologiavälitteisen viestinnän tutkimuksessa entistä paremmin. Strukturaatioprosesseja olisi tällöin mahdollista päästä havainnoimaan niiden edessä esimerkiksi seurantatutkimuksella. Ymmärrys sosiaalisesta strukturaatiosta saisi tällöin uutta syvyyttä, eikä se perustuisi jälkikäteispäätelyyn ja arviointiin. Lopputulosten tutkiminen tarjoaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä, mutta antaa vain vähän eväitä tehdä asioita toisin jatkossa. Strukturaatioprosessin etenemisen ymmärtäminen saattaisi antaa erilaisille organisaatioille mahdollisuuden sopeutua entistä paremmin suuriin teknologisen ympäristön muutoksiin, yritysfuusioihin ja muihin tilanteisiin, joissa viestintäympäristön puitteet ja pelisäännöt joutuvat voimakkaan uudelleen neuvottelun

kohteeksi ja usein esiintyy myös muutosvastarintaa. Muutoksen tutkimisella muutosnäkökulmasta olisi tällöin potentiaalia olla hyödyllistä niin työntekijöille kuin työnantajillekin.

KIRJALLISUUS

- Alasuutari, P. 1995. *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Becker, J., Halbesleben, J. & O’Hair H. 2005. Defensive communication and burnout in the workplace: The mediating role of leader-member exchange. *Communication Research Reports* 22 (2), 143-150.
- Bisel, R. 2010. A Communicative ontology of organization? A description, history, and critique of CCO theories for organization science. *Management Communication Quarterly* 24 (1), 124-131.
- Bradley, G. 2016. Managing difficult workplace conversations: Goals, strategies, and outcomes. *International Journal of Business Communication* 53 (4), 443-464.
- Coffelt, T. & Smith, F. 2020. Exemplary and unacceptable workplace communication skills. *Business & Professional Communication Quarterly* 83 (4), 365-384.
- DeRosa, D., Hantula, D., Kock, N. & D’Arcy, J. 2004. Trust and leadership in virtual teamwork: a media naturalness perspective. *Human Resource Management* 43 (2-3), 219-232.
- DeSanctis, G. & Poole, M. 1994. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science* 5 (2), 121-147.
- Eskola, J. & Suoranta, J. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 1998. Tampere: Vastapaino.
- Fairhurst, G. & Putnam, L. 2004. Organizations as discursive constructions. *Communication Theory* 14 (1), 5-26.
- Garrett, R. & Danziger, J. 2007. IM = Interruption Management? Instant messaging and disruption in the workplace. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13 (1), 23-42.
- Garrison, A., Remley, D., Patrick, T. & Wierszewski, E. 2011. Conventional faces: Emoticons in instant messaging discourse. *Computers & Composition* 28 (2), 112-125.
- Giddens, A. 1984. *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. 1989. ‘A reply to my critics’ teoksessa Held, D. & Thompson, B. (toim.) *Social theory of modern societies: Anthony Giddens and his critics*. Cambridge: Cambridge University Press, 249–305.
- Giddens, A. & Pierson, C. 1998. *Conversations with Anthony Giddens; Making sense of modernity*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. 2000. The time-space constitution of social systems. Teoksessa Kivisto, P. (toim.), *Social theory: Roots and branches : readings*. Los Angeles: Roxbury, 427–433.

- Gilstrap, C. & Hendershot, B. 2015. E-Leaders and uncertainty management: A computer-supported qualitative investigation. *Qualitative Research Reports in Communication* 16 (1), 86-96.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus.
- Hoffman, M. & Cowan, R. 2010. Be careful what you ask for: Structuration theory and work=life accommodation. *Communication Studies* 61 (2), 205–223.
- Keyton, J., Caputo, J., Ford, E., Fu, R., Leibowitz, S., Liu, T., Polasik, S., Paromita, G. & Wu, C. 2013 Investigating verbal workplace communication behaviors. *Journal of Business Communication* 50 (2), 152-169.
- Larson, G. & Pepper, G. 2011. Organizational identification and the symbolic shaping of information communication technology. *Qualitative research reports in communication* 12 (1), 1–9.
- Licoppe, C., Cudicio R. & Proulx S. 2014. Instant messaging requests in connected organizations: 'Quick questions' and the moral economy of contribution. *Discourse Studies* 16 (4), 488-513.
- Lindlof, T. & Taylor, B. 2002. *Qualitative communication research methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Lipnack, J., & Stamps, J. 2000. *Virtual teams: People working across boundaries with technology*. New York: Wiley.
- McPhee, R. & Zaug, P. 2009. The communicative constitution of organization: A framework for explanation. Teoksessa Putnam, L. & Nicotera, A. (toim.); *Building theories of organization: The constitutive role of communication*, 21-48. New York: Routledge.
- Meske, C., Kissmer, T. & Stieglitz, S. 2020. Bridging formal barriers in digital work environments – Investigating technology-enabled interaction across organizational hierarchies. *Telematics & Informatics* 48, 1-14.
- Nardi, B., Whittaker, S. & Bradner, E. 2000. Interaction and outeration: Instant messaging in action. *CSCW '00 Proceedings of the 2000 ACM conference on Computer supported cooperative work*, 79-88.
- Ngyuen, D. & Fussell, R. 2016. Effects of conversational involvement cues on understanding and emotions in instant messaging conversations. *Journal of Language & Social psychology* 23 (1), 28-55.
- Ou, C., Davison, R., Zhong, X. & Liang, Y. 2010. Empowering employees through instant messaging. *Information Technology & People* 23 (2), 193–211.

- Poole, M. & McPhee, R. 2005. Structuration theory. Teoksessa May, S. & Mumby, D. (toim.), *Engaging organizational communication theory & research: Multiple perspectives*. Thousand Oaks: Sage, 171–195.
- Pozzebon, M. & Pinsonneault, A. 2005. Challenges in conducting empirical work using structuration theory: Learning from IT research. *Organization Studies* 26 (9), 1353–1376.
- Rajamäki, S. & Mikkola, L. 2021. Membership negotiation in the first workplace – Newcomers’ experiences. *Journal of Communication Management* 25 (1), 18-33.
- Rennecker, J., & Godwin, L. 2003. Theorizing the unintended consequences of instant messaging (IM) for worker productivity. *Sprouts: Working Papers on Information Environments, Systems and Organizations* 3 (3), 137–168.
- Scott, M. 2013. “Communicate through the roof”: A case study analysis of the communicative rules and resources of an effective global virtual team. *Communication Quarterly* 61 (3), 301-318.
- Shaw, B., Scheufele, D. & Catalano, S. 2007. The role of presence awareness in organizational communication: An exploratory field experiment. *Behaviour & Information Technology* 26 (5), 377-384.
- Sherblom, J. 1990. Organizational involvement expressed through pronoun use in computer mediated communication. *Communication Research Reports* 7 (1), 45-50.
- Tirumala, S. & Vijain, G. 2009. Analyzing computer-mediated communication and organizational effectiveness. *Review of Communication* 9 (1), 100-109.
- Vanhatalo, R. 2014. *Vuorovaikutuksen yhteys verkoston rakenteeseen, toimintaan ja toimijoiden kokemuksiin*. Tampere University Press.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelurunko

Alkusanat:

Tarkoituksena on selvittää, millaiseksi pikaviestinnässä tapahtuva vuorovaikutus on työyhteisösämme rakentunut. Pikaviestinnällä tarkoitetaan tässä yhteydessä kahdenkeskistä, chat-muotoista viestintää, [tässä yrityksessä] erityisesti Skypea ja Lyncin chat-keskusteluja. Tutkimus on puheviestinnän pro gradu -tutkielma Tampereen yliopiston Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekuntaan. Tutkimuksen suorittaa allekirjoittanut ja sen on määrä valmistua loppuvuodesta 2019. Työn ohjaa professori Pekka Isotalus.

Haastattelulupa

Haastattelun teemat:

1) Lämmittelykysymykset:

1. Mikä on työnkuvasi?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt täällä?
3. Mitä mieltä yleisesti ottaen olet pikaviestimisestä, esim. Skypesta?
4. Mitä pikaviestimiä käytät työssäsi? (Esim. Skype/Lync, WhatsApp)

2) Pikaviestinnän koetut funktiot (yksilötason merkitys)

1. Kuinka usein käytät Skypeä* esimerkiksi työpäivän tai -viikon aikana? Millaisissa tilanteissa Skypea käyttö lisääntyy, milloin taas vähenee?
2. Keiden kanssa keskustele Skypeä*? (Tässä otetaan avuksi mindmap, kynä ja paperia. Ei ole pakko käyttää nimiä, voi myös kuvata roolia tai omaa suhdetta)
3. Käytetään mindmappia keskustelukumppaneista: keiden kanssa heistä keskustele eniten ja keiden kanssa vähiten? Kuinka usein aloitat heidän kanssaan itse keskusteluja, ja ketkä puolestaan aloittavat keskusteluja kanssasi? Mistä arvioit erojen johtuvan?
4. Millaisista aiheista keskustele Skypeä* näiden henkilöiden kanssa? Esim. vain työasioista vai myös henkilökohtaisista asioista? Mitkä ovat tyypillisimpiä keskustelunaiheita?
5. Kuvaile omin sanoin tilanteita, joissa päätät käyttää Skypeä* viestittelyyn?
6. Kuinka usein mielestäsi saavutat toivotun lopputuloksen pelkästään Skypeä*? Milloin näet aiheelliseksi vaihtaa viestintäkanavaa, ja minne siirryt, jos asiasi ei hoidu pikaviestimisessä?
7. Entä millaisissa tilanteissa et halua aloittaa keskustelua Skypeä*? Miksi?
8. Jos työyhteisössäsi on henkilöitä, joiden kanssa et mielelläsi käytä Skypeä*, mistä syistä tämä mielestäsi johtuu?
9. Kuinka miellyttäväksi tai epämiellyttäväksi koet Skypea* käyttämisen? Mistä syistä?

3) Vuorovaikutus pikaviestimissä (viestinnän konkreettinen taso)

1. Kuinka kauan keskustelut Skypessä* yleensä kestävät? Kuvaile niiden rakennetta (Esim: keskustelu voi olla lyhyt ja yhdellä kertaa ohi, tai käynnistyä uudelleen useita kertoja päivän aikana töiden edetessä)
2. Kuvaile omin sanoin, kuinka reagoit kesken työskentelyn saapuviin Skype*-viesteihin? Millä tavoin reaktioosi vaikuttaa viestin lähettäjä? (vrt. esim. esimies ja samalla organisaation tasolla oleva työtoveri)
3. Kuvaile tavanomaisen Skypessä* käymäsi keskustelun kulkua
 - I. miten aloitat keskustelun
 - II. miten lopetat keskustelun
 - III. kuinka toimit, jos keskustelukumppani ei vastaa, ja tarvitsisit tietoa?
4. Kuvaile, miten käytät Skypen* läsnäolotietoja eri tilanteissa? Esimerkiksi ”poissa”, ”varattu”, tai ”älä häiritse”.
5. Millä tavoin em. läsnäolotatukset vaikuttavat siihen, lähetätkö pikaviestiä työkaverille vai et? (Esim. voiko ”Varattu” –tilassa olevalle lähettää)
 - I. Milloin viestin lähettäminen on mielestäsi ok, milloin ei?
 - II. Kuinka tähän vaikuttaa, kenelle olet lähettämässä viestiä?
6. Millaisia tapoja käyttää pikaviestimiä pidät hyödyllisinä tai positiivisinä? Entä millaisia tapoja ärsyttävänä tai haitallisina? Kerro omin sanoin, mikä pikaviestimissä ärsyttää tai tuntuu hyvältä.

4) Merkitys organisaation viestinnälle (yhteisötason merkitys)

1. Jos saisit kirjoittaa sitovat ohjeet koko organisaatiolle siitä, miten Skypeä ja muita pikaviestimiä (esim. tulevaa Teamsiä) pitää ja saa käyttää, mitkä olisivat ohjeidesi tärkeimmät pointit?
2. Millainen rooli Skypellä* mielestäsi on koko työyhteisön viestinnässä? Mitä hyvää ja mitä huonoa Skype* tuo mielestäsi työyhteisöön?
3. Miten arvioisit Skypen* hyödyllisyyttä tai hyödyttömyyttä osana työyhteisön viestintää? Vaikkapa kouluarvosanalla? Miten perustelet antamasi arvosanan?
4. Jatketään mindmapin täyttämistä: Missä muualla kuin pikaviestimissä olet yhteydessä näihin ihmisiin ja kuinka usein? Esim. kasvokkainen viestintä, sähköpostit, puhelin.
5. Millaisia odotuksia tai toiveita sinulla on uusille pikaviestintävälineille, esim. Teamsille, jonka käyttöönottoa valmistellaan parhaillaan?

*Oletusarvoisesti tässä työyhteisössä käytetään Skypeä. Jos käytössä jokin muu pikaviestin, mainitaan se näiden kysymysten yhteydessä.

Liite 2: Haastattelupyyntö

HAASTATTELUPYYNTÖ

| | |
|---|-----------|
| Haastattelupyyntö | Tampere |
| Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta | |
| Tampereen yliopisto | 19.8.2019 |

Hyvä [poistettu],

Etsin haastateltavia tutkimukseen, jolla pyrin selvittämään, millaiseksi pikaviestinnässä tapahtuva vuorovaikutus on työyhteisössämme rakentunut. Pikaviestinnällä tarkoitetaan tässä yhteydessä kahdenkeskistä, chat-muotoista viestintää, [yrityksessä] erityisesti Skypea ja Lyncin chat-keskusteluja. Tutkimus on puheviestinnän pro gradu -tutkielma Tampereen yliopiston Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekuntaan. Tutkimuksen suorittaa allekirjoittanut ja sen on määrä valmistua loppuvuodesta 2019. Työn ohjaa professori Pekka Isotalus.

Pyydän teitä ystävällisesti osallistumaan tutkimukseeni ja tuomaan tärkeän näkökulmanne aiheeseen, joka on tärkeä työyhteisömme sisäisen viestinnän kehittämisessä. Jos käytät työssäsi pikaviestintää, kuten Lyncin tai Skypea chat-keskusteluja, työyhteisön muille jäsenille viestimiseen, olet tutkimukseen soveltuva henkilö.

Haastattelut toteutetaan syksyn 2019 aikana (elokuu-lokakuu). Haastattelu kestää noin 40 minuutista reiluun tuntiin. Kaikki tutkimustieto käsitellään täysin anonymisti ja raportoidaan siten, ettei yksittäistä haastateltavaa voi tunnistaa. Haastattelut voidaan toteuttaa työajalla ja työpaikalla [sijaintitiedot poistettu] tai halutessasi myös työajan ulkopuolella erikseen sovitussa paikassa.

Vastaa mielelläni aiheesta mahdollisesti herääviin kysymyksiin. Pyydän osallistumisesta kiinnostuneita ottamaan yhteyttä suoraan minuun puhelimitse tai sähköpostilla, jotta voimme keskustella tarkemmin ja sopia haastattelun ajankohdan ja paikan.

Ystävällisin terveisin,

Tuomas Kekkonen

[yhteystiedot poistettu]

Liite 3: Haastattelulupa

HAASTATTELULUPA PRO GRADU -TYÖHÖN

Haastattelu nauhoitetaan, jotta tutkimuksen aineisto on mahdollisimman tarkkaa. Nauhoitteista ja niistä tehtävistä litteraateista säilytetään työkopioiden lisäksi yksi kappale varmuuskopioita, kummatkin tutkielman tekijän hallussa fyysisissä tallennusvälineissä. Haastattelussa tehdyistä visuaalisista oheismateriaaleista säilytetään työkopioiden lisäksi kuvatut varmuuskopiot em. tallennusvälineissä. Haastatteluja ei käytetä muihin tarkoituksiin.

Aineisto käsitellään ja raportoidaan nimettömänä siten, että yksittäistä haastateltavaa ei ole mahdollista tunnistaa. Haastattelut ovat ainoastaan tutkielman tekijän ja tarvittaessa pro gradu -työn ohjaajan luettavissa.

Haastattelun voi halutessaan keskeyttää milloin tahansa sen aikana. Haastattelun käytön tutkimuksessa voi halutessaan kieltää vielä sen tekemisen jälkeenkin.

Annan oikeuden käyttää haastatteluani Tuomas Kekkosen pro gradu -tutkielmassa:

Aika ja paikka

Allekirjoitus ja nimenselvennys