

SILKKA TEKNIKKAA VAI PELKKÄÄ MIELIKUVAA?

Viestintäteknologian ja viestintäkäyttämisen välisen suhteen
teoreettista analysointia

Puheviestinnän pro gradu -tutkielma
Kevät 1997

Viestintätieteiden laitos
Kirsi Kallio

Tiedekunta HUMANISTINEN	Laitos Viestintätieteiden laitos	
Tekijä	Kallio Kirsi	
Työn nimi	SILKKA TEKNIKKAA VAI PELKKÄÄ MIELIKUVAA? Viestintäteknologian ja viestintäkäyttämisen välisen suhteen teoreettista analysointia	
Oppiaine	Puheviestintä	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika	Kevät 1997	Sivumäärä 123 sivua + liite 4 sivua
<p>Tiivistelmä - Abstract</p> <p>Tutkielman tavoitteena on kriittisesti analysoida, arvioida ja vertailla erilaisia viestintävälinekäyttämistä tarkastelevia teorioita. Tarkoituksena on lisätä ymmärrystä viestintäteknologian ja viestintäkäyttämisen välisestä suhteesta organisaatiokontekstissa. Teoreettisen pohdinnan rinnalla omana osanaan kulkee empiirinen haastatteluaineisto. Haastatteluaineiston tarkoitus on käydä kriittistä vuoropuhelua teoreettisen aineiston kanssa.</p> <p>Viestintävälineiden roolia organisaatiossa voisi kuvailla moninaiseksi. Ensinnäkin, viestintävälineet toimivat viestinnän kanavina eri organisaatioiden, organisaation osien ja organisaation jäsenten välillä. Toisaalta, viestintävälinekulttuuri eli eri välineisiin liitettävät yhteiset käsitykset ja välineiden käyttötavat yhdistävät organisaation jäseniä. Kolmanneksi, se miten viestintävälineitä käytetään ei voi olla vaikuttamatta organisaation jäsenten tapaan viestiä ja tätä kautta yleensä koko organisaation toimintaan.</p> <p>Tutkielmassa tarkasteltavat viestintäteknologiateoriat eroavat toisistaan sen suhteen millaisena ne näkevät itse viestintävälineen, välineen valintaprosessin sekä sosiaalisen yhteisön roolin välineen valintaa ja käyttöä määrittelevänä tekijänä. Viestintävälinekäyttämistä tarkastelevat teoriat voidaan yleistyneen käytännön mukaan luokitella toisaalta rationaaliseen eli teknologiakeskeiseen traditioon ja toisaalta sosiaaliseen eli yhteisökeskeiseen traditioon.</p> <p>Viestintäteknologia on sidoksissa ihmisen käyttämiseen. Teknologian ovat luoneet ihmiset, ja myös ihmiset sitä käyttävät. Viestintäteknologia on siis enemmän kuin silkkaa tekniikkaa: sen käyttöä määrittävät sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta syntyneet mielikuvat. Näin ollen teknologiaa ei voi ymmärtää ymmärtämättä ensin sosiaalisia suhteita.</p>		
Asiasanat	Viestintäteknologia, viestintävälinekäyttämisen, organisaatioviestintä	
Säilytyspaikka	Yliopiston kirjasto, viestintätieteiden laitos	
Muita tietoja		

"There is no such thing as pure technology. To understand technology one must first understand social relationships." (Contractor & Eisenberg 1990:143.)

SISÄLLYSLUETTELO

1 TUTKIELMAN TAVOITTEET.....	1
2 TUTKIELMAN LÄHTÖKOHDAT.....	6
2.1 Organisaatio informaatiota prosessoivana systeeminä.....	6
2.1.1 Organisaatio avoimena systeeminä.....	6
2.1.2 Informaation prosessointi organisaatiossa.....	8
2.2 Viestintäteknologiateorioiden esittelyä.....	13
2.2.1 Rationaalinen traditio.....	14
2.2.2 Sosiaalinen traditio.....	18
2.3 Viestintävälineen ja -tekniikan käsitteistä.....	22
3 EMPIIRISEN AINEISTON ROOLI.....	27
3.1 Haastatteluaineiston kerääminen.....	27
3.2 Haastatteluaineiston analyysi ja käyttö.....	30
4 INFORMAATION PROSESSOINTI ORGANISAATIOSSA.....	34
4.1 Organisaatio struktuurina.....	35
4.2 Organisaatio prosessina.....	41
4.3 Organisaatio kulttuurina.....	48
5 VÄLINEEN VALINTA RATIONAALISENA PROSESSINA.....	53
5.1 Väline sosiaalisen läsnäolon välittäjänä.....	53
5.2 Väline informaation prosessoijana.....	59
6 SOSIAALINEN YHTEISÖ VÄLINEEN KÄYTÖN MÄÄRITTELIJÄNÄ.....	66
6.1 Väline symbolisen merkityksen kantajana.....	67
6.2 Yksilö sosiaalisen vaikutuksen kohteena.....	70
6.3 Uuden välineen käyttöönotto.....	82
6.4 Välineen ja yhteisön vastavuoroinen suhde.....	88

7 VIESTINTÄTEKNOLOGIATUTKIMUS TIENHAARASSA.....	95
7.1 Viestintäteknologian rooli organisaatiossa.....	95
7.2 Viestintäteknologiateorioiden arviointia.....	98
7.3 Tutkielman rakenteen ja empiirisen aineiston arviointia.....	105
7.4 Jatkotutkimusideoita.....	109
8 PÄÄTÄNTÖ.....	111
KIRJALLISUUS.....	113
LIITTEET 1 - 4	

1 TUTKIELMAN TAVOITTEET

Tämän tutkielman tavoitteena on kriittisesti analysoida, arvioida ja vertailla erilaisia viestintävälinekäyttämistä¹ tarkastelevia teorioita. Tarkoituksena on lisätä ymmärrystä viestintäteknologian ja viestintäkäyttämisen välisestä suhteesta organisaatiokontekstissa.

Viestintäteknologia on parin viime vuosikymmenen aikana ollut suosittu viestintätieteiden tutkimuskohde. Silti yhä edelleen on olemassa hyvin vähän teoreettisia malleja tai teorioita, jotka auttavat ymmärtämään viestintävälinekäyttämistä eli niitä tekijöitä, jotka liittyvät esimerkiksi viestintävälineen valintaan ja käyttöön. Teorioiden vähyys johtuu siitä, että vain pieni joukko tutkijoita on kiinnittänyt huomiota viestintävälinekäyttämiseen teoreettisena ilmiönä.

Tässä tutkielmassa pääpaino on teoreettisessa pohdinnassa. Näin siksi, että teorioiden kriittinen tarkastelu auttaa paitsi suhteuttamaan teorioita toisiinsa, myös luomaan uusia näkökulmia viestintävälinekäyttämisen tutkimusta varten. Tämän tutkielman tarkoituksena ei ole kuitenkaan antaa kattavia vastauksia tai muodostaa teoreettisia malleja siitä, millaiset tekijät viestintävälinekäyttämistä määrittelevät. Päämääränä on pikemminkin herättää kysymyksiä kuin antaa vastauksia.

Tutkielman rakennetta voisi kuvailla kaksikerroksiseksi. Teoreettisen pohdinnan rinnalla omana osanaan kulkee empiirinen haastatteluaineisto. Haastatteluaineiston tarkoitus on käydä kriittistä vuoropuhelua teoreettisen aineiston kanssa. Haastatteluaineisto pyrkii joko tukemaan teorioiden tekemiä oletuksia tai nostamaan esille mahdollisia teoreettisen ja empiirisen aineiston välisiä ristiriitaisuuksia. Lisäksi empiirinen aineisto myös havainnollistaa ja konkretisoi teoreettista pohdintaa. Haastatteluaineistoa käytetään tutkielman neljännessä, viidennessä ja kuudennessa luvussa.

¹ Tutkielmaan olennaisesti liittyviä viestintävälineen, -teknologian ja viestintävälinekäyttämisen käsitteitä määritellään luvussa 2.3.

Haastatteluaineiston käytöstä huolimatta tutkielma on luonteeltaan teoreettinen, ei empiiriseen aineistoon perustuva. Tutkielman teoreettinen osuus on kirjoitettu ensin, jonka jälkeen teoreettisia olettamuksia tukevat tai vaihtoehtoisesti teorian kriittisen valoon asettavat haastattelulausunnot on istutettu tekstiin. Kirjallisuuden pohjalta nousut pohdinta muodostaa oman itsenäisen haastatteluaineistosta erillisen kokonaisuuden. Näin ollen tutkielmaa voi lukea myös siten, että ohittaa kokonaan haastattelulausunnot. Tätä helpottaa myös se, että haastattelulausunnot on sijoitettu tekstiin sisennettyinä ja pienennettyinä. Myös tutkijan haastattelujen pohjalta tekemät tulkinat ja johtopäätökset on selvyuden vuoksi asemoitu samoin kuin suorat haastattelulainaukset. Tällainen kaksikerroksinen rakenne ei liene opinnäytetöissä kovinkaan yleinen. Tutkielman yhtenä tarkoituksena onkin perinteisen tutkimusraportin rakenteen sijasta kokeilla tällaista uudentyypistä rakennetta.

Viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevat teoriat sijoittuvat organisaatioviestinnän piiriin. Organisaatiot ja työyhteisöt ovatkin viestintäteknologian suhteen otollisia tutkimuskonteksteja, koska yleensä uusi teknologia saavuttaa ensin työpaikat ja vasta viiveellä kotitaloudet. Organisaatioviestintä on myös perinteisesti ollut yksi suosituimmista viestintätieteellisistä tutkimuskohteista. Tämä johtunee viestinnän merkittävästä roolista organisaation toiminnan ylläpitäjänä: viestintä paitsi kiinnittää organisaation ympäristöönsä myös liittyy organisaation osat, esimerkiksi työyhteisöt ja yksittäiset jäsenet, toisiinsa (ks. esim. Wiio 1994:162; Åberg 1989:62). Tässä kiinnittämisessä viestintäteknologialla on tärkeä merkitys. Ensinnäkin, viestintävälineet toimivat viestinnän kanavina eri organisaatioiden ja organisaation osien välillä. Toisaalta, viestintävälinekulttuuri eli eri välineisiin liitettävät yhteiset käsitykset ja välineiden käyttötavat yhdistävät organisaation jäseniä. Kolmanneksi, se miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta organisaation jäsenten tapaan viestiä ja tätä kautta yleensä koko organisaation toimintaan.

Organisaatiot ja työyhteisöt ovat perinteisesti olleet suhteellisen selvärajaisia, jolloin ne on melko mutkattomasti voitu tutkimusta varten määritellä. Nykyään tilanne on kuitenkin muuttumassa. Uuden viestintäteknologian myötä organisaatiot ovat saatta-

neet hajautua ja verkottua fyysisesti laajalle alueelle. Myös itse työn tekemisen muodot ovat muuttumassa erilaisten projektityöntekijöiden ym. johdosta. Näin ollen työntekijät eivät ehkä enää muodosta kovin kiinteitä, selkeästi määriteltävissä olevia yhteisöjä. Samaan aikaan uutta viestintäteknologiaa tuotetaan markkinoille yhä kiihtyvällä vauhdilla, jolloin uudet keksinnöt saavuttavat esimerkiksi kotitaloudet entistä nopeammin. Tällainen kehitys asettaa haasteita ja uudistuspaineita myös tutkimukselle. Organisaatioiden ja työyhteisöjen käyttäminen teknologiatutkimuksen kontekstina lienee kuitenkin perusteltua, vaikka jatkossa olisikin syytä laajentaa tutkimusta myös muihin sosiaalisiin yhteisöihin (esim. perhe). Viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevien teorioiden organisaatiosidonnaisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivät ne voisi auttaa ymmärtämään viestintävälinekäyttäytymistä myös muissa konteksteissa. Ihmisen käyttäytymistä määrittävät sosiaaliset ja psykologiset tekijät lienevät melko yhteneviä eri konteksteissa.

Viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevien teorioiden kehitys sijoittuu ajallisesti kahdelle vuosikymmenelle 1970-luvun puolivälistä 1990-luvun puoliväliin. Juuri tänä aikakautena viestintäteknologia kehittyi huimasti. Esimerkiksi vielä kaksi vuosikymmentä sitten useassa organisaatiossa puhelin saattoi olla ainoa sähköinen viestintäväline. Tämän jälkeen telefaksi, audiografiikka, videoneuvottelu, sähköposti ym. ovat tulleet osaksi yhä useamman organisaation viestintäjärjestelmää¹. Tällä hetkellä teknologia on noussut niin merkittävään asemaan, että se on jopa synnyttänyt aivan uudentyyppisiä muotoja organisoitua (esim. verkosto-organisaatio).

Teknologian kehitys näkyy myös tavoissa tarkastella ja tutkia viestintäteknologiaa. 1970 - 1980 luvulla tehdyissä tutkimuksissa viestintävälineitä käsiteltiin pelkkinä teknisinä laitteina, materiaalisina artefaktoina. Välineiden ominaisuudet nähtiin suhteellisen pysyvinä, jolloin eri yhteisöjen välillä ei nähty eroavaisuuksia esimerkiksi tavoissa käyttää jotain tiettyä välinettä. Tyypillistä tällaiselle teknologiakeskeiselle näkökulmalle oli pyrkimys luokitella eri välineitä niiden ominaisuuksien mukaan (ks.

¹ Organisaation viestintäjärjestelmällä tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu käyttöön otetuista viestintäkanavista, viestinnän järjestelyistä ja säännöistä (Åberg 1989:62).

esim. Daft & Lengel 1986; Daft, Lengel & Trevino 1987; Rice 1993b; Short, Williams & Christie 1976).

Vasta aivan viime vuosikymmenen aikana tutkijat ovat alkaneet painottaa sosiaalisen yhteisön roolia¹ teknologian käytön määrittelijänä (ks. esim. Fulk, Steinfield, Schmitz & Power 1987; Fulk, Schmitz & Steinfield 1990; Markus 1987, 1990; Poole & DeSanctis 1990, 1992; Trevino, Daft & Lengel 1990; Trevino, Lengel & Daft 1987). Inhimillistä käyttäytymistämme ohjaavat sosiaaliset verkostot, jotka muokkaavat asenteitamme ja ohjaavat toimintaamme. Näin ollen emme voi ymmärtää teknologiaa ymmärtämättä ensin sosiaalisia suhteita (Contractor & Eisenberg 1990:143). Sosiaaliset suhteet määrittelevät mm. sitä, miten välineen valitsemme ja miten sen avulla viestimme. Yhteisöllisyys ja sosiaalisten suhteiden tarkastelu sopii erityisesti juuri puheviestintätieteen tutkimuskohteeksi, koska pyrkimys ymmärtää sosiaalista vuorovaikutusta on tieteenalan kaikkein keskeisin tavoite.

Viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevien teorioiden kehitystä voi kuvailla toisiaan täydentäväksi. Uusilla teorioilla ei ole pyritty kumoamaan entisiä, pikemminkin ne on kehitetty täydentämään toisiaan. Näin ollen mitään teoreettista näkökulmaa ei liene syytä kokonaan tuomita käyttökelvottomaksi. Tärkeintä on valita kuhunkin tutkimukseen juuri siihen sopivin näkökulma.

Viestintävälinekäyttäytymistä tarkasteleville teorioille tyypillistä on, että ilmiöille haetaan selitystä yhdistelemällä useilla eri tieteenaloilla tehtyjä löytöjä ja havaintoja. Erityisesti näissä teorioissa hyödynnetään perinteisiä psykologisia, sosiaalipsykologisia ja sosiologisia teorioita uutta luovalla tavalla. Juuri näiden tieteenalojen kanssa puheviestintätieteellä on perinteisesti ollut lukuisia yhteisiä selitysmalleja. Vaikka

¹ Joukkoviestinnän tutkijat kiinnostuivat sosiaalisen yhteisön vaikutuksesta yhteisöön kuuluvien jäsenten ajatusten ja toiminnan muovailijana jo useita vuosikymmeniä aiemmin. Esimerkiksi Katzin ja Lazarsfeldin (1955) klassinen tutkimus kiinnittää huomiota siihen, miten sosiaaliset suhteet muotoilevat television katselukäyttäytymistä sekä -kokemusta (ks. myös esim. Katz, Gurevitch & Hass 1973). Organisaatiotutkimuksissa työyhteisön merkitys työntekijöiden työhön liittyvien asenteiden ja käyttäytymisen muokkaajana on ollut keskeinen kiinnostuksen kohde aina 1930-luvulta lähtien (ks. Roethlisberger & Dickson 1939) ajoista lähtien.

kysymykset esitetäänkin eri näkökulmista, ovat ne silti hyvin samantapaisia: millaiset psykologiset, sosiaaliset ja organisationaaliset voimat säatelevät viestintäteknologian käyttöä eri organisaatioissa?

2 TUTKIELMAN LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa esitellään tutkielman lähtökohtia. Ensimmäisessä alaluvussa tarkastellaan organisaatiota informaatiota prosessoivana systeeminä. Tavoitteena on auttaa ymmärtämään niitä teoreettisia taustaolettamuksia, joihin tutkielmassa esiintyvät viestintäteknologiateoriat pohjautuvat. Toisessa alaluvussa esitellään tutkielmassa tarkastelun kohteena olevat viestintäteknologiateoriat¹. Kolmannessa alaluvussa määritellään viestintävälineen, -tekniikan ja viestintävälinekäyttämisen käsitteitä.

2.1 Organisaatio informaatiota prosessoivana systeeminä

Viestintäteknologiateoriat pohjautuvat perusteiltaan yleiseen kontingenssiteoriaan (mm. Burns & Stalker 1961; Lawrence & Lorsch 1967) sekä informaation prosessointia organisaatioissa tarkasteleviin näkemyksiin (mm. Galbraith 1973; Poole, Seibold & McPhee 1985; Weick 1969, 1982). Tässä luvussa esitellään ensin systeemi- ja kontingenssiteoreettista näkemystä organisaatiosta. Tämän jälkeen tarkastellaan viestintäteknologiateorioiden kehitykseen vaikuttaneita näkemyksiä organisaation informaation prosessoinnista.

2.1.1 Organisaatio avoimena systeeminä

Viestintävälinekäyttämistä tarkastelevien teorioiden kehitystä on ohjailnut yleinen kontingenssiteoria (mm. Burns & Stalker 1961; Lawrence & Lorsch 1967). Kontingenssiteoriassa organisaatiota tarkastellaan ympäristöstään riippuvaisena systeeminä. Tämä riippuvuus- eli kontingenssisuhde aiheuttaa sen, että organisaation toiminnan edellytyksenä on erilaisten organisaation ympäristön ja sisäisten tekijöiden tunteminen ja niiden huomioiminen. Kontingenssiajattelu pohjautuu perinteiseen systeemi-teoriaan, jonka esitteli ensimmäisen kerran jo 1950-luvun alussa von Bertalanffy (ks.

¹ Viestintäteknologiateorioille tarkoitetaan tässä tutkielmassa samaa kuin viestintävälinekäyttämistä tarkastelevilla teorioilla.

esim. Ronneberger & Rühl 1992:88). Kontingenssiajattelua tai systeemiajattelua ei sinällään tulisi pitää varsinaisina teorioina, vaikka niitä usein teorioiksi kutsutaankin. Näin ollen niitä ei sellaisenaan voi myöskään osoittaa oikeiksi tai vääriksi. (Lehtonen 1996:11.) Sen sijaan nämä näkemykset tulisi käsittää eräänlaisiksi tavoiksi ajatella organisaatiosta.

Systeemiteoria rinnastaa organisaation elävään organismiin. Systeemiteoreettisen ajattelun mukaan organisaatiot tulisi käsittää avoimina systeeminä, jotka toimivat vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Kontingenssiajattelun mukaisesti organisaation on sopeuduttava ympäristöönsä ja löydettävä siihen soveltuvat toimintamuodot. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi organisaation viestintäjärjestelmää suunniteltaessa on kiinnitettävä huomiota kontingenssimuuttujiin eli erilaisiin organisaation sisäisiin ja ulkopuolisiin rajoituksiin. (Lehtonen 1996:10.)

Kontingenssimuuttujia voivat olla esimerkiksi ympäristön kompleksisuus, organisaation koko, eri toimipaikkojen maantieteellinen sijainti sekä organisaation taloudelliset resurssit. Viestintäteknologian hankintaa ja käyttöä suunniteltaessa tärkeänä kontingenssimuuttujana tulisi myös huomioida eri välineiden tekniset ominaisuudet. Esimerkiksi, jos organisaation eri toimipisteet ovat hajautuneet fyysisesti laajalle alueelle tai yhteistyökumppanit sijaitsevat kaukana, tulee välineiden pystyä syrjäyttämään erilaisia ajan ja paikan viestinnälle asettamia esteitä. Kontingenssiteorian keskeisen periaatteen mukaisesti on kuitenkin mahdotonta esittää yleistäviä malleja siitä, millainen organisaation viestintäjärjestelmän tulisi olla tai millaista teknologiaa organisaatioissa tulisi käyttää. Jokainen organisaatio luo erityisesti juuri itselleen sopivan tavan viestiä. Aivan kuten ihminen voi päästä tavoitteisiinsa monella tavalla, myös organisaatio voi saavuttaa tavoitetilansa usealla eri tavalla. (Lehtonen 1996:10-11.)

Avoimet systeemit koostuvat toisistaan riippuvista alasysteemeistä, jotka muodostavat yhdessä laajempia kokonaisuuksia. Näillä erillisillä alasysteemeillä on tapana mukautua, adaptoitua, toisiinsa organisaation kokonaistavoitteen saavuttamiseksi. (Lehtonen 1996:10.) Tällaisia organisaation sisäisiä alasysteemejä voivat olla esimer-

kiksi eri työyhteisöt. Myös jokainen työyhteisön jäsen voidaan käsittää yksittäiseksi systeemiksi. Organisaation työyhteisöt ja työntekijät pyrkivät viestinnällään toteuttamaan organisaationsa päämääriä. Tällainen organisaation päämäärä voi olla esimerkiksi palvelujen tuottaminen. Viestintä paitsi kiinnittää organisaation ympäristöönsä, kiinnittää myös organisaation erilliset alasyteemit toisiinsa. Näin ollen tässä tutkielmassa systeemiteoreettinen tarkastelu auttaa ymmärtämään viestintävälinekäyttäytymistä organisaation eri tasoilla.

Organisaation johtotason viestintäjärjestelmään kohdistuvat strategiset valinnat säätelevät sitä, miten organisaatiossa viestitään ja kuinka viestintävälineitä käytetään. Organisaation viestintäjärjestelmä tavallaan tarjoaa puitteet, joiden varassa eri työyhteisöt ja työntekijät toimivat. Esimerkiksi johtotasolla tehdyt päätökset voivat vaikuttaa siihen, millaisia välineitä työntekijöillä on käytössään. Organisaatiolla voi myös olla joitain yleisiä toimintaohjeita siitä, mihin sidosryhmiin ollaan yhteydessä milläkin välineellä. Lisäksi organisaation toimintaperiaate voi perustua kokonaan tietyn teknologian käyttöön (esim. puhelinpalveluja tuottava organisaatio).

Organisaation jäsenillä on kuitenkin suuri vaikutus siihen, millaiseksi viestintävälineiden käyttö kussakin työyhteisössä muotoutuu. Yksilötasolla tehtävät valinnat säätelevät siis loppujen lopuksi koko organisaation viestintäjärjestelmän toimivuutta. Teknologiaa koskevien suunnitelmien laatijoilla onkin haastetta siinä, miten strategisen tason suunnitelmat saadaan toteutumaan käytännössä. Organisaation jäsenille olisikin hyvä jo ennen uuden teknologian varsinaista käyttöönottoa järjestää sen käyttöön perehdyttävää koulutusta. Vaikuttamalla koulutuksen keinoin yksilön tietoihin, taitoihin ja asenteisiin voidaan teknologian käyttöä tehostaa niin, että se palvelee koko organisaation toimivuutta.

2.1.2 Informaation prosessointi organisaatiossa

Kontingenssiteorian keskeinen sovellusalue on teorioissa, jotka tarkastelevat informaation prosessointia organisaatioissa. Näissä teorioissa olennainen kiinnostuksen

kohde on työyhteisöjen sisäinen ja näiden yhteisöjen välinen viestintä. Informaation prosessointia tarkastelevia teorioita voidaan kutsua myös ns. verkostoteorioiksi (ks. Monge & Eisenberg 1987). Verkostolla tarkoitetaan eräänlaista organisaation viestintärakennetta, joka on muotoutunut organisaation eri alasysteemien, yksittäisten jäsenten ja työyhteisöjen, välisen vuorovaikutuksen kautta. Verkostoteorioiden käsittelyä tässä tutkielmassa voisi perustella sillä, että ne sitovat yhteen perinteisen kontingenssiteorian ja viestintäteknologiateoriat. Verkostoteoriat auttavat ymmärtämään sitä, millainen rooli viestintävälineillä on organisaatioviestinnässä. Tässä luvussa esitellään lyhyesti informaation prosessointia tarkastelevia erilaisia traditioita sekä niiden keskeisimpiä edustajia. Tarkemmin teorioita analysoidaan luvussa 4.

Tässä tutkielmassa tarkasteltavat verkostoteoriat on luokiteltu käyttäen apuna Mongen ja Eisenbergin (1989) jaottelua, jonka mukaan erilaiset näkemykset voidaan jakaa positionaaliseen, relationaaliseen ja kulttuuriseen traditioon. Näkemykset eroavat toisistaan sen suhteen, millaisena ne näkevät organisaation viestintäverkoston luonteen. Tulisiko organisaatiota siis tarkastella staattisena struktuurina, jatkuvana prosessina vai uusiutuvana kulttuurina?

Jokainen traditio pyrkii myös omalla tavallaan vastaamaan siihen, miksi organisaatiossa ylipäätään informaatiota prosessoidaan. Informaation prosessoinnilla tarkoitetaan tässä yhteydessä prosessia, jossa yksilö, työyhteisö tai organisaatio vastaanottaa, tulkitsee ja lähettää informaatiota. Tämä informaatio voidaan määritellä tiedoksi, joka liittyy esimerkiksi organisaation tavoitteisiin, yksittäisten työtehtävien hoitoon ja henkilösuhteisiin, eli joka ylipäänsä on organisaation toimintaa ylläpitävää. Tätä tietoa vaihdetaan eri yksiköiden kesken viestimällä.

Informaatioympäristöllä (ks. esim. Daft & Weick 1984:285-287; Huber & Daft 1989:154) tarkoitetaan sitä, millaiseksi yhteisö tai yksilö saamansa tiedon määrän ja laadun tulkitsee. Ensinnäkin, informaatioympäristöä voi määrittää epävarmuus (uncertainty), jolloin yksilö kokee saamansa tiedon puutteelliseksi tai vähäiseksi. Tällöin informaation prosessoinnin funktio on vähentää epävarmuutta tietoa lisäämällä. Toi-

saalta, yksilö voi kokea saamansa tiedon jotenkin hämäräksi tai epäselväksi. Tällöin informaatioympäristö voidaan määritellä monitulkintaiseksi (ambiguity) tai moniselitteiseksi (equivocality). Tällaista informaatioympäristön kompleksisuutta voidaan selventää prosessoimalla informaatiota niin, että tietoon liittyvistä merkityksistä tulee sosiaalisessa yhteisössä yhteisesti ymmärrettäviä. Informaatioympäristö voi näyttäytyä eri yksilöille, yhteisölle tai organisaatioille erilaisena. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi kaksi henkilöä saattaa tulkita saman tiedon eri tavalla.

Positionaalinen traditio

Positionaalista traditiota edustava Galbraith (1973) näkee organisaatiot ja työyhteisöt erilaisista asemista eli positioista muodostuvina kokonaisuuksina. Asemien kokonaisuudesta käytetään nimitystä struktuuri¹. Jokaisella organisaation työyhteisöllä ja yksittäisellä jäsenellä on organisaatiossa tietty asemansa, joka määrittelee asemaan sijoittuneen yhteisön tai yksilön tehtäviä kyseisessä organisaatiossa. Nämä asemat määrittelevät mm. sitä, kenelle yksilö viestii, mistä aiheista ja millä välineillä. Asemat ovat suhteellisen pysyviä, jolloin organisaation struktuuri on siis jotain sellaista, mikä säilyy vaikka työntekijät vaihtuvat. (Monge & Eisenberg 1989:305-306.)

Kontingenssiteoreettisen näkemyksen mukaan organisaation struktuurin tulisi muokautua viestinnän vaatimukseen. Galbraith olettaa viestinnän keskeiseksi tehtäväksi informaatioympäristön epävarmuuden vähentämisen. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen organisaation työyhteisön ja organisaation jäsenen olisi saatava tehtäviensä kanalta riittävästi tietoa. Yksilö saa riittävästi tietoa silloin, kun hän pystyy 'toteuttamaan' omaa asemaansa, eli toimimaan asemansa edellyttämällä tavalla. Galbraith tavallaan sivuuttaa tulkinnan merkityksen informaation prosessoinnissa, koska hän

¹ Struktuuri suomennetaan yleensä rakenteeksi (ks. esim. Sulkunen 1989:259). Tässä tutkielmassa termi on kuitenkin jätetty kääntämättä. Näin siksi, että selvyuden vuoksi on haluttu säilyttää struktuurin ja siitä kehittyneen termin strukturaatio (ks. s. 12) välinen merkityssuhde. Yhteiskuntatieteellisessä kirjallisuudessa strukturaatio käännetään yleensä rakenteistumiseksi (ks. esim. Sulkunen 1989:260). Organisaatiokontekstissa lienee kuitenkin ymmärrettävämpää käyttää termiä strukturaatio. Erityisen hankalaksi strukturaation kääntäminen rakenteistumiseksi osoittautuisi adaptiivisen strukturaation teorian kohdalla (ks. luku 2.2.2)

olettaa informaation olevan sellaisenaan siirrettävissä asemasta toiseen. Positionaalisessa traditiossa tarkastelun kohteeksi nousevatkin ne linjat, joita pitkin informaatio organisaatiossa kulkee. Tällöin voisi olettaa, että viestintävälineen tehtävä on toimia eräänlaisena informaation jakelukanavana eri asemien välillä, jolloin viestintävälineiden käyttöä määrittelevät asemien väliset suhteet (esim. maantieteellinen etäisyys).

Relationaalinen traditio

Relationaalista traditiota edustaa Weickin (1969) organisaatioprosessin teoria, jossa näkökulma on ihmisten, ei eri asemien, välisissä suhteissa eli relaatioissa. Toisin kuin Galbraith (1973) Weick näkee organisaation systeeminä, joka muodostuu ihmisistä eikä siis staattisena strukturina, jossa on ihmisiä. Weickin teoria tarjoaa selityksen sille, miksi ihmiset yleensä organisoituvat organisaatioiksi tai työyhteisöiksi. Yksilöitä ajaa yhteen ihmiselle luonteenomainen tarve vähentää ympäristön epävarmuutta ja kompleksisuutta järjestäytymällä ja tekemällä informaatiosta yhteisesti ymmärrettävää. Yhteiset merkitykset auttavat yksilöitä toimimaan tavoilla, jotka ovat sosiaalisesti hyväksytyjä. (Smirich & Stubbart 1985:727; Weick 1995:73.) Inhimillisiä perustarpeita toteuttaessaan yksilöt paitsi organisoituvat, myös pitävät yllä organisaatiota.

Weickin mukaan ihminen pyrkii viestinnällään toteuttamaan kahdenlaisia perustarpeita: hankkimaan riittävästi tietoa sekä jakamaan tietoon liittyviä merkityksiä. Informaation prosessointiin liittyy siis aina oleellisena osana tulkinta eli se, millaiseksi yksilö tiedon kokee. Organisaatioprosessin teoriassa keskeinen kontingenssi onkin siinä, miten sovittaa yhteen yksilöiden tietoon liittämät erilaiset merkitykset. Organisaatio toimii sitä paremmin, mitä yhtenevämpiä organisaation jäsenten käsitykset organisaation tavoitteista ja toimintatavoista ovat.

Viestintävälineiden tulee osaltaan auttaa inhimillisten viestintätarpeiden tyydyttämisessä. Välineiden tulee paitsi kyetä kuljettamaan määrällisesti riittävästi informaatiota, myös mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että informaatioon

liittyvistä merkityksistä tulisi yhteisiä. Eri viestintävälineet eroavat toisistaan sen suhteen, mikä on niiden kyky vastata näihin informaation prosessoinnin vaatimuksiin. Organisaation toiminnan tehokkuuden kannalta on oleellista, että yksilöt osaavat erottaa, millainen väline tulee kuhunkin viestintätehtävään valita. Esimerkiksi useiden tutkimustulosten (ks. esim. Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) mukaan kirjallinen viestintä soveltuu hyvin tiedon määrälliseen jakeluun. Sen sijaan puhelinkeskustelu auttaa kirjallista tiedotetta paremmin jakamaan informaatioon liittyviä merkityksiä, eli tekemään tiedosta yhteistä. Myöhemmin Weick (1990:2) päätyi vielä lisäksi ajatukseen, jonka mukaan väline sinällään on ilmiö, joka vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista. Yhteinen välineisiin liittyvä tieto auttaa yksilöitä käyttämään välineitä sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla.

Kulttuurinen traditio

Weickin (1990:18) mukaan näkemys organisaatiosta suhteellisen pysyvänä struktuurina aliarvioi inhimillisen toiminnan merkityksen organisaatiota muovaavana tekijänä. Toisaalta hän myös kritisoi omaa alkuperäistä organisaatioprosessin teoriaansa siitä, että se aliarvioi muodollisen rakenteen merkityksen organisaatiota koossapitävänä voimana. Ratkaisun ongelmaan tarjoaa kulttuurista traditiota edustava strukturaatio-teoria, jota organisaatiokontekstiin ovat soveltaneet erityisesti Poole ja McPhee (ks. esim. Poole ym. 1985). Käsite strukturaatio yhdistää sekä rakenteen että toiminnan käsitteet.

Strukturaatio-näkökulma tarkastelee organisaatiota eräänlaisena kulttuurina, jossa roolien, sääntöjen ja normien avulla yksilöt pitävät yllä ja uudelleen muokkaavat sosiaalista struktuuria. Struktuuria ei siis tulisi käsittää vain toiminnan tilaksi vaan myös toiminnan tulokseksi. Aiempi toimintamme säätelee sitä, millaiseksi tuleva toimintamme muodostuu. (McPhee 1992:200-201.) Yhteisön kulttuuristen tekijöiden ja viestintäteknologian suhde on vastavuoroinen. Kulttuuriset tekijät määrittelevät viestintävälinekäyttäytymistä, mutta toisaalta myös se, miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta yhteisön kulttuuriin. Näin ollen viestintäteknologian

roolia organisaation toiminnan ylläpitäjänä voisi kuvailla moninaiseksi. Ensinnäkin, eri välineet toimivat informaation välityskanavina eri yksilöiden ja yhteisöjen välillä. Toisaalta, myös välinekulttuuri eli se tapa, jolla välineistä ajatellaan ja miten niitä käytetään, yhdistää organisaation jäseniä. Kolmanneksi, se miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta organisaation jäsenten tapaan viestiä ja tätä kautta yleensä koko organisaation toimintaan.

2.2 Viestintäteknologiateorioiden esittelyä

Erilaiset informaation prosessointia organisaatiossa tarkastelevat näkemykset auttavat ymmärtämään niitä periaatteita, joiden pohjalta viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevat teoriat operoivat. Tässä tutkielmassa tarkastelun kohteena olevat teknologiateoriat voidaan jaotella kahteen eri traditioon sen mukaan, millaisena ne näkevät a) itse välineen, b) välineen valintaprosessin sekä c) sosiaalisen yhteisön roolin välineen valintaa ja käyttöä määrittelevänä tekijänä. Tässä tutkielmassa viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevat teoriat luokitellaan yleistyneen käytännön mukaan toisaalta rationaaliseen eli teknologiakeskeiseen ja toisaalta sosiaaliseen eli yhteisökeskeiseen traditioon (ks. esim. Fulk ym. 1987; 1990; Jackson 1996; Steinfield 1992). Tässä luvussa esitellään lyhyesti sekä rationaalista että sosiaalista traditiota edustavat teoriat. Tarkemmin niitä analysoidaan tutkielman luvuissa 5 ja 6.

Luokittelu rationaaliseen ja sosiaaliseen traditioon kuvaa myös teknologiateorioiden ajallista kehitystä. Rationaalinen traditio leimasi viestintäväline tutkimuksia 1970 - 80-luvulla, mutta vuosituhaten vaihdetta lähestyttäessä valtavirraksi on noussut sosiaalinen traditio. Ennen rationaalisen tradition teorioiden kehittymistä viestintävälineitä arvioitiin yleensä perinteisen informaatioteorian pohjalta, joka esiteltiin ensimmäistä kertaa vuonna 1949 Shannonin ja Weaverin teoksessa *The mathematical theory of human communication*. Informaatioteoria syntyi nopeasti kasvaneen sähköisiä viestintävälineitä tuottavan teollisuuden käyttöön, mutta sitä alettiin pian soveltaa myös käyttäytymis- ja sosiaalitieteisiin. Shannonin ja Weaverin tavoitteena oli alunperin tutkia, miten sanomat muutetaan sähköisiksi signaaleiksi ja miten ne voidaan siirtää

pisteestä toiseen mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Tehokkuus tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, miten hyvin sanoma onnistutaan siirtämään paikasta toiseen mahdollisimman pienellä häiriöllä eli niin, että sanoma saavuttaa vastaanottajan suhteellisen samanlaisena kuin lähettäjä on sen tarkoittanut.

Organisaatiokontekstissa informaatioteorian vaikutus näkyy erityisesti positionaalisessa traditiossa (esim. Galbraith 1973). Viestintävälineeltä odotetaan, että se pystyy syrjäyttämään erilaisia ajan ja paikan viestinnälle asettamia esteitä sekä kuljettamaan määrällisesti paljon informaatiota mahdollisimman pienellä häiriöllä. Välinettä tarkastellaan eräänlaisena kanavana, joka mekaanisesti siirtää informaatiota paikasta toiseen.

Viestintävälineiden kehittyessä 1970-luvun alkupuolella oleellista ei enää ollut se, kuinka paljon väline informaatiota välittää vaan se, millaista informaatiota väline pystyy välittämään. Näkökulma avartui pelkästä viestintävälineen tarkastelusta pyrkimykseen ymmärtää viestintävälinekäyttäytymistä eli sitä, miten ja miksi ihmiset välineitä käyttävät. Rationaalisen tradition teoriat nostivat tarkastelun kohteeksi sen, miten eri välineet soveltuvat erilaisiin viestintätehtäviin. Sosiaalinen traditio taas tarkastelee niitä sosiaalisia ja subjektiivisia tekijöitä, jotka määrittelevät välineiden valintaa ja käyttöä.

2.2.1 Rationaalinen traditio

Rationaalisessa traditiossa kyse ei ole niinkään yhtenäisestä teoreettisesta näkemyksestä. Sen sijaan suuntaus pitää sisällään kaksi erillistä, mutta hyvin samankaltaista teoriaa. Nämä ovat sosiaalisen läsnäolon teoria (Short ym. 1976) sekä viestintävälineiden monipuolisuuden teoria (Daft & McIntosh 1981; Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987). Nämä teoriat esitellään lyhyesti tässä luvussa. Tarkemmin niitä analysoidaan luvussa 5.

Sosiaalisen läsnäolon teoria

Shortin, Williamsin ja Christien (1976) teoria sosiaalisesta läsnäolosta (social presence) toi ensimmäisenä tarkastelun kohteeksi kysymyksen siitä, millaisia sosiaalisia tarpeita välineen avulla pystytään toteuttamaan. Teoriassa tarkastellaan välineen kykyä saada vastaanottaja tietoiseksi lähettäjän sosiaalisesta ja psykologisesta läsnäolosta. Sosiaalisen läsnäolon teoria sai alkunsa tarpeesta rationalisoida organisaatioiden viestintätoimintoja. Erityisesti teoria pyrkii vastaamaan kysymykseen, mitä välinettä olisi järkevää ja taloudellista käyttää mihinkin viestintätehtävään, sekä millaisissa tehtävissä vaaditaan välitöntä läsnäoloa. Sosiaalisen läsnäolon teorian mukaan interpersonaalista sitoutumista vaativat viestintätehtävät (esim. konfliktinratkaisu) hoituvat parhaiten kasvokkain viestimällä. Sen sijaan rutiininomaisempia asioita (esim. yleisistä asioista tiedottaminen) voidaan hoitaa taloudellisimmin kirjallisesti.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoria

Daftin tutkijaryhmineen (Daft & MacIntosh 1981; Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) kehittämässä teoriassa viestintävälineiden monipuolisuudesta (media richness) keskitytään tarkastelemaan eri välineiden informaation prosessointikykyä. Teorian keskeisen oletuksen mukaan yksilöillä on erilaisissa viestintätehtävissä erilaisia informaation prosessointitarpeita. Joissain tehtävissä pyritään epävarmuuden vähentämiseen tietoa lisäämällä. Tällainen tehtävä voi olla esimerkiksi joidenkin numeeristen tietojen, kuten organisaation liikevaihdon, selvittäminen. Joskus taas tieto voi osoittautua niin hämäräksi tai monitulkintaiseksi, että sitä tulee selventää tekemällä tietoon liittyvistä merkityksistä muiden yksilöiden kanssa yhteisiä. Usein esimerkiksi organisaation yleiset tavoitteet vaativat tällaista merkitysten kirkastamista. Yhteisten merkitysten jakaminen auttaa yksilöitä toimimaan tavoilla, jotka ovat sosiaalisesti hyväksytyjä (Smirich & Stubbart 1985:727; Weick 1995:73).

Viestintävälineet poikkeavat toisistaan sen suhteen, mikä on niiden kyky vastata informaation prosessointitarpeisiin. Välineiden monipuolisuuden teoriassa välineet

luokitellaan joko yksipuolisiin tai monipuolisiin sen mukaan, miten hyvin ne soveltuvat erilaisen informaation prosessointiin. Yksipuoliset välineet soveltuvat yksipuolisen informaation prosessointiin eli vähentämään epävarmuutta kuljettamalla määrällisesti riittävästi informaatiota. Vastaavasti monipuoliset välineet sopivat monipuolisen informaation prosessointiin, koska ne mahdollistavat yksipuolisia välineitä paremmin yksilöiden välisen ajatustenvaihdon niin, että informaatioon liittyvistä merkityksistä voi tulla yhteisiä. Kaikkein parhaiten monipuolisen informaation prosessointiin soveltuu kasvokkaisviestintä ja toiseksi parhaiten videoneuvottelu. Yksipuolisen informaation prosessointivaatimukset puolestaan täyttyvät kirjallisesti viestimällä. (Daft ym. 1987:358.) Välineiden monipuolisuuden teoriassa välineitä luokitellaan siis hyvin samaan tapaan kuin sosiaalisen läsnäolon (Short ym. 1976) teoriassa.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoriaa voi pitää loogisena jatkeena Galbraithin (1973) ja Weickin (1969) teoreettisille näkemyksille. Tätä kuvaa hyvin ajatus välineen kahtalaisesta roolista organisaation toiminnan ylläpitäjänä. Toisaalta väline on kanava, joka kuljettaa organisaation jäsenille näiden tehtävien kannalta määrällisesti riittävästi informaatiota. Toisaalta huomio kiinnittyy myös informaation laatuun. Välineen tulee mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että tietoon liittyvistä merkityksistä tulisi yhteisiä. Mitä paremmin organisaatiossa pystytään jakamaan esimerkiksi organisaation tavoitteisiin liittyviä merkityksiä, sitä paremmin organisaatio toimii.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoria sisällyttää itseensä kontingenssiteoreettisen näkemyksen, jonka mukaan viestintäväline tulee valita viestintätehtävän vaatimusten mukaan. Tehtävään sopivimman viestintävälineen valinta johtaa tehokkaaseen viestintään. Tehokkuus tarkoittaa tässä yhteydessä informaation prosessointivaatimusten täyttymistä. Viestintä voi olla tehokasta, jos sen avulla onnistutaan joko pienentämään epävarmuutta tai jakamaan yhteisiä merkityksiä. Oleellista on se, että yksilöt osaavat tulkita tehtävän vaatimukset oikein. Välineiden monipuolisuuden teoria ei kuitenkaan oletta, että yksilöt välttämättä olisivat tietoisia eri välineiden ja tehtävien piirteistä. Kuitenkin esimerkiksi viestintävälineiden valinnan suhteen sensi-

tiivinen johtaja koetaan usein myös päteväksi johtajaksi (ks. esim. Daft ym. 1987).

Vaikka sosiaalisen läsnäolon ja viestintävälineiden monipuolisuuden teorialat ovat kehittyneet eri taustoista, voidaan kummankin peruslähtökohtia pitää yhtenevinä. Kumpikin tarkastelee välinettä niiden funktioiden pohjalta, joita se voi vuorovaikutuksessa toteuttaa. Yhteistä kummallekin teorialle on myös tehtävän ja välineen yhteensovittaminen. Tehokkaan viestinnän edellytys on, että yksilö on valinnut rationaalisin kriteerein kuhunkin tehtävään sopivimman välineen.

Rationaalisessa traditiossa viestintävälineen valinta nähdään tehokkuus-orientoituneeksi (Fulk ym. 1990:125:537). Sekä sosiaalisen läsnäolon (Short ym. 1976) että viestintävälineiden monipuolisuuden teorioihin (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) sisältyy oletus, jonka mukaan viestintätehtävään sopivimman välineen valinta johtaa automaattisesti tehokkaaseen viestintään. Viestintä on tehokasta, kun sen avulla pystytään toteuttamaan tiettyjä perustarpeita: välittämään sosiaalista läsnäoloa tai prosessoimaan tehtävän kannalta oleellista informaatiota. Tehokkuuden arviointi on kuitenkin hyvin kompleksista, objektiivisin kriteerein jopa mahdotonta, koska tehokkuudessa lienee aina kysymys subjektiivisesta kokemuksesta. Rationaalisen tradition teorialat jättävät kuitenkin avoimeksi sen, arvioidaanko viestinnän tehokkuutta lähettäjän vai vastaanottajan kokemuksena, eli johtaako lähettäjän rationaalinen viestintävälineen valinta automaattisesti tehokkaaseen viestintään myös vastaanottajan mielestä.

Tyypillistä rationaalisen tradition teorioille on välineiden vertailu niiden toiminnallisten ja teknisten ominaisuuksien perusteella. Tällöin tutkimuksen kohteena on ollut lähinnä se, millaista on viestintä tietyissä välineissä. Välineeseen ja tehtävään liitetään tiettyjä kiinteitä piirteitä, jotka ovat riippumattomia käyttäjistä ja käytön kontekstista. Tällöin välineen piirteet ovat olleet keskeisemmällä sijalla kuin sen käyttäjät, jolloin välinekäyttäytymistä nähdään eri yhteisöissä määrittelevän hyvin samanlaiset tekijät. (Jackson 1996:231-234.)

2.2.2 Sosiaalinen traditio

Vaikka rationaalinen tradition teorit ovat saaneet tukea lukuisista tutkimustuloksista, osa tutkimustuloksista on niiden periaatteiden kanssa ristiriitaisia. Esimerkiksi sähköpostin on luokiteltu soveltuvan huonosti interpersonaalista sitoutumista vaativaan viestintään. Kuitenkin konfliktinratkaisua käydään johdonmukaisesti sähköpostin välityksellä (ks. esim. Kiesler, Siegel & McGuire 1984; Rice & Love 1987). Rationaaliset teorit eivät myöskään onnistu selittämään sitä, miksi eri yksilöiden ja yhteisöjen välillä on todettu olevan eroja samaan välineeseen kohdistuvissa käsityksissä ja tavoissa käyttää sitä (esim. Poole & DeSanctis 1990).

Viime vuosikymmenen aikana tutkijat ovat alkaneet painottaa yksilön ja sosiaalisen yhteisön merkitystä välineen käytön määrittelijänä (esim. Fulk ym. 1990). Sosiaalisen näkemyksen mukaan yksilö on aktiivinen toimija, jolla on kykyä valita ja vaikuttaa siihen tapaan, miten teknologiaa käytetään. Näin ollen rationaalinen valinta voi olla yksi tapa valita väline, mutta ei välttämättä ainoa. Vaikka yksilö itse tiedostaisi jonkin välineen sopivuuden tiettyyn tehtävään, saattaa hän tästä huolimatta valita välineen hyvin irrationaalisilta tuntuvista syistä. Esimerkiksi työyhteisössä vallitseva yleinen näkemys sähköpostin hyödyttömyydestä voi johtaa siihen, että yksilö ei käytä sähköpostia sellaisessakaan tehtävässä, joissa se rationaalisin kriteerein ajateltuna olisi kaikkein paras tapa viestiä. Sähköpostin korvaaminen esimerkiksi kirjallisella viestinnällä voi kuitenkin yhtä lailla onnistua täyttämään viestintätehtävän vaatimukset. Rationaalinen valinta ei siis ole välttämätön edellytys tai tae onnistuneelle viestinnälle.

Sosiaalisen tradition teorit kyseenalaistavat rationaalisen tradition teorioihin sisältyvän näkemyksen, jonka mukaan viestintävälinekäyttäytymistä tulisi arvioida viestinnän tehokkuuden kannalta. Sosiaalisessa traditiossa viestintävälinekäyttäytymisen ei oleteta aina olevan kovinkaan tehokkuusorientoitunutta. Tämä tarkoittaa sitä, että yksilö ei välttämättä aina edes yritä valita tehtävään rationaalisin kriteerein ajateltuna kaikkein sopivinta välinettä. Yksilöt voivat kyllä jälkikäteen luoda rationaalisia tul-

kintoja omalle toiminnalleen eli selitellä sitä, mitkä syyt johtivat tiettyyn käyttäytymiseen. (Fulk ym. 1987:537, 1990:125.) Sosiaalisessa traditiossa oletetaan, että rationaalisen valinnan lisäksi välinekäyttäytymistä voivat ohjailla välineestä ja sen käytöstä subjektiivisesti sekä sosiaalisesti luodut mielikuvat. Nämä mielikuvat voivat olla tietoisia tai tiedostamattomia. Halu noudattaa tiettyä kulttuuria, samaistua sosiaaliseen yhteisöön ja toimia sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla voi joissain tapauksissa saada ihmisen toimimaan vastoin rationaalisia periaatteita.

Usein sosiaalisen tradition teorioita nimitetään myös sosiaalisen konstruktivismin mukaisiksi (esim. Contractor, Seibold & Heller 1996; Fulk, Schmitz & Ryu 1995). Tällöin halutaan korostaa näiden teorioiden keskeisintä olettamusta, jonka mukaan väline konstruoidaan eli luodaan sosiaalisesti. Sosiaalisen traditioon luetaan yleensä kuuluvaksi symbolisen interaktionismin näkökulma (Trevino ym. 1987, 1990), sosiaalisen vaikutuksen teoria (Fulk ym. 1987, 1990), kriittisen joukon oletus (Markus 1987, 1990) sekä adaptiivisen strukturaation teoria (Poole & DeSanctis 1990, 1992). Tässä luvussa esitellään näitä näkemyksiä. Tarkemmin niitä analysoidaan luvussa 6.

Symbolinen interaktionismi

1980-luvun loppupuolella Daftin tutkijaryhmä (ks. Trevino ym. 1987, 1990) täydensi välineiden monipuolisuuden teoriaa strukturaalisen symbolisen interaktionismin (structural symbolic interactionism) (Stryker & Statham 1985) periaatteella. Strukturaalisen symbolisen interaktionismin mukaan välineellä voi informaation prosessoinnin lisäksi olla toinenkin funktio. Välineen valinnalla voidaan, joko tietoisesti tai tiedostamatta, välittää symbolisia merkityksiä. Sosiaalisen konstruktivismin mukaisesti välineiden symboliarvot määrittyvät yhteisössä sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta.

Trevinin ym. (1990) tutkimuksen mukaan johtajat viestivät usein kasvokkain halutessaan osoittaa alaisiaan kohtaan hyvää tahtoa ja rakentaakseen luottamusta. Kirjallisesti he kommunikoivat silloin, kun haluavat korostaa omaa auktoriteettiaan. Samaan

välineeseen liitettävät symboliset merkitykset voivat kuitenkin vaihdella eri yhteisöissä. Näin ollen jossakin yhteisössä johtaja voi suosia kasvokkaisviestintää nimenomaan symboloidakseen omaa auktoriteettiaan.

Symbolisen interaktionismin periaate tekee selvän näkökulman vaihdoksen välineiden monipuolisuuden teoriaan verrattuna. Tarkastelun kohteena ei ole enää se, millaista viestintä välineessä on, vaan millaiset sosiaaliset tekijät välineen käyttöä määrittelevät. Toisin kuin Daft ym. (1987) Trevino ym. (1987, 1990) eivät näe välinettä vain kanavana, joka auttaa prosessoimaan informaatiota niin, että tiedosta tulisi yhteistä. Sen sijaan välinettä tarkastellaan ilmiönä, joka sinällään vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista (ks. myös Weick 1990:2). Viestintävälineisiin ja niiden käyttötapoihin liittyvä yhteisesti jaettu tieto auttaa yksilöitä käyttämään eri välineitä sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla. Symbolisen interaktionismin näkökulma ei kuitenkaan tarkastele niitä sosiaalisia prosesseja, jotka eri välineiden symboliarvot tuottavat.

Sosiaalisen vaikutuksen teoria

Samoihin aikoihin symbolisen interaktionismin (Trevino ym. 1987,1990) näkökulman kanssa syntyi sosiaalisen vaikutuksen (social influence) teoria¹ (Fulk ym. 1987, 1990). Paradoksaaliselta tuntuu, että teorian kehittänyt työryhmä kritisoi rationaalisen valinnan teorioita, mutta on itse asiassa ottanut hyvin paljon vaikutteita viestintävälineiden monipuolisuuden teoriasta (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987). Keskeinen tekijä sosiaalisen vaikutuksen teoriassa on edelleen viestintätehtävä, johon välinettä käytetään. Yksilö ei kuitenkaan muodosta käsityksiään välineen ja tehtävän yhteensopivuudesta välttämättä yksin, vaan sosiaalinen yhteisö yksilön ympärillä muokkaa välineeseen ja tehtävään kohdistuvia käsityksiä. Välineen ja tehtävän ominaisuudet eivät siis ole kiinteitä vaan sosiaalisesti konstruoituja. Näin ollen ne vaihtelevat käyttäjän ja käytön kontekstin mukaan. (Jackson 1996:246.)

¹ Sosiaalisen vaikutuksen teoriaa havainnollistava malli on esitelty liitteessä 1. Tarkemmin sitä analysoidaan luvussa 6.2.

Sosiaalisen vaikutuksen teorian keskeinen perusta on ollut Weickin (1969) ajatus, jonka mukaan sosiaalinen rakentuminen perustuu ympäristön epävarmuuden sekä kompleksisuuden eli monitulkintaisuuden pienentämiselle. Aivan kuten Trevino ym. (1987,1990) eivät myöskään Fulk ym. (1987,1990) välineiden monipuolisuuden teorian (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) mukaisesti näe välinettä vain kanavana, vaan välinettä tarkastellaan myös ilmiönä, joka sinällään vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista (ks. myös Weick 1990:2). Toisin kuin symbolisen interaktionismin näkökulma, sosiaalisen vaikutuksen teoria on keskittynyt erityisesti tarkastelemaan niitä sosiaalisia prosesseja, jotka tuottavat välineisiin liittyviä mielikuvia.

Kriittisen joukon oletus

Kaikki edellä esitellyt viestintäteknologiateoriat tarkastelevat välinekäyttäytymistä varsin yksilölähtöisesti. Sen sijaan välinekäyttäytymistä kollektiivisena ilmiönä lähestyy kriittisen joukon (critical mass) oletus (Markus 1987,1990). Kriittisen joukon oletus, toisin kuin muut sosiaalista tradition teorialat, ei ole kehittynyt suoranaisesti informaation prosessointiteorioiden pohjalta. Itse asiassa kriittisen joukon käsite on lainattu taloustieteestä kollektiivisen toiminnan teorioista (esim. Oliver, Marwell & Texeira 1985), joissa tarkastellaan uusien tuotteiden käytön yleistymistä.

Teknologiakontekstissa kriittisen joukon oletuksessa keskitytään tarkastelemaan uuden välineen käyttöönottoa ja käytön yleistymistä koko organisaation tasolla. Uuden teknologian käyttöönoton alkuvaiheessa keskeiseksi nousee ns. kriittinen joukko, jolla tarkoitetaan uuden välineen ensimmäisenä käyttöön omaksuvia yksilöitä. Välineen käytön yleistymisen kannalta on tärkeää, että organisaatiossa pystytään jo alkuvaiheessa luomaan välineen käytölle niin suotuisat olosuhteet, että käytöstä koitua hyöty on käyttäjälle suurempi kuin siitä aiheutuvat 'kustannukset' eli sen käyttöön liittyvät hankaluudet. Tällaisia 'kustannuksia' voi aiheuttaa esimerkiksi välineen vaikeakäyttöisyys. Vain 'kustannuksia' pienentämällä uusi väline voi saavuttaa yleisen hyväksynnän ja yleistyä kaikkien organisaation jäsenten käyttöön.

Adaptiivisen strukturaation teoria

Samoin kuin kriittisen joukon oletus myös adaptiivisen strukturaation (adaptive structuration) teoria¹ (Poole & DeSanctis 1990, 1992) tarkastelee välinekäyttämistä kollektiivisen toiminnan näkökulmasta. Adaptiivisen strukturaation teoria on Poolen ja McPheen (ks. Poole ym. 1985) strukturaatio-näkemyksestä teknologiakontekstiin tuotu sovellus. Strukturaatio-teorian periaatteiden mukaan adaptiivisen strukturaation teoria tarkastelee viestintävälinekäyttämisen ja yhteisön struktuurin vastavuoroista suhdetta

Aivan kuten sosiaalisen vaikutuksen teoriassa (Fulk ym. 1987,1990) myös adaptiivisen strukturaation teoriassa tunnustetaan sosiaalisen yhteisön merkitys välinekäyttämistä säätelevänä tekijänä. Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa yhteisö nähdään tavallaan suodattimeksi, joka suodattaa yksilön välineeseen ja sen käyttöön kohdistuvia käsityksiä. Välinekäyttäytyminen nähdään sosiaalisesta kontekstista riippuvaiseksi, mutta sosiaalisen kontekstin ei oleteta olevan riippuvainen välinekäyttäytymisestä. Adaptiivisen strukturaation teoriassa yhteisön ja teknologian suhde nähdään kuitenkin vastavuoroiseksi. Sosiaalinen yhteisö määrittelee viestintävälinekäyttämistä, mutta toisaalta myös se, miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta yhteisöön, sen toimintatapoihin ja kulttuuriin. (McPhee 1992:200-201; Weick 1990:18.)

2.3 Viestintävälineen ja -teknologian käsitteistä

Tutkielman aihepiiriin liittyvä termistö on yleisesti ottaen hyvin monitulkintaista ja vaikeasti suomennettavaa. Tutkittavan kohteen määrittely on kuitenkin tärkeää niin kielellisenä kuin teoreettisena käsitteenä, eikä sitä sovi tässäkään työssä sivuuttaa. Erityisesti viestintävälineiden (communication media) ja viestintäteknologian (communication technology) käsitteet aiheuttavat hämmennystä. Englanninkielisessä

¹ Adaptiivisen strukturaation prosessia on esitelty liitteessä 2. Tarkemmin sitä analysoidaan luvussa 6.4.

kirjallisuudessa käytetään yleensä rinnakkain termejä communication media ja communication technology.

Fisken (1990:18) mukaan viestintävälineellä (communication medium) tarkoitetaan niitä fysikaalisia tai teknisiä keinoja, joiden avulla sanoma muunnetaan kanavassa kulkukelpoiseksi. Tällainen kanava voi olla esimerkiksi radioaallot. Radiointiteknologia taas muodostaa sekä radion sekä television välineperustan. Fiske rinnastaa myös ihmisäänen välineeseen, jolloin kanavana toimii hermosto. Fiske on lainannut käsitteensä suoraan Shannonin ja Weaverin (1949) informaatioteoriasta. Tästä seuraa Fisken näkemyksen mekanistisuus. Välinettä käsitellään mekaanisena apukeinona, joka välittää informaatiota ihmiseltä ihmiselle suhteellisen muuttumattomana.

Tällainen mekanistinen näkemys leimasi myös aikaisempia viestintävälinetutkimuksia. Välineitä tarkasteltiin niiden ominaisuuksien, ei käytön kannalta. Esimerkiksi Galbraithin (1973) teoriassa viestintäväline on eräänlainen informaation jakelukanava organisaation eri yksiköiden välillä. Välineitä vertaillaan sen mukaan, miten hyvin ne pystyvät välittämään määrällisesti informaatiota suhteellisen pienellä häiriöllä.

Viestintäväline voidaan kuitenkin käsittää myös pelkkää fysikaalista tai teknistä keinoa laajemmin. Thayerin (1986:41-42) mukaan välineiksi voidaan lukea kaikki ne keinot, joiden avulla informaatiota hankitaan, välitetään ja muunnetaan. Teknisten viestintävälineiden lisäksi välineiksi luetaan usein myös puhuttu ja kirjoitettu kieli. Näissä eri määritelmässä tulee esille selvä näkemusero. Fisken mukaan viestinnällä on olemassa selvä rakenne, josta voidaan erottaa jokin fysikaalinen apukeino kuten ääni. Thayer taas tarkastelee viestintää sen funktion, ei rakenneosien, mukaan. Sekä rationaalisen että sosiaalisen tradition teoriat tarkastelevat välinettä näin funktiolahtoisesti: välineen tehtävänä on täyttää erilaisia tarpeita viestintäsuhteessa. Eri teoriat eroavat toisistaan sen suhteen, millaisena ne näkevät viestintävälinekäyttämistä ohjailevat tarpeet. Välinekäyttämistä voi ohjailla esimerkiksi tarve prosessoida tietyn-tyyppistä informaatiota tai pyrkimys mukautua sosiaalisen yhteisön toimintaan.

Tässä tutkielmassa tarkasteltavat teoriat sisällyttävät viestintävälineiksi teknisten viestintävälineiden lisäksi myös puhutun ja kirjallisen viestinnän. Tämä johtunee siitä, että englanninkielinen termi *medium* voi tarkoittaa myös jotain laajempaa kokonaisuutta kuin pelkkä väline. Välinemerkityksen lisäksi *medium*-termillä voidaan tarkoittaa myös sitä ainesta tai substanssia, jossa jokin asia saa muotonsa tai hahmonsaa, ja jossa se tarjoutuu aistimellisesti vastaanotettavaksi. Näin ymmärrettynä *medium* ei ole ainoastaan ilmaisun väline vaan se on ilmaisun olemassa olemisen tapa, *modus*, sen ontologinen perusta. (Eerikäinen 1990:78.) Ymmärrettävyyden vuoksi tässä tutkielmassa termiä väline käytetään kuitenkin vain sähköisistä viestintävälineistä. Tästä huolimatta tarkastelun kohteena on myös kirjallinen ja kasvokkain tapahtuva viestintä, koska useissa tutkielmassa käsiteltävissä teorioissa sähköisiä viestintävälineitä vertaillaan näihin muihin tapoihin viestiä.

Tässä tutkielmassa käytettävää väline-merkityksen rajausta tukee myös se, että medioidun puheviestinnän käsite kattaa yleensä vain sähköisen viestinnän (ks. esim. Isotalus 1996:15). Media on siis käsitelty varsin suppeassa mielessä. Tämä on ymmärrettävää, sillä edellisessä kappaleessa esitetyn Eerikäisen (1990:78) media-määritelmän mukaan koko puheviestinnän käsite kärsisi inflaation, koska kaikki ihmisten välinen viestintä voitaisiin tällöin tulkita medioiduksi. Organisaationaalisisessa kontekstissa kyse on usein interpersonaalisisesta medioidusta viestinnästä, jossa väline tulee väliin ajan ja tilan rajoitteiden ylittämiseksi (Cathcart & Gumbert 1986:30; ks. myös Infante, Rancer & Womack 1993:400-402). Esimerkkejä tästä ovat puhelin, videoneuvottelu sekä audiografiikka.

Ylipäänsä viestintävälineiden luokittelu ei ehkä vuosituhanen vaihdetta lähestyttäessä ole kovin olennaista. Turhauttavaa lienee puhua enää myöskään ns. uudesta viestintäteknologiasta, kun ilmiselvästi tarkoitetaan ylipäänsä tietokoneavusteista viestintää (ks. esim. Rice 1993a; Rice & Aydin 1991). Se, mikä oli uutta 1980-luvulla, onkin ehkä tänään jo monissa paikoissa käytöstä poistettua, vanhentunutta teknologiaa. (Jackson 1996:260.)

Hämmennystä aiheuttaa se, että suomen kielessä viestintävälineistä käytetään usein nimitystä media. Esimerkiksi Eerikäinen (1990:78) kritisoi sitä, että yleensä käytössä on sana media vaikka useimmiten medium-sanana käyttäminen olisi asianmukaisempaa. Ensinnäkin ongelmallista on, että termiä media käytetään monikollisena (mediat, medioiden jne.), vaikka se latinalaisperäisenä lainasanana tässä muodossaan on jo monikollinen ilmaisu. Toisaalta puhuttaessa medioista tarkoitetaan yleensä tiedotusvälineitä, jolloin viitataan pääasiassa vain joukkotiedotukseen. Kuitenkin valtaosa siitä, mitä me medioiden välityksellä päivittäin kohtaamme, on olennaisesti muutakin kuin tiedotusta. Myös jokapäiväisissä keskinäisviestintätilanteissa käytämme mediaa eli erilaisia viestintävälineitä syrjäyttämään ajan ja paikan viestinnälle asettamia esteitä.

Viestintävälineet ovat osa viestintäteknologiaa, joka on sisällöltään laajempi kuin pelkkä tekniikan käsite. Teknologian käsite huomioi myös sen, miten tekniikka tietyllä tavalla käytettynä, tiettyjen kulttuuristen käytäntöjen kautta kehittyi teknologiaksi eli ihmisyhteisöjen ja yksilöiden elämää, havaintomuotoja, ajatustapoja ja kokemusta jäsentäviksi organisaatioiksi. Esimerkiksi Rogers (1986:2) erottelee viestintäteknologiasta kolme eri ulottuvuutta: laitteiston (hardware equipment), organisatoriset rakenteet sekä sosiaaliset arvot. Näin ollen teknologia on aina jotakin inhimillistä, jolle tekniikka vain luo välineellisiä edellytyksiä. (Eerikäinen 1990:79.) Teknologian käsite tavallaan sisällyttää itseensä myös sen, miten välineitä käytämme. Näin ollen tässä työssä käytetään rinnakkain käsitteitä viestintävälinekäyttämistä tarkastelevat teoriat ja viestintäteknologiateoriat.

Nykyään viestintätieteellisessä tutkimuskirjallisuudessa communication technology -termi näyttää syrjäyttävän communication media -käsitteen. Tämä saattaa johtua halusta selvästi erottaa interpersonaalinen viestintäväline tutkimus joukkotiedotusväline tutkimuksesta (mass media communication). Interpersonaalisen viestinnän ja joukkoviestinnän rajanveto on usein vaikeaa ja näin on myös organisaatiokontekstissa (ks. myös Isotalus 1996:15). Esimerkiksi puhelin on helppo sijoittaa interpersonaaliseen luokkaan, koska se ominaisuuksiltaan mahdollistaa vuorovaikutteisen

viestinnän lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Vastaavasti henkilöstölehti voidaan helposti laskea joukkotiedotukseksi, koska sen funktio on yleensä vain yksisuuntaisesti tiedottaa asioista suurelle joukolle. Ongelmaksi kuitenkin muodostuu esimerkiksi sähköpostin sijoittaminen yllä mainittuihin luokkiin. (Ks. Rogers 1991:246.) Sähköpostia voi käyttää hyvinkin intiimeissä interpersonaalisisissa viestintäsuhteissa, mutta toisaalta sen välityksellä voi myös välittää informaatiota suurelle joukolle, jolloin se rinnastuu lähinnä joukkotiedotusvälineeksi.

Rationaalisen valinnan teorioissa välineiden määrittely ei ole kovinkaan ongelmallista: välinettä tarkastellaan ominaisuuksien summana. Sen sijaan syvällisempää määrittelyä vaativat sosiaalisen tradition teoriat, joissa väline määritellään sen käytön kautta eli konstruoidaan sosiaalisesti. Tällainen välineen sosiaalinen määrittely ei tarkoita sitä, että väline sinällään muuttaisi ominaisuuksiaan eri yhteisöissä. Sen sijaan tavoissa ajatella ja käyttää välinettä on todettu olevan eroja eri yhteisöjen kesken. Tämä johtuu siitä, että välineeseen liitettävät ja sen käyttöä ohjailevat mielikuvat konstruoidaan subjektiivisesti ja sosiaalisesti käyttäen apuna kaikkea sitä tietoa ja kokemusta, jota yksilöillä on välineestä ja sen käytöstä.

Välineen sosiaalinen määrittely johtaa ns. materialismi-paradoksiin (ks. Jackson 1996:247-248). Esimerkiksi uutta tietokonejärjestelmää asteittain käyttöönotettava tutkittava organisaatio, on markkinoinut henkilöstölleen uuden teknologian mukanaan tuomia mahdollisuuksia. Näin yksilöt ja työyhteisöt ovat luoneet omat mielikuvansa välineen ominaisuuksista. Heille väline on jo psykologisessa ja sosiaalisessa mielessä olemassa. Tämä kaikki on tapahtunut ennen kuin uusi järjestelmä on ollut fyysisesti läsnä. Mitä tapahtuukaan, kun uusi järjestelmä vihdoinkin on työntekijöiden käytettävissä? Vastaako fyysinen laite mielikuvaa? Milloin teknologia sitten aloittaa sosiaalisen olemassa olonsa: valmistajan varastossa, johtajien tehtyä ostopäätöksen, vai vasta työntekijän pöydällä sijaitessaan? Tämän tutkielman eräänä tavoitteena onkin, kuten jo tutkielman otsikosta ilmenee, arvioida eri teorioihin sisältyviä näkemyksiä viestintäteknologiasta materiaalisena ja sosiaalisena ilmiönä.

3 EMPIIRISEN AINEISTON ROOLI

Tässä luvussa käsitellään tutkielmassa käytetyn empiirisen haastatteluaineiston roolia. Ensimmäisessä alaluvussa esitetään, miten haastatteluaineisto on kerätty. Toisessa alaluvussa selvitetään aineiston analysointiin ja käyttöön liittyviä seikkoja.

3.1 Haastatteluaineiston kerääminen

Tässä työssä omana osanaan teoreettisen pohdinnan rinnalla kulkee empiirinen haastatteluaineisto, jonka tarkoituksena on asettaa tutkielmassa tarkasteltavien teorioiden tekemiä olettamuksia kriittiseen valoon. Haastatteluaineistosta poimitut lausunnot joko tukevat teorioiden tekemiä olettamuksia tai toisaalta nostavat esille mahdollisia teoreettisen ja empiirisen aineiston välisiä ristiriitaisuuksia. Lisäksi haastatteluaineisto havainnollistaa ja konkretisoi teoreettista pohdintaa.

Yleensä viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevien teorioiden olettamuksille on etsitty tukea kvantitatiivisesti suurissa organisaatioissa (esim. Fulk 1993). Määrällisesti suuret aineistot ovatkin antaneet vahvistusta teorioiden selitysvoimasta. Aiheeliistä lienee kuitenkin kysyä, miten paljon strukturoituihin kyselylomakkeisiin perustuva tutkimus kertoo yksilön todellisista ajatuksista, tunteista ja käyttäytymisestä. Miten paljon kvantitatiivinen tutkimus vain toistaa teorioita laatineen tutkijan omia ajatuksia?

Tässä tutkielmassa tarkastelun kohteeksi haluttiin nostaa viestintäteknologian käyttäjien omat ajatukset ja käsitykset, joten aineiston keruumenetelmäksi valittiin teema-haastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jossa haastattelun aihepiirit eli teemat ovat etukäteen tiedossa. Menetelmästä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Teemahaastattelu on menetelmä, joka sallii tutkimuksen kohteeksi valittujen henkilöiden mahdollisimman luontevan ja vapaan reagoinnin ja ottaa huomioon ihmisen sekä ajattelevana että toimivana olentona. Yleensäkin haastattelu menetelmänä perustuu

kielelliseen vuorovaikutukseen, ja keskustelunomaisessa haastattelussa vuorovaikutuksen merkitys korostuu erityisesti. (Ks. esim. Hirsjärvi & Hurme 1991:7-8, 35-36.)

Haastatteluaineisto kerättiin eräästä suuresta suomalaisesta organisaatiosta. Organisaatio on alallaan Suomen suurin yrityksille ja yksityisille henkilöille palveluja tuottava liikeyritys. Yrityksen palveluksessa oli vuonna 1995 yli tuhat henkilöä, joista osa työskentelee kahdessa pääkonttorissa ja osa yksittäisissä toimipaikoissa maantieteellisesti neljään eri alueeseen jaetuissa piireissä. Organisaation toimipisteet ovat hajautuneet ympäri Suomea, joten organisaation sisäisessä viestinnässä sähköisiä viestintävälineitä käytetään paljon. Palvelualalle tyypillisesti myös yhä kasvava osa asiakaskontakteista hoidetaan eri viestintävälineiden välityksellä.

Tutkittavassa organisaatiossa ollaan valmistautumassa organisationaaliseen muutokseen. Käynnissä olevan projektin tavoitteena on asteittain uusia organisaation tietokonejärjestelmä. Uusi järjestelmä tuo esimerkiksi asiakaspalvelussa työskentelevän henkilöstön käyttöön graafisen käyttöliittymän entisen merkkipohjaisen käyttöliittymän tilalle. Graafisen käyttöliittymän toivotaan parantavan asiakaspalvelun laatua, koska sen helppokäyttöisyyden vuoksi asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilölle vapautuu enemmän aikaa olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tätä tutkielmaa varten kerätyn haastatteluaineiston avulla pyritään erityisesti selvittämään sitä, miten kyseisessä organisaatiossa voitaisiin helpottaa uuden teknologian käyttöönottoa ja omaksumista. Toivottavasti tutkielma osaltaan auttaa muutoksen mukanaan tuomien mahdollisten ongelmien tiedostamisessa.

Haastateltaviksi valittiin neljä henkilöä organisaation eri toimipaikoista. Valintaperusteina käytettiin sitä, että kaksi haastateltua työskentelee pääkonttorissa ja kaksi ns. kentällä eri toimipisteissä. Näin toivottiin saatavan vertailua pääkonttorin ja yksittäisten toimipaikkojen välille. Kaikki haastateltavat ovat joko esimies- tai asiantuntija-asemassa, jolloin he hoitavat monenlaisia tehtäviä erilaisten sidosryhmien kanssa useiden eri välineiden välityksellä. Kaikki neljä haastateltavaa ovat työskennelleet tutkittavassa organisaatiossa useita vuosia, mutta heillä on työkokemusta myös muis-

ta organisaatioista. Kolme haastatelluista on naisia ja yksi mies.

Haastateltavien aiemmat kokemukset määräävät niitä merkityksiä, joita he tutkittaville ilmiöille antavat (Hirsjärvi & Hurme 1991:36). Esimerkiksi viestintäteknologiaan liittyvä kokemus voi määrittää sitä tapaa, millä teknologiasta puhutaan. Tästä johtuen haastateltavien taustoja selvitettiin ennen varsinaista haastattelua. Toukokuussa 1996 haastateltaville lähetettiin esikysely (ks. liite 3) sähköpostitse. Esikyselyn kysymykset koskivat lähinnä haastateltavan työhistoriaa sekä kokemuksia eri viestintävälineiden käytöstä.

Esikysely lähetettiin sähköpostilla, koska tällöin tutkija pystyi havainnoimaan sitä, miten haastateltavat sähköpostia käyttävät. Esimerkiksi hyvin konkreettinen havainto tehtiin erään haastatellun kohdalla. Esikyselyn saatteessa vastaajia pyydettiin ilmoittamaan pikaisesti oma ehdotuksensa haastatteluajankohdasta. Muutama minuutti sen jälkeen, kun kysely oli lähetetty yhdelle haastateltavista, tämä soitti tutkijalle ilmoittaakseen itselleen sopivan haastatteluajankohdan. Mielenkiintoiseksi tilanteen teki se, että haastateltava vastasi sähköpostiviestiin puhelinsoitolla. Myöhemmin varsinaisessa haastattelussa ilmeni, että kyseiselle henkilölle tyypillinen piirre on halu saada vastaukset asioihin välittömästi (ks. s. 64, 71). Tässä tapauksessa henkilö käytti puhelinta, koska se mahdollisti sähköpostia nopeamman palautteen. Tällöin kyseessä voidaan tulkita olleen viestintävälineen ja -tehtävän ominaisuuksien yhteensovittaminen. Lisäksi puhelimen käytöllä haastateltava ilmaisi ilmeistä innokkuutta ja halukkuutta haastatteluun osallistumiseen ja symboloi näin myötämielisyyttä tutkimusta ja tutkijaa kohtaan.

Teemahaastattelukysymysten (ks. liite 4) avulla haluttiin selvittää haastateltavan käsityksiä sekä omasta, että oman työyhteisönsä jäsenten viestintävälinekäyttäytymistä. Näin ollen kysymykset muotoutuivat viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevien teorioiden tekemien olettamusten pohjalta. Jotta kysymykset olisivat olleet relevantteja juuri tarkastelun kohteena olevan organisaation suhteen, tutkija pyrki tarkentamaan kysymyksiä myös sen tiedon varassa, jota hänellä jo etukäteen tutkittavasta

organisaatiosta oli. Teemahaastattelulle tyypillisesti kysymykset kehittyivät haastattelusta toiseen edetessä. Samalla kun joitakin epärelevantteja kysymyksiä putosi pois, entistä spesifimpiä kysymyksiä nousi tilalle. Teema-alueet pysyivät kuitenkin kaikissa haastatteluissa samoina.

Haastattelut nauhoitettiin kesä - heinäkuussa 1996, jokaisen haastateltavan omalla työpaikalla. Haastattelut kestivät 30 minuutista 50 minuuttiin. Haastattelut alkoivat yleensä tutkimusteeman selventämisellä, vaikka sitä olikin esitelty kirjallisesti jo esikyselyn yhteydessä. Tämän jälkeen esikyselyn vastaukset käytiin läpi suullisesti, jotta tutkija sai tarkennettua joitakin itselleen epäselviksi jääneitä kohtia. Haastatteluissa ei noudatettu orjallisesti teemahaastattelun runkoon kirjoitettua kysymysjärjestyttä, vaan keskustelun annettiin johdattaa siirtymistä temasta toiseen. Haastattelutilanteessa tutkija täsmensi kysymyksiä, jos tuntui siltä, että haastateltava ei muuten olisi ymmärtänyt kysymystä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin kokonaisuudessaan.

3.2 Haastatteluaineiston analyysi ja käyttö

Tämä tutkielma on luonteeltaan teoreettinen, ei aineistovetoinen. Parhaiten teorialähtöisyys tulee ilmi, paitsi tutkielman rakenteessa, myös empiirisen aineiston analyysissa. Yleensä kvalitatiivisessa haastattelututkimuksessa aineistoa analysoidaan niin, että ensin poimitaan aineistosta tutkimusongelman kannalta oleellisimmat eli relevanteimmat lausunnot. Tämän jälkeen noille lausumille luodaan muuttujakoodeja eli annetaan nimiä. Näiden nimikoodien alle sijoitetaan aineistosta löytyviä uusia lausumia, jos ne sopivat koodin sisältöön. Samalla luodaan uusia koodeja lausumille, joille vielä ei ole olemassa sopivaa koodia. (Ks. esim. Strauss & Corbin 1990:61-62.)

Myös tässä työssä haastatteluaineistosta on ensin pyritty löytämään tämän tutkielman kannalta kaikkein relevantteimmat lausunnot. Relevanttius tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että lausunnossa on tullut ilmi jotain sellaista, joka joko tukee tutkielmassa käsiteltyjen teorioiden olettamuksia tai on jotenkin ristiriitainen niiden kanssa. Sen

jälkeen yksittäiset lausumat on istutettu teoreettiseen tutkielmaan. Haastattelulausunnot on pyritty sijoittamaan tekstiin siten, että ne kävisivät vuoropuhelua juuri kyseisessä kohdassa esitetyn teoreettisen oletuksen kanssa. Toisin kuin aineistovetoisessa tutkimuksessa tutkija ei siis ole pyrkinyt luokittelemaan lausumia haastatteluaineiston pohjalta syntyneisiin uusiin teemaluokkiin.

Haastatteluaineistoa käytetään tutkielman luvuissa 4,5 ja 6, joissa analysoidaan, arvioidaan ja vertaillaan tutkielmassa tarkastelun kohteina olevia teorioita. Tutkijan omat, lausuntoja selventävät kommentit, on laitettu sulkuihin, jotta ne erottuisivat haastateltavan sanomisista. Haastattelulausunnot on koodattu siten, että haastateltavat on numeroitu siinä järjestyksessä kuin heitä on haastateltu. Esimerkiksi haastattelulausunnon perässä oleva merkintä H1 tarkoittaa ensimmäisenä haastateltua henkilöä.

Haastattelulausunnot on sijoitettu tutkielman tekstiin sisennettyinä ja pienennettyinä. Tutkijan kyseisen haastattelulausunnon pohjalta muodostamat tulkinnat ja johtopäätökset on asemoitu tekstiin samoin. Näin on haluttu korostaa tutkielman teoreettista luonnetta. Teoreettisen aineistoon perustuvaa pohdintaa voi lukea myös itsenäisenä kokonaisuutena sivuuttamalla haastattelulainaukset. Toisaalta tulee muistaa, että tutkija ei ajattelussaan voi erotella toisistaan niitä ajatuksia, jotka syntyvät teoreettisen aineiston, ja niitä ajatuksia, jotka syntyvät empiirisen aineiston pohjalta. Tutkija konstruoi ajatuksensa luonnollisesti kaiken tietonsa ja kokemuksensa pohjalta. Näin ollen empiirisen aineiston vaikutus näkyy myös ns. teoreettisen aineistoon perustuvassa pohdinnassa.

Kuten aiemmin jo todettiin, uusilla viestintäteknologiateorioilla ei ole pyritty kumoamaan entisiä. Pikemminkin teorit on kehitetty täydentämään toisiaan. Kyse onkin lähinnä siitä, mistä näkökulmasta viestintävälinekäyttämistä tarkastellaan. Tämä aiheuttaa sen, että haastattelulausumia voidaan tulkita hyvin monella tavalla riippuen siitä, minkä teorian näkökulmasta lausuntoa tarkastellaan. Näin ollen yksittäistä haastattelulausuntoa voidaan käyttää tutkielmassa useassa eri kohdassa. Esimerkiksi

voi ottaa seuraavanlaisen lausunnon:

"Kaverille ei viitti sähköpostii laittaa, että mitä kuuluu. Se on vähän niinku semmonen, että tuntuu aika karkealta. Että mikäs kaveri toi on, ku ei viitti ees soittaa." (H4)

Sitä, miksi haastateltavan mielestä kaverilta ei voi kysellä kuulumisia sähköpostitse, voidaan selittää hyvin monella eri tavalla. Ensinnäkin, kuulumisten kysely voi viestintätehtävänä vaatia niin monitulkintaisen informaation prosessointia, että sähköposti on tehtävään liian yksipuolinen väline (välineiden monipuolisuus). Toisaalta, puhelinvälineenä voi symboloida sähköpostia enemmän arvostusta viestintäkumppania kohtaan ja sitä, että soittaja haluaa olla tekemisissä tämän kanssa (symbolinen interaktionismi). Tällöin kaverilta kysellään kuulumisia mieluummin puhelimitse. Kolmanneksi, haastateltava on saattanut omaksua sosiaalisesta kontekstistaan mielipiteen, jonka mukaan sähköposti ei sovellu kaveruussuhteiden hoitamiseen (sosiaalinen vaikutus). Neljänneksi, puhelimen käyttö voi olla kaveripiirissä vakiintunut struktuurallinen piirre (adaptiivinen strukturaatio), jolloin sähköpostia ei niinkään yhteydenpidossa käytetä. Vastaavasti joissain kaveripiirissä asia saattaa olla aivan päinvastainen: ystävyysuhteita hoidetaan yksinomaan sähköpostin välityksellä.

Haastattelu tilanteena pohjautuu kielelliseen vuorovaikutukseen. Näin ollen sillä, miten haastateltava puhuu asioista ja millaisia ilmaisuja hän käyttää, on tutkittavan ilmiön kannalta merkitystä. Esimerkiksi tässä työssä on pyritty analysoimaan myös sitä, mitä tarkoittaa, kun joku 'heittää sähköpostilla' sen sijaan, että 'lähettäisi sähköpostin'. Täytyy myös muistaa, että vuorovaikutustilanteessa oleellista ei välttämättä aina ole se, mitä sanotaan. Sen sijaan tutkittavasta ilmiöstä voi kertoa paljon enemmän se, mitä jätetään sanomatta. Haastattelulausuntojen lisäksi on tulkittava myös hiljaisuutta eli sitä, miksi haastateltava jättää jotain kertomatta.

Tarkastelun kohteena olevan organisaation työntekijöillä on käytössään useita erilaisia teknisiä viestintävälineitä. Haastattelujen pohjalta ilmeni, että näistä välineistä ylivoimaisesti eniten käytetään sähköpostia sekä puhelinta. Tämä näkyy myös haastatteluaineistossa. Haastatellut kertovat kokemuksistaan pääasiassa vain sähköpostin

suhteen. Sähköpostin saamien mainintojen yleisyys voi johtua myös siitä, että viimeinen suuri koko organisaatiota koskeva viestintäteknologinen muutos on ollut sähköpostijärjestelmän käyttöönotto 1980-luvun puolella välissä. Käyttöönoton eri vaiheet ovat siis vielä suhteellisen hyvin monen haastateltavan muistissa. Haastateltaville tyypillistä on vertailla erityisesti sähköpostia ja puhelinta. Lisäksi tyypillistä on näiden kahden välineen vertailu kasvokkaisuviestintään. Vaikka sähköpostin käyttö onkin vähentänyt kirjallisen viestinnän (tiedotteiden, muistioiden ym.) merkitystä, tärkeänä tiedonjakajana on säilynyt henkilöstölehti. Asiantuntija- ja esimiestehtävissä käytetään jonkin verran myös puhelinneuvottelua ja varsinkin koulutustilanteissa audiografiikkaa. Videoneuvotteluyhteyksiä hyödynnetään lähinnä vain kahden eri pääkonttorin välillä. Tietokoneavusteinen neuvottelu, esimerkiksi internetin välityksellä käytävä keskustelu, ei vielä ole kovinkaan yleisessä käytössä.

Tutkielman empiirisen osuuden reliabiliteettia on pyritty nostamaan kuvailemalla mahdollisimman tarkkaan haastatteluaineiston keräämisen, käytön ja analysoinnin vaiheita. Tutkielmassa käytetyn haastatteluaineiston validiteettia voidaan arvioida lähinnä sen pohjalta, onko haastatteluilla onnistuttu keräämään tutkielman aiheen kannalta validia tietoa. Kuten Ikävalko (1996:122) toteaa, tutkija itse on tutkimusväline, joka on luotettava, jos hän on riittävän asiantunteva ja saa haastateltavansa puhumaan juuri niistä asioista, joihin hän etsii vastauksia. Tässä tutkielmassa haastatteluilla pyritään löytämään vastauksia tarkastelun kohteena olevan teoreettisen aineiston pohjalta nousseisiin kysymyksiin. Se, onko tässä onnistuttu, jää pitkälti tutkielman selvyuden ja luottavuuden varaan. Tarkemmin haastatteluaineiston luotettavuutta arvioidaan luvussa 7.3.

4 INFORMAATION PROSESSOINTI ORGANISAATIOSSA

Tässä luvussa analysoidaan teorioita, jotka tarkastelevat informaation prosessointia työyhteisöissä ja eri työyhteisöjen välillä. Informaation prosessoinnilla tarkoitetaan näissä teorioissa prosessia, jossa yksilö, työyhteisö tai organisaatio vastaanottaa, tulkitsee ja lähettää informaatiota. Tämä informaatio voidaan määritellä tiedoksi, joka liittyy esimerkiksi organisaation tavoitteisiin, yksittäisten työtehtävien hoitoon ja henkilösuhteisiin, eli joka ylipäänsä on organisaation toimintaa ylläpitävää. Tätä tietoa vaihdetaan viestimällä.

Informaation prosessointia organisaatiossa tarkastelevia teorioita voidaan kutsua myös verkostoteorioiksi. Verkostolla tarkoitetaan eräänlaista organisaation viestintärakennetta, joka on syntynyt yksilöiden ja yhteisöjen vuorovaikutuksen kautta, ja joka auttaa ymmärtämään sitä, miten ja miksi organisaatiossa viestitään. (Ks. Monge & Eisenberg 1987.) Verkostoteoriat linkittävät yhteen perinteisen kontingenssiteorian ja viestintäteknologiateoriat (ks. Steinfield 1992:350). Erityisesti ne auttavat ymmärtämään sitä, mikä rooli viestintävälineillä on organisaatioviestinnässä ja yleensä organisaatioiden toiminnassa. Tässä tutkielmassa käytetään Mongen ja Eisenbergin (1989) jaottelua, jonka mukaan verkostoteoriat voidaan jakaa positionaaliseen, relationaaliseen ja kulttuuriseen traditioon. Eri traditioiden edustamat teoriat eroavat toisistaan näkemyksissään a) organisaation viestintäverkoston luonteesta, b) informaation prosessoinnin funktiosta sekä c) viestintäteknologian roolista organisaatioviestinnässä.

Ensimmäisessä alaluvussa syvennyttään positionaaliseen traditioon, jonka edustaja Galbraith (1973) tarkastelee organisaation viestintäverkostoa suhteellisen pysyvänä struktuurina. Galbraithin mukaan organisaatiossa prosessoidaan informaatiota informaatioympäristön epävarmuuden vähentämiseksi, jolloin yksilöiden pyrkimyksenä on tiedon määrällinen lisääminen. Tällöin viestintävälineiden rooli on toimia tiedon jakelukanavina eli kuljettaa jokaiselle työntekijälle tämän tehtävien kannalta määrällisesti riittävästi tietoa.

Toisessa alaluvussa tarkasteltavan relationaalisen tradition edustaja Weick (1969) kuvailee organisaation viestintäverkostoa prosessina, jossa yksilöt jatkuvasti pyrkivät toisalta hankkimaan lisää tietoa, mutta toisalta myös jakamaan tietoon liittyviä merkityksiä. Tällöin viestintävälineiden tulee paitsi kuljettaa kvantitatiivista informaatiotietoa, myös mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että tietoon liittyvistä merkityksistä tulisi yhteisiä. Myöhemmin Weick (1990:2) päätyi ajatukseen, jonka mukaan väline myös sinällään on ilmiö, joka vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista. Viestintävälineisiin ja niiden käyttöön liittyvä yhteisesti jaettu tieto rohkaisee yksilöitä käyttämään eri välineitä tavoilla, jotka ovat sosiaalisesti hyväksytyjä.

Kolmannessa alaluvussa analysoitavassa kulttuurisessa traditiossa organisaatiota käsitellään kulttuurina, jota yksilöt oman toimintansa kautta jatkuvasti ylläpitävät ja muokkaavat. Kulttuurista traditiota edustaa strukturaatioteoria (Giddens 1979), jota organisaatiokontekstiin ovat soveltaneet Poole & McPhee (ks. Poole ym. 1985). Poolen ja McPheen mukaan informaation prosessoinnin funktio on organisaation kulttuurin ylläpitäminen ja uudistaminen. Kulttuurisen tradition näkemystä viestintätekniikan roolista organisaation toiminnassa voisi kuvailla moninaiseksi. Ensinnäkin, eri välineet toimivat informaation välityskanavina eri yksilöiden ja yhteisöjen välillä. Toisaalta, myös välinekulttuuri eli se tapa, jolla välineistä ajatellaan ja miten niitä käytetään, yhdistää organisaation jäseniä. Kolmanneksi, se miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta organisaation jäsenten tapaan viestiä ja tätä kautta yleensä koko organisaation toimintaan.

4.1 Organisaatio struktuurina

Positionaalista traditiota edustava Galbraith (1973) tarkastelee organisaatiota eri asemista eli positioista muodostuvana struktuurina. Jokaisella organisaation työyhteisöllä ja yksittäisellä jäsenellä on organisaatiossa tietty asemansa, joka määrittelee asemaan sijoittuneen yhteisön tai yksilön tehtäviä kyseisessä organisaatiossa. Systemiteoreettisen ajattelun mukaan eri asemat voidaan käsittää organisaation alasyteemeiksi, joiden tulee mukautua, adaptoitua, toisiinsa organisaation kokonaistavoitteen

saavuttamiseksi. Mukautuminen tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että jokaisen aseman tulee täyttää oma funktionsa eli toteuttaa tiettyä tehtäväänsä organisaatiossa. Esimerkiksi voidaan ajatella, että jos organisaation tavoitteena on tuottaa valmiita tuotteita, voi yhden alasysteemin tehtävänä olla tuotteiden suunnittelu, toisen tuotteiden valmistaminen ja kolmannen tuotteiden markkinointi. Jos yksi näistä kolmesta alasysteemistä ei pysty toteuttamaan funktiotaan, koko organisaation toiminta kärsii. Myös näihin alasysteemeihin voi sisältyä omia alasysteemejään. Esimerkiksi tuotteiden suunnittelusta vastaavan yksikön sisällä voi olla useita työyhteisöjä tai yksittäisiä työntekijöitä, jotka omalla toiminnallaan pyrkivät palvelemaan oman yksikkönsä kokonaistavoitteen täyttymistä.

Tutkittavan organisaation tavoitteena on tuottaa eräänlaisia palvelupaketteja asiakkaille. Tätä kokonaistavoitetta toteuttaakseen organisaatio on jakautunut neljään segmenttiin, joista jokainen pyrkii täyttämään oman tehtävänsä organisaation kokonaistavoitteen saavuttamiseksi. Ensimmäinen segmentti tuottaa ja suunnittelee palvelupaketteja. Toinen segmentti markkinoi palvelupaketteja asiakkaille. Kolmannen segmentin tehtävänä on varsinainen asiakaspalvelutyö eli palvelupakettien välittäminen asiakkaille. Neljännen segmentin tehtävänä on kehittää organisaation tuotteita sekä yleensä organisaation toimintaa.

Galbraithin ajattelu on saanut vaikutteita yhteiskuntatieteen funktionalistisesta suuntauksesta, jota edustaa mm. Parsons (1951). Parsonsin mukaan jokaisella yhteiskunnan yksiköllä ja jäsenellä on oma funktionsa eli tehtävänsä yhteiskunnan kokonaisjärjestelmässä. Jokainen yksilö toteuttaa funktiotaan toimimalla oman asemansa vaatimalla tavalla. Näin tehdessään yksilöt samalla uusintavat vallitsevaa yhteiskuntajärjestystä. Galbraithin ajattelussa organisaatio on yhteiskuntaan verrattava kokonaisuus, jonka jäsenet toteuttaessaan oman asemansa pohjalta määräytyneitä tehtäviä samalla ylläpitävät organisaation struktuuria.

Kyetäkseen toteuttamaan omaa asemaansa organisaation kokonaisjärjestelmässä yksilöllä täytyy olla tehtäviensä kannalta riittävästi tietoa. Galbraithin teoriassa informaation prosessoinnin funktioksi oletetaan informaatioympäristön epävarmuuden vähentäminen tiedon määrää lisäämällä. Juuri tämä ihmisen luontainen pyrkimys järjestäytyä ja pienentää epävarmuutta erottaa toisistaan mekanistisen ja orgaanisen systeemin: sosiaalinen rakentuminen perustuu epävarmuuden vähentämiselle (Smirich

& Stubbart 1985:727).

Kontingenssiteoreettisen ajatuksen mukaisesti Galbraith olettaa, että organisaation struktuurin tulee mukautua informaation prosessoinnin vaatimuksiin. Näin ollen organisaation struktuurin täytyy olla sellainen, että kaikki organisaation jäsenet saavat asemiansa ja työtehtäviensä kannalta riittävästi tietoa. Galbraithin tarkastelu kohdistuu erityisesti niihin linjoihin, joita pitkin informaatio organisaatiossa kulkee. Tällöin viestintävälineen tehtävänä on olla eräänlainen informaation jakelukana eri asemien välillä. Positionaalisessa traditiossa välineitä arvioidaan sen mukaan, miten hyvin ne pystyvät syrjäyttämään erilaisia ajan, sijainnin, pysyvyyden, asemien hajautuneisuuden ja etäisyyden viestinnälle asettamia esteitä (Rice 1993a:452) sekä kuljettamaan riittävän suuren määrän informaatiota.

Aika on varsin moniulotteinen käsite. Aika voi vaikuttaa viestintävälineen valintaan usealla tavalla. Yksi kriteeri on sanoman tuottamiseen kuluva aika. Esimerkiksi eräs haastateltava käyttää puhelimen sijasta mieluummin sähköpostia, koska silloin häneltä säästyy vastaanottajan tavoitteluun kuluva aikaa.

"En mä rupee kymmentä kertaa vääntää sitä numeroa ja odottaa, että se puhelin vapautuu kun mä voin samalla laittaa (sanoman) heti (sähköpostin välityksellä)." (H1)

Sopivan viestintävälineen valinnalla voidaan myös vapauttaa aikaa muuhun toimintaan. Tutkittavassa organisaatiossa puhelimen jatkuva soiminen on koettu usein ongelmalliseksi, koska se häiritsee keskittymistä muihin työtehtäviin. Sähköpostin tai kirjallisen viestinnän suhteen ei tällaista ongelmaa ilmene, koska vastaanottajan ei oleteta vastataan sähköpostiviesteihin tai kirjeisiin välittömästi.

"Jossain vaiheessa mä tykkään, että se puhelimen käyttö oli ihan vähän liiankin maksimaalista. Se soi niinku taukoamatta. Että siinä mielessä joku (sähköposti) tai tämmönen kirjallinen viestintä on parempi. Että siinä voi keskittyä paremmin niihin muihin töihin." (H1)

Viestijöiden välimatka säätelee osaltaan välineen valintaa. Mitä lähempänä toisiaan työntekijät toimivat, sitä vähemmän heidän välisessä yhteydenpidossa tarvitaan teknisiä apuvälineitä.

"Ei tos sinänsä ei (sähköpostii) tarvita, vaan se on niin pitkälti kuitenkin sitä, ku me ollaan siel yhdessä kerroksessa, ja me nähdään toisemme päivittäin, ja kysymykset ja vastaukset tulee siinä ilman näitä välineitä" (H2)

Välimatka ei kuitenkaan välttämättä säätele välinekäyttämistä. Haastatteluaineiston perusteella ilmeni, että fyysisesti samassa tilassa työskentelevät yksilöt saattavat viestiä toistensa kanssa hyvin paljon sähköpostin välityksellä. Tällöin voisi olettaa, että välineen rooli ei ole ainoastaan syrjäyttää etäisyyden viestinnälle aiheuttamia esteitä. Sähköpostia voidaan käyttää hyvin monesta eri syystä. Esimerkiksi siis aika ja viestinnän pysyvyys voivat määritellä sähköpostin käyttöä. Lisäksi eräs syy voi olla välineen kyky kuljettaa informaatiota. Toisaalta välineen käytöllä sinällään voi olla jokin symbolinen merkitys työntekijöiden välisissä suhteissa (ks. esim. Trevino 1987, 1990).

Myös välineen kyky tallentaa sanoma eli viestinnän pysyvyys voi olla yksi välineen valintakriteeri. Esimerkiksi sähköpostiviestit voidaan tarvittaessa säilyttää, jolloin sähköpostin kautta lähetettyjä

viestejä voisi kuvailla suhteellisen pysyviksi. Joissain viestintätehtävissä tällainen viestien pysyvyys voi olla hyvin tärkeää.

"Se varmaan just että, siin jää niinku se dokumentointi aina siit asiasta, että se on niinku helppo sitte. Ku monesti on semmosii isoi asioita kuitenkin, että ne elää niinku aika pitkän aikaa. Ja sit ku siihen haetaan eri puolilta näkökantoja, näköpuolii ja sit niinku tietää, miten se on niinku edennyt se asia ja jää niitä tosiaan niinku monelta kantilta niitä asioita sitte mieleen. Pystyy vaikka palamaan niihin myöhemmin." (H3)

Galbraithin teoriassa ei oleteta, että tehokkaasti toimivassa organisaatiossa kaikkien jäsenten tulisi tietää kaikesta kaikki. Tärkeintä on erottaa, kuinka paljon informaatiota missäkin asemassa tarvitaan. Organisaation tehokkuuden kannalta on tärkeää, että jokainen yksilö saa tehtäviensä kannalta riittävästi, ei liikaa, tietoa. Liiallisessa informaatiotulvassa yksilö saattaa jopa ahdistua ja torjua kaiken saamansa informaation.

Haastateltavien huolenaiheena ei ole se, etteivät he saisi tehtäviensä kannalta riittävästi tietoa. Pikemminkin ahdistusta aiheuttaa informaation suuri määrä. Liiallinen informaatio saattaa jopa estää viestin vastaanottamisen. Esimerkiksi eräs haastatelluista kuvailee suhtautumistaan monisivuiseen sähköpostiviestiin:

"Mä luin ensimmäisen aukeaman jokaisesta. Mä aattelin, että en jaksa. Mä poistin ne kaikki kolme viestii sieltä. Eli ei ihminen, ei se kerta kaikkiaan ota vastaan varsinkaan, jos se on yksin kammiossaan ja sil ei oo ketään kenen kans se vois siin samantien kommentoida, mitä tää tarkoittaa. Se lukee sen näin, lukematta sitä, ja se heittää sen mielestään. Varsinki, jos se asia on viel semmosta aika harvoin esille tulevaa, ni sil ei ollu mitään merkitystä sil viestinnällä. Ei yhtään mitään merkitystä. Ja mää en väitä, ku mä meen haastattelee ihmisii, ni en usko, että on heillekään. Että siinäki ois tarvinnu niinku tavallaan mun mielest sen ihmisen tajuta se, mikä näis kolmes viestissä on se tärkein sisältö. Ja sitte tehdä niist tavallaan itse yhteenvedo, ja sit mielellään vielä sen yhteenvedon ku ois lähettäny, ni sit seuraavas palaverissa ois käyty yhdes läpi niitä. Ei tämmöst viestintää ei saa olla. Se on just sitä, että tietoo tulee kauheesti, mut ei se oo viestintää." (H2)

Haastateltava mainitsee, että hän olisi tarvinnut viestiä lukiessaan tuekseen ihmisen, joka kanssa vaihtaa ajatuksia sähköpostiviestien sisällöistä. Galbraithin (1973) näkemyksen vastaisesti voisi siis olettaa, että pelkkä tiedon määrällinen runsaus ei vielä yksistään auta yksilöä toteuttamaan asemaansa. Sen sijaan yksilön täytyy myös ymmärtää tietoon liittyvät merkitykset.

Positionaalisessa traditiossa organisaation eri asemat nähdään suhteellisen pysyviksi. Yksilöt siirtyvät asemasta toiseen, joten yksilöiden oletetaan olevan vähemmän pysyvempiä kuin eri asemien. Organisaation struktuuri on siis jotain sellaista, joka säilyy, vaikka työntekijät vaihtuvat. Organisaatiossa jokainen asema on tietynlaisten roolien kokoelma, ja asemaan sijoittuneen ihmisen oletetaan toimivan noiden roolien mukaisesti. Roolit määrittelevät sitä, kenelle yksilö viestii ja mitkä ovat viestinnän aiheet. (Monge & Eisenberg 1989:305-306.) Ne myös määrittelevät sitä, millaisia viestintävälineitä asemaan sijoittuneella yksilöllä on käytössään, ja miten hän niitä käyttää.

Tutkittavan organisaation eri asemissa tarvitaan ja käytetään erilaisia viestintävälineitä. Esimerkiksi asiantuntijatehtävissä olevien työhön sisältyy paljon etäkouluttajana olemista, jolloin näillä asiantuntijoilla on käytössään esimerkiksi audiografiikan mahdollistavaa teknologiaa. Sen sijaan asiakaspalveluhenkilöstöllä ei tällaisia viestintämahdollisuuksia ole käytössään. Lisäksi organisaation johtotasolla käytetään videoneuvottelua kahden pääkonttorin välisissä palavereissa. Galbraithin (1973) mukaisesti voidaankin siis olettaa, että eri asemat sisältävät erilaisia tehtäviä, jotka määrittelevät siis mm. sitä, millaisia viestintävälineitä asemaan sijoittuneella henkilöllä on käytössään. Kuitenkin voidaan todeta, että Galbraith ei huomioi riittävästi yksilöiden mahdollisuuksia oman toimintansa kautta vaikuttaa siihen, miten hän viestii ja välineitä käyttää. Esimerkiksi voisi olettaa, että yksilölliset erot (esim. eri välineiden käyttötaito ja niihin liittyvä kokemus) voisivat hyvin pitkälti sanella sen, millaisia välineitä yksilö työtehtävissään käyttää.

Tuntuu varsin paradoksaaliselta, että vaikka Galbraithin teoria pohjautuu perinteiseen kontingenssiteoriaan, se sisältää melko mekanistisen ja sinällään kontingenssiteorialle ristiriitaisen näkemyksen organisaatiosta. Organisaatiota tarkastellaan kokonaisuutena, jossa on yksilöitä, ei systeeminä, joka koostuu yksilöistä. Organisaatio nähdään roolien kokoelmana, ei elävänä organismina. Struktuurin staattisuus aiheuttaa sen, että yksilön käyttäytyminen nähdään deterministisesti hänen asemansa pohjalta määräytyneeksi, jolloin yksilön mahdollisuudet oman toimintansa kautta vaikuttaa organisaation struktuuriin ovat vähäiset. Galbraith kyllä olettaa sosiaalisen rakentumisen perustuvan epävarmuuden vähentymiselle (Smirich & Stubbart 1985:727), mutta hänen ajatusmaailmassaan sosiaalisen rakentuminen vain uusintaa, ei uudista, organisaation struktuuria. Galbraithin näkökulmaa onkin syytetty todellisuuden yksinkertaistamisesta ja kyvyttömyydestä huomioida yksilön aktiivista roolia organisaation struktuurin luomisessa ja uudelleen muotoutumisessa (Monge & Eisenberg 1989:306; Weick 1990:18).

Mekanistisuus saattaa aiheutua siitä, että Galbraith on ominut teoriaansa vaikutteita perinteisestä informaatioteoriasta (Shannon & Weaver 1949). Informaatioteoriassa viestinnän tehokkuutta arvioidaan sen mukaan, miten hyvin sanoma saadaan siirrettyä lähettäjältä vastaanottajalle mahdollisimman samanlaisena kuin lähettäjä on sen aikonut. Vastaavasti positionaalisen näkemyksen mukaan eri asemien voisi katsoa olevan tällaisia 'pisteitä', joiden välillä informaatiota pyritään siirtämään.

Galbraithin käsitys informaatiosta on hyvin samansuuntainen Shannonin ja Weaverin

(1949) näkemyksen kanssa. Galbraith olettaa, että informaatio on jotain, joka sellaisenaan on siirrettävissä ihmiseltä toiselle. Informaation prosessoitivaatimukset täytyvät, kun tietoa välittyy määrällisesti riittävästi. Viestintäväline on kanava, jonka tehtävänä on kuljettaa organisaation jäsenille riittävästi informaatiota suhteellisen samanlaisena kuin lähettäjä on sen aikonut. Eri välineitä arvioidaan sen mukaan, mikä on niiden kyky siirtää kvantitatiivista informaatiotilaa. Nykyisessä informaatiotilavassa oleellista ei kuitenkaan enää liene se, miten paljon informaatiota väline pystyy kuljettamaan. Keskeisempää on tarkastella sitä, millaista informaatiota väline pystyy välittämään.

Todellisuudessa informaatio ei varmasti koskaan välity vastaanottajalle samanlaisena kuin lähettäjä on sen aikonut. Esimerkiksi eräs haastatettava kuvailee sitä, miten sähköpostin välityksellä tuleva määrällisesti runsaasti informaatiota sisältävä sähköpostiviesti ei auta häntä saamaan tehtäviensä kannalta tarpeellista informaatiota:

"Eli ei ihminen, ei se kerta kaikkiaan ota vastaan varsinkaan, jos se on yksin kammiossaan ja sil ei oo ketään kenen kans se vois siin samantien kommentoida, mitä tää tarkoittaa. Se lukee sen näin, lukematta sitä ja se heittää sen mielestään. Varsinkin, jos se asia on vielä semmosta aika harvoin esille tulevaa, ni sil ei ollu mitään merkitystä sil viestinnällä. Ei yhtään mitään merkitystä." (H2)

Vaikka sähköpostin avulla voidaan välittää nopeasti paljonkin informaatiota, ei sähköposti tässä tilanteessa auttanut haastatettavaa ymmärtämään tietoon liittyviä merkityksiä. Tällöin sähköpostiviesti osoittautui haastatettavan kannalta hyödyttömäksi. Pelkkä välineen kyky kuljettaa kvantitatiivista informaatiotilaa ei siis välttämättä auta yksilöä pääsemään eroon epävarmuuden kokemuksesta.

Voisi myös olettaa, että tiedon määrä ei välttämättä ole ainoa eri asemia erottava tekijä. Pikemminkin voi olla niin, että eri tehtävissä tarvitaan määrällisesti yhtä paljon, mutta laadullisesti erilaista tietoa.

Tutkittavassa organisaatiossa asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät kokevat saavansa määrällisesti hyvin paljon informaatiota.

"Joka puolelta tuli tuutin täydelt viestii ja informaatioo, ja se ei tullu mitenkään hallitusti ja koordinoitusti. Siel pitää niinku niin monesta eri lähteestä hallita sitä, että mitä sinne tule, ja jokaisen viestin antajan mielestä se oma viesti on kaikist tärkein." (H3)

Sen sijaan pääkontoreissa työskenteleville asiantuntijoille tuleva informaatio on vähäisempää mutta spesifimpää. Näin ollen voisi Galbraithin (1973) mukaisesti olettaa, että informaation määrä on jossain suhteessa eri asemia erottava tekijä. Kuitenkin vielä selvempi eri asemia erottava tekijä on niihin sisältyvien tehtävien suorittamisessa tarvittavan tiedon laatu.

Huolimatta kaikesta kritiikistä positionaalinen suuntaus auttaa ymmärtämään organisaation eri työasemien ja -tehtävien välisiä suhteita ja niitä linjoja, joita pitkin infor-

maatio organisaatiossa välittyy. Organisaatiota lienee mahdoton tarkastella huomioimatta jollain tavalla eri asemien välisten suhteiden muodostamaa suhteellisen pysyvää struktuuria. Tätä struktuuria voisi kuvailla eräänlaiseksi 'luurangoksi', joka pitää organisaatiota koossa. Voisi kuitenkin olettaa, että inhimillisen toiminnan seurauksena 'luurankokin' voi muokkautua uudella tavalla.

4.2 Organisaatio prosessina

Kun positionaalisessa traditiossa tarkastellaan niitä linjoja, joita pitkin informaatio organisaatiossa välittyy, on relationaalinen näkökulma kiinnostunut siitä, miten ihmisten välinen vuorovaikutus organisaatiossa toteutuu. Tällöin erityisen huomion saavat yksittäisten henkilöiden, ei yksittäisten asemien väliset suhteet. Relationaalista traditiota edustavista teorioista tunnetuin lienee Weickin (1969) teoria organisoitumisen prosessista. Se on saanut osakseen paljon kannatusta organisaatioviestinnän tutkijoiden piirissä (esim. Kreps 1980). Organisaatioprosessin teoria tarjoaa selityksen sille, miksi yksilöt yleensä organisoituvat yhteen. Yksilöitä ajaa yhteen tarve vähentää informaatioympäristön epävarmuutta ja kompleksisuutta järjestäytymällä yhteen ja tekemällä informaatiosta yhteisesti ymmärrettävää. Yhteisten merkitysten jakaminen rohkaisee yksilöitä toimimaan tavoilla, jotka ovat sosiaalisesti hyväksytyjä. (Smirich & Stubbart 1985:727; Weick 1995:73.)

Esimerkiksi yksilön ottaessa uutta viestintävälinettä käyttöönsä, hän saattaa tuntea epävarmuutta sen suhteen, miten uutta välinettä käytetään. Eräs haastateltava kuvailee, kuinka hän sähköpostia käyttöönottaessaan usein pyysi työtovereiltaan eräänlaista sosiaalista vahvistusta sille, että hän osaa käyttää välinettä oikein. Välineen 'oikealla' käytöllä haastateltava tarkoittanee tässä yhteydessä paitsi välineen teknisten ominaisuuksien oikeaoppista hyödyntämistä, myös välineen käyttämistä sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla.

"Mä aina pyysin jonku (työtoverin), että hei tuu kattoo, meneeks tää niinku. Mä tarviin niinku sellast vahvistust tavallaan." (H2)

Weick on selvästikin saanut vaikutteita Watzlawickin, Beaminin ja Jacksonin (1967) muotoilemasta ns. relationaalisen viestinnän suuntauksesta, joka sai julkisuutta vain muutamaa vuotta ennen Weickin teoriaa. Relationaalisen viestinnän näkökulmassa huomio kiinnittyy ihmisten välisiin suhteisiin (Millar & Rogers 1976:89). Esimerkiksi organisaatiossa yksilön viestintää ei siis voida tarkastella kontekstistaan irrallisena,

vaan yksilö tulee aina käsittää osana vähintään dyadin muodostamaa interpersonaalista suhdetta (Slutzki & Beavin 1977:74). Weick uskookin, että organisaation jäsenten viestintä on toisistaan riippuvaista (ks. myös Millar & Rogers 1976:88-90). Ollessaan vuorovaikutuksensa toistensa kanssa yksilöt luovat verkostoja eli organisoituvat. Näin ollen organisaation struktuurua ei voida ajatella ikäänkuin annettuna eri asemista muodostuvana struktuurina. Pikemminkin organisaatio tulisi käsittää toimintana, jossa ihmiset ollessaan vuorovaikutuksessa toistensa kanssa muodostavat organisaation.

Relationaalisen suuntauksen edustajat (ks. Watzlawick ym. 1967) näkevät viestinnän ominaislaadun pragmaattisena. Samoin organisaatioprosessin teoriassa viestintää tarkastellaan niiden funktioiden kautta, joita sen avulla voidaan vuorovaikutussuhteessa toteuttaa. Tällaisia viestinnän funktioita voivat olla esimerkiksi tiedon lisääminen ja tietoon liittyvien merkitysten jakaminen. Galbraithin (1973) ajattelussa keskeinen kontingenssi liittyy organisaation struktuurin ja informaation prosessointivaatimusten välille. Tarkastelun kohde on siinä, millainen organisaation struktuurin tulisi olla, että jokainen työyksikkö ja yksilö saisi tehtäviensä kannalta riittävän tiedon. Weickin teoriassa kysymys kuuluu, miten sovittaa yhteen yksilöiden erilaiset käsitykset esimerkiksi organisaation tavoitteista. Pyrkinessään yhteisten merkitysten jakamiseen yksilöt paitsi muodostavat, myös pitävät yllä organisaatiota.

Yhteisymmärryksen tavoittelemisen kuvailee siis sekä organisoitumisprosessia että organisaatiota sinällään. Organisaatio voidaankin käsittää jatkuvaksi yhteisten merkitysten jakamiseen pyrkiväksi prosessiksi, jonka lähtö- tai päätepistettä ei voida määrittellä. Merkitysten jakaminen on erityisen tärkeää juuri organisaatioissa, koska organisaatioiden käytänteitä ja toimintatapoja ei useinkaan koeta niin selviksi kuin esimerkiksi perheyhteisön käytänteitä (Czarniawska-Joerges 1992:120). Weickin (1995:71) mukaan jonkinnäköinen yhteisymmärrys saavutetaan silloin, kun yksilöiden ajatuksissa ja puheissa minä muuttuu me:ksi eli ryhdytään puhumaan koko organisaation tai työyhteisön asioista 'meidän käsityksinä ja näkökantoina'.

Merkitysten jakamista voisi luonnehtia asioihin liittyvien erilaisten mielipiteiden ja näkökantojen vaihdoksi. Erään haastateltavan kommentti kuvailee hyvin yhteisten merkitysten jakamiseen tähtäävän prosessin luonnetta:

"Pohditaan ja kinastellaan onks se näin, ja mun mielest se on noin." (H2)

Weick ei kuitenkaan hylkää Galbraithin (1973) ajatusta, jonka mukaan informaation prosessoinnin funktio on informaatioympäristön epävarmuuden vähentäminen tietoa lisäämällä. Sen sijaan Weick täydentää Galbraithia nostamalla informaation määrän lisäksi keskeiseksi tarkastelun kohteeksi myös informaation laadun. Weickin mukaan informaation prosessoinnilla on kaksi funktiota. Tiedon lisäämisen lisäksi informaation prosessoinnin tavoitteena voi myös olla se, että tietoon liittyvät merkitykset saadaan sosiaalisessa yhteisössä jaettua. Oleellista on osata erottaa, millaista informaation prosessointia, tiedon lisäämistä vai merkitysten jakamista, mikäkin viestintätehtävä vaatii. Näitä kahta informaation prosessoinnin funktiota ei kuitenkaan tulisi käsitellä toisilleen vastakkaisina. Kun pyritään merkitysten jakamiseen, kyseessä on aina myös tiedon lisääminen.

Haastatteluvastauksista ilmenee, että informaation prosessoinnin funktioita on vaikea erottaa toisistaan. Jotta jostain asiasta voitaisiin vaihtaa mielipiteitä ja näkökantoja, täytyy yksilöillä olla ainakin jonkin verran asiaan liittyvää tietoa. Esimerkiksi erään haastateltavan työyhteisössä ajankohtainen tieto jaetaan ensin kaikille yhteisön jäsenille sähköpostin ja kirjallisten tiedotteiden avulla. Tämän jälkeen näiden asioiden tiimoilta järjestetään viikottaisia keskustelutilaisuuksia. Määrällisen tiedon lisäksi tarvitaan siis myös tietoon liittyvien merkitysten jakamista, jotta työyhteisön jäsenet pystyisivät hoitamaan tehtävänsä.

"Aika usein kuulee semmosta väitettä tai toteamaa tuolta, että aivan liian vähän kerrotaan yleensä yhtiön asioista ja tapahtumista. Ja nyt kun puhuttiin toisaalta sitä, että jos (sähköpostiviesti) on yli kaksi sivua pitkä niin mä en edes lue niitä jne. Tämmösiä kommentteja sitten toiselta puolelta niin sillonhan voi tehdä tietysti tällasen johtopäätöksen, että aika paljon on myöskin jokaisen omilla harteilla, kuinka paljon sitten viittii sitä tietoa ottaa vastaan. Tavaraa tulee niin paljon, että ongelmaksi muodostuu sen oikean asian löytäminen sieltä. Mitä kannattaa lukea ja mitä ei. Ja sen takiihan, sehän on yks syy siihen, miks me pidetään tällasii viikkopalavereita, että tavallaan minä (esimies) yritän löytää sen, mikä on niin kun olennaisinta, ja sitten käydä niitä asioita painottaen läpi. Aika suuri osa näistä asioista tulee myöskin paperilla ja ne on kaikkien luettavissa ja sitten (sähköpostissa) on kaikkien näköistä ilmoitustaulua ja muuta, josta niitä myöskin voi lukea. Kaikki niin kun saa sen, jos halua lukee muutakin kuin sen, minkä minä katson niin kun olennaiseksi asiaksi. Mut käytännössä sitten kuitenkin näin on, että kyl mä yritän löytää ne asiakaspalvelun kannalta olennaisimmat asiat sieltä ja tuoda ne esille, ja sitten muut on oman aktiivisuuden varassa." (H4)

Haastateltavan vastaus herättää pohtimaan, kenen näkökannoista ns. yhteisesti jaetussa tiedossa loppujen lopuksi onkaan kyse. Onko niin, että tietyt aktiivisesti tietoa prosessoivat yksilöt auttavat muita yksilöä viestien tulkitsemisessa vai onko niin, että dominoivat yksilöt 'iskostavat' omat tulkintansa muille? Voisi olettaa, että informaatioyhteiskunnassa vaikutusvaltaa saavat henkilöt, jotka osaavat käsitellä tietoa ja poimia sieltä olennaisimmat asiat.

Epävarmassa informaatioympäristössä organisaation jäsenet ovat tietämättömiä

mistään toimintatavasta tai tulkintatavasta. Tällöin pyrkimys epävarmuuden vähentämiseen johtaa tiedon keräämiseen. (Daft & Lengel 1986:554; Daft ym. 1987:357.) Tyypillinen tällainen tilanne voi olla esimerkiksi uuden työntekijän sosiaalistuminen työyhteisöön. Bergerin ja Calabresen (ks. Berger & Bradac 1985) epävarmuuden vähentämisen teoriaa onkin sovellettu juuri tällaiseen keskinäisviestinnälliseen tilanteeseen. Sosiaalistumisprosessin alkuvaiheessa uusi jäsen on tietämätön yhteisön toimintatavoista ja käytänteistä, jolloin hänen pyrkimyksenään on niihin liittyvän tiedon kerääminen. Informaatiopainotteisen alkuvaiheen (entry phase) jälkeen siirrytään yksilöllisen viestinnän vaiheeseen (personal phase), jolloin uusi työntekijä saa tietoa esimerkiksi yhteisön arvoista ja merkityksistä. Tällöin kyseessä ei välttämättä enää olekaan informaation kerääminen vaan merkitysten jakaminen. (Weick 1995:91-92).

Shortin ym. (1976) teoriaa sosiaalisesta läsnäolosta voinee myös soveltaa uuden työntekijän sosiaalistumisprosessin kuvailuun. Uuden työntekijän organisaation sosiaalistumisen alkuvaiheessa voi riittää, että uusi jäsen saa tietoa organisaatiosta ja tulevista työtehtävistään esimerkiksi kirjallisesti. Yksilöllisen viestinnän vaiheessa viestintäosapuolilta vaaditaan kuitenkin voimakkaampaa interpersonaalisen sitoutumisen astetta kuin informaatiopainotteisessa alkuvaiheessa. Näin ollen yhteisön arvoihin ja merkityksiin sisälle pääseminen ei liene mahdollista ennen kuin vasta sitten, kun henkilö on jo jonkin aikaa toiminut organisaatiossa ja ollut työyhteisössä henkilökohtaisesti läsnä.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoria (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) on eräänlainen looginen jatke Weickin (1969) ja Galbraithin (1973) teoreettisille näkemyksille. Välineiden monipuolisuuden teoriassa keskeinen ajatus on, että välineen tulee mukautua informaation prosessoinnin vaatimuksiin. Väline tulee siis valita tehtävän mukaan. Oleellista on osata erottaa, milloin välineen tulee kyetä kuljettamaan määrällisesti riittävästi informaatiota ja milloin sen tulee tämän lisäksi mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että informaatioon liittyvistä merkityksistä tulisi yhteisiä.

Valitessaan tehtävään liian yksipuolisen välineen, yksilöt eivät välttämättä pysty tekemään tiedosta yhteisesti ymmärrettävää. Esimerkiksi kirjallinen tiedote ei aina auta selventämään organisaation tavoitteisiin liittyviä merkityksiä eli tekemään tavoitteista yhteisesti ymmärrettäviä. Tällöin organisaatiossa voidaan tarvita erityisiä 'hengen luonti' -tilaisuuksia. Toisaalta tehtävään liian monipuolisen välineen valinta voi johtaa noidankehään. Informaatiota välittävien verbaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden määrä voi olla on niin suuri, että yksilö saattaa ahdistua tiedon runsaudesta, eikä osaa valita tiedosta olennaista. Tällöin yksilö voi tuntea olonsa epävarmaksi ja kokea saamansa tiedon puutteelliseksi. Pyrkimys vähentää informaatioympäristön epävarmuutta onkin siis vain johtanut epävarmuuden lisääntymiseen. (ks. Nayyar & Kazanjan 1993:747-753.)

Tehtävään liian monipuolisen välineen valintaa havainnollistaa hyvin ajatus videoneuvottelusta, jossa toinen neuvotteluosapuoli ei ole saanut riittävästi taustatietoa neuvottelun aiheena olevasta asiasta. Tällöin tämän osapuolen joko tietoisena tai tiedostamattomana pyrkimyksenä on neuvottelun aikana hankkia lisää informaatiota neuvoteltavasta asiasta, jotta hän pystyisi tuottamaan ja vaihtamaan siitä mielipiteitä. Tällaisessa tilanteessa ei ole rationaalista käyttää videoneuvottelua, koska tietämättömälle osapuolelle olisi ollut taloudellisempaa välittää tietoa neuvoteltavasta asiasta esimerkiksi puhelimitse tai kirjeitse jo ennen varsinaista neuvottelua. Kustannuksiltaan melko kallista viestintätapaa, videoneuvottelua, olisi voinut käyttää vasta sitten, kun kummallakin osapuolella olisi ollut tarpeeksi tietoa neuvoteltavasta asiasta. Vasta tällöin informaation jakamisen lisäksi olisi päästy myös neuvottelemaan eli vaihtamaan neuvoteltavaan asiaan liittyviä merkityksiä.

Auttaako tiedon lisääminen välttämättä yksilöä pääsemään eroon epävarmuuden kokemuksesta? Kun yksilö havaitsee, ettei hän enää ole epävarma jonkun asian suhteen, hän tulee epävarmaksi, koska huomaa, ettei ole enää epävarma, ja alkaa samalla epäillä, pitäisikö hänen olla epävarma (Puro 1996b:25). Esimerkiksi kun yksilö ottaa käyttöön uuden viestintävälineen, hän käyttöönoton alkuvaiheessa pyrkii vähentämään uuteen välineeseen liittyvää epävarmuutta hankkimalla tietoa välineen ominai-

suuksista ja käyttömahdollisuuksista. Voiko yksilö kuitenkaan määrittää sitä hetkeä, jolloin hänellä on tarpeeksi uuteen välineeseen liittyvää tietoa? Oppiessaan perusasiat uudesta välineestä ja sen käytöstä yksilö on samalla mahdollisesti oivaltanut, että välinettä voi hyödyntää hyvin monenlaisilla erilaisilla tavoilla. Näin ollen yksilö tuntee edelleen epävarmuutta, jos hän ei tiedä millaisia nämä muut välineen käyttömahdollisuudet ovat, ja jatkaa välineeseen liittyvän tiedon hankkimista.

Toisaalta pohtimisen arvoinen asia on, onko ylipäänsä mahdollista erottaa toisistaan tehtäviä, joissa tarvitaan tiedon lisäämistä ja tehtäviä, joissa tarvitaan myös tietoon liittyvien merkitysten jakamista. Edellisessä kappaleessa esitettyyn esimerkkiin viitaten voisi olettaa, että tuntiessaan välineen ominaisuudet ja käyttömahdollisuudet yksilö alkaa muodostaa tulkintoja siitä, millaiset tavat käyttää välinettä ovat esimerkiksi sosiaalisesti hyväksytyjä. Näin ollen yksilö on siirtynyt tiedon keräämisen vaiheesta merkitysten vaihtamisen vaiheeseen. Kuten aiemmin jo mainittiin informaation prosessoinnin funktioita, tiedon lisäämistä ja merkitysten jakamista, ei tulisi kuitenkaan välttämättä nähdä toisilleen vastakkaisina. Kun pyritään merkitysten jakamiseen, kyseessä on aina myös tiedon lisääminen.

Weickin teoriassa ei oletetakaan, että yksilöt välttämättä olisivat tietoisia viestintätehtävän vaatimuksista ja välineen kyvystä täyttää ne. Kuitenkin eräänlainen sensitiivisyys informaation prosessoinnin vaatimusten ja välineen valinnan suhteen johtaa Weickin mukaan tehokkaaseen viestintään. Tehokkuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä tehtävään liittyvien informaation prosessointivaatimusten täyttymistä. Usein esimerkiksi välineen valinnassa sensitiivinen johtaja koetaan kaikin puolin päteväksi johtajaksi (ks. esim. Daft ym. 1987).

Voisi ajatella, että positionaalisessa ja relationaalisessa traditiossa organisaatiota tarkastellaan erilaisista toisiaan täydentävistä näkökulmista. Galbraith (1973) lähestyy organisaatiota vertikaalisena verkostona, jossa asemien hierarkkiset suhteet määrittelevät sitä, kuinka paljon informaatiota missäkin asemassa tarvitaan. Weickin (1969) näkemys organisaatiosta on puolestaan horisontaalinen, koska hänen kiinnostuksensa

liittyy siihen, millaista informaation prosessointia erilaisissa työtehtävissä tarvitaan. Sekä Weickin että Galbraithin teoriaan sisältyy yhteinen oletus, jonka mukaan organisaation kaikkien jäsenten ei tarvitse tietää kaikkea organisaation toimivuuden kannalta. Galbraithin ajattelussa tämä tarkoittaa lähinnä sitä, että organisaation eri asemissa tarvitaan tietoa erisuuruisesti. Weickin mukaan taas eri tehtävissä tarvitaan erilaista tietoa.

Tutkittavassa organisaatiossa valmistaudutaan vastaanottamaan uutta teknologiaa. Organisaation jäsenillä on erilaisia uuteen teknologiaan liittyviä tiedon tarpeita. Uuden teknologian käyttöön perehdyttävässä koulutuksessa ei näitä erilaisia tarpeita kuitenkaan ole huomioitu eli koulutusta ei ole osattu kohdentaa.

"Jos on kaksi tuhatta vastaanottajaa niin osa on konttorilla tiskillä yksityispuolella, osa on yritys-puolella, osa tekee pääkonttorissa vaan yhtä ja toinen vaan tekee (kirjallisia töitä). Että tavallaan ne tarpeet on erilaisia ja sitten ne kuitenkin yritetään saada mahdollisimman edullisesti yhdestä tuutista ulos, jolloin se ei tavoita välttämättä sen massan joukosta se sun kiinnostava ala. Tavallaan jokainen tarvii niin kun saman asian, mut hiukka eri tavalla ja hiukka eri asiat on niin kun tärkeitä. Sama viesti monella eri tavalla kerrottuna." (H2)

Vertikaalinen horisontaalisuus liittyy jollain lailla myös organisaatioprosessin teoriiaan. Daftin ja Weickin (1984:285-286) mukaan organisaation johtajien työhön sisältyy yleensä paljon sellaisia viestintätehtäviä, joiden onnistunut hoitaminen vaatii yhteisymmärryksen saavuttamista eri viestintäosapuolten välillä eli siis merkitysten jakamista. Tällaisia johtajien ratkottavana olevia asioita voivat olla esimerkiksi yleensä henkilöstöasiat tai vaikeat ristiriitatilanteet.

Esimerkiksi eräs esimiesasemassa oleva haastateltava kuvailee omaan työhönsä sisältyviä tehtäviä, joissa tarvitaan erilaisten näkemysten yhdistämistä. Tällaisia tehtäviä ovat mm. henkilöstön palkkaukseen ym. liittyvät asiat sekä erimielisyystilanteet asiakkaiden kanssa.

"Sitten taas selkeesti semmonen alue, joka on kahden ihmisen välistä vaikuttamista, eli jos me puhutaan työntekijän jostain palkkauksesta, eduista tai mistä tahansa tämmöisestä. Meil on myyntipäälliköt, jotka on tavoitteellisia. Jos en ole tyytyväinen heidän tavoitteisiinsa, niin en mä sitä lähde sähköpostilla vaan mä pyydän sit henkilön keskusteluun. (Asiakkaiden suhteen) semmosii erimielisyystilanteita eli joku on tyytymätön samaansa palveluun tms., niin silloin halutaan tavata."(H4)

Voisi kuitenkin olettaa, että myös organisaation alemmilla tasoilla useat viestintätehtävät vaativat yhteisten merkitysten jakamista. Nämä tehtävät eivät välttämättä kuitenkaan liity suoranaisesti työtehtävien suorittamiseen, vaan sen sijaan esimerkiksi sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Tällaisella 'sosiaalisella' viestinnällä on kuitenkin useissa tutkimuksissa todettu olevan huomattava merkitys esimerkiksi viestintävälineitä kohtaan tunnettujen asenteiden muokkaajana (ks. esim. Fulk ym. 1987, 1990) ja

sitä kautta koko organisaation toimintaan.

Viestintävälineiden rooli organisaatiossa on siis Weickin mukaan paitsi kuljettaa kvantitatiivista informaatiovirtaa, myös mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että tietoon liittyvistä merkityksistä tulisi yhteisiä. Myöhemmin Weick (1990:2) päätyi vielä lisäksi ajatukseen, jonka mukaan väline sinällään on ilmiö, joka vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista. Yhteinen välineeseen liittyvä tieto auttaa yksilöitä käyttämään välinettä sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla. Tämä näkemys on hyvin lähellä kulttuurisen tradition (esim. Poole ym. 1985) mukaista oletusta, jonka mukaan välinekulttuuri eli se tapa, jolla välineistä ajatellaan ja miten niitä käytetään, yhdistää organisaation jäseniä.

4.3 Organisaatio kulttuurina

Weickin (1990:18) mukaan näkemys organisaatiosta suhteellisen pysyvänä struktuurina aliarvioi inhimillisen toiminnan merkityksen organisaatiota muovaavana tekijänä. Toisaalta hän myös kritisoi omaa alkuperäistä organisaatioprosessin teoriaansa siitä, että se aliarvioi muodollisen struktuurin merkityksen organisaatiota koossapitävänä voimana. Ratkaisun ongelmaan tarjoaa kulttuurista traditiota edustava strukturaatio-teoria, jota organisaatiokontekstiin ovat soveltaneet erityisesti Poole ja McPhee (ks. Poole ym. 1985).

Galbraithin (1973) teoriaan sisältyvä termi strukturi tulisi ymmärtää eräänlaisena organisaation muodollisten, suhteellisten pysyvien asemien verkostona. Sen sijaan strukturaation käsitteen avulla organisaatiota tarkastellaan sosiaalisena systeeminä, jolle tietty muodollinen strukturi luo puitteet, mutta jota yksilöt omalla toiminnallaan jatkuvasti muokkaavat.

Poole ja McPhee lainasivat strukturaation käsitteen Giddensiltä (1979), joka oli soveltanut strukturaation käsitettä koko yhteiskunnan tasolla. Giddensin strukturaationäkemys syntyi kritiikiksi funktionalistiselle yhteiskuntatieteelle (esim. Parsons

1951), jonka keskeisen oletuksen mukaan toteuttamalla omaa asemaansa yhteiskunnassa yksilöt samalla pitävät yllä vallitsevaa yhteiskuntajärjestystä. Giddensin mukaan yksilöt eivät toimintansa kautta vain uusinnalla vallitsevaa yhteiskuntajärjestystä. Toiminta voi myös uudistaa ja muokata yhteiskunnan struktuuria. Aivan samoin Poole ja McPhee olettavat, että organisaation jäsenet oman toimintansa kautta pelkän organisaation struktuurin ylläpidon lisäksi myös uudistavat ja muokkaavat organisaation sosiaalista struktuuria.

Strukturaatio-näkökulma yhdistää sekä rakenteen että toiminnan kulttuurin käsitteen avulla. Poolen ja McPheen tarkastelevat organisaatiota eräänlaisena kulttuurina, jossa roolien, sääntöjen ja normien avulla yksilöt pitävät yllä ja uudelleen muokkaavat sosiaalista struktuuria. Struktuuria ei siis tulisi käsittää vain toiminnan tilaksi vaan myös toiminnan tulokseksi. Aiempi toimintamme säätelee sitä, millaiseksi tuleva toimintamme muodostuu. Strukturaatio-näkökulma hylkää Galbraithin (1973) teoriaan sisältyneen deterministisen oletuksen, jonka mukaan asemat määrittelevät organisaation jäsenten toimintaa. Poolen ja McPheen mukaan yksilö ei rajoita toimintaansa vain oman asemansa tarjoamiin puitteisiin, vaan hänellä on mahdollisuus oman toimintansa kautta vaikuttaa siihen, millaiseksi hänen ja hänen yhteisönsä tuleva toiminta muodostuu.

Yhteistä relationaaliselle (esim. Weick 1969) ja kulttuuriselle traditiolle on se, että niissä kummassakin korostetaan yhteisten merkitysten jakamisen tärkeyttä organisaatiota koossapitävänä voimana. Lisäksi kummassakin traditiossa organisaatiota tarkastellaan jatkuvana prosessina eikä staattisena struktuurina. Toisaalta, kumpikaan suuntaus ei kyseenalaista ihmisen halua toimia yhteistyössä muiden yksilöiden kanssa. Sekä relationaalisessa että kulttuurisessa traditiossa yksilöillä oletetaan olevan luontainen tarve pyrkiä mukautumaan yhteisön muiden jäsenten toimintaan ja toimimaan sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla. Tällöin kumpikin näkökulma tavallaan sulkee pois anarkian mahdollisuuden (ks. Puro 1996b:59).

Onko organisaation käytänteiden uudistaminen kuitenkin mahdollista ilman tietynlaista 'anarkiaa'? Esimerkiksi tutkittavassa organisaatiossa 'anarkia' ilmeni erään haastateltavan haluna ottaa käyt-

töön internet-yhteys omin varoin kustannettuna, koska organisaatio ei tällaista mahdollisuutta vielä ollut tarjonnut.

"Internet-yhteys on toisaalta vielä tällä hetkellä niin että se on oma. Se ei oo yrityksen vielä. Mulla on oma, tuota maksan itse jne. Se on nyt vast tullu tänä vuonna, että (yritys) niin kun sallii tän. Elikä mä en pääse meidän lähiverkon kautta, en pääse tonne internettiin vasta se on tullu mahdolliseksi vasta tänä vuonna. Mä olen modeemilla sitten yhteydessä." (H4)

Poole ja McPhee ovat tarkastelleet strukturaatioteorian avulla erityisesti organisaation päätöksentekoprosessia. Päätöksentekoprosessin he näkevät kolmivaiheiseksi. Ensimmäisessä vaiheessa päätös muotoillaan eli luodaan jonkinlainen mielikuva olotilasta, jota pidetään tavoiteltavana. Esimerkiksi organisaation johtotaso voi luoda visioita uuden viestintäteknologian mukanaan tuomista eduista ja tehdä päätöksen uuden teknologian hankkimisesta. Toisessa vaiheessa päätös laitetaan täytäntöön. Tässä vaiheessa organisaatiossa ryhdytään tiedottamaan uudesta teknologiasta ja kouluttamaan organisaation jäseniä sen käyttöön. Kolmas vaihe on päätöksen vastaanotto, jolloin organisaation jäsenet alkavat elää päätöksen kanssa eli käyttävät teknologiaa. Päätöksestä on tullut konkreettinen, eli organisaatio on alkanut elää päätöksessä. Päätöksentekoprosessia voisi kuvailla päättymättömäksi ketjuksi, koska toimeenpantu päätös osaltaan määrittelee organisaatiossa tehtäviä tulevia päätöksiä. Esimerkiksi käytössä oleva teknologia saattaa vaikuttaa tuleviin teknologiahankintoihin. (McPhee 1992:202-204.)

Poolen ja McPheen näkemys päätöksenteosta mukailee systeemiteoreettista ajatusmallia, jonka mukaan päätöksentekoprosessia voidaan tarkastella organisaation eri tasoilla. Melko selvää lienee, että organisaation johtotason organisaation viestintäjärjestelmään kohdistuvat strategiset valinnat säätelevät sitä, miten organisaatiossa viestitään ja viestintävälineitä käytetään. Organisaation viestintäjärjestelmä tavallaan tarjoaa puitteet, joiden varassa eri työyhteisöt ja työntekijät toimivat. Esimerkiksi johtotasolla tehdyt päätökset voivat vaikuttaa siihen, millaisia välineitä työntekijöillä on käytössään. Organisaation jäsenillä on kuitenkin suuri vaikutus siihen, millaiseksi viestintävälineiden käyttö kussakin työyhteisössä muotoutuu. Yksilötasolla tehtävät valinnat säätelevät siis loppujen lopuksi koko organisaation viestintäjärjestelmän toimivuutta.

Päätöksentekoprosessin vaiheita organisaation eri tasoilla kuvailee hyvin tutkittavassa organisaatiossa parhaillaan toteutuvan projektin eteneminen. Organisaation johtotaso on luonut visioita uuden teknologian mukanaan tuomista mahdollisuuksista. Nyt organisaatiossa odotellaan, kuinka nämä visiot toteutuvat käytännössä. Vasta käytännön kokemusten myötä voidaan arvioida projektin onnistuneisuutta.

"(Johtotaso) on pystynyt luomaan tällasen niinku positiivisen odotusarvon. He on aika paljon viestinyt, luonut odotuksia, antanut lupauksia ja hyvin niinku semmonen innostunut tunnelma vallitsee. Enemmän niinku nyt on sitten siitä, että se projekti pystyy sitten toteuttamaan sen, mitä ne on luvannut. Viestinnän kautta on tullut esille uusien järjestelmien helppous, helposti käytettäviä ja parantaa sitä asiakaspalvelutilannetta. Poistaa turhia välivaiheita, helpottaa asiakkaan kokonaistilanteen näkemistä siis kaikkee tämmöstä, mitä sielt on tullut niinku yksittäisii lupauksia. Nehän on annettu selkeesti niinku sielt viestinnästä esiin. Nyt on sen (uuden tietokonejärjestelmän) odotusarvot suuret. Nyt sit nähdään mihin siel ollaan päästy ja mikä on se todellinen toiminta ja se sitten varmaan aika pitkälle sanelee, miten se projekti sitten kaiken kaikkiaan onnistuu." (H4)

Poolen ja DeSanctisin (1990,1992) adaptiivisen strukturaation teoria on teknologiakontekstiin tuotu sovellus Poolen McPheen strukturaatioteoriasta. Adaptiivisen strukturaation keskeinen lähtökohta on oletus yhteisön kulttuuristen tekijöiden ja viestintäteknologian vastavuoroisesta suhteesta. Yhteisön kulttuuriset tekijät määrittelevät viestintävälinekäyttämistä, mutta toisaalta myös se, miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta yhteisön kulttuuriin. (McPhee 1992:200-201; Weick 1990:18.) Näin ollen viestintäteknologian roolia organisaation toiminnan ylläpitäjänä voisi kuvailla moninaiseksi. Ensinnäkin, eri välineet toimivat informaation välityskanavina eri yksilöiden ja yhteisöjen välillä. Toisaalta, myös välinekulttuuri eli se tapa, jolla välineistä ajatellaan ja miten niitä käytetään, yhdistää organisaation jäseniä. Kolmanneksi, se miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta organisaation jäsenten tapaan viestiä ja tätä kautta yleensä koko organisaation toimintaan.

Kuten Puro (1996b:68) mainitsee, organisaatioviestinnästä on vaikeaa löytää teorioita, jotka haasteellisesti asettuisivat aiempien teorioiden peruseriaatteita vastaan. Näin ollen myöskään näkemykset organisaatiosta positionaalisena struktuurina, dynaamisena prosessina tai kulttuurina eivät ole keskenään ristiriidassa. Pikemminkin kysymys lienee siitä, millainen näkökulma organisaatioviestinnän tutkimiseen otetaan. Erilaiset organisaatioteoriat, kuten teoriat yleensäkin, voidaan nähdä myös oman aikakautensa kuvaajina. Ennen viestintäteknologian valtaisa kehitymistä organisaatioviestinnän tutkimuksessa keskeistä oli tutkia, miten organisaation jäsenille saatai-

siin välitettyä riittävästi tietoa. Voisi olettaa, että organisaatioiden rakenne oli tuolin yleensä hierarkkisempi kuin nykyään. Hierarkkisissa organisaatioissa toimintatapoihin liittyvien merkitysten muotoilu lienee ollut lähinnä johtajien tehtävä. Johtajien muodostamat tulkinnat asioista yritettiin viestiä, saada perille, kaikille organisaation jäsenille sellaisenaan.

Informaation valtava määrä saattaa aiheuttaa sen, että johtajien tehtävänä on valikoida informaatiotulvasta olennaisin tieto. Tästä johtuen työntekijöille välittyvä informaatio on joissain tapauksissa edelleen lähinnä johtajien tulkitsemaa. Eräs esimiesasemassa oleva haastateltava kertoo, kuinka hänellä on tapana tavallaan 'suodattaa' johtamansa työyksikön jäsenille tulevaa informaatiota "Meillä on sitten semmoset viikkopalaverit tavallaan kerran viikossa, jolloin me käydään näit asioita läpi, mitä uusia asioita on tullut, mitä pitää huomioida, mitä se meidän kannalta tarkoittaa jne. Kun porukan koko on tän verran suuri, niin ne on aika pitkälle semmosta yksisuuntaista, tahtoo olla se, elikkä se on se, että minä (esimies) kerron, kerron näit muuttuneita asioita ja sitä, mitä se näyttäisi tarkoittavan ja sitten tulee niin kommenttia siihen ja sitten jostain asioista syntyy keskustelua ja jostain ei synny keskustelua." (H4)

Nykyisessä tietoyhteiskunnan informaatiotulvassa ongelma ei ole enää siinä, saadaanko informaatiota määrällisesti riittävästi. Keskeisempää on osata tulkita, mikä osa informaatiosta on olennaista. Näin ollen viestintäteknologiaa tarkastellessa oleellista ei enää liene tutkia, kuinka paljon väline välittää informaatiota, vaan pikemminkin millaista informaatiota väline pystyy välittämään. Uusien teknologisten keksintöjen jatkuvasti lisääntyessä keskeiseksi kiinnostuksen kohteeksi on noussut myös se, millaiset tekijät välineiden valintaa ja käyttöä säätelevät ja millaisia vaikutuksia teknologian käytöllä on ihmisten toimintatapoihin.

5 VÄLINEEN VALINTA RATIONAALISENA PROSESSINA

Tässä luvussa tarkastellaan viestintäteknologiateorioita, jotka voidaan lukea rationaaliseen eli teknologiakeskeiseen traditioon. Ennen rationaalisen tradition teorioiden kehittymistä viestintävälineitä arvioitiin yleensä perinteisen informaatioteorian (Shannon & Weaver 1949) pohjalta. Välineitä tarkasteltiin eräänlaisina kanavina, joiden tehtävänä oli kuljettaa kvantitatiivista informaatiovirtaa lähettäjältä vastaanottajalle. Viestintävälineiden kehittyessä 1970-luvun alkupuolella oleellista ei enää ollut se, kuinka paljon väline informaatiota kuljettaa vaan se, millaista informaatiota väline pystyy välittämään. Rationaalisen tradition teoriat nostivat erityiseksi tarkastelun kohteeksi sen, miten eri välineet soveltuvat erilaisiin viestintätehtäviin. Tällöin näkökulma avartui pelkästä viestintävälineen tarkastelusta pyrkimykseen ymmärtää viestintävälinekäyttäytymistä eli sitä, miten ja miksi ihmiset välineitä käyttävät.

Rationaalisen tradition teorioiksi luetaan yleensä kaksi erillistä, mutta hyvin samankaltaista teoriaa. Nämä ovat sosiaalisen läsnäolon teoria (Short ym. 1976) sekä välineiden monipuolisuuden teoria (Daft & McIntosh 1981; Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987). Kumpikin tarkastelee välinettä niiden funktioiden pohjalta, joita se voi vuorovaikutuksessa toteuttaa. Tällainen funktio on sosiaalisen läsnäolossa teoriassa sosiaalisen läsnäolon välittyminen ja välineiden monipuolisuuden teoriassa informaation prosessoinnin vaatimusten täyttyminen. Tämän luvun ensimmäisessä alaluvussa käsitellään sosiaalisen läsnäolon teoriaa ja toisessa alaluvussa syvennyttään viestintävälineiden monipuolisuuden teoriaan.

5.1 Väline sosiaalisen läsnäolon välittäjänä

1970-luvun puolivälissä tutkijaryhmä Short, Williams ja Christie (1976) sai tehtäväkseen selvittää, miten viestintäkuluja voitaisiin rationalisoida Britannian valtionhallinnossa. Valtion virastoissa ongelmalliseksi oli osoittautunut viestintävälineiden ja tehtävien yhteensovittaminen. Tämä johtui siitä, että aina ei kyetty arvioimaan, millaiset viestintätehtävät vaativat välitöntä läsnäoloa ja milloin asiat voitiin hoitaa ta-

loudellisemmin jonkin tehtävään sopivan viestintävälineen avulla.

Uutta viestintäteknologiaa ei pitäisi hankkia vain teknologian vuoksi. Kontingenssiteoreettisen ajattelutavan mukaisesti teknologian hankintaa suunnitellessa pitäisi pohtia, miten uusi teknologia palvelee organisaation kokonaistavoitteen täyttymistä. Myös haastatteluvastauksista ilmeni, että teknologian tarkoituksenmukaisuus sekä organisaation toimintojen että yksittäisten käyttäjien tehtävien kannalta on ensiarvoisen tärkeää uutta teknologiaa hankittaessa.

"Mitä nyt ollaan hakemassa, mitä nyt ollaan tekemässä. [-] Sehän on ihan avainasemassa." (H4)

Shortin tutkijaryhmä etsi vastauksia ongelmaan nostamalla tarkastelun kohteeksi kysymyksen siitä, millaisia sosiaalisia tarpeita eri välineiden avulla vuorovaikutussuhteessa pystytään täyttämään. Argylen ja Deanin (1965) välittömyyden (immediacy) ja Mehrabianin (1969) intiimiyden (intimacy) käsitteisiin pohjautuen Short ym. (1976) kehittivät teorian sosiaalisesta läsnäolosta (social presence theory), joka tarkastelee eri viestintävälineiden kykyä saada vastaanottaja tietoiseksi lähettäjän psykologisesta ja sosiaalisesta läsnäolosta ja tätä kautta vahvistaa interpersonaaalisia suhteita.

Erään haastateltavan mielestä, mitä vaativammasta ja merkityksellisemmästä viestintätehtävästä on kysymys, sitä enemmän korostuu tarve vahvistaa viestijöiden välisiä interpersonaaalisia suhteita. Merkityksellisyydellä hän tarkoittaa esimerkiksi taloudellisiin että sosiaalisiin seikkoihin liittyvää merkityksellisyyttä.

"Riippuu asian merkityksellisyydestä, jos se on iso asia ni sitä enemmän korostuu se henkilökohtainen vuorovaikutus. Ja tää pätee myöskin siis niin yrityksen sisällä kuin sit myös asiakkaisiin. Eli jos aatellaan niitä asiakkaita, joiden kanssa ollaan tekemisissä niin, niin mitä isompiin asioihin mennään, niin mitä varmemmin. Mittarihan voi olla mikä tahansa tän asian suuruudelle. Joskus se on markat, joskus se on vaan joku muu asia. Niin sitä varmemmin se vaatii niinku henkilökohtasta yhteyttä. Joskus riittää puhelin, toisinaan on sit parempi kun tavataan." (H4)

Semanttisen differentiaalimittauksen laaditun mittarin avulla Short ym. (1976) mittaivat yksilöiden kokemaa tyytyväisyyttä eri viestintävälineitä ja viestintätapoja kohtaan erilaisissa viestintätehtävissä sekä käsityksiä näiden sopivuudesta eri tehtäviin. Mitä lämpimämmäksi, persoonallisemmaksi, sensitiivisemmäksi ja sosiaalisemmaksi väline tai tapa viestiä arvioitiin, sitä paremmin sen luokiteltiin täyttävän sosiaalisen läsnäolon kriteerit. Näissä tutkimuksissa korkeimmat pistemäärät sai kasvokkainviestintä. Seuraavaksi parhaiten arvoasteikolle sijoittuivat videoneuvottelu ja audiovälineet (esim. puhelin). Kirjoitetun viestinnän arvioitiin täyttävän vähiten sosiaalisen läsnäolon kriteerejä. Tutkimus ei vielä ajankohtansa vuoksi sisältänyt tietokoneavusteisia yhteyksiä.

Koska kasvokkaisuviestintä arvioidaan kaikkein parhaiten sosiaalista läsnäoloa välittäväksi, voisi ajatella, että muut välineet pyrkivät simuloimaan kasvokkaistilanteen viestintää. Esimerkiksi näin voi olla puhelinavusteisessa koulutustilanteessa.

"Kun ollaan kasvokkain, niin silloin on helpompi päästä niin kun kontaktiin, että saadaan aktiiviseksi niin kun se toinenkin osapuoli. Sun pitää olla jonkin verran innostunut. Mä yritän vapauttaa sitä ilmapiiriä ja tehdä sellaseks, ettei oo kynnyks niin kun keskeyttää tai kysyä suuri. Ja sitten kun on tarpeeksi kauan ollut hiljasta, ni mä kyselen nimiltä, että mitä mieltä sä olet ja kai sulla nyt jotain kysymyksiä on herännyt. Mä pommittelen sitten." (H1)

Väline ei sinällään korvaa puutteellisia viestintätaitoja. Sosiaalisen läsnäolon kokemus syntyy aina viestijän ilmaisusta. Esimerkiksi erään haastateltavan mielestä puhelinavusteisessa neuvottelussa on tärkeää, että viestijöillä on selkeä ääni ja hyvä ulosanti.

"Siinä on vaan tärkeää, että on semmonen hyvä selkeä ääni ja hyvä ulosanti ja sitte pystyy vetämään ne muut mukaan ettei se oo vaan yksinpuhelua sitte." (H1)

Luonnollisesti myöskin sanoman sisältö sinällään voi välittää runsaasti sosiaalista läsnäoloa.

Eräs haastateltava käyttää usein sähköpostia, huonosti sosiaalista läsnäoloa välittävää välinettä, esimerkiksi seuraavanlaisen viestin lähettämiseen.

"Tuu kakkukahville." (H1)

Kakkukahville kutsumisen voisi tulkita välittävän runsaasti tunnetta sosiaalisesta läheisyydestä. Voisi olettaa, että kun sanoman sisältö jo sinällään välittää tunnetta sosiaalisesta läsnäolosta, ei enää olisi niin suurta merkitystä sillä, millä välineellä sanoma lähetetään. Kuitenkin, jos vastaanottaja saisi kutsun kakkukahville puhelimitse, voisi hän samantien esimerkiksi puhujan äänen piirteistä päätellä, kuinka innokkaasti tämä on häntä kakkukahville kutsumassa. Välineen valinta sinällään voi myös symboloida tunnetta sosiaalisesta läheisyydestä (ks. Trevino ym. 1987, 1990).

Sosiaalinen läsnäolo ei ole riippuvainen pelkistä sanoista vaan myös viestinnän nonverbaalisista vihjeistä (Rice 1993a:452-453.) Short, Williams ja Christie olivat jo ennen sosiaalisen läsnäolon teorian syntymistä saaneet tunnustusta lähinnä nonverbaalisen viestinnän tutkijoina (ks. esim. Short 1974; Williams 1975, 1977). Näin ollen onkin melko luonnollista, että sosiaalisen läsnäolon käsite kuvailee erityisesti välineen kykyä välittää nonverbaalisia vihjeitä.

Nonverbaaliset vihjeet ovat sosiaalisen läsnäolon välittymisen kannalta tärkeitä. Voisi olettaa, että tunteet paljastuvat esimerkiksi eleistä ja ilmeistä yleensä viestinnän verbaalisia vihjeitä selvemmin. Esimerkiksi eräs haastateltava haluaa tietäntyyppisissä korkeaa interpersonaalisen sitoutumisen astetta vaativissa tehtävissä nähdä viestintäkumppaninsa silmät.

"Mä haluan nähdä niinku tavallaan sen ihmisen silmät. Mikä asenne sil on mua kohtaan täs asiassa." (H2)

Sosiaalisen läsnäolon näkökulmasta viestintä määritellään tehokkaaksi, kun onnistutaan valitsemaan tiettyyn viestintätehtävään sopiva väline tai tapa viestiä. Runsaasti interpersonaalista sitoutumista vaativat tehtävät (esim. konfliktinratkaisu ja neuvottelutilanteet) hoidetaan yleensä parhaiten viestimällä kasvokkain, koska kasvokkaisuviestintätilanteessa sosiaalinen läsnäolo välittyy parhaiten. Vastaavasti rutiininomai-

siin, vähän sosiaalista läsnäoloa vaativiin tehtäviin soveltuvat myös huonommin sosiaalista läsnäoloa välittävät välineet ja tavat viestiä (esim. puhelin ja kirjallinen viestintä). (Short ym. 1976:66-71.)

Erään haastateltavan mielestä kasvokkaista viestintäkontaktia tarvitaan silloin, kun vaaditaan viestintäosapuolten välistä näkökulmien vaihtoa. Tällaisen tilanteen voisi tulkita olevan interpersonaalista sitoutumista vaativa. Näkökulmien vaihtoa vaativat esimerkiksi päätöksenteko- ja erimielisyystilanteet. Sen sijaan ns. rutiiniasioissa kasvokkainen viestintä ei ole välttämätöntä. "Semmoset, joissa tarkoitus on rakentaa jotain. Eli siis tehdä, saada aikaan joku päätös tai suunta, että kun tilanne on sillain harmaa, jos me lähetään jotain kehitystehtäviä esimerkiksi arveleen, niin sillonhan tämmönen tulee, eli me halutaan saada aikaan joku linja, päätös esimerkiksi, niin sitä on hyvin vaikea hoitaa jollain (sähköisellä) välineellä. Puhelinneuvottelu on toinen vaihtoehto, mut silloin jää pois ilmeet ja eleet ja monta kertaa sillon kun puhutaan. Varsinkin kun puhutaan tulevaisuudesta, jonka ennustaminen on kohtuullisen vaikeaa, niin sit siinä niinkun niillä eleillä ja ilmeillä, niilläkin on oma merkityksensä. Ja se latistaa, latistaa aika paljon sitä. Sanosinko niinku rutiiniasioista ei yhtäkkiä tule mieleen semmosta, joka tarvitsis niinkun välttämättä semmosta henkilökohtaista läsnäoloa, jos aatellaan niinku siltä pohjalta. Sitten taas selkeesti semmonen alue, joka on niinku kahden ihmisen välistä vaikuttamista eli jos me puhutaan työntekijän jostain palkkauksesta, eduista tai mistä tahansa tämmösestä. Meil on myyntipäälliköt, jotka on tavoitteellisia. Jos en ole tyytyväinen heidän tavoitteisiinsa niin en mä sitä lähde sähköpostilla vaan mä pyydän sit henkilön keskusteluun. (Asiakkaiden suhteen) semmosii erimielisyystilanteita eli joku on tyytymätön saamaansa palveluun tms, niin sillon halutaan tavata. Ja sitten tää toinen puoli eli kun halutaan saada aikaan joku päätös siinä tilanteessa ja sillä ei oo odotusarvo eikä tällasii rutiinipäätöksiä elikä 'päättämme vastustaa kaikkia tarttuvia tauteja yksimielisesti', ei semmoseen tarvi vaan semmoseen että meil on tässä tarkoitus saada aikaan jotain ja lähtöarvo ei oo." (H4)

Haastateltavien mielestä henkilöstöasiat vaativat korkeaa interpersonaalisen sitoutumisen astetta, joten ne hoidetaan tehokkaimmin kasvokkain.

"(Henkilöstön palkkaukseen ym. liittyvät asiat) tietenkii käydään aina kasvokkain. Että eihän sellast asiaa (henkilöstöön liittyviä asioita) voi hoitaa (muuten). Ehkä sen ihmisen reaktiot näkee paremmin sitte ja miten hän viestii, että jos on jotain sellasta, ni se on helpompi, jos on kasvotona, paljo helpompi sanoo ja jotenki niit asioita vaan asioina, ku se ett se ihminen ihmisen läsnäolo. Mun mielest kyl se vaatii sellasen, että siin pitää sille ihmisellekin antaa mahdollisuus, että sillonhan siin on aika vahvoilla, jos sull on joku semmonen kitkajuttu ja sä niinku vaan sanelet esimerkiksi puhelimesta, että kuule jatkossa tehdään näin ja näin ja näin. Ja toinen on ihan alakynnessä siellä, että mitähän se nyt oikeen puhuu ja mitähän nyt on kyse. Ei sillä tavalla voi toimii. Se pitää olla niinku molemmin suuntasta sen viestinnän. Siin on niinku yhdessä niist asioista, mitä tää, tää nyt, mitä tää tarkoittaa. Onks täs jotain mahdollisuuksii? Kannattaako tää tehdä toisin?" (H3)

Yksilöiden arvioiden eri välineiden ja viestintätapojen mahdollisuuksista välittää sosiaalista läsnäoloa on todettu olevan melko yhteneviä (Fulk ym. 1987:531). Huomioitavaa kuitenkin on se, että sosiaalista läsnäoloa mittaavat tutkimukset, kuten useat muutkin eri kriteerein välineen tehokkuutta arvottavat tutkimukset (ks. esim. Rice & Case 1983; Steinfeld 1986), ovat keskittyneet yksilöiden arvioihin eri välineistä. Näin ollen todellista viestintävälinekäyttäytymistä ei ole pyrittykään ymmärtämään. Esimerkiksi sosiaalisen läsnäolon teoria ei onnistu selittämään sitä, miksi yksi-

löt todellisissa oloissa eivät aina välttämättä käytä interpersonaalista sitoutumista vaativissa tilanteissa kasvokkaisviestintää tai videoneuvottelua tai rutiininomaisissa asioissa esimerkiksi kirjallista viestintää. Näistä puutteista huolimatta sosiaalisen läsnäolon tarjoamia selitysmalleja on käytetty vielä tällä vuosikymmenelläkin tehdyissä tutkimuksissa (ks. esim. Rice 1993a).

Myös haastatteluaineistosta löytyy esimerkkejä sosiaalisen läsnäolon oletuksille vastakkaisista käytännön ilmiöstä. Esimerkiksi eräs haastateltava kertoo viestivänsä kirjallisesti, kun hän haluaa välittää sosiaalista läheisyyttä viestin vastaanottajalle. Tässä tapauksessa kirjallisen viestin esteettinen ulkoasu välittää sosiaalista läsnäoloa.

"Saa siit (sanomasta) kauniin eli mä usein turvautuisin kirjoituskoneeseen ja tein enemmän siten, kun se oli helpompi kuin (sähköpostin) kans."(H2)

Toisaalta vastausta voisi tulkita myös siten, että valitsemalla henkilökohtaisen kirjallisen viestinnän sähköpostiviestinnän sijasta, haastateltava on halunnut symboloida vastaanottajalle tunnetta sosiaalisesta läheisyydestä. Näin ollen viestintätavan valintaa ei olisikaan ohjaillut kirjallisen viestin kyky välittää tunnetta sosiaalisesta läsnäolosta vaan kirjallisen viestin symboliarvosta luotu mielikuva. Myös haastateltavan mielikuva kirjoituskoneen helppokäyttöisyydestä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että hän valitsee kirjoituskoneen sähköpostin sijasta.

Sosiaalisen läsnäolon teoriassa näkökulma on hyvin välinekeskeinen. Jokaisella välineellä oletetaan sen ominaisuuksista johtuen olevan tietyn asteinen pysyvän piirteen omainen kyky välittää sosiaalista läsnäoloa. Niitä sosiaalisia prosesseja, jotka työyhteisössä vaikuttavat välineen valintaan ja käyttöön, ei huomioida. Tutkimuksen kohteena on viestintä välineessä, eikä välineitä ole sidottu niiden käyttäjien sosiaaliseen yhteisöön. Tällöin tutkimustulokset ovat yleistettävissä hyvin moneen kontekstiin, mutta toisaalta voi kyseenalaistaa sen, miten hyvin tulokset soveltuvat selittämään todellista viestintävälinekäyttäytymistä.

Sosiaalisen läsnäolon teoria ei suoranaisesti pohjautu perinteiseen kontingenssiteoriaan tai näkemykseen organisaatiosta informaatiota prosessoivana systeeminä kuten yleensä organisaationaalista viestintävälineiden käyttöä tutkivat teoriat (ks. Steinfield 1992:350). Kuitenkin implisiittisesti se sisällyttää itseensä myös kysymyksen välineiden kyvystä prosessoida eri laatuista informaatiota (ks. Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987). Voidaan nimittäin ajatella, että tehtävät, jotka ovat interpersonaalisesti sitoutuneita, ja joissa on paljon tunteita läsnä, vaativat enemmän merkitysten jakamista kuin rutiininomaiset tehtävät, jotka voidaan hoitaa esimerkiksi kirjeitse. Pyrittäessä

merkitysten jakamiseen välineen tulee siis kyetä välittämään enemmän sosiaalista läsnäoloa kuin jos viestinnän tavoitteena on vain lisätä tietoa.

Esimerkiksi eräs haastateltava kuvailee seuraavassa, millaisia informaation prosessoinnin vaatimuksia erilaisiin päätöksentekotilanteisiin voi sisältyä:

"Ja sitten tää toinen puoli eli kun halutaan saada aikaan joku päätös siinä tilanteessa, ja sillä ei oo odotusarvo eikä tällasii rutiinipäätöksiä elikä 'päättämme vastustaa kaikkia tarttuvia tauteja yksimielisesti', ei semmoseen tarvi (kasvokkaisviestintää) vaan semmoseen että meil on tässä tarkoitus saada aikaan jotain ja lähtöarvo ei oo." (H4)

Haastateltava käyttää termiä lähtöarvo kuvaamaan päätöksen tekemisen informaation prosessoinnille asettamia vaatimuksia. Rutiininomaisilla tilanteissa päätöksellä voidaan olettaa olevan lähtöarvo, joka edellyttää vain vahvistamista eli siis siihen liittyvän tiedon kertomista. Tällöin kyseessä on informaation määrällinen jakaminen. Kun päätöksellä ei ole lähtöarvoa, voidaan tehtävää kuvailla interpersonaalista sitoutumista vaativaksi. Tällöin päätöksestä sopiminen vaatii yhteisten merkitysten ja tulkintojen löytymistä.

Esimerkiksi voidaan ottaa tilanne, jossa työyhteisön jäsen saa kollegaltaan kirjelappusen: "Hienosti hoidettu!" Todennäköisesti vastaanottaja tulkitsee kirjeen kirjaimellisesti sen sisällön mukaan eli niin, että hän saa kiitosta jonkun asian onnistuneesta hoitamisesta. Mutta entä jos lappusen lähettäjä on kirjoittanut tekstin ironisessa mielessä, jolloin hänen tavoitteena on ollut ivata vastaanottajaa? Tällöin 'tehokkaampi' tapa välittää sama viesti olisi kenties ollut sanoa se kasvokkain, jolloin lähettäjän äänen sävyt, eleet ja ilmeet olisivat auttaneet vastaanottajaa tulkitsemaan viestin sisällön samansuuntaisesti kuin lähettäjä oli sen tarkoittanut.

Sosiaalisen läsnäolon teorian (Short ym. 1976) vahvuutena voisi pitää sitä, että se urauurtavasti nosti esille kysymyksen siitä, millaisia sosiaalisia tarpeita välineen avulla vuorovaikutussuhteessa pystytään toteuttamaan. Nykyään on jo enemmän sääntö kuin poikkeus, että organisaatioviestinnän tavoitteeksi nähdään sekä sosiaalisten tarpeiden että tehtävään liittyvien tarpeiden täyttyminen (ks. esim. Hiltz ja Johnson 1990; Steinfield 1986). Tällöin voisi olettaa, että viestintävälineitäkin tulee arvioida näiden kahden funktion pohjalta.

5.2 Väline informaation prosessoijana

Sosiaalisen läsnäolon (Short ym. 1976) teorian lisäksi rationaalista traditiota edustaa Daftin tutkijaryhmineen (Daft & MacIntosh 1981; Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) kehittämä teoria viestintävälineiden monipuolisuudesta (media richness theory). Kun sosiaalisen läsnäolon teoriassa (Short ym. 1976) tarkasteltiin sitä, millaisia sosiaalisia tarpeita välineen avulla voidaan vuorovaikutuksessa toteuttaa, vertaillaan välineiden monipuolisuuden teoriassa eri välineiden informaation prosessointikykyä.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teorian keskeisen oletuksen mukaan yksilöillä on erilaisissa viestintätehtävissä erilaisia informaation prosessointitarpeita. Joissain tehtävissä pyritään epävarmuuden vähentämiseen tietoa lisäämällä. Tällainen tehtävä voi olla esimerkiksi joidenkin numeeristen tietojen, kuten organisaation liikevaihdon, selvittäminen. Joskus taas tieto voi osoittautua niin hämäräksi tai monitulkintaiseksi, että sitä tulee selventää tekemällä tietoon liittyvistä merkityksistä muiden yksilöiden kanssa yhteisiä. Usein esimerkiksi organisaation yleiset tavoitteet vaativat tällaista merkitysten kirkastamista. Yhteisten merkitysten jakaminen auttaa yksilöitä toimimaan tavoilla, jotka ovat sosiaalisesti hyväksytyjä (Smirich & Stubbart 1985:727; Weick 1995:73).

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoria on eräänlainen looginen jatke Galbraithin (1973) ja Weickin (1969) teoreettisille näkemyksille. Samoin kuin Weick myös Daftin tutkijaryhmä (ks. esim. Daft & Lengel 1986:559) olettaa informaation prosessointia ohjailevan kaksi funktioita. Informaation prosessoinnin tavoitteena voi toisaalta olla informaatioympäristön epävarmuuden vähentäminen tiedon määrää lisäämällä ja toisaalta informaatioympäristön kompleksisuuden vähentäminen yhteisiä merkityksiä jakamalla. Organisaation toimivuuden ja viestinnän tehokkuuden kannalta oleellista on osata erottaa, millaista informaation prosessointia, tiedon lisäämistä vai tietoon liittyvien merkitysten jakamista, eri viestintätehtävät vaativat.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoriassa välinettä tarkastellaan kahdesta eri näkökulmasta. Toisaalta väline on kanava, jonka tehtävä on kuljettaa organisaation jäsenille näiden tehtävien kannalta määrällisesti riittävästi informaatiota. Toisaalta huomio kiinnittyy myös informaation laatuun. Välineen tulee mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että tietoon liittyvistä merkityksistä tulisi yhteisiä. Mitä paremmin organisaatiossa pystytään jakamaan esimerkiksi organisaation tavoitteisiin liittyviä merkityksiä, sitä paremmin organisaatio toimii.

Eräs haastatelluista kuvailee, millaisissa tehtävissä hän käyttää puhelinneuvottelua ja milloin sähköpostia:

"Semmoset, joissa käydään keskustelua esimerkiks niinkun siis henkilöstön palkkauksesta tai muusta tämmösestä, joka vaatii niin kun semmost ihan tietty ehkä luottamustason niin kun luotettavuustaso nousee elikkä ei halua, että se missään tapauksessa leviää ainakaan mihinkään paikkaan. Ja joissa on selkeesti tarve semmoseen, että tästä olisi hyvä vaihtaa myöskin mielipidettä. Että mitä mieltä olet asiasta. Se ei ihan niin tai sanotaanko, että se tuntuu hirveen hitaalta sit kuitenkin sähköpostin kautta. Ehkä sen tyypisiä, jois on enemmän luottamuksellisia asioita ja sitten tuota, jotka tuntuu vaativan niinku tämmöst suoraa palautetta. (Sähköpostin välityksellä voi viestiä) hyvin paljon asioita, mut ne on sitten sen tyypisiä asioita, joilla ei ole välttämättä sellanen kiire ja ne kannanotot, jota siihen vaaditaan niin on ihan hyväkin, että siin on hetki aikaa miettiä sitä omaa kannanottoaan ja haluaa myöskin, että toinen osapuoli miettii sitä omaa kantaansa ennen kun vastaa ja sitten taas puhelimitse menee tämmöset, joissa tota haluaa sen vastauksen niinkun heti ja, ja tavallaan ei ole niinku semmost odotusarvoa sille päätöksellä, mihin se keskustelu johtaa vaan, että se tulos syntyy, se päätös syntyy siin keskustelun aikana. Sit jos on semmonen tietty odotusarvo, niin sit heittää sähköpostin. " (H4)

Haastateltava käyttää kuvaa termillä 'odotusarvo' viestintätehtäviin sisältyvää rutiinomaisuutta. Rutiiniluonteiset asiat voi haastateltavan mielestä hoitaa puhelinneuvottelun sijasta sähköpostilla eli puhelinneuvottelua yksipuolisemmalla välineellä (ks. Fulk & Schmitz 1991:488). Vastaavasti kun 'päätöksellä ei ole odotusarvoa' on kyseessä viestintätehtävä, jossa tarvitaan asiaan liittyvien näkökantojen vaihtamista eli merkitysten jakamista.

Haastateltava kertoo, että rutiiniasioissa hän 'heittää sähköpostin'. Tämän pohjalta voisi tulkita, että tehtävän informaation prosessoinnille asettamien vaatimusten lisäksi myös haastateltavan sähköpostiin liittämää helppokäyttöisyyden mielikuva saa hänet tietyissä usein toistuvissa rutiiniasioissa käyttämään sähköpostia.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoria sisällyttää itseensä kontingenssiteoreettisen näkemyksen, jonka mukaan viestintäväline tulee valita viestintätehtävän vaatimusten mukaan. Tehtävään sopivimman viestintävälineen valinta johtaa tehokkaaseen viestintään. Tehokkuus tarkoittaa tässä yhteydessä informaation prosessointivaatimusten täyttymistä. Viestintä voi olla tehokasta, jos sen avulla onnistutaan joko pienentämään epävarmuutta tai jakamaan yhteisiä merkityksiä. Oleellista on se, että yksilöt osaavat tulkita tehtävän vaatimukset oikein.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoria pohjautuu kielen ja organisaation kompleksiseen suhteeseen, jota ovat tarkemmin analysoineet Daft ja Wiginton (1979:181). Kieli käsitetään tässä laajassa merkityksessä kaikenlaisiksi tavoiksi välittää ideoita, tunteita ja käsitteitä. Daft ja Wiginton olettavat, että 'kielet' eroavat toisistaan sen suhteen, mikä on niiden kyky välittää informaatiota. Hyvin vaihteleviksi (high variety) Daft ja Wiginton luokittelevat 'kielet', joissa symboleilla ei ole kovin tarkkoja konventionaalisia merkityksiä, ja jotka siten antavat enemmän tilaa subjektiiviselle tulkinnalle. Tällainen 'kieli' on mm. nonverbaalinen ilmaisu. Vähän tulkinnan vaihtelevaa (low variety) taas tarjoavat ns. keinotekoiset 'kielet' esimerkiksi matematiikka ja tietokoneiden ohjelmointikieli, joissa symboleilla on hyvin tarkka, yhteisesti sovittu merkitys. Verbaalinen ilmaisu, sijoittuu näiden kahden ääripään väliin. Daftin ja Wigintonin mukaan vaihtelevaa 'kieltä' tarvitaan sosiaalisesti latautuneisiin tilanteisiin (esim. konfliktinratkaisu), joissa pyritään yhteisten merkitysten jakamiseen. Formaali verbaalinen tai numeerinen 'kieli' taas riittää tilanteisiin, joissa oleellista on tiedon lisääminen, ei niinkään merkitysten jakaminen.

Haastateltavien mielestä kirjallinen viestintä soveltuu erityisen hyvin formaalin verbaalisen tai numeerisen kielen välittämiseen.

"Joku semmonen lyhyt 'tee tämä, hoida tuo' niin sitte kuitenkin semmonen, että se sisältää jonkun semmosen asiakasnumeron tai jonkun rekisterinumeron tms., jota sä et voi niinku, se ei mene välttämättä perille, jos sä vaan sanot. Vaan sä haluat pistää sen paperille, että se tulee ihan oikein." (H4)

Numeerinen 'kieli' sisältää vähän tulkinnanvaihtelua, jolloin sen avulla merkitykset välittyvät lähettäjältä vastaanottajalle suhteellisen samanlaisena. Toisaalta kuitenkin viestinnän tavoitteena viestin 'perille meno' on mahdoton. Vastaanottaja tuskin koskaan tulkitsee sanomaa aivan samalla tavalla kuin lähettäjä on sen ajatellut. Viestinnässä on siis aina kyse jonkinlaisesta eri merkitysten ja näkökantojen vaihdosta.

Viestintävälineet eroavat toisistaan sen suhteen, mikä on niiden kyky vastata informaation prosessointitarpeisiin. Välineen monipuolisuuden teoriassa välineet luokitellaan joko yksipuolisiin (lean) tai monipuolisiin (rich) sen mukaan, miten hyvin ne soveltuvat erilaista informaation prosessointia vaativiin tehtäviin. Monipuolisuutta mitataan välineen kyvyllä (a) välittää nonverbaalisia viiheitä, (b) välittää rikasta ja vaihtelevaa kieltä, (c) välittää tunnetta henkilökeskeisyydestä (personal focus) sekä (d) tarjota välitöntä palautetta. (Daft ym. 1987:358; Fulk ym. 1995:263; Trevino ym. 1987:557.)

Yksipuoliset välineet soveltuvat yksipuolisen informaation prosessointiin eli vähentämään epävarmuutta kuljettamalla määrällisesti riittävästi informaatiota. Vastaavasti monipuoliset välineet sopivat monipuolisen informaation prosessointiin, koska ne mahdollistavat yksipuolisia välineitä paremmin yksilöiden välisen ajatustenvaihdon niin, että informaatioon liittyvistä merkityksistä voi tulla yhteisiä. Ennen tietokonevälitteisen viestinnän voimakasta leviämistä Daft ym. (1987:358) luokittelivat eri viestintävälineitä ja eri tapoja viestiä järjestykseen niiden monipuolisuuden mukaan. Järjestys oli seuraava: kasvokkaisviestintä, puhelin, henkilökohtaiset kirjoitetut dokumentit (mm. kirjeet, muistiot), yleiset muodolliset asiakirjat (viralliset tiedonannot, standardit raportit) ja numeeriset asiakirjat.

Toisaalta yksilöt voivat täydentää yksipuolisen välineen avulla lähetettyä sanomaa monipuolisemman välineen avulla. Esimerkiksi eräs haastatelluista suosii kirjallisia, paperille tulostettuja, tiedotteita koska silloin todennäköisyys päästä keskustelemaan tiedotteen sisällöistä kasvokkain on suurempi kuin jos sama tiedote lähetettäisiin sähköpostin kautta.
"Se (tiedote) on sit siin pöydällä ja sit joku tulee ja kysyy." (H1)

Monipuolisuusasteikon äärilaidat ovat toisaalta kasvokkaisviestintä ja toisaalta yksinkertainen numeerinen teksti. Sähköpostin ja puhelimen voisi katsoa sijoittuvan johonkin siihen välille, koska niissä on piirteitä kummastakin. Esimerkiksi Schmitz ja Fulk (1991:488) sijoittavat sähköpostin henkilökohtaisen ja muodollisen kirjoitetun tekstin väliin ja joissain tapauksissa lähemmäksi puhelinta. Tietokoneavusteisen viestinnän yleensä on koettu kyseenalaistavan kasvokkaisviestinnän aseman monipuolisuusvertailun kiintopisteenä (Contractor ym. 1996:455; Culnan & Markus 1989:434.) Tietokone pystyy välittämään samanaikaisesti esimerkiksi videokuvaa ja kirjoitettua tekstiä. Näin ollen tietokonetta viestintävälineenä voisi pitää erittäin monipuolisena.

Välittömän palautteen mahdollisuuden käyttämisen yhtenä välineen monipuolisuutta arvottavana kriteerinä voisi kyseenalaistaa. Esimerkiksi sähköpostin avulla voi vaihtaa ajatuksia ja tehdä merkityksistä yhteisiä eli prosessoida monipuolista informaatiota, vaikka näkökantoihin ei välttämättä heti saataisikaan vastauksia.

"(Sähköpostin välityksellä voi viestiä) hyvin paljon asioita, mut ne on sitten sen tyyppisiä asioita, joilla ei ole välttämättä sellanen kiire ja ne kannanotot, jota siihen vaaditaan niin on ihan hyväkin, että siin on hetki aikaa miettiä sitä omaa kannanottoaan ja haluaa myöskin, että toinen osapuoli miettii sitä omaa kantaansa ennen kun vastaa." (H4)

Vaikka sosiaalisen läsnäolon ja viestintävälineiden monipuolisuuden teoriat ovat kehittyneet eri taustoista, voi kummankin peruslähtökohtia pitää yhtenevinä. Kumpi-

kin tarkastelee välinettä niiden funktioiden pohjalta, joita se voi vuorovaikutuksessa toteuttaa. Sosiaalisen läsnäolon teoriassa funktio on sosiaalisen läsnäolon välittymisen ja välineiden monipuolisuuden teoriassa informaation prosessoinnin vaatimusten täytyminen. Yhteistä kummallekin teorialle on myös tehtävän ja välineen yhteensovittaminen. Tehokkaan viestinnän edellytys on, että yksilö on valinnut rationaalisiin kriteereihin kuhunkin tehtävään sopivimman välineen.

Rationaalisen tradition teorioiden edustamaan näkökulmaa voisikin kuvailla tehokkuus-orientoituneeksi (Fulk ym. 1990:125:537). Tehokkuuden arviointi on kuitenkin hyvin vaikeaa, objektiivisiin kriteereihin jopa mahdotonta, koska tehokkuudessa lienee aina kysymys subjektiivisesta kokemuksesta. Rationaalisen tradition teorit jättävät kuitenkin avoimeksi sen, arvioidaanko viestinnän tehokkuutta lähettäjän vai vastaanottajan kokemuksena eli johtaako lähettäjän rationaalinen viestintävälineen valinta automaattisesti tehokkaaseen viestintään myös vastaanottajan mielestä.

Rationaalisen tradition teorioissa ei oleteta, että yksilöt välttämättä olisivat tietoisia eri tehtävien vaatimuksista ja eri välineiden kyvystä täyttää ne. Kuitenkin niiden keskeisen periaatteen mukaan eräänlainen sensitiivisyys välineen valinnan suhteen johtaa tehokkaaseen viestintään. Useiden tutkimusten mukaan päteviksi koetut johtajat ovat erittäin sensitiivisiä oikean viestintävälineen valinnassa (Rice 1993a:453; Timm & DeTienne 1995:61-62). Kysymykset sopivan viestintävälineen valinnasta ovatkin erityisen oleellisia juuri organisaation johtotasolla, jossa työ sisältää paljon ja hyvin erilaisia informaation prosessointia vaativia tehtäviä. Johtajien eroavuudet sensitiivisyyden suhteen ovat olleet useiden tutkimusten kohteena (esim. Alexander, Penley & Jernigan 1991; Rice, Chang & Torobin 1992; Russ, Daft & Lengel 1990; Trevino, Lengel, Bodensteiner, Gerloff & Muir 1990). Omilla valinnoillaan johtajat säätelevät koko organisaation toimivuutta (Steinfeld 1986:777).

Rationaalisen tradition teorit eivät kuitenkaan auta ymmärtämään yksilöllisten tekijöiden (esim. luonteenpiirteiden) vaikutusta välineen valinnassa, koska välineen ominaisuus välittää sosiaalista läsnäoloa tai prosessoida informaatiota nähdään suhteellisen kiinteäksi. Esimerkiksi eräs haastattelutavista kuvailee oman luonteenpiirteensä vaikutusta viestintävälineen valintaan: "Mä oon kauheen hätänen luonne. Tavallaan tämmöseen käytän mieluummin puhelinta. Haluun ittestänikin sen oman palautteenikin äkkiä pois, ni ettei se niinku vaivaa mua." (H2)

Esimerkiksi samainen haastateltava vastasi sähköpostitse lähetettyyn esikyselyyn välittömästi puhelinoitolla. Tälle henkilölle tyypillinen persoonallisuuden piirre on kärsimättömyys eli halu saada vastaukset asioihin välittömästi. Näin ollen voisi päätellä, että yksilöiden arviot eri välineiden monipuolisuudesta ja hyödyllisyydestä määräytyvät osaltaan yksilöllisten ominaisuuksien ja tarpeiden kautta eivätkä siis välttämättä vain välineen kiinteiden ominaisuuksien perusteella.

Tyypillistä rationaalisen tradition teorioille on välineiden vertailu niiden toiminnallisten ja teknisten ominaisuuksien perusteella. Tällöin tutkimuksen kohteena on ollut lähinnä se, millaista on viestintä tietyssä välineessä. Välineeseen ja tehtävään liitetään tiettyjä kiinteitä ominaisuuksia, jotka ovat riippumattomia käyttäjistä ja käytön kontekstista. Tällöin välineen piirteet ovat olleet keskeisemmällä sijalla kuin sen käyttäjät. (Jackson 1996:231-234.)

Kuitenkin yksilön arviot esimerkiksi sähköpostin sopivuudesta eri tehtävissä saattavat vaihtua käyttökokemuksen karttuessa. Tällöin voisi olettaa, että välineen ominaisuudet ovat muuttuneet. Eräs haastateltava kuvailee, kuinka ensisijainen viestintäväline hänelle oli ennen puhelin ja nyt sähköposti.

"Se on kyllä nyt niin päin, että harvemmin lähdän soittamaan. Elikä ennen maailmassa ollut suhde siitä, että soitan ja jos en saa soittamalla niin lähetän sähköpostin on kyl kääntynyt niin, että lähetän sähköpostin ja saattaa olla joskus niin, ett koetan soittaa." (H4)

Vastauksen pohjalta voisi päätellä, että välineen monipuolisuus ei ole välineisiin kiinteästi liittyvää. Pikemminkin välineen monipuolisuutta voisi pitää eräänlaisena välineestä sen ominaisuuksien pohjalta luotuna mielikuvana.

Vaikka rationaalisen tradition edustamien teorioiden selitysvoima on saanut tukea lukuisista tutkimuksista, silti useiden tutkimustulosten mukaan teoriat eivät yksistään kykene selittämään kaikkia viestintävälinekäyttäytymistä sääteleviä tekijöitä. Esimerkiksi sähköpostin ja yleensäkin tietokonevälitteisen viestinnän on luokiteltu soveltuvan huonosti interpersonaalista sitoutumista vaativaan viestintään. Kuitenkin konfliktinratkaisua ja sosiaalista keskustelua käydään johdonmukaisesti sähköpostin välityksellä (ks. esim. Kiesler ym. 1984; Rice & Love 1987). Rationaaliset teoriat eivät myöskään onnistu selittämään sitä, miksi eri yhteisöjen välillä on todettu olevan eroja samaan välineeseen kohdistuvissa käsityksissä ja tavoissa käyttää sitä (esim. Kerr & Hiltz 1982; Poole & DeSanctis 1990).

Poikkeavat tutkimustulokset voivat johtua siitä, että rationaalista traditiota edustavilla teorioilla voisi katsoa olevan enemmän normatiivista kuin deskriptiivistä voimaa

(Schmitz & Fulk 1991:496; Valacich, Paranka, George & Nunamaker 1993:252). Tämä tarkoittaa sitä, että rationaaliset teoriat tavallaan normittavat viestintävälinekäyttäytymistä antamalla ohjeita siitä, millainen välineiden valinta ja käyttö johtaa tehokkaaseen viestintään. Näin ollen rationaalisen tradition teoriat eivät edes pyri kuvailemaan yksilön todellista viestintävälinekäyttäytymistä. Voisi siis olettaa, että rationaalinen valinta on vain yksi mahdollinen, mutta ei välttämättä ainoa tapa valita väline. Rationaalinen valinta ei myöskään ole välttämätön edellytys tai tae onnistuneelle viestinnälle.

Lukuinen määrä organisaatioviestinnän tutkijoita onkin päätynyt ajatukseen, jonka mukaan yksilöt eivät toimi irrallaan sosiaalisesta ja historiallisesta kontekstistaan (esim. Bem 1972; Miller & Monge 1985). Sosiaaliset verkostot eivät ole vain vuorovaikutuksen tuotteita. Ne myös määrittelevät sitä, millä tavoin ja millä välineillä ollaan vuorovaikutuksessa. Rationaaliset kriteerit eivät myöskään välttämättä ole yksilön tiedossa ennen toimintaa, vaan vasta toiminnan jälkeen omaa käyttäytymistä pyritään rationalisoimaan retrospektiivisillä tulkinnoilla. Nämä tulkinnat osaltaan ohjailevat tulevaa toimintaa. (Fulk ym. 1987:535.)

6 SOSIAALINEN YHTEISÖ VÄLINEEN KÄYTÖN MÄÄRITTELIJÄNÄ

Tässä luvussa tarkastellaan viestintäteknologiateorioita, jotka edustavat sosiaalista eli yhteisökeskeistä traditiota. Näitä teorioita kutsutaan usein myös sosiaalisen konstruktivismin mukaisiksi teorioiksi (esim. Fulk 1993). Sosiaalisen konstruktivismin mukaan inhimillistä viestintää ei voi tutkia lähtemättä liikkeelle kaikista mahdollisista tiedoista, kokemuksista, asenteista ja tunteista, joita ihmisellä on (Contractor ym. 1996:453). Kun rationaalisen valinnan teorioissa vertailtiin viestintävälineitä ja niiden ominaisuuksia, ovat sosiaalista traditiota edustavat tutkijat kiinnostuneet lähinnä välineiden käyttäjistä ja näiden käyttäytymistä määrittävistä tekijöistä.

Sosiaalista traditiota edustavia teorioita voisi pitää ns. arvovapaina teorioina, koska ne eivät normita yksilön viestintävälinekäyttämistä tehokkuuden mukaan. Sen sijaan näissä teorioissa pyrkimyksenä on pikemminkin ymmärtää, miten ja miksi yksilöt viestintävälineitä valitsevat ja niitä käyttävät. Huolimatta jatkuvasti kasvavasta kiinnostuksesta sosiaalisen konstruktivismin näkökulmia kohtaan, niiden empiiristä validiutta on testattu vielä suhteellisen vähän (Fulk ym. 1995:259-260).

Vaikka sosiaalisen tradition teoriat ovat kehittyneet eri taustoista, jakavat ne yhteisen oletuksen, jonka mukaan yksilön viestintävälinekäyttämistä ei voida ymmärtää huomioimatta sitä sosiaalista ja historiallista kontekstia, jossa tämä toimii. Yhtenevistä lähtökohdista huolimatta eri teoriat tarkastelevat välinekäyttämistä eri näkökulmista. Ensimmäisessä alaluvussa tarkastellaan symbolisen interaktionismin (Trevino ym. 1987, 1990) näkökulmaa, jonka mukaan välineellä voi informaation prosessoinnin lisäksi olla toinenkin funktio. Välineen valinnalla voidaan, joko tietoisesti tai tiedostamattomasti, välittää symbolisia merkityksiä. Nämä symboliarvot määrittyvät yhteisöissä sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta.

Toisessa alaluvussa syvennytään sosiaalisen vaikutuksen teoriaan (Fulk ym. 1990). Samoin kuin välineiden monipuolisuuden teoriaan (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) myös sosiaaliseen vaikutuksen teoriaan sisältyy kontingenssiteoreettinen olet-

tamus, jonka mukaan yksilö valitsee välineen tehtävän mukaan. Yksilö ei kuitenkaan muodosta käsityksiään välineen ja tehtävän yhteensopivuudesta välttämättä yksin, vaan sosiaalinen yhteisö yksilön ympärillä muokkaa välineeseen ja tehtävään kohdistuvia asenteita ja mielikuvia. Näin ollen viestintävälineen ja -tehtävän ominaisuudet eivät siis ole kiinteitä vaan ne voivat vaihdella käyttäjän ja käytön kontekstin mukaan.

Kolmannessa alaluvussa analysoitava kriittisen joukon oletus (Markus 1987, 1990) tarkastelee uuden teknologian käyttöönottoa ja yleistymistä koko organisaation tasolla. Näkökulman keskeisen periaatteen mukaan uusi teknologia yleistyy käyttöön vain, jos sen käytölle luoda suotuisat olosuhteet. Erityisessä avainasemassa ovat välineiden ensimmäiset käyttöönottajat eli ns. kriittinen joukko. Kriittisen joukon oletus, toisin kuin muut sosiaalisen tradition teoriat, ei suoranaisesti pohjaudu informaation prosessointia organisaatiossa tarkasteleviin näkemyksiin. Itse asiassa kriittisen joukon oletus ei sinällään ole varsinainen teoria, vaan käsite, joka on lainattu taloustieteestä kollektiivisen toiminnan teorioista.

Neljännessä alaluvussa analysoidaan adaptiivisen strukturaation teoriaa (Poole & DeSanctis 1990, 1992), joka samoin kuin kriittisen joukon oletus tarkastelee välinekäyttäytymistä kollektiivisen toiminnan näkökulmasta. Adaptiivisen strukturaation teoria on Poolen ja McPheen (ks. Poole ym. 1985) strukturaatioteoriasta teknologiakontekstiin istutettu sovellus. Samoin kuin sosiaalisen vaikutuksen teoriassa myös adaptiivisen strukturaation teoriassa oletetaan, että sosiaalinen yhteisö määrittelee välinekäyttäytymistä. Adaptiivisen strukturaation teoriassa yhteisön ja teknologian suhde nähdään kuitenkin vastavuoroiseksi. Se miten viestintävälineitä käytetään, ei voi olla vaikuttamatta yhteisöön, sen toimintatapoihin ja kulttuuriin.

6.1 Väline symbolisen merkityksen kantajana

1980-luvun loppupuolella Daftin tutkijaryhmä (ks. Trevino ym. 1987, 1990) täydensi viestintävälineiden monipuolisuuden teoriaa strukturaalisen symbolisen interaktionismin (Stryker & Statham 1985) periaatteella. Strukturaalisen symbolisen interaktionis-

min juuret ovat Meadin (1934) symbolisessa interaktionismissa. Symbolisen interaktionismin mukaan mikä tahansa voidaan käsittää symboliksi ja merkityksen kantajaksi. Näin ollen myös viestintävälineellä voi informaation prosessoinnin lisäksi olla toinenkin funktio. Välineen valinnalla sinällään voidaan, joko tietoisesti tai tiedostamatta, välittää symbolisia merkityksiä. Sitkin, Sutcliffe ja Barrios-Choplin (1992:564-565) nimittävät tätä ilmiötä välineen kahtalaiseksi kapasiteetiksi (dual-capacity).

Symbolisen interaktionismin suuntaisesti jo Short ym. (1976:73) erottivat sosiaalisen läheisyyden teoriasta ns. teknologisen läheisyyden käsitteen. Teknologista läheisyyttä ilmennetään välineen valinnalla, kun taas sosiaalista läheisyyttä välitetään välineellä viestittäessä verbaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden avulla. Teknologinen läheisyys on hyvin samansuuntainen sosiaalisen läsnäolon käsitteen kanssa mutta silti selvästi erilainen. Teknologinen läheisyys voi vaihdella samalla välineelläkin, sen sijaan välineen kyky välittää sosiaalista läsnäoloa on aina tietyllä välineellä tietyn suuruinen. Sosiaalinen läsnäolo tarkoittaa välineen kykyä simuloida sosiaalista läheisyyttä, kun taas teknologinen läheisyys tarkoittaa välineen symboliarvoa läheisyyden luonnissa.

Esimerkiksi erään haastateltavan mielestä sähköposti ei sovellu ystävien väliseen yhteydenpitoon. "Kaverille ei viitti sähköpostii laittaa, että mitä kuuluu. Se on vähän niinku semmonen, että tuntuu aika karkealta. Että mikäs kaveri toi on, ku ei viitti ees soittaa." (H4)

Haastateltavan arviot sähköpostin sopivuudesta ystävien välisessä yhteydenpidossa eivät pohjautu sähköpostin kykyyn välittää tunnetta lähettäjän sosiaalisesta läsnäolosta tai sähköpostin kykyyn prosessoida tehtävän kannalta oleellista informaatiota. Sen sijaan arviot kohdistuvat siihen, mitä lähettäjä jo pelkällä välineen valinnalla vastaanottajalle viestii eli millaisia symbolisia merkityksiä sähköposti sinällään kantaa.

Sosiaalisen konstruktivismin mukaisesti välineiden symboliarvot määrittyvät yhteisössä sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta. Näillä symboliarvoilla ei ole paljonkaan tekemistä välineen teknisten piirteiden tai sen informaation prosessointiominaisuuksien kanssa. Pikemminkin symboliset vihjeet ovat eräänlaisia välineisiin liitettäviä mielikuvia. Näillä mielikuvilla on taipumus muokkautua yhteisössä samanlaisiksi. Esimerkiksi Trevinon ym. (1990) tutkimus osoittaa, että johtajat viestivät usein kasvokkain osoittaakseen alaisiaan kohtaan hyvää tahtoa ja rakentaakseen luottamusta. Kirjallisesti he kommunikoivat silloin, kun haluavat korostaa omaa auktoriteettiaan. Samaan

välineeseen liitettävät symboliset merkitykset voivat kuitenkin vaihdella eri yhteisöissä. Näin ollen jossakin yhteisössä johtaja voi suosia kasvokkaisviestintää nimenomaan symboloidakseen omaa auktoriteettiaan.

Esimerkiksi eräs esimiesasemassa oleva haastateltava käyttää hyvin tietoisesti kasvokkaisviestintää tietyissä tilanteissa, joissa tarvitaan 'painoarvoa'. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, kun haastateltava ei ole tyytyväinen alaistensa toimintaan.

"Meil on myyntipäälliköt, jotka on tavoitteellisia. Jos en ole tyytyväinen heidän tavoitteisiinsa niin en mä sitä lähde sähköpostilla vaan mä pyydän sit henkilön keskusteluun. [-] Kahdenkeskinen henkilökohtainen keskustelu antaa painoarvoa." (H4)

Haastateltavan vastaus jättää kuitenkin avoimeksi sen, mitä 'painoarvolla' tässä tapauksessa tarkoitetaan. Symboloiko haastateltava kasvokkaisviestinnällä myötätuntoa myyntipäälliköitä kohtaan vai omaa auktoriteettiaan? Vastausta voisi myös tulkita toisella tapaa. Haastattelulainauksessa kuvattu tilanne vaatii korkeaa interpersonaalisen sitoutumisen astetta, jolloin kasvokkain käytävän palaverin voisi olettaa palvelevan eri osapuolten pyrkimystä päästä yhteisymmärrykseen.

Viestintävälineiden symbolista merkitystä kuvailee hyvin myös se, että usein tärkeät päätökset, jotka on ensin lähetetty sähköpostilla, voidaan tavallaan legitimoida tulostamalla ne paperille (Perin 1991:77).

Myös tutkittavassa organisaatiossa esiintyy sähköpostiviestien 'legitimöimistä'. Eräs haastateltava kertoo, kuinka hänellä on tapana tiedottaa tietyistä asioista mieluummin sähköpostitse kuin vain kertoa niistä suullisesti, koska tällöin vastaanottaja voi halutessaan tulostaa viestin myös paperille. "Lähetää niinku tiedoksiantoja ja sen tyyppisiä asioita, jotka haluaa, että ne on myöskin paperilla, että ihmiset saa ne myöskin paperille halutessaan. Ja silloin lähettää ne sähköpostilla mieluummin kuin vain kertoo." (H4)

Haastateltavan vastausta voi myös tulkita niin, että 'tärkeät' asiat yleensäkin tulee hänen mielestään viestiä kirjallisesti, joko siis paperilla tai sähköpostilla. Kasvokkaisviestintä ei haastateltavan mielestä sovellu 'tärkeistä' asioista viestimiseen, koska kasvokkainen viestintä yksistään ei symboloi tietynlaista virallisuutta.

Viestintävälineiden symbolisen merkityksen näkökulmaa voi pitää radikaalina mullistuksena verrattuna teknologiakeskeisiin rationaalisen tradition teorioihin. Todetaan viestintävälineiden käytön normien ja valinnan merkityksen kehittyvän ajan myötä Trevino ym. (1990:85) tunnustavat samalla sosiaalisen yhteisön merkityksen välineen piirteiden määrittelijänä. Tämä näkemys murtautuu ulos ajatusmallista, jonka mukaan välineen tehtävä on vain prosessoida informaatiota ja toimia kanavana eri viestintäosapuolten välillä. Weickin (1990:2) tavoin symbolisen interaktionismin näkökulmassa oletetaan, että väline sinällään on ilmiö, joka vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista. Viestintävälineisiin ja niiden käyttötapoihin liittyvä yhteisesti jaettu

tieto auttaa yksilöitä käyttämään eri välineitä sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla. Symbolisen interaktionismin näkökulma ei kuitenkaan tarkastele niitä sosiaalisia prosesseja, jotka eri välineiden symboliarvot yhteisössä tuottavat.

6.2 Yksilö sosiaalisen vaikutuksen kohteena

Tässä luvussa analysoidaan Fulkin ym. (1987, 1990) kehittämää sosiaalisen vaikutuksen teoriaa. Luvun alkuosassa syvennyttään teorian yleisiin piirteisiin. Luvun jälkimmäisessä osassa tarkastellaan 1990-luvulla esitettyjä sosiaalisen vaikutuksen teoriaa tarkentavia huomioita.

Sosiaalisen vaikutuksen teorian yleiset piirteet

Samoihin aikoihin symbolisen interaktionismin (Trevino ym. 1987, 1990) näkökulman kanssa syntyi sosiaalisen vaikutuksen teoria (Fulk ym. 1987, 1990). Vastaavasti kuin Trevinon tutkijaryhmän myös Fulkin ym. tavoitteena oli täydentää välineiden monipuolisuuden teoriaa (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) laajentamalla välinekesteistä tarkastelua kohti käyttäjiä ja käytön kontekstia. Fulk ym. eivät siis tarkastele välinettä vain kanavana, jonka välityksellä prosessoidaan informaatiota. Sen sijaan, samoin kuin symbolisen interaktionismin näkemyksessä, oleellista on välineen tarkastelu ilmiönä, joka sinällään vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista (Weick 1990:2).

Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa tarkastellaan välinekäyttämistä ajallisesti eri perspektiivistä kuin rationaalisen tradition teorioissa tai symbolisen interaktionismin näkökulmassa. Kun jälkimmäisissä teorioissa tarkastellaan lähinnä sitä, millaista viestintä on tietystä välineessä tai mitä välineen valinta vuorovaikutussuhteessa symboloi, tarkastelee sosiaalisen vaikutuksen teoria niitä sosiaalisia prosesseja, jotka tapahtuvat jo ennen välineen aktuaalista valintaa ja käyttöä. Näiden sosiaalisten prosessien tarkastelu auttaa ymmärtämään yksilöiden todellista välinekäyttämistä ja esimerkiksi sitä, miten välineisiin liitettävät mielikuvat, kuten symboliarvot, sosiaalisessa yhteisössä kehittyvät.

Sosiaalisen vaikutuksen teorian keskeisen oletuksen mukaan yksilön viestintävälinekäyttäytymistä ei voida ymmärtää tarkastelematta sitä sosiaalista ja historiallista kontekstia, jossa tämä toimii. Niinpä yksilön viestintävälinekäyttäytymistä tutkittaessa tulee huomioida tilanteelliset, yksilölliset ja yhteisölliset tekijät. Tästä monien tekijöiden yhteisvaikutuksesta käytetään usein nimitystä verkkoefekti (Fulk 1990:120). Tilanteellisia tekijöitä (ks. liite 1) ovat mm. organisaation toimipaikkojen hajautuneisuus, viestintäkumppaneiden maantieteellinen etäisyys sekä viestintävälineen käytön yleisyys. Tilanteelliset tekijät tarjoavat puitteet viestintävälinekäyttäytymiselle, sillä ne voivat joko rajoittaa tai edesauttaa välineen käyttöä. Esimerkiksi, jos puhelin on organisaatiossa yleisemmässä käytössä kuin sähköposti, niin mitä todennäköisemmin työyhteisön jäsen käyttää useammin puhelinta kuin sähköpostia tavoitellessaan muita organisaation jäseniä. Vastaavasti sähköpostin käytön vähäisyys rajoittaa sähköpostin käyttöä. Tilanteellisiksi tekijöiksi luetaan yleensä myös yksilölliset erot. Yksilöllisillä eroilla tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi persoonallisuuden piirteitä.

Esimerkiksi eräs haastatelluista kuvailee oman luonteenpiirteensä vaikutusta viestintävälineen valintaan:

"Mä oon kauheen hätänen luonne. Tavallaan tämmöseen käytän mieluummin puhelinta (kuin sähköpostia). Haluun itsenänikin sen oman palautteenikin äkkiä pois, ni ettei se niinku vaivaa mua." (H2)

Voisi siis olettaa, että haastateltavalla ominainen eräänlainen 'hätäisyys' määrittelee hänen välinekäyttäytymistään. Puhelin tarjoaa mahdollisuuden saada ja antaa palautetta välittömästi. Sen sijaan sähköpostissa palaute tulee usein viiveellä. Myös viestintävälineiden monipuolisuuden teoriaan (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) sisältyy oletus, jonka mukaan välineen kyky tarjota välitöntä palautetta määrittelee välineen valintaa. Tällöin yksilön oletetaan kuitenkin valitsevan välittömän palautteen mahdollistavan välineen viestintätehtävän informaation prosessoimille asettamien vaatimusten takia. Kuten haastattelulausunnosta ilmenee, yksilö saattaa kuitenkin joissain tapauksissa valita tietyn välineen yksinomaan omien luonteenpiirteittensä takia.

Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa, samoin kuin välineiden monipuolisuuden teoriassa, oletetaan, että yksilön välinekäyttäytymistä määrittää välineen ja tehtävän ominaisuuksien yhteensovittaminen (ks. liite 1). Daftin ym. (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) olettaessa välineiden ja tehtävien ominaisuuksien olevan suhteellisen kiinteitä, väittävät Fulk ym. (1987, 1990) niiden vaihtelevan käyttäjien ja käytön kontekstin mukaan. Tämä ei tarkoita sitä, että väline sinällään muuttaisi ominaisuuksiaan eri

yhteisöissä vaan sitä, että tavoissa ajatella ja käyttää jotain välinettä on todettu olevan eroja eri yksilöiden ja yhteisöjen välillä. Näin ollen esimerkiksi välineen monipuolisuutta ei voida määritellä tietyin objektiivisin kriteerein vaan sitä tulisi pikemminkin pitää sosiaalisesti ja subjektiivisesti konstruoituneena välineeseen liitettävänä ja sen käyttöä määrittelevänä ominaisuutena.

Viestintävälineiden sosiaalinen ja subjektiivinen konstruointi tarkoittaa sitä, että yksilön tiettyyn välineeseen kohdistuvat käsitykset ja asenteet muodostuvat kaiken sen tiedon varassa, jota yksilöllä on kyseisen välineen teknisistä piirteistä, kyseiseen välineeseen liittyvästä omasta aikaisemmasta kokemuksesta ja omista käyttötaidoista sekä yhteisöllisistä tekijöistä. Samoin eri viestintätehtävien ominaisuudet konstruoidaan kaiken sen tiedon varassa, jota yksilöllä on tehtävän vaatimuksista, tehtävien hoitoon liittyvästä aikaisemmasta kokemuksesta ja taidoista sekä yhteisöllisistä tekijöistä. (Ks. liite 1.)

Yhteisöllisillä tekijöillä tarkoitetaan tässä yhteydessä sosiaalista vaikutusta, jota yksilö omaksuu sosiaalisesta kontekstistaan. Sosiaalisen vaikutuksen periaatteet pohjautuvat toisaalta Salancikin ja Pfefferin (1978) sosiaalisen informaation prosessoinnin teoriaan ja toisaalta Banduran (1977) teoriaan sosiaalisesta oppimisesta.

Salancikin ja Pfefferin (1978) sosiaalisen informaation prosessoinnin teoria toi uudistusmielisesti sosiaalisen konstruktivismin mukaiset ajatukset organisaatiokontekstiin. Fulkille ym. (1987) sosiaalisen informaation käsite tarjosi oivan työkalun selittämään työyhteisöissä tapahtuvaa välinekäyttäytymistä määrittelevää sosiaalista vaikutusta. Sosiaalisella informaatiolla tarkoitetaan tietoa, jota yksilö vastaanottaa sosiaalisesta ympäristöstään (esim. työyhteisöstään) ja jonka avulla yksilö konstruoi ja tulkitsee omaa käyttäytymistään eri tilanteissa. Sosiaalisen informaation teoria pohjautuu Festingerin (1954) ja Bemmin (1972) edustamiin psykologisiin traditioihin, joiden keskeisen oletuksen mukaan yksilö yleensä pyrkii konsistenssiin eli eräänlaiseen tasapainotilaan kognitioidensa suhteen.

Prosessoidessaan informaatiota yksilö pyrkii vähentämään kognitioidensa dissonanssia eli ristiriitaisuutta (ks. esim. Daft & Weick 1984:285-287; Huber & Daft 1989:154). Yksilön kokiessa viestintävälineeseen liittyvän tiedon puutteelliseksi tai vähäiseksi yksilö pyrkii vähentämään informaatioympäristön epävarmuutta hankkimalla lisää välineeseen liittyvää tietoa. Esimerkiksi työyhteisön jäsen on voinut kokea epävarmuutta sähköpostiin suhtautumisessa, jolloin työyhteisön toisen jäsenen selvä kannanotto auttaa yksilöä muodostamaan oman käsityksensä sähköpostista ja sen käytöstä (ks. Salancik & Pfeffer 1978:229). Toisaalta yksilö voi kokea välineisiin liittyvät käsitykset ja tiedot jotenkin hämäräksi tai epäselviksi. Tällaista informaatioympäristön kompleksisuutta voidaan selventää prosessoimalla informaatiota niin, että välineisiin ja niiden käyttöön liittyvistä merkityksistä tulee yhteisesti ymmärrettäviä. Yhteisesti jaettu tieto auttaa yksilöitä käyttämään eri välineitä sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla. Sosiaalinen informaatio on myös toimintaa normittavaa, sillä se tarjoaa tietoa siitä, millaisia yksilön asenteiden ja mielipiteiden pitäisi olla.

Eräs haastateltava kuvailee tilannetta, jossa hän koki epävarmuutta sen suhteen, onko hän kenties ainoa, joka työyhteisössä ei osaa hyödyntää sähköpostin ominaisuuksia. Tällöin hän pyrki vähentämään omaa epävarmuuden kokemustaan kysymällä muilta työntekijöiltä näiden kokemuksista sähköpostin suhteen.

"Mä sit aattelin, että ooks mä sitte vaan yksin sit todella niin jälkijunassa, että mä en ymmärrä, että vois käyttää kätevästi. Mä kysyin enemmän kuin yhdeltä, kolmelta, neljältä ihmiseltä. Käytättekö ne tätä? Kyl mä luulen, että ne (mielikuvat välineestä) aika yhteisiä on." (H4)

Kuten haastattelulausunnosta ilmenee, välineisiin liitettävillä mielikuvilla on taipumus muokkautua yhteisössä samanlaisiksi. Tällainen yhteisesti jaettu tieto auttaa yksilöitä käyttämään välineitä sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla.

Yksittäinen työyhteisön jäsen toimii, joko tietoisesti tai tiedostamattaan, samanaikaisesti sekä sosiaalisen informaation lähteenä että kohteena (ks. esim. Rice 1993b:44). Työyhteisön jäsenet voivat välittää sosiaalista informaatiota joko suorasti tai epäsuorasti. Ensinnäkin työyhteisön jäsenet voivat tuoda suoraan esille omat välineeseen kohdistuvat mielipiteensä tai tulkintansa välineisiin liittyvistä käsityksistään ja kokemuksistaan. Esimerkiksi henkilön jatkuvasti kertoessa kuinka hankala sähköpostia on käyttää, täytyy toisten työyhteisön jäsenten joko vastustaa tai myötäillä tätä mielipidettä. Työyhteisöissä yksilöillä on useimmiten vahva taipumus mukailla yleistä mielipidettä, ainakin verbaalisella tasolla, koska toisten mielipiteisiin mukautuminen auttaa

yksilöä sopeutumaan yhteisöön. Välttämättä verbaalinen mukautuminen ei kuitenkaan näy toiminnassa. (Salancik & Pfeffer 1978:229.)

Eräs haastatelluista kuvailee suhtautumistaan työtoverinsa sähköpostia kohtaan tuntemiin epäilyihin:

"Ens mä olin varmaan ihan samaa mieltä ja sit mä vähän hymyilin ja varmaan sit jossain vaihees mä ajattelin, että on toi nyt pölo kun ei se opi niin kun hyödyntämään tätä." (H2)

Haastateltava siis ensin mukaili työtoverinsa mielipiteitä. Myöhemmin hän ei verbaalisella tasolla kieltänyt työtoverinsa mielipiteitä, mutta saattoi itse toimia niiden vastaisesti. Tämä johtunee siitä, että oman käyttökokemuksensa myötä hän alkoi pitää sähköpostia hyödyllisenä välineenä. Yksilön välineisiin liittämät mielikuvat ovat siis paitsi sosiaalisesti myös subjektiivisesti konstruoituneita. Haastateltavan kognitioiden muutokseen on saattanut vaikuttaa myös se, että toiset työyhteisön jäsenet ovat ehkä kokeneet sähköpostin hyödyllisenä välineenä, jolloin näiltä saatu sosiaalinen vaikutus on ollut voimakkaampaa kuin yksittäiseltä työtoverilta saatu.

Toisaalta, sosiaalinen informaatio voi välittyä myös epäsuorasti. Työyhteisön jäsenet saattavat keskustellessaan tai toimiessaan kiinnittää toistensa huomion eri välineiden tiettyihin ominaisuuksiin tai eri välineisiin liittyviin tarpeisiin. (Fulk ym. 1995:264; Salancik ja Pfeffer 1978: 229.) Esimerkiksi työyhteisön jäsen voi kertoa, kuinka hänen mielestään on tärkeää, että asioihin saadaan palautetta välittömästi. Tällöin tämä ajatus voi johtaa siihen, että työyhteisössä viestitään runsaasti puhelimen välityksellä, koska puhelimesta palaute usein on välitöntä

Salancikin ja Pfefferin (1978) teorian yksi keskeisin periaate on, että yksilö omaksuu vaikutteita yhteisön muiden jäsenten käyttäytymisestä. Tämän tyyppistä sosiaalista vaikutusta tarkastellaan tarkemmin Banduran (1977, 1986) teoriassa sosiaalisesta oppimisesta. Fulk ym. liittivät periaatteita Banduran teoriasta sosiaalisen informaation prosessointinäkemykseen vuonna 1990 (ks. liite 1). Bandura (1986:47) olettaa, että suurin osa inhimillisestä käyttäytymisestä opitaan tekemällä havaintoja joko omasta aikaisemmasta käyttäytymisestä tai toisten käyttäytymisestä.

Esimerkiksi tutkitussa organisaatiossa sähköpostin käytännöllisyyden alkuun kyseenalaistaneet muuttivat mielipidettään käytännön kokemuksen kautta.

"(Sähköpostia) pitkin on viesti kulkenut ja myöskin nää sen vastustajat ovat sen tarpeellisuuden tunnustaneet. Eli kuinka paljon helpommin se asia käy verrattuna puhelimitse otettuun kontaktiin ." (H4)

Lausunnon pohjalta voi päätellä, että haastateltava sekä muut organisaation jäsenet ovat tehneet havaintoja sähköpostin tarpeellisuudesta osittain omien kokemustensa ja osittain muiden sähköpostin käyttäjien toiminnan perusteella.

Tällainen mallioppiminen ei kuitenkaan tarkoita matkimista. Terminä mallioppiminen sisällyttää itseensä pelkkää matkimista syvempiä psykologisia vaikutuksia. Toisten käyttäytymisen matkiminen ei vielä tarkoita välttämättä sitä, että yksilö olisi omaksunut toimintaa ohjailevat kognitiot. Mallioppimisessa sen sijaan on kyse kognitioiden ja käyttäytymisen yhteensovittamisesta, joka ei säätele vain toimintaa vaan synnyttää myös merkitysrakenteita (esim. jokin välineen koettu ominaisuus). (Bandura 1986:48-49; Fulk ym. 1995:264-266.)

Organisaatiossa tulisi varautua siihen, että jo ennen uuden teknologian käyttöön ottoa yksilö olisi omaksunut sen käyttöä ohjailevat kognitiot.

"Ihmiset on ehkä osittain ruvenneet käyttämään sitä (uutta välinettä) jo etukäteen ja monesti kokee- neet jopa hankalaksi sen, koska on itseksensä ruvennut, että ei oo välttämättä saanu hyvää alkuläh- töö siihen. Mut nyt mun mielest suunta on kyllä niin päin, että selkeesti niin kun ainaki pyritään siihen, että tieto ja informaatio tulis jo paljon ennen, että ihmiset osais valmistautuu ja ehkä niinku, jotenki lukee siit asiasta ja niinku mieltää sitä, ennen ku se, joku väline tulee käyttöön ja sit ruve- taan käyttämään sitä, että on jo ollu jotain ennekoivaa koulutusta ja sillä tavalla. Suunta on parem- paan kyllä." (H3)

Kuten haastateltavan vastauksesta ilmenee, uuden välineen käytön aloittaminen on paljon helpom- paa, jos yksilö on jo etukäteen saanut riittävästi tietoa välineen käytöstä ja pystynyt tiedon pohjalta omaksumaan tiettyjä välineen käyttöä ohjailevia kognitioita.

Salancikin ja Pfefferin (1978) sekä Banduran (1977, 1986) teoreettiset näkemykset auttavat ymmärtämään nimenomaan niitä sosiaalisia prosesseja, jotka tapahtuvat ennen aktuaalista välinekäyttäytymistä.

Sosiaalisen vaikutuksen teoriaa tarkentavia huomioita

Vuonna 1991 Schmitz ja Fulk (1991:518) kritisoivat omaa sosiaalisen vaikutuksen teoriaansa siitä, että siinä ei huomioida riittävästi eroavaisuuksia yhteisön jäsenten mahdollisuuksissa vaikuttaa toinen toisiinsa (ks. myös Rice & Aydin 1991:221).

Tähän epäkohtaan lähti ratkaisua etsimään Rice (1993b). Samanaikaisesti myös Fulk (1993) itse tarttui aiheeseen tarkastelemalla erityisesti ryhmän koheesion vaikutusta sosiaalisen vaikutuksen voimakkuuteen. Seuraavat huomiot täydentävätkin Fulkin ym. (1990) luomaa sosiaalisen vaikutuksen mallia.

Ensinnäkin, *yksilöt omaksuvat sitä alttiimmin sosiaalista vaikutusta mitä epävarmemmaksi tai kompleksisemmaksi he tilanteen kokevat* (Moscovici 1976:25). Esimerkiksi tällainen tilanne on uuden välineen käyttöönotto, kun yksilölle ei vielä ole muodostunut selviä välineen käyttöä ohjailevia kognitioita. Vastaavantyyppinen tilanne on silloin, kun yksilön kokemukset ja taidot jonkun työtehtävän hoidossa tai välineen käytössä ovat vähäiset (Fulk ym. 1990:125).

Eräs haastateltava vertaa välineen aiheuttamaa hämmennyksen tunnetta kielitaidon puutteeseen. "Mua vois hämmentää se jotenki, että se niinku tavallaan, must tuntuu että se ois aika pelottavaa, siis mä koen sen pelottavaksi siis silleen. Se saattaakin olla niin, että jännittääkin sitä tekniikkaa nii, että asia kärsii. Mä oon kerran ollu semmosessa, puhelinneuvotteluesityksessä mukana. Mä olin aika niin kun sillee hämmentynyt koko tilanteesta. Ja sillon mun tuli mieleen siel oli sattumoisin tää puhelin. Mikähän amerikkalainen, minkä maalainen, en mä muista enää, joku guru näist asioista. Ni sattumoisin se oli yliopistolla käymässä. Hän tuli sinne ja hän puhu englantia, mitä mä en hallitse ollenkaan hyvin. Eli niin kun sanoin joskus, että turistienglanti kahden oluen jälkeen menee, mut ei niinku muu. Ja tota se siin jutteli aikansa, se kyseli niinku meiltä paikalla olijoilta jotain eri asioita ja pyysi kommentteja. Mä olin aivan paniikissa, että jos toi ihminen kysyy multa jotain. Mä olin sen takii paniikissa ku tää ihminen puhu englantia, joka oli mulle vierasta kieltä. Mut pitäis aina muistaa, että samanlaisii tuntemuksii on hyvin monella ihmisellä, jotka puhuu ihan äidinkieltään kommunikoi toinen toistensa kanssa. Se oli ihan hyvä opetus mulle. Mä tunsin sen semmoisen olotilan ku mul tuli, että älä vaan käänny tänne ja kysy mult mitään. Mää en osaa tulkottaa sul mitään järkevää vastausta. Eli mä voisin kuvitella, että monell ihmisell tulis semmonen olo pelkästään tällasist kauheen teknisistä laitteista, jotka on sun vieressä. Tavallaan tulis yhtä lailla hämmentynyt, lukkoon mennyt olo." (H2)

Fulkin ym. (1995) uusimpien tutkimustulosten mukaan välineeseen liittyvä kokemus ei enää niin selvästi ennusta yksilön käsityksiä esimerkiksi sähköpostin monipuolisuudesta ja hyödyllisyydestä. Tämän voisi katsoa johtuvan entistä käyttäjäystävällisimmistä käyttöliittymistä, jotka alentavat välineiden käyttöönottokynnystä ja helpottavat toimintojen omaksumista. Kokemuksen merkitystä ei kuitenkaan pidä aliarvioida, sillä Fulk ym. toteavat kokemuksen ennustavan välineen käyttöä enemmän kuin esimerkiksi käsitykset välineen monipuolisuudesta. Käyttökokemuksen on todettu olevan enemmän yhteydessä arvioihin välineen hyödyllisyydestä kuin monipuolisuudesta. Esimerkiksi siis vaikka yksilö tietäisi, että tiettyyn viestintätehtävään soveltuisi parhaiten videoneuvottelu, hän hoitaa saman tehtävän puhelinneuvottelulla, koska hänellä ei ole kokemusta videoneuvottelusta. Näin ollen puhelinneuvottelu on tälle yksilölle videoneuvottelua hyödyllisempi väline, vaikka ei ehkä tehtävään monipuolisuutensa suhteen olisi sopivin.

Kun välineen käyttöön liittyvät tiedot ja taidot ovat vähäistä, ei välttämättä osata hyödyntää kaikkia sen ominaisuuksia. Tämä voi osaltaan vaikuttaa käsityksiin välineestä ja sitä kautta myös kyseisen välineen käyttöön. Esimerkiksi tutkittavassa organisaatiossa suurin osa työntekijöistä ei osaa hyödyntää kaikkia sähköpostin ominaisuuksia. Voisi olettaa, että tällainen tietojen ja taitojen puute vaikuttaa arvioihin välineen hyödyllisyydestä.

"Musta tuntuu, että hyvin iso osa ihmisistä (= tutkittavan organisaation jäsenistä) ei edes tiedä kaikista, läheskään kaikista ominaisuuksista, mitä sähköpostin kanssa voi tehdä ja miten niinku sil voi viestittää, tehdä erilaisia jakelulistoja kätevästi. Ne on hyvin semmosii utoja asioita ihmisille. Monet tuli konttorissa mun luo sen takia, että laitaks sää tämmösen viestin, ku sul on se kaikille menevä jakelulista. Toisaalta turhahan sitä kaiken neljänkymmenenviiden sitä on tehdäkään semmost jokaist koskevaa jakelulistaa, mut usein huomaa että se johtu siitä kun ei osata tehdä niitä. Mäkin osaan enemmän ku moni muu, mut mäkin osaan varmaan ihan pikkusen siivun niiku siitä, mitä siit vois osata." (H2)

Erään haastateltavan mielestä iältään vanhimmat työntekijät vastustavat uusia välineitä eniten. Eräs haastatelluista kuvailee sähköpostijärjestelmän käyttöönottoa omassa työyhteisössään:

"Ikä oli selkeesti määräävä tekijä. Pari vanhempaa tyyppiä, joilla oli ongelmia. Tosin siinä oli muutakin, että se ei ollut pelkästään osaamiskysymys." (H4)

Muutosvastarinta saattaa aiheutua siitä, että vanhemmilla henkilöillä ikänsä takia on enemmän kokemusta 'vanhoista' välineistä. Tällöin 'vanhat' välineet saatetaan kokea niin hyödyllisiksi, että tarve vaihtaa niitä kyseenalaistetaan.

Toisekseen, *yksilöt, jotka ovat sosiaalisesti läheisiä, vaikuttavat enemmän toinen toisiinsa kuin yksilöt, jotka eivät ole sosiaalisesti läheisiä* (Bandura 1986:152; Sallancik & Pfeffer 1978:226). Rice (1993b:45) määrittelee sosiaalisesti läheisyydeksi toisaalta sen asteen, kuinka paljon yksilöt ovat toisiinsa viestinnän välityksellä yhteydessä ja toisaalta heidän spatiaalisen läheisyytensä asteen. Toisin sanottuna sosiaalinen läheisyys voi olla seurausta siitä, että yksilöt joutuvat työtehtävissään runsaasti tekemiseen toistensa kanssa eli muodostavat yhdessä esimerkiksi projektiryhmän. Tämän ryhmän ei välttämättä tarvitse olla fyysisesti toistensa lähetyvillä vaan jäsenet voivat olla yhteydessä myös eri viestintävälineiden välityksellä. Sosiaalisesti läheisiksi määritellään myös runsaasti keskenään epävirallisissakin asioissa viestivät yksilöt.

Eräs haastateltava kuvailee itselleen sosiaalisesti läheisiä työkavereita seuraavasti:

"Onhan niitä, tiettyjä joitten kans niinku sukulaisuussielua tai on erilaista. Ja sit on ihan tossakin työyhteisössä ihmisii, jois mä en oikeestaan, mä en rehellisest sanoen tunne. Että mua ei oo koskaan niinku kosketanu silleen mä oisin niinku kiinnostunu heistä. On ympäri (organisaatiota), niitä ku on läheisiä. Vaik ne on siinä omas työyhteisössä sä näät ne joka päivä. Ne ei vaan sillee. Tietysti ihan ystävällisii ollaan ja moikataan ja voidaan jotain puhuakin, mut mä vaan tunnen sen, että ei mua kiinnosta toi ihminen, muuta kun sen, mitä mun kuuluu käyttäytyy." (H2)

Haastateltavan vastauksesta ilmenee, että fyysinen läheisyys tai viestintäkontaktien määrä ei välttämättä vaikuta siihen, koetaanko henkilö sosiaalisesti läheiseksi. Pikemminkin kyseessä on eräänlainen subjektiivinen tuntemus toisen ihmisen läheisyydestä.

Sosiaalisen informaation lähteenä ei siis toimi pelkästään yksilön muodollinen työyhteisö. Esimerkiksi Fulk (1993) keskittyy tutkimuksessaan vertailemaan formaalissa työryhmässä ja luonnollisen vuorovaikutuksen kautta syntyneessä sosiaalisessa verkostossa ilmenevää sosiaalista vaikutusta. Schmitz ja Fulk (1991) konstruoivat tutkimustaan varten ns. ego-verkoston¹ käsitteen kuvaamaan toisiinsa viestinnän avulla läheisesti linkittyneitä ihmisiä. Noin viiden tuhannen jäsenen organisaatiossa työskenteleviä tutkimukseen osallistuneita henkilöitä pyydettiin itse määrittelemään viisi henkilöä, joiden kanssa viesti eniten kaikki viestintätavat ja -välineet mukaan lukien. Näiden viiden henkilön lisäksi jokaisen tutkimushenkilön ego-verkostoon sisällytettiin myös tämän esimies.

Kolmanneksi, yksilöt eivät kuitenkaan omaksu tasapuolisesti vaikutteita kaikilta, jotka ovat sosiaalisesti heille läheisiä. Sen sijaan *vaikutus on riippuvaista siitä, miten tärkeäksi vaikutettava vaikuttajan kokee*. Vaikuttajan valta voi olla riippuvainen hänen asemastaan organisaation struktuurissa (formal power) tai hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan (informal power) (ks. esim. Brass 1984). Vaikkakin muodollinen esimies on tärkeä sosiaalisen informaation lähde (mm. Griffin 1983), tasavertaisessa asemassa olevalta työtoverilta omaksuttu vaikutus on usein syvällisempää. Tätä on selitetty sillä, että yksilön on helpompi samaistua tasavertaisessa asemassa olevan henkilön ajatteluun ja käyttäytymiseen (mm. Fulk 1995:279), jolloin uusi väline tavallaan 'luodaan' sosiaalisesti eikä sitä 'anneta' ylhäältäpäin.

Tutkittavassa organisaatiossa esimiehen tehtävänä on ollut yleensä valvoa uuden välineen käyttöönottoa.

"Tietoo välitty (sähköpostin) kautta ja ihmisii tavoteltii mieluummin (sähköpostin) kautta ja sit tuli palautetta henkilökohtasesti jollekin, että sul ei oo (sähköpostia). Ja sitte, must tuntuu ett mahtokohon meil olla sit alueella sillä tavalla, että jos se konttorinjohtajan kokouksissa niinku tehtiin yhteispäätös, että kaikilla (organisaation jäsenillä) pitää olla (sähköpostiosoite) tai joku tämmönen se viel niinku edesauttoi tätä (käyttöönottoa). Koska esimiehen tehtävä se on. Kylhän siit ilmoitettiin. Jos mä huomasin että jollain ei oo (sähköpostia), ni kyl mä varmaan siin konttorinjohtajalle ehkä jossain tilaisuudessa sit sanoin tai laitoin, hei että täl ei oo memoo tai jotenki, että miksei se käytä (sähköpostia). Kyl esimies sitte on ottanu siihen yhteyttä." (H3)

¹ Schmitzin ja Fulkin ego-verkoston (ego network) käsite tarkoittaa suurin piirtein samaa kuin henkilökohtainen viestintäverkosto (personal communication network) (ks. Rogers & Kincaid 1981:134-135)

Eräs haastateltava kertoo, kuinka tällaista esimiehen vaikuttamista ei aina ole koettu välttämättä kovinkaan myönteisesti.

"Esimiehet niinku tuputti, että hei sää ja sää ette koskaan käy (sähköpostilla). Miksi et ja tämmöstä ja sit saatto tulla viereen näyttää, että näin sinne mennään ja et sä osaa." (H2)

Todennäköisesti samassa asemassa oleva henkilö koetaan myös sosiaalisesti läheisemmäksi. Erityisesti uutta teknologiaa käyttöön otettaessa avainasemaan nousevatkin ns. epämuodolliset johtajat, jotka esimerkiksi suunnittelevat uudistusta tai toimivat muodollisen koulutuksen ohessa ns. tukihenkilöinä. (Fulk 1993:944-945.)

Tutkittavassa organisaatiossa on eri työntekijäryhmistä valittu edustajia suunnittelemaan uuden teknologian käyttöönottoa. Eräs haastateltava on yksi näistä valituista edustajista.

"Nii, no siel niinku tavallaan me ollaan kaikki ollaan me sitte millä työnimikkeellä asemapaikassamme ni siel me ollaan niinku tavallaan liikeprosessin edustajina eli tämmösinä asiakkaitten kans tekemisissä olevien ihmisten edustajina tavallaan niinku ympäri Suomen. Meit on valittu sinne neljätoista henkee." (H2)

Epämuodollinen koulutus voi olla myös hyvin spontaania. Eräs haastateltava kertoo, kuinka hän on perehdyttänyt työtoveriaan puhelinneuvottelun käyttöön. Kuvailtu tilanne on myös tyypillinen esimerkki mallioppimisesta (ks. Bandura 1977).

"Varmaan on paljon asioita, mitkä ei oo kaikille, kaikille niinku tietoja, että riippuu niinku, mitä työtä tekee että ihan tää puhelinneuvottelukin on monille aika vieras asia kuitenkin. Viimeksikin ku mä pidin tällasen ni mä olin aamulla tuolla uimassa, meill on uimahalli täällä, ni siel mä vaan sanoin, että mun täytyy lähteä että mul alkaa se puhelinneuvottelu. Tyttö kysy, että mikä se on. Mikäs semmonen on, että ei hän oo kuullut juttuakaan semmosesta. Mä sanoin että tuu kattoo että sä voit ihan hyvin tulla ku oot hiljaa vaan ni tutustumaan. Se oli jonkin aikaa siellä, että se näki miten se toimi, ku se ei tienny yhtään siitä." (H1)

Epämuodolliset johtajat saavat usein valtansa sillä, että he ovat pidettyjä ja arvostettuja työyhteisön jäseniä. Näin ollen tällaisten yksilöiden tarjoaman sosiaalisen vaikutuksen voimakkuutta voisi selittää myös Delian (1987; ks. myös Puro 1996a:76-81) konstruktivismilla. Mitä myönteisemmin suhtaudumme toiseen ihmiseen, sitä myönteisemmin otamme tältä vastaan vaikutteita. Merkityksettömiltäkin tuntuvat asiat voivat siis vaikuttaa siihen, keneltä ja kuinka voimakkaasti työyhteisön jäsen omak-su sosiaalista vaikutusta

Neljänneksi, sosiaalisen vaikutuksen teoriaa terävöittää vielä Fulkin (1993:925-926) olettaus, jonka mukaan yhteisön *sosiaalinen vaikutus on sitä suurempaa, mitä suurempaa attraktiota yksilö kokee ryhmää kohtaan*. Fulk tukeutuu Janiksen (1982) ryhmäajattelun (groupthink) käsitteeseen, jonka mukaan mitä voimakkaampaa attraktiota yksilö tuntee ryhmää kohtaan, sitä suurempi on paine mukautua yhteisiin käyt-

täytymistä sääteleviin malleihin. Fulk ei kuitenkaan tee eroa positiivisen ja negatiivisen attraktion välillä. Milloin esimerkiksi ryhmän vaikutus on niin voimakasta, että yksilö hylkää hyödylliseksikin kokemansa välineen? Milloin yhteisöllisyys ajaa yksilöllisyyden yli?

Eräs haastateltava kuvailee, kuinka hänen omassa työyhteisössään yksilöiden yhteisöään kohtaan tuntema attraktio on saattanut saada yksilöt omaksumaan 'huonon' tavan viestiä.

"Vaikuttaa varmasti sekä ilmapiiri että se väline ja sen välineen ominaisuudet muodostaa sen kokonaisuuden. Tuntuu ihan käytännössä havaittuna, että ilmapiiri, kun sillä on hyvä, vahva vaikutus, niin on joskus ollut semmonenkin esimerkki, että joku ihan todella onneton tapa viestiä tai sanosko huono, jos nyt voi sanoa, että huono tapa viestiä, mutta ainakin vaikea tapa viestiä on päässyt valloille sen takia, että ilmapiiri on edellyttänyt sen käyttöönottoa. Ja taas sitten toisin päin ett mahdollisesti olemassa oleva nopeampi, vaivattomampikin tapa on jäänyt sitten omaksumatta ihan tän ilmapiirikysymyksen takia." (H4)

Mielenkiintoinen on myös havainto, jonka mukaan korkeasti koulutetuilla henkilöillä kuten insinööreillä ja tiedeyhteisöjen jäsenillä, muissa organisaatioissa toimivat kollegat ovat merkityksellisempiä sosiaalisen vaikutuksen lähteinä kuin oman organisaation esimiehet. Tämä johtuu siitä, että tietyillä ammattiryhmillä on taipumusta orientoitua pikemminkin yleismaailmalliseen oman alansa yhteisöön kuin paikalliseen organisaatioon. (Kerr, Von Glinow & Schriesheim 1977.)

Yksilön kykyä arvioida omia kognitioitaan ja niiden vaikutusta toimintaan voisi analysoida kognitiivisen kompleksisuuden (cognitive complexity) (esim. O'Keefe & Sypher 1981) käsitteen avulla. Konstruktivismin mukaisesti, mitä moniulotteisemmin yksilö kykenee analysoimaan omien mielikuviensa ja asenteidensa vaikutusta omaan käyttäytymiseensä, sitä tehokkaammin hän kykenee toimimaan. (Ks. Delia 1987.)

Voisi siis ajatella, että kognitiivisesti kompleksinen henkilö kykenee näkemään subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoituneiden mielikuviensa taakse. Näin ollen yksilö voi olla tietoinen sosiaalisen yhteisönsä kollektiivisesta käsityksestä, jonka mukaan sähköposti ei sovellu henkilöstöasioista keskustelemiseen. Kuitenkin hän voi ajatella, että juuri tässä kyseissä tapauksessa sähköposti on tehokkain tapa hoitaa asia. Näin ollen yksilö valitsee tehtävään rationaalisin kriteerein sähköpostin.

Tulee muistaa, että rationaalisuus sinällään on subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoitunutta. Käsitteet rationaalisuudesta konstruoidaan kaiken sen tiedon ja kokemuksen varassa, joita yksilöillä on. Esimerkiksi kulttuuri, jossa elämme määrittelee pitkälti sitä, mitä pidämme rationaalisenä. Toiminta, joka koetaan rationaaliseksi jossakin tietyssä organisaatiossa, ei ehkä ole kovinkaan rationaalista jossakin toisessa organisaatiossa.

Yleensä kaikki systeemiteoreettisen ajattelun avulla operoivat organisaatioteoriat olettavat yhteisön toiminnan edellytykseksi jonkinlaisen koheesion eli 'yhteen hiileen puhaltamisen' (ks Puro 1996). Esimerkiksi Salancick ja Pfeffer (1978:228) toteavat, että hankkiakseen informaatiota ympäristöstään, yksilön täytyy olla siihen sitoutunut (ks. Salancik ja Pfeffer 1977). Weickin (1982:278) mukaan objektit ja tapahtumat eivät voi edes tulla osaksi yksilön ympäristöä ellei yksilö itse aktiivisesti osallistu niiden sosiaaliseen konstruointiin. Näin ollen myöskään viestintäväline ei voi kuulua yksilön ympäristöön, jos sitä ei ole 'sosiaalisesti olemassa' eli yksilöllä ei ole siitä minkäänlaista mielikuvaa tai käsitystä.

Sosiaalisen vaikutuksen näkökulma siis olettaa, että yksilön subjektiiviset käsitteet tietyn välineen hyödyllisyydestä ja sopivuudesta tiettyyn tehtävään ennustavat ko. välineen käyttöä. Näitä käsitteitä taas ennustavat a) välineen ja tehtävän objektiiviset piirteet, b) yksilön välineeseen ja tehtävään liittyvät kokemukset, tiedot ja taidot sekä c) se millaisiksi yksilö arvioi muiden työyhteisön jäsenten arviot välineen hyödyllisyydestä. Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa sosiaalinen yhteisö nähdään tavallaan suodattimena, joka suodattaa yksilön välineeseen ja tehtävään liittämiä käsitteitä. Sen sijaan sitä, miten teknologian käyttö vaikuttaa sosiaaliseen yhteisöön, esimerkiksi sen toimintatapoihin, teoria ei huomioi.

Sosiaalisen vaikutuksen teoria esittelee melko kattavasti erilaisia yksilön viestintävälinekäyttäytymistä selittäviä tekijöitä. Kuitenkin se pysyttelee rationaalisen tradition kanssa samansuuntaisessa näkemyksessä: viestintävälinekäyttäytymistä määrittelee tehtävän ja välineen yhteensovittaminen. Teorioiden välinen keskeinen näkemysero

piilee siinä, että sosiaalisen vaikutuksen teoriassa välineen monipuolisuutta ei käsitellä välineen pysyvänä ominaisuutena vaan sosiaalisesti ja subjektiivisesti konstruoituna mielikuvana välineen ominaisuuksista. Ristiriitaista tosin on, että sosiaalisen vaikutuksen mallin mukaisissa tutkimuksissa on todettu, että välineen koettu monipuolisuus tai hyödyllisyys, jossakin tehtävässä ei aina ennustakaan välineen käyttöä. (esim. Rice 1992; Schmitz & Fulk 1991). Sen sijaan välinekäyttäytymistä voivat määrittellä pelkkää välineen ja tehtävän yhteensovittamista lukuisimmat syyt.

5.2 Uuden välineen käyttöönotto

Symbolisen interaktionismin näkökulmassa (Trevino ym. 1987, 1990) sekä sosiaalisen vaikutuksen teoriassa (Fulk ym. 1987, 1990) tarkastellaan viestintävälinekäyttäytymistä varsin yksilölähtöisesti. Sen sijaan välinekäyttäytymistä kollektiivisena ilmiönä lähestyy kriittisen joukon (critical mass) oletus (Markus 1987, 1990). Kriittisen joukon periaate auttaa ymmärtämään viestintäteknologian käyttöönottoa ja käytön yleistymistä koko organisaation tasolla. Käyttöönoton alkuvaiheessa keskeiseksi nousee ns. kriittinen joukko, jolla tarkoitetaan uuden viestintävälineen ensimmäisenä käyttöön omaksuvia yksilöitä.

Uuden viestintävälineen käytön yleistymisen kannalta on tärkeää, että organisaatiossa pystytään jo käyttöönoton alkuvaiheessa luomaan uuden teknologian käytölle niin suotuisat olosuhteet, että käytöstä koituva hyöty on käyttäjälle suurempi kuin siitä aiheutuvat 'kustannukset' eli sen käyttöön liittyvät hankaluudet. Kun tietty määrä ihmisiä, kriittinen joukko, on omaksunut välineen käyttöönsä, alkaa käyttäjien määrä lisääntyä omalla painollaan. Tämä tietty käyttöönoton kulminaatio-piste saavutetaan silloin, kun uuden välineen käyttäjät muuttuvat vähemmistön sijasta enemmistöksi. (Markus 1990:195; Rogers 1991:245-246.)

Kriittisen joukon oletus, toisin kuin muut sosiaalista traditiota edustavat teoriat, ei ole kehittynyt suoranaisesti informaation prosessointia organisaatiossa tarkastelevien näkemysten pohjalta. Kriittisen joukon oletusta ei myöskään voida pitää varsinaisena

teorianaan vaan kyseessä on itse asiassa käsite, joka on lainattu taloustieteestä kollektiivisen toiminnan teorioista (esim. Oliver, Marwell & Texeira 1985).

Uuden välineen ensimmäiset käyttöönottajat ovat hankalassa asemassa, koska väline aiheuttaa heille enemmän 'kustannuksia' kuin tuo hyötyä. Esimerkiksi työryhmään voi kuulua henkilöitä, joista osa käyttää sähköpostia ja osa ei. Niinpä sähköpostin käyttäjältä kuluu aikaa, kun hän ensin selvittää, keille työryhmän jäsenille voi lähettää yhteisen tiedonannon sähköpostilla ja kenelle täytyy esimerkiksi soittaa puhelimella. Tämän jälkeen sama tiedonanto täytyy vielä lähettää usean eri välineen kautta, jotta se saavuttaisi jokaisen työryhmän jäsenen. Ongelmaksi nouseekin tällöin, löytyykö organisaatiosta henkilöitä, jotka kaikesta vaivannäöstä huolimatta haluavat ottaa uuden välineen ensimmäisinä käyttöönsä ja leviääkö välineen käyttö näiltä tienavaajilta toisille organisaation jäsenille. (Markus 1990:196.)

Vanhoista rutiineista luopuminen ja uusien asioiden opetteleminen aiheuttaa myös ylimääräisiä 'kustannuksia' uuden välineen käyttöönottajille.

"Mä olin vielä [--] -osastolla ja senhän keski-ikä on, jos mahdollista ni vielä vanhempi, mitä konttorissa oli tai on. Tietysti siin on tämmösiäkin että, kun sä oot ollu tääl kaksikymmentä vuotta, jos sä oot pärjänny sen ajan, ni ett sä välttämättä (tarvitse uutta välinettä)." (H2)

Haastateltavan vastauksesta voi päätellä, että mitä enemmän kokemusta yksilöllä on jostakin tietyistä välineistä, sitä taitavammin ja tehokkaammin tämä on sitä oppinut käyttämään. Tällöin yksilö kokee välineen itselleen hyödylliseksi eikä halua siitä luopua, vaikka tunnustaisikin uuden välineen edut. Tätä oletusta tukee myös Fulkin ym. (1995) tutkimustulos, jonka mukaan kokemus ennustaa välineen käyttöä enemmän kuin välineen koettu monipuolisuus tai hyödyllisyys. Voisi olettaa, että jos kokemusta vanhasta viestintätavasta on kaksikymmentä vuotta, aiheuttaa siitä luopuminen enemmän 'kustannuksia' kuin jos kokemusta olisi vain vuosi tai kaksi.

Vaikka kriittisen joukon oletuksessa välineen käyttöönottoa tarkastellaan kollektiivisena käyttäytymisenä eli koko organisaation tasolla, lähtee käyttöönottoprosessi liikkeelle yksilön tasolta. Yleensäkin todennäköisyys sille, että yksilö omaksuu uuden tuotteen käyttöönsä selittyy suurelta osin sillä, kuinka hyödylliseksi hän tuotteen itselleen kokee (Rogers 1983:120-121). Rationaalisen tradition teorioissa viestintävälineen hyödyllisyydellä tarkoitetaan välineen kykyä täyttää viestintätehtävän vaatimukset. Sen sijaan kriittisen joukon näkökulmassa hyödyllisyyttä ei pitäisi käsittää tällaisena suhteellisen pysyvänä välineen ominaisuutena vaan yksilön kokemuksena välineen hyödyllisyydestä oman itsensä kannalta. Näkökulma on siis enemmän

käyttäjä- kuin välinekeskeinen.

Viestintävälineen ominaispiirre verrattuna muihin tuotteisiin on se, että sitä ei voi käyttää yksin. Esimerkiksi sähköposti on yksilön kannalta hyödytön, jos hänen viestintäverkostossaan ei ole ketään, jonka kanssa hän voisi viestiä sähköpostin välityksellä. Potentiaalisten käyttäjien määrä ei kuitenkaan suoraan säätele välineen käyttöä. Sen sijaan sillä, ketkä välinettä käyttävät, on suurempi vaikutus. Tärkeiden viestintäkumppaneiden tavoitettavuus tietyn välineen avulla vaikuttaa välineen käyttöönottoon enemmän kuin vähemmän tärkeiden. Lisäksi ryhmän epävirallisten johtajien mielipiteillä ja käyttäytymisellä on suurta painoarvoa. (Markus 1990:200.)

Uuden välineen tarpeellisuus saatetaan kokonaan kyseenalaistaa, jos sitä ei koeta omakohtaisesti hyödylliseksi. Kuitenkin, kun väline on vakiintunut yhteisössä yleiseen käyttöön, se voidaan kokea jopa korvaamattomaksi. Eräs haastateltava kertoo omista kokemuksistaan:
"Mä vaan kyseenalaistin sen (sähköpostin) tarpeellisuuden silloin ensin alkuun, ja nyt [-] eihän sitä tulis toimeen ilman (sähköpostia)." (H2)

Haastateltavan kohdalla sähköpostin käytön 'kustannukset' ovat siis ajan myötä vähentyneet, ja haastateltavan sähköpostiin liittämä hyödyllisyyden kokemus on voimistunut.

Pohdinnan arvoinen kysymys onkin, miten yksilön kokema hyöty saadaan muuttumaan koko yhteisöä hyödyttäväksi. Miten sovittaa yhteen organisaation johtotason visiot uuden teknologian mahdollisuuksista sekä eri yksilöiden arvot, asenteet ja käyttäytymistäipumukset? (Markus 1990:196, 214.) Tätä kollektiivisen toiminnan problemaa ovat erityisesti pyrkineet selvittämään Oliver, Marwell ja Texeira (1985), joiden työn pohjalta Markus on määritellyt erilaisia kynnystekijöitä, jotka voivat edesauttaa tai estää uuden välineen yleistymistä organisaatiossa. Nämä kynnykset liittyvät sekä kontekstuaalisiin tekijöihin että välineen fyysisiin piirteisiin.

Ensinnäkin, uuden välineen toimiva infrastruktuuri alentaa käyttöönoton kynnyksiä. Esimerkiksi sähköpostin teknisen toiminnan edellytys on toimiva verkkoyhteys. (Markus 1990:203.)

Haastatteluista ilmeni, että käytön helppous ja mukavuus on erittäin keskeinen välineen käyttöä määrittelevä tekijä.
"Ergonomia ja tuota nää on ympäröivist tekijöistä tietysti on tämmösiä, ja sitte tietysti se väline itse. [-] Sen käytettävvyys, helppous jne. Sehän on ihan avainasemassa." (H4)

Tekniset ongelmat saattavat alentaa käsitystä välineen hyödyllisyydestä ja nostaa käyttöönottokynnystä. Eräs haastateltava kertoo omista käsityksistään puhelinkoulutuksen suhteen:

"Jos aattelee jotain puhelinkoulutustaki siin on kauheen tärkeetä, että se tekniikka pelaa just eikä melkein ettei se mee siihen, että alotus viivästyy puol tuntii, sen takii ku ei saada yhteyksii. Se on sit niinku kuolinisku sille asialle, jota opetetaan. Säähän reagoit siin vaiheessa jo sillee, että sä et viitti edes asiaa ees kuunnella. Täähän meni ihan pilalle tää juttu. Se on niinku tärkeetä, että ne sit tosiaan on kunnollisia, niinku viimesen päälle testattu nää välineet sit ku niit ruvetaan." (H2)

Paitsi että puhelinkoulutuksen tekninen epäonnistuminen alentaa koulutettavien motivaatiota opetettavan asian suhteen, voi tällainen ikävä kokemus luoda puhelinavusteisesta viestinnästä yleensäkin hyvin negatiivisen mielikuvan. Negatiivinen asenne saattaa aiheuttaa sen, että koulutettava jatkossa suhtautuu audiotekniikkaan yleensä hyvin varauksellisesti ja ei ehkä itse halua käyttää sitä. Kyseessä on tyyppiesimerkki mallioppimisesta (ks. Bandura 1977). Muiden epäonnistunutta toimintaa seurattaessa opitaan olemaan toistamatta samoja virheitä eli vältetään kenties kokonaan vastaavanlaisia tilanteita. Yksilön kertoessa työtovereilleen ja ystävilleen epäonnistuneesta puhelinavusteisesta koulutustilaisuudesta vaikuttaa hän muidenkin asenteisiin. Näin ollen yksittäisellä epäonnistuneella tilaisuudella voi olla kauaskantoisia seurauksia. Varsinkin uutta teknologiaa käytettäessä tulisi erityisesti panostaa teknisen puolen toimivuuteen. Mitä uudempi väline, sitä vähemmän ihmisillä on siihen liittyviä kokemuksia. Tällöin yksikin epäonnistunut kokemus uuden välineen suhteen voi olla käytön yleistymisen kannalta kohtalokas.

Toisekseen, uusi väline edellyttää käyttäjältään jonkinlaista käyttötaitoa. Esimerkiksi sähköpostin käyttäjän on hallittava ainakin jonkin verran konekirjoitustaitoa sekä tietoa tietokoneista ja käytettävästä ohjelmasta. (Markus 1990:203.) Organisaatioiden tulisikin kouluttaa työntekijänsä niin, että taito- ja tietokynnykset välinettä käyttöönotettaessa madaltuisivat.

Esimerkiksi eräs haastatelluista kuvailee, kuinka hänen työyhteisössään asiakaspalvelua tekevät työntekijät eivät välttämättä osaa hyödyntää useamman viestijän välistä puhelinneuvottelua. "Puhelin on tuttu väline ja siinä hoidetaan hyvin suuri osa näistä asioista. Nää asiathan on hyvin pitkälle semmosia, että ne on kahdenkeskisiä ja semmost varsinaist neuvottelutilannetta ei siinä sitten synnykään niinku asiakaspalvelussa. Saattaa syntyä sillon, kun asia on sen verran vaikee, että tarvitaan joku asiantuntija siihen ja asiantuntijatoimethan on pääasiassa (toisella paikkakunnalla), jolloin sitten otetaan välipuhelu tai tämmönen ja sitten siitä mennään esimerkiksi tämmöseen kolmenkeskiseen keskusteluun. Sitä ei ymmärtääkseni kuitenkaan kovin paljon käytetä tällä hetkellä." (H4)

Virkailija siis mieluummin keskeyttää puhelin yhteyden asiakkaan kanssa, soittaa asiantuntijalle ja tämän jälkeen ottaa taas yhteyttä asiakkaaseen. Jos välineen kaikkia ominaisuuksia ei osata käyttää, ei sitä välttämättä aina koeta hyödylliseksikään. Tällöin kynnyks käyttäjä välinettä nousee.

Väline ei sinällään korvaa puutteellisia viestintätaitoja. Puutteelliset kirjoittamisen tai puhumisen taidot saattavat rajoittaa eri välineiden käyttöä. Esimerkiksi eräs haastateltava kertoo, miten heikot kirjoittamisen taidot saattavat olla yhteydessä sähköpostin käyttöön:

"Mäkin tiedän ihan henkilökohtasii tuttavuuksia, jotka soittaa ettei vaan tarvii (sähköpostiin) mitään laittaa. Kirjottaa siis jotain tekstiä. Mun mielestä on ainut ne ihmiset, jota se (sähköpostin käyttö) rajoittaa on varsinki ne, joilla on huono kirjallinen ulosanti." (H1)

Välineen tekniseen käyttöön perehdyttämisen lisäksi tulisikin työntekijöitä kouluttaa myös yleisten kirjallisten ja suullisten viestintätaitojen suhteen.

Pelkkä tieto ja taito välineen käytössä ei kuitenkaan vielä riitä. Kolmanneksi, uusi väline vaatii aina tietynlaista tahtoa ja totuttelemista käyttöön. Sähköpostin käytössä tottumattomuus saattaa ilmetä esimerkiksi siten, että yksilöt eivät säännöllisesti tarkasta viestejään tai tuhoavat vahingossa omat viestinsä. Näin ollen viestien lähettäjä voi luulla, että hänen viestejään ei lueta ollenkaan. (Markus 1990:203.)

Esimerkiksi sähköpostin käytön juuri omaksunut yksilö saattaa alkuvaiheessa toimia vain passiivisena viestien vastaanottajana eikä aktiivisesti itse lähetä viestejä.

"Varmaan se oli pitkän aikaa semmonen mistä vaan otti vastaan viestejä, mut ei lähettäny ite." (H2)

Haastateltavan toimintaa voisi selittää Banduran (1977) mallioppimisen teoriolla. Sähköpostin käytön alkuvaiheessa haastateltava viestejä vastaanottamalla seurasi, miten muut käyttävät sähköpostia. Voisi olettaa, että tällainen toisten käyttäytymisen seuraaminen rohkaisi haastateltavaa käyttämään sähköpostia sosiaalisesti hyväksytyillä tavoilla.

Monet yksilöt saattavat suhtautua teknologiaan tai yleensä muutokseen hyvin negatiivisesti. Esimerkiksi eräs haastateltava kuvaa omaa suhtautumistaan teknologiaan:

"Mää en kauheesti rakasta koneita." (H2)

Tutkittavassa organisaatiossa sähköpostijärjestelmän käyttöönotto 1980-luvun puolivälissä aiheutti monissa organisaation jäsenissä vastustusta:

"Se ei ollut yksistään osaamiskysymys vaan siin oli myöskin semmonen halu vastustaa. Se ei ollu yksistään, tavallaan se näky tällasten muiden järjestelmien käytössä. Ei haluttu niitäkään käyttää ja siinä sitten sivussa ei myöskään mitään sähköpostia tai muuta tällasta. Perusteluthan on ollut lähinnä semmosia, että ku tavallaan koneet syö meiltä kaiken. Tulevat ja valtaavat jne. Että kohta me ei enää muusta ymmärretäkään kuin koneista eli tämmönen yleinen ATK- ja laitepelko." (H4)

Negatiivinen ennakoasenne saattaa estää jopa edes kokeilemasta uutta välinettä. Uuden teknologian käyttöön perehdyttävässä koulutuksessa tulisi tietojen ja taitojen opettamisen lisäksi pystyä vaikuttamaan myös yksilöiden teknologiaa kohtaan tuntemiin asenteisiin.

Neljäs kynnystekijä voi olla eri käyttäjien oppimisresurssien ja kiinnostuksen heterogeenisuus. Toiset yksilöt ovat enemmän kiinnostuneita ja hakevat tietoa itse, kun taas toiset tarvitsevat kannustusta ja tukea enemmän. (Markus 1990:203; Steinfield 1992:355.)

Huoli omasta osaamisesta ja oppimisesta on hyvin merkittävä kynnystekijä uuden välineen käyttöönotossa.

"Joillakin on ihan selkeästi pelkoja sitä omaa osaamistaan kohtaan ja siihen liittyy tietty pelkoja, vieläkö minä opin jotain uutta." (H4)

Työyhteisössä löytyy yleensä aina henkilö, joka omaksuu uudet asiat muita nopeammin. Eräs haastateltava kuvailee tällaista työyhteisönsä kuuluvaa oppimisen edelläkävijää.

"Meilläkin on yks konttorissa semmonen, joka osaa nää kaikki ja käyttää niitä. Mut hän on hyvin tämmönen. Hän on hyvin semmonen kiinnostunu, siis hän on muutenki kauheen aktiivinen joka lailla oppimaan kaikkee uutta ja hän oppii paljon. Ennenku on pelkästään niin kun sanotaan tää uus

asiakasjärjestelmä tuli niin hän oikeestaan opetteli näitä asioita niitten etukäteismateriaalien avulla niin pitkälle, hän oli niinku aivan eri lähtötasolla ku muut ja nyt hän onki sit konttorilla semmonen, joka auttaa usein muita kun ei muut vieläkään oo sisäistänyt eli ei oo kiinnostuneita sisäistämään. Eli onhan se siitä paljon kiinni, kuin niinku positiivisesti sä otat vastaan näit asioita ja koitat etsii sielt näit, mut just se kun se ohjaus jää näiden välineiden käyttöön. Sit se on vain tämmösten varassa, jotka on niin aktiivisia, että viittii tehdä tämän, mut että ei sais niinku vaikka sanotaan että nykyään ihmisen pitäisi aina ymmärtää se, että se on omaksi eduksi, kun oppii, mut ei me vaan olla ihan semmosii vaikk me tiedetään että meidän pitäis olla semmosii mut aina ne jää niinku tavallaan tärkeimpien asioiden taakse. Pärjätään sit niillä (vanhoilla viestintävälineillä) ja sinnitellään eteenpäin ja se on tietysti tavallaan meidän oma tyhmyys ku me ei olla niin aktiivisia siin tota, mut se on vaan elävas elämäss usein niin ja tavallaan siihenki varmaan, no tääkään ei oo kyl nuoremasta päästä että ei se oo siit suinkaa kiinni, että hän on kyl viidenkymmenen kohta, mut tota se on vaan se luonne semmonen, että on aina kiinnostunu asioista ja ottaa selville." (H2)

Organisaatioissa tulisi miettiä, miten haastateltavan kuvaaman henkilön kaltaisia oppimisen edelläkävijöitä voisi hyödyntää uuden teknologian vastaanottamisessa. Esimerkiksi tällaiset aktiiviset henkilöt voisivat toimia työyhteisössään eräänlaisina tutoreina tai tukihenkilöinä. Tutkittavassa organisaatiossa tällaisten tukihenkilöiden olemassaolo uutta teknologiaa käyttöönotettaessa on koettu hyväksi.

Miten sitten käyttöönoton kynnyksiä madalletaan? Luonnollisesti jo teknologian suunnittelussa tulisi huomioida tulevien käyttäjien tarpeita. Tekninen toimivuus ja helppokäyttöisyys ei kuitenkaan vielä sinällään riitä. Organisaation ottaessa käyttöön uutta teknologiaa tulee sen myös kouluttaa työntekijänsä niin, että nämä mahdollisimman hyvin osaisivat hyödyntää välineiden ominaisuuksia. Koulutuksen tehtävänä tieto- ja taitokynnysten alentamisen lisäksi, on myös motivoida työntekijät käyttämään uusia välineitä. Tällöin teknologian tuomat hyödyt tulee kyetä perustelemaan juuri jokaisen työntekijän omien tehtävien kannalta. Koulutusta suunniteltaessa olisikin tärkeää huomioida eri työntekijäryhmien erilaiset teknologian käytön tarpeet.

Vaikka koulutusta järjestettäisiin määrällisesti paljon, se ei silti takaa onnistuneita oppimistuloksia. Tutkittavassa organisaatiossa koulutuksen ongelmana nähtiin se, että koulutussisältöjä ei välttämättä osattu kohdentaa erilaisissa tehtävissä toimiville työntekijöille.

"Mikä palvelumalli, mitä se tarkoittaa. Meil on monta semmost tapaa, millä nyt tehdään töitä. On konttorissa ja on puhelinpalvelussa olevii ihmisii, että miten se niinku menee ja mitä se tarkoittaa. Miks mun kannattaa ruveta tekemään näin? Se helpottaa, että tää asia helpottuu ja täs voi alkuun tulla vähän lisää työtä, mut tää taas auttaa sitä. Semmosii ei oo. Meill on ollu jonkun, muista mikä konsultti se sit oli, pari, kolme vuotta aikaa sitten oli tämmösen niinku markkinoinnillisiin asioihin, miten niinku myyntitilanteen hyödyntää ja siihen liittyvii asioita. Se meni jotenki sit niinku heil överiks, että vaikka mäkin koitin kääntää sen sillä tavalla, miten me pystytään tääl korvauspuolella hyödyntämään myös näitä tilanteita että, löydetään niit myynnillisiä asioita ni se, se ei niinku osunu ollenkaa oikeelle ryhmälle." (H3)

Myös yksilölliset oppimisen erot tulisi huomioida uuden teknologian käyttöön perehdyttävässä koulutuksessa. Tutkittavassa organisaatiossa työntekijöille on tarjottu mahdollisuus perehtyä uuteen teknologiaan multimedia-ohjelmien avulla. Itseopiskelussa jokainen työntekijä käyttää aikaa juuri sen verran kuin tarvitsee, eikä koulutuksessa ole 'tuputtamisen' makua.

"Yksilölliset tekijät esille. Kuinka paljon aikaa varataan opettelulle, opettamiseen. Aika paljonhan

on lähdetty nyt tässä meidän opiskelussa siitä, ettei opiskellakaan yhdessä vaan jokainen opiskelee omaan tahtiinsa eli on näit tämmösiä multimedia-tyyppisiä opetusohjelmia joiden kautta tätä asiaa, jolloin joku käyttää puol tuntia, joku käyttää kolme tuntia. " (H4)

Vaikka kriittisen joukon oletusta ei varsinaisena teoriana voine pitää, soveltuu se hyvin suunnittelun apuvälineeksi organisaatioille, jotka ovat valmistautumassa teknologisiin uudistuksiin. Markus keskittyy kuvailemaan välineen käyttöönoton ja käytön vakiintumisen vaiheita. Sen sijaan sitä, miten teknologian käyttö vaikuttaa organisaatioiden toimintaan, kriittisen joukon oletus ei huomioi.

6.4 Välineen ja yhteisön vastavuoroinen suhde

Poole ja DeSanctis (1990, 1992) sovelsivat Poolen ja McPheen (ks. Poole ym. 1985) strukturaatioteoriaa teknologiakontekstiin tarkastellessaan ryhmäpäätöksentukijärjestelmien¹ käyttöä ja tämän käytön vaikutuksia työryhmien toimintaan. Näiden tutkimusten pohjalta kehittyi adaptiivisen strukturaation teoria. Adaptiivisen strukturaation teoriassa organisaatiota tarkastellaan sosiaalisena systeeminä, jolle tietty strukturaali luo puitteet, mutta jota yksilöt oman toimintansa kautta jatkuvasti muokkaavat. Näin ollen strukturaali tarjoaa puitteet yksilön välinekäyttäjyymiselle, mutta välinekäyttäjyyminen ei voi olla vaikuttamatta vuorostaan siihen, millaiseksi organisaation tulevat käytänteet ja toimintatavat muodostuvat. Sosiaalisen kontekstin ja teknologian suhde on siis vastavuoroinen. (Ks. liite 2.)

Adaptiivisen strukturaation teoria murtautuu ulos viestintävälineiden monipuolisuuden (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987) ja sosiaalisen vaikutuksen (Fulk ym. 1987, 1990) teorioita rajoittaneesta ajatuskehikosta, jonka mukaan välinekäyttäjyymistä säätelee välineen ja tehtävän yhteensovittaminen. Sen sijaan Poole ja DeSanctis uskovat, että yhteisön välinekulttuuri, kuten teknologian käyttöön liitettävät säännöt ja normit, pikemminkin kuin välineen koettu monipuolisuus tai hyödyllisyys, määrittelee

¹ Termillä ryhmäpäätöksentukijärjestelmät (group decision support systems = GDSS) tarkoitetaan erilaisia viestintä- ja päätöksentekojärjestelmiä, jotka tukevat ryhmän jäseniä tietokoneiden ja muun viestintäteknologian välityksellä käytävässä päätöksenteossa (ks. Contractor 1996:452).

yksilön välinekäyttäytymistä. (Contractor ym. 1996:457.)

Toisin kuin muissa tässä tutkielmassa esiintyneissä teorioissa adaptiivisen strukturaation teoriassa tarkastellaan myös sitä, millaisia seurauksia tietyn teknologian käytöllä voi olla organisaatioiden ja työyhteisöjen toimintaan. Poolen ja DeSanctisin näkemystä teknologiasta voisikin pitää funktionalistisena. Funktionaalisuus ei tässä yhteydessä kuitenkaan tarkoita samaa kuin rationaalisen tradition teorioissa. Tarkastelun kohteena ei ole se, miten viestintäväline vuorovaikutussuhteessa pystyy täyttämään tiettyjä sosiaalisia tarpeita tai informaation prosessoinnin vaatimuksia. Sen sijaan keskeinen kysymys kuuluu, millainen funktio välinekäyttäytymisellä on organisaatioiden ja yhteisöjen toiminnassa. Näkökulma on siis välineen käyttäjissä eikä niinkään välineen ominaisuuksissa.

Adaptiivisen strukturaation teoriassa, samoin kuin muissa sosiaalisen tradition teorioissa, yksilön nähdään konstruoivan mielikuvansa viestintävälineestä osittain välineen pysyvien ominaisuuksien ja osittain yhteisössä syntyneiden käsitysten pohjalta. Poole ja DeSanctis käyttävät nimitystä sosiaalinen teknologia kuvatessaan tätä välineen määrittelyn moniulotteisuutta. He erottavat sosiaalisesta teknologiasta kaksi ulottuvuutta, jotka ovat ensinnäkin strukturaaliset piirteet (structural features) ja toisaalta henki (spirit) (ks. liite 2). Strukturaaliset piirteet rakentuvat sosiaaliseen systeemiin ja vaikuttavat suoraan yhteisön toimintaan. Ne ovat erityisiä sääntöjä tai resursseja, joiden puitteissa yhteisö toimii (esim. anonymien viestien lähettämisen mahdollisuus tai äänestyskäytänteet). Hengellä taas tarkoitetaan niitä yleisiä tavoitteita ja asenteita, joita teknologian koetaan tukevan (esim. demokraattinen päätöksenteko). Hengen käsite sitoo yhteen säännöt ja resurssit. Esimerkiksi anonymien viestien lähettämisen mahdollisuus (struktuurallinen piirre) mahdollistaa tietynlaisen yhteisön sopiman äänestyskäytännön (sääntö), joka tukee demokraattista päätöksentekoa (henki). (Ks. liite 2.)

Melko selvää lienee, että ryhmäpäätöksentekijärjestelmät on yleensä suunniteltu toteuttamaan tiettyä henkeä. Jos järjestelmien käytöllä onnistutaan toteuttamaan tätä

henkeä, on kyseessä 'täsmällinen' käyttö (faithful use) (ks. liite 2), jolloin välinekäyt-
täytyminen on ollut suunnittelijoiden intentioiden mukaista. Kuitenkin strukturaaliset
piirteet ovat hengestä erillisiä ja voivat näin ollen toimia jopa hengen vastaisesti.
Tällöin välineitä käytetään 'ironisesti' (ironic use) (ks. liite 2) eli suunnittelijoiden
intentionaalisista poiketen. (Poole & DeSanctis 1990:182.)

Tietyn viestintäteknologian suunnittelua voi ohjata esimerkiksi intentionaalinen tavoite
lisätä demokraattista päätöksentekoa organisaatiossa. Toisaalta kuitenkin kyseisen
teknologian käyttö voi johtaa demokratian vähenemiseen. (ks. Poole & DeSanctis
1990.) Tilanne voi olla tällainen silloin, kun vain harvat organisaation jäsenet oppivat
käyttämään uutta teknologiaa. Tällöin teknologian käytön hallitsevat muodostavat
hegemonian, joka pystyy osallistumaan päätöksentekoon. Sen sijaan ne, jotka uutta
teknologiaa eivät ole käyttöönsä omaksuneet, syrjäytyvät kokonaan päätöksenteosta.
Adaptiivisen strukturaation teorian vahvuutena voidaan pitää sitä, että se nostaa tar-
kastelun kohteeksi myös nämä teknologian käytön ei-intentionaaliset seuraukset.

Henki ei kuitenkaan suoranaisesti tarkoita suunnittelijoiden intentioita eikä käyttäjien
tulkintoja tai käsityksiä jostakin välineestä. Pikemminkin se tarkoittaa materiaalsen
artefaktin lukemista tekstinä. Poole ja DeSanctisin (1990) adaptiivisen strukturaati-
on teoria onkin ominut vaikutteita kirjallisuustieteestä (esim. Barthes 1974). Aivan
kuten jokainen yksilö tulkitsee kirjallisuutta omasta kulttuuristaan käsin, kehittyi
jokaiselle työyhteisölle oma erityinen tapansa lukea tietyt materiaalsen ominaisuudet
omaavaa välinettä. (Jackson 1996:252.) Hengen käsite osoittautuu itse asiassa hyvin
läheiseksi Trevinon ym. (1990) symbolisen interaktionismin mukaiselle näkemykselle,
jonka mukaan välineellä sinällään on symboliarvoa. Toisin kuin Trevino ym. Poole ja
DeSanctis tarkastelevat kuitenkin myös niitä sosiaalisia prosesseja, jotka tuota sym-
boliarvoa määrittelevät ja myös tuon symboliarvon vaikutuksia ryhmän toimintata-
poihin.

Adaptiivisen strukturaation teorian pohjalta voisi olettaa, että jokaiselle yhteisölle
kehittyi tietynlainen oma viestintävälinekulttuurinsa. Välinekulttuuri eli eri välineisiin

liitettävät yhteiset käsitykset ja välineiden käyttötavat yhdistävät yhteisön jäseniä.

Tämä kulttuuri ei luonnollisesti voi olla vaikuttamatta yhteisön rakenteeseen ja toimintaan.

Esimerkiksi eräs haastateltava kuvailee, kuinka hänen ystäväpiirissään ei ole tapana käyttää sähköpostia yhteydenpitovälineenä:

"Kaverille ei viitti sähköpostia laittaa, että mitä kuuluu. Se on vähän niinku semmonen, että tuntuu aika karkealta. Että mikäs kaveri toi on, ku ei viitti ees soittaa." (H4)

Sitä, miksi kaverille ei viitti sähköpostia laittaa, voisi selittää sillä, että kaveripiiri jakaa yhteisen kulttuurisen mielikuvan, jonka mukaan sähköposti ei sovellu ystävyyssuhteita ylläpitävään viestintään. Sen sijaan puhelin sopii tähän tehtävään paremmin. Vastaavasti jossakin toisessa ystäväpiirissä yhteydenpito saatetaan hoitaa yksinomaan sähköpostin välityksellä.

Haastattelulausunto asettaa kriittiseen valoon oletuksen, jonka mukaan adaptiivisen strukturaation prosessissa välinekäyttäytyminen ei määräydy välineen ja tehtävien ominaisuuksien yhteensovittelusta (ks. Contractor ym. 1996:457). Päinvastoin voisi olettaa, että kulttuuriset tekijät, kuten säännöt ja normit, määrittelevät erityisesti juuri sitä, missä tehtävässä ja miten tiettyä välinettä voi käyttää.

Adaptiivisen strukturaation teoriassa viestintävälineen ja kontekstin symbioosi on niin voimakas, että välineen määrittely kontekstistaan irrallisena osoittautuu ylivoimaiseksi. Eräänlaisen ratkaisun tähän välineen määrittelyn dilemmaan tarjoavat Yates ja Orlikowski (1992:301, 305) puhumalla ns. genrestä. Genreksi he määrittelevät viestintämuodon, jota käytetään jossakin tietyssä usein toistuvassa tilanteessa. Tällaisia genrejä voivat olla esimerkiksi kokoukset tai kirjeet. Genrejä luonnehtii samanlainen substanssi (motiivit, teemat ja aiheet) ja muodot (struktuuralliset piirteet, viestintäväline ja symbolinen merkkijärjestelmä). Genreillä on oma tietty sosiohistoriallinen kontekstina, ja ne myös auttavat kohtaamaan tulevia tilanteita. Näin ollen Yates ja Orlikowski määrittelevät viestintävälineen osaksi genren muotoa ja varoittavat sekoittamasta sitä itse genreen. Barleyn (1986, 1990) tutkimuksiin pohjautuen Yates ja Orlikowski (1992:305-308) kuvailevat organisaation kommunikaatiogenrejen tuottamista ja uudelleen tuottamista jatkuvana prosessina (ks. myös Orlikowski 1991, 1992). Itse asiassa Yates ja Orlikowski tarkoittanevat genrejen tuottamisen prosessilla suunnitellen samaa asiaa kuin Poole ja DeSanctis adaptiivisen strukturaation prosessilla.

Strukturaatio-näkemyksen vahvuutena voisi pitää sen dynaamisuutta. Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa (Fulk ym. 1987, 1990) työyhteisö nähdään prioriteettina, jonka

jälkeen tulevat yksilöt, jotka yhteisössä toimivat. Sen sijaan adaptiivisen strukturaation teoriassa yhteisöä ei nähdä ainoastaan välinekäyttäjätymisen tilana vaan myös välinekäyttäjätymisen tuloksena. Teknologian käyttö voi esimerkiksi luoda työyhteisöön eräänlaisia alayhteisöjä. Esimerkiksi tällainen alayhteisö saattaa muodostua tietyn teknologian aktiivisista käyttäjistä, jolloin teknologian passiiviset käyttäjät jäävät tämän alayhteisön ulkopuolelle. Alayhteisö on siis muodostunut, kun yksilöt ovat olleet vuorovaikutuksessa toistensa kanssa eikä sitä siis ole varsinaisesti muodostettu vuorovaikutusta varten. Tällaisten ryhmittymien muodostuminen ei luonnollisesti voi olla vaikuttamatta koko yhteisöön.

Adaptiivisen strukturaation teoria onnistuu teoreettisesti kuvaamaan teknologian ja sosiaalisen kontekstin vastavuoroista suhdetta. Teorian oletukset ovat saaneet tukea lukuisista tutkimuksista (esim. Poole, Holmes & DeSanctis 1991; Poole & Holmes 1995), jotka tosin on yleensä toteutettu järjestetyissä tilanteissa. Näissä tutkimuksissa tutkimushenkilöt ovat olleet keskenään yhteydessä ryhmäpäätöksentekijärjestelmien välityksellä erilaisissa päätöksentekotehtävissä. Tutkijat ovat tehneet havaintoja mm. näiden päätöksentekoryhmien toimintatavoista. Lisäksi tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat saaneet kertoa tuntemuksistaan mm. ryhmän toimintatapojen ja tehtyjen päätösten suhteen. Tällaisten laboratorio-olosuhteiden ongelma on, että niissä tutkitaan yleensä hyvin lyhytaikaisia ryhmiä. Lyhytaikaisissa ryhmissä ei esimerkiksi voida tarkastella sitä, mikä vaikutus viestijöiden välisillä ihmissuhteilla ja niihin liittyvällä historialla on päätöksenteossa. Tutkimukset (ks. esim. Walther 1992, 1994) ovat osoittaneet, että teknologian vaikutukset ovat hyvin erilaisia lyhyt- ja pitkäaikaisten ryhmien välillä. Lisäksi on havaittu, että eri ryhmien teknologian käyttötavat samankaltaistuvat sitä enemmän, mitä kauemmin ryhmissä on toimittu yhdessä.

Todellisissa työyhteisössä adaptiivisen strukturaation prosessia on tutkittu vielä vähän. Tällaisten tutkimusten vähyyden johtuneen siitä, että Poole ja DeSanctis (1990, 1992) ovat lähestyneet sosiaalista kontekstia lähinnä vain käsitteellisellä tasolla, joka sellaisenaan ei ole siirrettävissä empiiriseen tutkimukseen. Operationaalistamisen vaikeus johtuneen teknologian ja kontekstin kiinteästä suhteesta. Empiirisessä tutki-

muksessa muuttujia on vaikea erottaa toisistaan ja määrittellä, milloin konteksti on vaikuttanut teknologian käyttöön tai päinvastoin. Tällaisen kausaalisen kehäpäätelmän vaara asettaakin suuria haasteita tulevaisuuden tutkimuksille. (Fulk ym. 1995:262-263.) DeSanctis ja Poole (1994) ovat tarttuneet tähän haasteeseen ja kehittäneet myös todelliseen työympäristöön soveltuvaa mittaustapaa.

Kontekstin eri tekijöiden erottelu toisistaan ei myöskään liene kovin perusteltua, sillä jaottelut ovat aina keinotekoisia eikä niissä onnistuta kuvaamaan kaikkia strukturaatioprosessiin vaikuttavia tekijöitä (Jackson 1996:238). Tulevaisuudessa kaivattaisiinkin erityisesti todellisissa oloissa tehtyjä pitkittäistutkimuksia (ks. esim. Burkhardt 1994), jotta päästäisiin tarkastelemaan tietyn teknologian käytön pitkäaikaisia seurauksia todellisissa yhteisöissä. Tällöin perusteltuja lienevät esimerkiksi tutkimukset, joissa verrataan tietyn yhteisön viestintästruktuureja ennen ja jälkeen ryhmäpäättökijärjestelmien käyttöönoton. Tutkijoiden tulisi keskittyä nimenomaan struktuureihin eikä välineeseen sinällään. Liiallinen keskittyminen välineeseen saattaa johtaa siihen, että teknologiaa käsitellään vain materiaalisena artefaktana, jolloin käyttöä määrittelevät sosiaaliset prosessit jäävät tutkimuksessa taka-alalle. Lisäksi eri ryhmien vertailu voisi auttaa ymmärtämään, millaisia ovat teknologian yleiset piirteet, ja mikä on tietyn ryhmän kulttuuristen tekijöiden vaikutus teknologian käytön muovailijana.

Contractor ym. (1993:534; 1996:459) ovat kritisoineet adaptiivisen strukturaation teoriaa kyvyttömyydestä ymmärtää yksittäisen yksilön merkitystä strukturaatioprosessissa.

Esimerkiksi adaptiivisen strukturaation teoria ei onnistu selittämään, miksi yksilöt joskus toimivat yhteisönsä kulttuurilleen vastaisesti. Yksilö saattaa esimerkiksi hylätä yhteisössään hyväksi koetun tavan viestiä. Tutkittavassa organisaatiossa sähköposti on vähentänyt kirjallisen viestinnän osuutta, koska sähköposti koetaan yleisesti tehokkaaksi tavaksi viestiä. Tästä huolimatta eräs haastateltava kertoo, kuinka hän sähköpostin avulla hankkimiensa tietokoneen käyttötaitojen ja kokemuksen jälkeen palasi sähköpostiviestien lähettämisestä tavallisten kirjallisten tiedotteiden käyttöön. Tämä johtui siitä, että haastateltava sähköpostin käytön kautta oppi hyödyntämään tekstinkäsittelyohjelmaa uusilla tavoilla.

"Ei se kirjallinen viestintä niinku kauheen voimakkaas roolis oo. Joskin mä koitin sitä aina välillä. Mut must tuntuu, että nyt kun nää mikrot tulee käyttöön ja on oppinu käyttää Wordia, niin must tuntuu että mä alan sitä (kirjallista viestintää) enemmän ehkä harrastamaan just sen takia, että kun

sielhän on paljon semmost tavallaan hyvää, mitä ei oo kirjutuskoneessa ja (sähköpostissa)." (H2)

Contractorin ja Seiboldin (1993) kehittämä teoria yksilön itseorganisoitumissysteemistä (self-organizing systems theory) täydentääkin tältä osin adaptiivisen strukturaation teoriaa. Teoria pyrkii kuvaamaan yksilöiden teknologiaan kohdistuvien käsitysten vaikutusta teknologian käyttöä säätelevien struktuurien muovautumisessa. Itseorganisoinnin teorian voisi katsoa saaneen vaikutteita sosiaalisen vaikutuksen mallista. Contractor ym. (1996:459) toteavat sosiaalisen vaikutuksen mallin täydentävän strukturaationäkemystä, koska se auttaa ymmärtämään sitä, miten yksilöt vaikuttavat toinen toisiinsa. Tulevaisuuden näkymänä voitaisiinkin pitää yksilö- ja ryhmätason yhdistävää teoreettista konstruktiota. Kyseessä lienee tällöin eräänlainen sosiaalisen vaikutuksen ja adaptiivisen strukturaation fuusio (ks. Fulk 1993:945; Contractor ym. 1996:459).

7 VIESTINTÄTEKNOLOGIATUTKIMUS TIENHAARASSA

Tässä luvussa kootaan yhteen tutkielman teoreettisen ja empiirisen aineiston pohjalta esille nousseita keskeisiä ajatuksia sekä hahmotellaan uusia näkökulmia tulevaisuuden viestintäteknologiatutkimuksille. Ensimmäisessä aluvussa selvitetään organisaation informaation prosessointia tarkastelevien teorioiden pohjalta, millainen rooli viestintäteknologialla on organisaatioiden viestinnässä ja toiminnassa yleensä. Toisessa aluvussa arvioidaan rationaalista ja sosiaalista traditiota edustavia viestintäteknologiateorioita. Kolmannessa aluvussa arvioidaan tutkielman rakennetta ja empiiristä haastatteluaineistoa. Neljännessä aluvussa esitellään tutkimusprosessin aikana virinneitä jatkotutkimusideoita.

7.1 Viestintäteknologian rooli organisaatiossa

Tutkielmassa analysoidut informaation prosessointia tarkastelevat teoriat eli ns. verkostoteoriat auttavat ymmärtämään sitä, mikä rooli viestintäteknologialla on organisaatioiden toiminnassa. Teoriat luokiteltiin Mongen ja Eisenbergin (1989) jaottelun mukaisesti positionaaliseen, relationaaliseen ja kulttuuriseen traditioon. Eri traditioiden edustamat teoriat eroavat toisistaan näkemyksissään a) organisaation viestintäverkoston luonteesta, b) informaation prosessoinnin funktioista sekä c) viestintäteknologian roolista organisaation viestinnässä. Näistä eroavaisuuksista on tehty yhteenveto taulukossa 1.

Positionaalisen tradition edustaja Galbraith (1973) tarkastelee organisaation viestintäverkostoa suhteellisen pysyvänä, eri asemista muodostuneena, struktuurina. Keskeinen organisaation toimintaa ohjaileva kontingenssi liittyy organisaation struktuurin ja informaation prosessoinnin vaatimusten yhteensovittamiseen. Galbraithin mukaan informaation prosessoinnin funktio on ympäristön epävarmuuden vähentäminen. Organisaation struktuurin täytyy siis olla sellainen, että kaikki organisaation jäsenet saavat tehtäviensä kannalta riittävästi tietoa. Tällöin viestintävälineiden rooli on toimia tiedon jakelukanavana organisaation eri asemien välillä eli kuljettaa jokaiselle

työntekijälle tämän tehtävien kannalta määrällisesti riittävästi tietoa. Tällainen näkemys välineestä leimasi viestintäteknologiatutkimuksia 1970-luvun alkupuolelle asti.

TAULUKKO 1. Yhteenvedo informaation prosessointia organisaatiossa tarkastelevien teorioiden keskeisistä olettamuksista.

TEORIA	NÄKEMYS ORGANISAATION VIESTINTÄ-VERKOSTON LUONTEESTA	INFORMAATION PROSESSOINNIN FUNKTIO	VIESTINTÄVÄLINEIDEN ROOLI ORGANISAATION VIESTINNÄSSÄ
Positionaalinen traditio	- staattinen struktuuri	- tiedon määrällinen lisääminen	- informaation välityskanava
Relationaalinen traditio	- jatkuva prosessi	- tiedon määrällinen lisääminen - tietoon liittyvien merkitysten jakaminen	- informaation välityskanava - merkitysten jakamista vaativa ilmiö
Kulttuurinen traditio	- kulttuuri	- organisaation kulttuurin ylläpito ja uudistaminen	- informaation välityskanava - merkitysten jakamista vaativa ilmiö - organisaation kulttuurin ja toimintatapojen muovaaja

Relationaalista traditiota edustava Weick (1969) kiinnittää eri asemien sijasta huomion ihmisten välisiin suhteisiin. Keskeinen kontingenssiteoreettinen kysymys kuuluu, miten sovittaa yhteen yksilöiden erilaiset organisaation toimintaa koskevat näkemykset ja mielipiteet. Weick kuvailee organisaation viestintäverkostoa prosessina, jossa yksilöt jatkuvasti pyrkivät toisaalta hankkimaan lisää tietoa, mutta toisaalta myös jakamaan tietoon liittyviä merkityksiä. Tällöin viestintävälineiden tulee paitsi kuljettaa kvantitatiivista informaatiovirtaa, myös mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että tietoon liittyvistä merkityksistä voisi tulla yhteisiä. Näiden välineille asetettujen vaatimusten tarkasteluun perustuu välineiden monipuolisuuden teoria (Daft & Lengel 1986; Daft ym. 1987). Myöhemmin Weick (1990:2) päätyi ajatuk-

seen, jonka mukaan väline sinällään on ilmiö, joka vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista. Viestintävälineisiin ja niiden käyttötapoihin liittyvä yhteisesti jaettu tieto rohkaisee yksilöitä käyttämään välineitä tavoilla, jotka ovat sosiaalisesti hyväksytyjä. Tähän näkemykseen perustuvat erityisesti symbolisen interaktionismin (Trevino ym. 1987, 1990) ja sosiaalisen vaikutuksen (Fulk ym. 1987, 1990) teoriat.

Kulttuurisessa traditiossa organisaatiota käsitellään kulttuurina, jota yksilöt oman toimintansa kautta jatkuvasti ylläpitävät ja muokkaavat. Kulttuurista traditiota edustaa strukturaatioteoria (Giddens 1979), jota organisaatiokontekstiin ovat soveltaneet Poole ja McPhee (ks. Poole ym. 1985). Poolen ja McPheen mukaan organisaatiossa prosessoidaan informaatiota kulttuurin ylläpitämiseksi ja uudistamiseksi. Kulttuurisen tradition näkemystä viestintäteknologian roolista organisaation toiminnassa voisi kuvailla moninaiseksi. Ensinnäkin, eri välineet toimivat informaation välityskanavana eri yksilöiden ja työyhteisöjen välillä. Toisaalta, myös välinekulttuuri eli se tapa, jolla välineistä ajatellaan ja miten niitä käytetään, yhdistää organisaation jäseniä. Kolmanneksi, se miten viestintävälineitä käytetään ei voi olla vaikuttamatta siihen, miten organisaatiossa ylipäänsä viestitään ja toimitaan. Teknologiakontekstiin strukturaatioteoriaa ovat soveltaneet Poole ja DeSanctis (1990, 1992) adaptiivisen strukturaation teoriallaan.

Näihin kolmeen eri traditioon sisältyvät näkemykset viestintäteknologiasta ja sen roolista organisaation toiminnassa eivät sulje toisiaan pois. Sen sijaan eri traditioiden voisi olettaa hakevan vastauksia erilaisiin kysymyksiin. Ensinnäkin, välineen tarkastelu viestinnän kanavana johtaa pyrkimykseen määritellä, mikä väline on. Toisaalta välineen käsittely ilmiönä, joka vaatii siihen liittyvän tiedon jakamista, tuo esiin kysymyksen siitä, millaiseksi väline organisaatiossa määritellään. Kolmanneksi, näkemys välineestä organisaation toiminnan muovaajana johtaa kysymään, mitä väline organisaatiossa tekee ja millaisia vaikutuksia sen käytöllä on organisaation toimintaan.

7.2 Viestintäteknologiateorioiden arviointia

Kuten tässä tutkielmassa on esitetty, yksilön viestintävälinekäyttäytymistä voidaan tarkastella hyvin erilaisista lähtökohdista. Esimerkiksi, kun työyhteisön jäsen lähestyy työtoveriaan sähköpostin välityksellä, yksilön sähköpostin käyttöä voi selittää hyvin monelta eri kannalta. Ensinnäkin, voisi olettaa, että henkilö käyttää sähköpostia, koska se välittää viestintätehtävän kannalta riittävästi tunnetta viestintäkumppaneiden psykologisesta ja sosiaalisesta läsnäolosta (sosiaalinen läsnäolo). Toisaalta, kyseinen väline saattaa soveltua parhaiten välittämään viestin vaatimaa informaatiota (välineiden monipuolisuus). Kolmanneksi, kyseinen henkilö voi ajatella, että sähköpostilla viestiminen saa hänet näyttämään viestintäkumppaninsa, ja miksei myös muiden työyhteisön jäsenten, silmissä älykkäämmältä kuin esimerkiksi puhelimella soittaminen (symbolinen interaktionismi). Neljänneksi, sähköposti voi olla työyhteisön käytetyin viestintäväline, jolloin työtoverin tavoittaa sen avulla varmimmin (kriittinen joukko). Viidenneksi, muut työyhteisön jäsenet ovat saattaneet kertoa, että sähköposti soveltuu parhaiten kyseisen viestintätehtävään (sosiaalinen vaikutus). Kuudenneksi, sähköpostilla viestiminen voi olla tietty strukturaalinen piirre, joka säätelee yhteisön toimintaa yleensä (adaptiivinen strukturaatio). Esimerkiksi viestintäkumppanit voivat kuulua työryhmään, jossa vuorovaikutus tapahtuu säännönmukaisesti sähköpostin välityksellä.

Mitään näistä selitysmalleista lienee turha kokonaan tuomita käyttökelttomaksi. Sen sijaan jokaista tutkimusta varten tulisi valita, millaisesta näkökulmasta viestintävälinekäyttäytymistä halutaan tarkastella (ks. esim. Garton & Wellman 1994) ja millainen painoarvo erilaisille viestinnän taustamuuttujille annetaan. Painotetaanko kenties sanoman välittymiseen liittyviä tekijöitä (rationaalinen traditio), vai tarkastellaanko viestintää sanoman lähettäjän näkökulmasta (sosiaalinen traditio)?

Pelkkä teorioiden luokittelu ei sinällään auta uusien näkökulmien luomisessa. Teorioita tulisikin suhteuttaa toisiinsa niiden fundamentaalisten ja ontologisten perusteiden pohjalta, jolloin voitaisiin myötävaikuttaa uusien teorioiden muodostumiseen.

(Jackson 1996:239.) Tämän ajatuksen mukaisesti tässäkin tutkielmassa teorioita on vertailtu mm. sen suhteen, mikä on niiden näkemys a) välineen ominaisuuksista, b) välineen valintaa säätelevistä tekijöistä sekä c) sosiaalisen kontekstin ja välineen suhteesta. Kaikista tarkastelluista teorioista on näiden kolmen keskeisen näkemyksen suhteen esitetty tiivistetty yhteenveto taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Yhteenveto viestintävälinekäyttäytymistä tarkastelevien teorioiden keskeisistä näkemyksistä.

TEORIA	VÄLINEEN OMINAISUUDET	VÄLINEEN VALINTAPROSESSI	VÄLINEEN JA SOSIAALISEN KONTEKSTIN SUHDE
Sosiaalinen läsnäolo (social presence)	- kiinteitä - objektiivisesti määriteltävissä	- tehtävän ja välineen yhteensovittaminen - välineen kyky välittää sosiaalista läsnäoloa	- toisistaan irrallisia
Välineiden monipuolisuus (media richness)	- kiinteitä - objektiivisesti määriteltävissä	- tehtävän ja välineen yhteensovittaminen - välineen kyky prosessoida erilaista informaatiota	- toisistaan irrallisia
Symbolinen interaktionismi (symbolic interactionism)	- vaihtelevia - subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoituja	- tehtävän ja välineen yhteensovittaminen - välineen symboliarvo	- konteksti suodatin
Sosiaalinen vaikutus (social influence)	- vaihtelevia - subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoituja	- tehtävän ja välineen yhteensovittaminen - mielikuvat välineen ominaisuuksista	- konteksti suodatin
Kriittinen joukko (critical mass)	- vaihtelevia - subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoituja	- hyödyllisyyden kokemus	- väline kontekstistaan riippuvainen
Adaptiivinen strukturaatio (adaptive structuration)	- vaihtelevia - subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoituja	- välinekulttuuri	- integraatio

Rationaalisen tradition mukaiset sosiaalisen läsnäolon (Short ym. 1976) sekä viestintävälineiden monipuolisuuden (Daft ym. 1986, 1987) teorit tarkastelevat eri välineitä niiden funktioiden pohjalta, joita ne voivat vuorovaikutussuhteessa toteuttaa. Tällainen funktio on sosiaalisen läsnäolon teoriassa välineen kyky välittää sosiaalista läsnäoloa ja välineiden monipuolisuuden teoriassa välineen kyky täyttää informaation prosessoinnin vaatimukset. Kummassakin teoriassa välineitä luokitellaan tietyn objektiivisin kriteerein sen perusteella, miten hyvin ne soveltuvat erilaisiin viestintätehtäviin. Tehokkaan viestinnän edellytykseksi nähdään, että yksilö on valinnut kuhunkin tehtävään siihen parhaiten soveltuvan välineen. Tehokkuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä viestinnän funktioiden täyttymistä eli joko sosiaalisen läsnäolon välittymistä tai informaation prosessoinnin vaatimusten täyttymistä.

Rationaalisen tradition teorioissa välineiden ominaisuudet nähdään kiinteinä ja ne voidaan myös määritellä tietyn objektiivisin kriteerein. Tällöin tietyn välineen ominaisuuksien voisi katsoa olevan samanlaisia eri yhteisöissä. Teorioiden pyrkimyksenä on tavallaan ollut määritellä tiettyjen välineen teknisten ominaisuuksien perusteella, mikä väline on. Tällainen materiaallinen näkemys irrottaa välineen käyttäjistään ja käytön kontekstista. Aiheellista onkin todeta, että rationaalisen tradition teorit pikemminkin normittavat yksilön toimintaa sen sijaan, että ne yrittäisivät ymmärtää todellista viestintävälinekäyttäytymistä.

Välineiden monipuolisuuden teoriasta kehittyneen symbolisen interaktionismin näkökulman (Trevino ym. 1987, 1990) mukaan väline voi olla viesti myös sinällään. Välineen valinnalla voidaan symboloida esimerkiksi lähettäjän auktoriteettia tai läheisyyttä. Nämä symboliarvot ovat sosiaalisessa yhteisössä määrittäviä. Niitä sosiaalisia prosesseja, jotka symbolisia merkityksiä tuottavat ja uudelleen määrittelevät, struktuurallinen symbolinen interaktionismi ei kuitenkaan tarkastele.

Viestintävälineiden monipuolisuuden teoriaan pohjautuu myös sosiaalisen vaikutuksen teoria (Fulk ym. 1987, 1990). Fulk ym. mukaan viestintävälinekäyttäytymistä määrittelee, samoin kuin rationaalisen tradition teorioissa, tehtävän ja välineen yh-

teensovittaminen. Välineen ja tehtävän ominaisuudet eivät kuitenkaan ole kiinteitä vaan sosiaalisesti konstruoituja. Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa sosiaalinen yhteisö nähdään eräänlaisena suodattimena, joka suodattaa yksilön eri välineisiin ja tehtäviin liittämiä käsityksiä. Näin ollen välineen valintaan vaikuttavat sen käytöstä luodut mielikuvat.

Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa sosiaalisen kontekstin voisi katsoa toimivan eräänlaisena linkkinä välineen materiaalisen ja sosiaalisen määrittelyn välillä. Näin ollen välineen piirteet ovat fyysisten ominaisuuksien lisäksi subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoituneita, jolloin eri yhteisöissä sama väline voidaan kokea ominaisuuksiltaan erilaiseksi. Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa pyrkimyksenä ei ole ollut määrittellä, mikä väline on. Pikemminkin keskeinen tutkimusta ohjaileva kysymys on, millaiseksi väline eri yhteisöissä määritellään. Sosiaalisen vaikutuksen teoriassa ei myöskään normiteta yksilön toimintaa tehokkuuden mukaan vaan yritetään ymmärtää todellista viestintävälinekäyttäytymistä.

Kriittisen joukon teoria (Markus 1987, 1990) poikkeaa kaikista muista tässä tutkielmassa käsitellyistä teorioista sen suhteen, että tämän tarkastelukulman juurien voisi katsoa olevan puhtaasti taloustieteessä, ei niinkään informaation prosessointi -näkemyksissä. Teoria on keskittynyt tarkastelemaan lähinnä sitä, miten uusi väline yleistyy ja leviää käyttöön organisaatiossa. Käyttöönoton alkuvaiheessa keskeiseksi nousee ns. kriittinen joukko, jolla tarkoitetaan uuden välineen ensimmäisenä käyttöön omaksuvia yksilöitä. Välineen käytön yleistymisen kannalta on tärkeää, että organisaatiossa pystytään jo alkuvaiheessa luomaan välineen käytölle niin suotuisat olosuhteet, että yksilöt kokevat välineen itselleen hyödylliseksi. Hyödyllisyys tarkoittaa tässä yhteydessä yksilön subjektiivisesti ja sosiaalisesti konstruoimaa mielikuvaa välineen hyödyllisyydestä eikä niinkään tiettyyn välineeseen kiinteästi liitettävää ominaisuutta. Viestintävälineiden käyttäjät ovat riippuvaisia toisistaan, jolloin välineen voi katsoa olevan kontekstistaan riippuvainen.

Samoin kuin kriittisen joukon oletuksessa, myös adaptiivisen strukturaation teoriassa

(Poole & DeSanctis 1990, 1992) tarkastellaan välinekäyttäytymistä kollektiivisen toiminnan näkökulmasta. Teorian keskeisin oletus perustuu sosiaalisen kontekstin ja teknologian integroituneeseen suhteeseen. Kumpaakaan ei voi ymmärtää ilman toista, ja kumpikin vaikuttaa moninaisesti toisiinsa. Adaptiivisen strukturaation teoria murtuu ulos ajatuskehikosta, jonka mukaan yksilön viestintävälinekäyttäytymistä säätelee välineen ja tehtävän yhteensovittaminen. Sen sijaan eräänlainen välinekulttuuri eli välineiden käyttöön liittyvät normit ja säännöt määrittelevät sitä, miten välineitä käytetään.

Adaptiivisen strukturaation näkökulmasta oleellista ei ole kysyä, mikä väline on tai millaiseksi se määritellään. Pikemminkin tarkastelun kohteena on se, mitä väline tekee. Teknologiaa tarkastellaan organisationaalisen toiminnan agenttina, ei objektina. Koska teknologia on sidoksissa ihmisen toimintaan, on agenttina itse asiassa inhimillinen sosiaalinen yhteisö. Tämä tarkoittaa sitä, että väline ei ole vain jotain, joka tuodaan organisaatioon ja jota organisaation jäsenet opettelevat käyttämään. Sen sijaan organisaation jäsenten välineeseen liittämällä mielikuvilla ja välineen käytöllä on oma vaikutuksensa organisaation toiminnassa.

Adaptiivisen strukturaation teoriaa voisi pitää tähänastisista selitysmalleista kaikkein monipuolisimpana, koska se tarkastelee sekä välineen valintaa, käyttöä että käytön seurauksia. Kuitenkaan teoriassa ei kiinnitetä riittävästi huomiota välinekäyttäytymistä selittäviin yksilötason eroihin. Tämän takia tulevaisuuden viestintävälinekäyttäytymisen tutkimusta ohjailevaksi paradigmaksi voisikin ehdottaa jonkinlaista sosiaalisen vaikutuksen ja adaptiivisen strukturaation fuusiota. Tällainen yhdistynyt näkökulma sisältäisi sekä yksilö- että ryhmätason analyysin. Sosiaalisen vaikutuksen teoria auttaisi ymmärtämään esimerkiksi sitä, miten yksilö konstruoi asenteitaan eri viestintävälineitä kohtaan. Adaptiivisen strukturaation teorian 'silmälasein' voitaisiin tarkastella näiden asenteiden vaikutusta ryhmän toimintaan.

Fuusioitunut näkökulma jättää kuitenkin edelleen avoimeksi ns. materialismi-paradoksin (ks. Jackson 1996:247-248). Jos väline voidaan määritellä sosiaalisena ilmiö-

nä, niin milloin tämä ilmiö aloittaa olemassaolonsa? Tässä tutkielmassa käsitellyissä teorioissa tähän kysymykseen välineen olemassaolon alkamisen hetkestä (moment of introduction) ei liiemmin ole kiinnitetty huomiota. Voisi kuitenkin olettaa, että implisiittisesti kaikki teoriat sisältävät olettamuksen, jonka mukaan väline aloittaa olemassaolonsa silloin kun materiaallinen artefakta, fyysinen väline, tuodaan organisaatioon. Selvää kuitenkin lienee, että väline alkaa elää sosiaalisissa ja subjektiivisissa mielikuvissa jo ennen sen varsinaista käyttöönottoa.

Sosiaalisen tradition teoriat eivät rationaalisen tradition teorioiden tavoin normita viestintävälinekäyttäytymistä tehokkuuden mukaan. Ennemminkin ne koettavat ymmärtää, miksi ihminen toimii niin kuin toimii. Näiden kahden tradition näkökulmaero johtuu siitä, että toisin kuin rationaalisen tradition sosiaalisen tradition teoriat ovat konstruktivismiin periaatteiden mukaan rakentuneita.

Konstruktivismiin perusoletus on, että yksilön käyttäytymistä ei voida ymmärtää ellei lähdetä liikkeelle kaikista niistä asenteista, tunteista, mielialoista ja aiemmista kokemuksista, jotka yksilön käyttäytymiseen vaikuttavat. Ihmisen käyttäytymistä määrittävät kognitiiviset (cognitive) ja tulkitsevat (interpretative) skeemat. Nämä ovat konstruoituneet joko tietoisesti tai tiedostamattomasti. Näitä skeemoja on typologiassa mielessä vaikea erottaa toisistaan, koska jokainen taso on kognitiivisessa mielessä toisiinsa sidonnainen. (ks. Delia 1987:255-273; Puro 1996b:21,28.) Konstruktivismiin hankaluus tutkimuksen kannalta onkin se, että yksilöllisiä muuttujia on hyvin vaikea operationalisoida tutkimusta varten. Yksilön viestintävälineiden valintaa ja käyttöä voidaan ymmärtää vain lähtemällä liikkeelle jokaisen yksilön psykologisista, kulttuurisista ja sosiaalisista taustoista.

Yhteistä sekä rationaalisen että sosiaalisen tradition teorioille on systeemiteoreettinen tarkastelutapa. Organisaatioviestinnän tutkimuksessa systeemiteoreettinen ote on koettu sopivaksi, koska se on toiminut selkeästi määriteltävissä ja tiukasti rajatuissa sosiaalisessa yhteisössä, kuten esimerkiksi työyhteisöt ovat olleet. Näin ollen se on soveltunut organisaatioviestinnän ja työyhteisöjen tarkasteluun. Systeemit eivät kui-

tenkaan ole selvärajaisia (ks. Puro 1996b:17). Tätä systeemien päällekkäisyyttä voisi pitää organisaatioviestinnän tutkimuksessa etuna, mutta toisaalta siitä voi seurata myös hankaluuksia. Systeemien rajaamisen ongelma on noussut esiin esimerkiksi työyhteisöjen määrittelyssä. Työn tekemisen muotojen muuttuessa (esim. etä- ja projektityö) myös organisaatiot ja työyhteisöt ovat muuttumassa yhä vaikeammin määriteltäviksi.

Systeemiteoreettista tarkastelua voisi myös soveltaa laaja-alaisemmin. Yritettäessä ymmärtää yksilön viestintävälinekäyttäytymistä täytyisi työyhteisön lisäksi huomioida myös muut yksilöön vaikuttavat sosiaaliset systeemit (esim. parisuhde ja perhe). Teknologian vallatessa yhä kiihtyvällä vauhdilla kotitalouksia erityisesti perheyhteisön vaikutus välineeseen liittyviä asenteita ja käyttäytymistä muotoilevana systeeminä voi olla merkityksellinen. Systeemiteoreettinen ote sopinee kuitenkin tutkimusta ohjailevaksi paradigmaksi silloin, kun halutaan tutkia välinekäyttäytymistä yhteisöllisenä ilmiönä. Systeemien määrittelyssä jonkinlainen yksilölähtöisyys lienee kuitenkin perusteltua. Tarkastelemalla jokaista yhteisön jäsentä yksilönä, voidaan saada selville, mistä ja miten yksilö omaksuu sosiaalista vaikutusta, millaisiin sosiaalisiin yhteisöihin hän itse kokee kuuluvansa ja kuinka sitoutunut hän niihin on.

Viestintävälineteoriat, kuten teoriat yleensäkin, ovat aina sidonnaisia omaan aikaansa. Rationaalisen tradition teorioiden syntymisen aikaan tekniset viestintävälineet (esim. puhelin, videoneuvottelu) olivat vielä suhteellisen helposti määriteltävissä. Väline oli tekninen apukeino, joka auttoi sanomien siirrossa. Lienee siis melko luonnollista, että tuolloin välinetutkimukset tarkastelivat yleensä välineen kykyä kuljettaa informaatiota. Välineiden näyttäytyessä yhä monimuotoisempina (esim. sähköposti ja tietokoneavusteinen neuvottelu) välineen määrittely pelkkien ominaisuuksiensa summana alkoi tuottaa ongelmia. Näin ollen alettiin kaipaamaan uudenlaisia näkökulmia viestintäteknologiaan. Tällaisen tarjosi sosiaalinen konstruktivismi, jonka mukaan välineen ominaisuudet ovat osittain sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta konstruoituneita.

Yleensäkin viestintäkäyttäytymistä tarkastelevat teoriat ovat syntyneet tarpeesta kuvata tämän päivän länsimaista ihmistä. Esimerkiksi vertailevia tutkimuksia välinekäyttäytymisen eroista erilaisissa kulttuurisissa oloissa toimivista yhteisöstä ei liene liiemmin tehty. Aika- ja kulttuurisidonnaisuutta ei kuitenkaan sinällään voida pitää teorioiden heikkoutena. Nämä tekijät on kuitenkin syytä tiedostaa teorioita arvioitaessa.

7.3 Tutkielman rakenteen ja empiirisen aineiston arviointia

Tämän tutkielman rakennetta voisi kuvailla kaksikerroksiseksi. Teoreettisen pohdinnan rinnalla omana osanaan on kulkenut empiirinen haastatteluaineisto. Haastatteluaineisto on käynyt eräänlaista kriittistä vuoropuhelua teoreettisen aineiston kanssa. Haastattelulainaukset ovat joko tukeneet tarkastelun kohteena olevien teorioiden tekemiä olettamuksia tai nostaneet esille teoreettisen ja empiirisen aineiston välisiä ristiriitaisuuksia. Lisäksi empiirinen aineisto on havainnollistanut ja konkretisoinut teoreettista pohdintaa. Tämän tutkielman perusteella voikin sanoa, että tällainen kaksikerroksinen esitystapa sopii hyvin teoreettisen tutkielman rakenteeksi.

Tässä tutkielmassa käytetyn haastatteluaineiston luotettavuutta voidaan arvioida lähinnä sen pohjalta, onko haastatteluilla onnistuttu keräämään tutkielman aiheen kannalta validia tietoa. Kuten Ikävalko (1996:122) toteaa, tutkija itse on tutkimusväline, joka on luotettava, jos hän on riittävän asiantunteva ja saa haastateltavansa puhumaan juuri niistä asioista, joihin hän etsii vastauksia. Tässä tutkielmassa haastatteluilla pyrittiin löytämään vastauksia tarkastelun kohteena olevan teoreettisen aineiston pohjalta nousseisiin kysymyksiin.

Haastatteluaineiston käytöstä huolimatta tutkielma on luonteeltaan teoreettinen, ei empiiriseen aineistoon perustuva. Tutkielman teoreettinen osuus kirjoitettiin ensin, jonka jälkeen teoreettisia olettamuksia tukevat tai vaihtoehtoisesti teorian kriittisen valoon asettavat haastattelulausunnot istutettiin tekstiin. Teoriapainotteisuus on ilmennyt paitsi raportin rakenteessa, myös empiirisen haastatteluaineiston analyysissä.

Yleensä kvalitatiivisessa haastattelututkimuksissa aineistoa analysoidaan niin, että teemahaastattelukysymysten teema-alueet rikotaan ja kerätyn aineiston pohjalta luodaan uusia teema-alueita, jotka tavallaan ovat tutkimuksen tuloksia. Tässä tutkielmassa haastatteluaineistoa ei pyritty luokittelemaan tällaisiin uusiin teemaluokkiin. Alkuperäiset teemaluokitukset ovat tosin rikkoutuneet, kun haastattelulausuntoja on istutettu tekstiin.

Haastattelulausumien sijoittelu valmiin teoreettisen tekstin lomaan aiheutti jonkin verran hankaluuksia. Koska tutkielmassa tarkastelun kohteena olleet teoriat ovat kehittyneet tavallaan täydentämään toisiaan, samaa haastattelulausuntoa voi tulkita hyvin monella tavalla riippuen siitä, minkä teorian näkökulmasta lausuntoa analysoidaan. Joissain tapauksissa samaa haastattelulausuntoa onkin käytetty useassa eri kohdassa. Periaatteena on kuitenkin ollut löytää jokaiseen kohtaan juuri siihen kaikin sopivin lausunto. Tällöin lausunnosta on täytynyt löytyä jotain, joka erittäin selvästi haastaa tai tukee kohdassa esiteltävänä olevan teorian olettamuksia. Se, onko tässä onnistuttu, on jäänyt pitkälti tutkielman luettavuuden ja selkeyden varaan.

Koska aineisto kerättiin haastatteleamalla, eikä esimerkiksi viestintävälineiden käyttöä observoimalla, tavoitteena ei luonnollisestikaan ole ollut saada kuvaa organisaation jäsenten todellisesta käyttäytymisestä. Haastatteluaineiston perusteella yleensäkin ei voi tehdä johtopäätöksiä siitä, milloin jokin on totta tai valhetta, vaan miten ihmiset käsittävät tutkittavan ilmiön. Toisaalta näiden käsitysten perusteella voidaan muodostaa myös jonkinlainen käsitys siitä, 'miten joku on'. (Ks. lisää esim. Larsson 1986:21-22.) Tässä haastatteluaineistossa yksilöiden kautta on yritetty ymmärtää myös heitä ympäröivää sosiaalista yhteisöä. Yhden jäsenen mielipide ei tietenkään voi olla enempää kuin yksi näkemys yhteisöstä. Kuitenkin voidaan olettaa, että yksilön käsitykset kertovat myös jotain häntä ympäröivästä yhteisöstä.

Tutkielman teoreettisessa luonteessa voi haastatteluaineiston tulkinnan suhteen piillä omat vaaransa. Tutkielman tavoitteena on ollut testata käytäntöön erilaisia teoreettisia taustaolettamuksia. Tästä voi seurata, että tutkijan omat teoreettiset taustaoletta-

mukset vaikuttavat hänen tekemiinsä tulkintoihin haastateltujen vastauksista. Näin ollen tutkija on saattanut hakea vastausta vain tiettyihin kysymyksiin ja ummistaa silmänsä todellisuuden todelliselta luonteelta. Varsinkin kvalitatiivisissa tutkimuksissa kohdataan usein tällainen ns. induktiivisen päättelyn ongelma (ks. esim. Niiniluoto 1983:118-125).

Tässä tutkielmassa haastateltavien määrä oli vähäinen, ja kaikki haastateltavat edustivat samaa organisaatiota. Tosin kaikki toimivat erilaisissa työtehtävissä eri työyksiköissä. Näin ollen haastatteluaineisto kuvaa vain neljän yksittäisen henkilön ajatuksia ja kokemuksia viestintävälineiden käytöstä. Toisaalta näinkin pienessä aineistossa on jo havaittavissa tiettyä kumuloituvutta. Tämä tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että haastateltavien lausumat ovat toisiaan tukevia. Haastattelulausunnoista löytyy myös yhtäläisyyttä aiheesta aiemmin tehtyjen amerikkalaisten tutkimusten kanssa. Näin ollen aineiston pohjalta nousseita päätelmiä voi kenties yleistää myös muihin organisaatioihin ja yksittäisiin teknologian käyttäjiin. Tässä tutkielmassa käytettyä haastatteluaineistoa voisikin kuvailla eräänlaiseksi pilottikokeiluksi, koska sen avulla voidaan luoda jonkinlainen kuva siitä, millaiseksi yksilöt kokevat oman suhteensa viestintäteknologiaan ja sen käyttöön. Tällainen pilottiaineisto helpottanee jatkossa suuremman aineiston keräämistä ja analysointia.

Tutkimuksen kohteena olleessa organisaatiossa otetaan parhaillaan käyttöön uutta teknologiaa. Tämän tutkielman eräänä tavoitteena oli osaltaan auttaa muutoksen mukanaan tuomien ongelmien tiedostamisessa. Tutkielman pohjalta esille nousikin joitakin seikkoja, jotka olisi syytä huomioida niin tutkittavassa kuin muissakin organisaatioissa.

Teknologian hankintaa tulisi ohjata tietty tarkoituksenmukaisuus. Uutta teknologiaa ei tulisi hankkia vain teknologian vuoksi, vaan aina tulisi miettiä, miten teknologia palvelee organisaation kokonaistavoitteen täyttymistä. Teknologian hankintaa suunniteltaessa tulisi kiinnittää huomiota erilaisiin kontingenssimuuttujiin eli erilaisiin organisaation sisäisiin ja ulkopuolisiin rajoituksiin. Tällaisia kontingenssimuuttujia voivat

olla esimerkiksi eri toimipaikkojen hajautuneisuus ja henkilöstön määrä.

Uuteen teknologiaan kohdistuva organisaation jäsenille suunnattu tiedotus- ja koulustoiminta tulisi aloittaa tarpeeksi aikaisessa vaiheessa. Koulutus välineen käytössä on tulevan käytön kannalta tärkeää. Puutteellinen koulutus on johtanut tutkittavassa organisaatiossa siihen, että useat työntekijät eivät vielä osaa hyödyntää kaikkia tehtäviensä kannalta olennaisia sähköpostin ja puhelinneuvottelun toimintoja, vaikka kyseisiä välineitä on organisaatiossa käytetty jo vuosia.

Valmistauduttaessa teknologian fyysiseen vastaanottoon, ns. mielikuvavaiheessa, voidaan vaikuttaa erityisesti työntekijöiden teknologiaa kohtaan tuntemiin asenteisiin. Uuden teknologian mahdollisuuksista luotujen visioiden tulisi kuitenkin olla realistisia. Liian 'ruusuiset' mielikuvat saattavat aiheuttaa rajun yhteentörmäyksen välineestä luotujen mielikuvien ja todellisen fyysisen teknologian välille. Tällöin yksilö saattaa pettyä uuteen teknologiaan niin, ettei edes yritä omaksua sitä käyttöönsä.

Uuden teknologian käyttöön perehdyttävän koulutuksen oppisisällöt tulisi suunnitelmallisesti kohdentaa kullekin työntekijäryhmälle näiden ryhmien erilaiset tarpeet huomioiden. Jokaiselle työntekijälle pitäisi pystyä perustelemaan, miten teknologia vaikuttaa juuri hänen työtehtäviinsä. Tutkittavassa organisaatiossa on koettu hyväksi eri työntekijäryhmistä valittujen henkilöiden osallistuminen teknologisen uudistuksen suunnitteluun sekä eri työyhteisöstä valittujen tukihenkilöiden toiminta eräänlaisina tutoreina uuden välineen käytön alkuvaiheissa. Koulutuksessa pitäisi myös huomioida oppimisen yksilölliset erot. Esimerkiksi tutkittavassa organisaatiossa itseopiskelu uusien välineiden käyttöä havainnollistavien multimediaohjelmien avulla on koettu mieluisaksi. Itseopiskelussa jokainen käyttää aikaa juuri sen verran kuin tarvitsee, eikä koulutuksessa ole 'tuputtamisen makua'.

Tärkeää on muistaa, että väline sinällään ei korvaa puutteellisia kirjoittamisen ja puhumisen taitoja. Esimerkiksi kirjallisen tekstin tuottamiseen liittyvät ongelmat saattavat aiheuttaa sähköpostin käytön välttelyä. Toisaalta heikoksi koetut puhevies-

tintätaidot voivat saada yksilön karttelemaan videoavusteista neuvottelua. Koulutuksessa tulisikin kiinnittää huomiota paitsi suoranaisesti välineen käyttöön liittyviin taitoihin, myös näihin yleisiin viestintätaitoihin.

7.4 Jatkotutkimusideoita

Teknologian käsitteleminen yhteisöllisenä ilmiönä on aihealaan liittyvässä kansainvälisessä tieteellisessä lehdistöissä noussut tämän vuosikymmenen aikana yhdeksi keskeisimmäksi teemaksi. Keskustelu teknologian ja sosiaalisen kontekstin välisestä suhteesta ei edelleenkään osoita laantumisen merkkejä, pikemminkin se on kiihtymässä. Tämä on ymmärrettävää, sillä sekä teknologian että sosiaalisen yhteisön käsite tarvitsevat uudenlaisia teoreettisia lähestymistapoja.

Käsitteet syventyvät, kun tieto tutkittavasta ilmiöstä lisääntyy. Näin ollen todellisten työyhteisöjen tutkiminen voisi tarjota aineksia teknologian ja yhteisön suhteen ymmärtämiseen. Viestintävälinekäyttämistä tarkastelevien tutkimusten ongelmaksi on usein kuitenkin nähty juuri empiirisen aineiston kerääminen. Tämä on johtanut siihen, että tutkimuksia on tehty yleensä laboratorio-olosuhteissa. Todellisissa organisaatioissa kerättyä aineistoa on yhä edelleen olemassa vain niukasti. Tulevaisuudessa tutkijoiden yhteisenä mielenkiinnon kohteena tulisikin olla välinekäyttämisen ymmärtämiseen sopivien aineistonkeruumenetelmien ja mittaustapojen löytäminen.

Sosiaalisen kontekstin ja teknologian suhteen tarkastelu voisi olla erityisen otollista organisaatioissa, jotka ovat ottamassa käyttöön uutta teknologiaa. Käyttöä ajallinen seuranta antaa mahdollisuuden analysoida prosessin eri vaiheita: uuden välineen markkinointia henkilöstölle, käytön ensivaiheita sekä käytön vakiintumista. Työyhteisöjen muuttaessa muotoaan, työn tekemisen tapojen muuttuessa, ei tutkimusta olisi syytä rajoittaa pelkästään traditionaalisen rakenteen omaaviin yhteisöihin. Sen sijaan mielenkiintoista olisi tarkastella myös niitä yhteisöjä, joissa tehdään esimerkiksi etätöitä. Suomalaisten työyhteisöjen viestintävälinekäyttämistä ei liene sosiaalisesta näkökulmasta tutkittu juuri lainkaan. Aihetta käsittelevä suomalainen

tutkimus voisikin tuoda esille mahdollisia omalle kulttuurillemme ominaisia välinekäyttämistä määritteleviä tekijöitä.

Syvempää määrittelyä kaipaisi myös hetki, jolloin väline aloittaa olemassaolonsa (moment of introduction). Ennakkoon voisi olettaa, että väline on sosiaalisessa mielessä olemassa yksilöiden ja yhteisön mielikuvissa jo ennen sen fyysistä läsnäoloa. Milloin ja miten nämä mielikuvat aloittavat olemassaolonsa? Millaisia ne ovat, ja vastaavatko ne laitteen fyysisiä ominaisuuksia? Mitä tapahtuu, jos mielikuvat ja välineen tekniset piirteet ovatkin keskenään ristiriidassa? Entä missä vaiheessa yhteisön vaikutus yksilön asenteisiin ja käyttäytymiseen on suurinta; mielikuvavaiheessa vai vasta silloin, kun väline on jo yksilön käytössä?

8 PÄÄTÄNTÖ

Tässä tutkielmassa analysoitiin, arvioitiin ja vertailtiin erilaisia viestintävälinekäyttämistä tarkastelevia teorioita. Teoreettisen pohdinnan ja empiirisen aineiston pohjalta tehtyjen tulkintojen avulla lisättiin ymmärrystä viestintäteknologian ja viestintäkäyttämisen välisestä suhteesta organisaatiokontekstissa.

Viestintävälineet toimivat viestinnän kanavina eri organisaatioiden, organisaation osien ja organisaation jäsenten välillä. Välineet eroavat toisistaan sen suhteen, mikä on niiden kyky prosessoida informaatiota. Ensinnäkin, välineiden tulee kyetä kuljettamaan määrällisesti riittävästi informaatiota. Toisaalta, välineiden tulee myös mahdollistaa yksilöiden välinen ajatustenvaihto niin, että tietoon liittyvistä merkityksistä voisi tulla yhteisiä. Erilaisissa viestintätehtävissä tarvitaan erilaisia välineitä. Näin ollen organisaation teknologian hankintaa ja käyttöä tarkastelevissa suunnitelmissa tulisikin huomioida teknologian tarkoituksenmukaisuus. Teknologiaa ei tulisi hankkia tai käyttää vain teknologian vuoksi, vaan aina tulisi miettiä, mitä varten teknologiaa käytetään.

Viestintävälinekulttuuri eli eri välineisiin liitettävät yhteiset käsitykset ja välineiden käyttötavat yhdistävät organisaation jäseniä. Tämä kulttuuri määrittelee yksilön viestintävälinekäyttämistä. Tällöin välinekäyttämistä ei voida ymmärtää vain välineen ominaisuuksista lähtien, vaan käyttämistä säätelevät myös käyttäjän välineestä sosiaalisesti ja subjektiivisesti konstruoimat mielikuvat. Organisaation toiminnan kannalta keskeinen kysymys liittyy siihen, miten yksilöiden teknologiaan liittämistä mielikuvista saadaan organisaation toimintaa tukevia.

Se miten viestintävälineitä organisaatiossa käytetään, ei voi olla vaikuttamatta organisaation jäsenten tapaan viestiä ja tätä kautta yleensä koko organisaation toimintaan. Näin ollen, miten välineitä on aiemmin käytetty säätelee sitä, miten niitä tullaan jatkossa käyttämään ja miten organisaatiossa ylipäätään viestitään.

Tutkielma osoitti, että viestintäteknologia on sidoksissa ihmisen käyttäytymiseen. Teknologian ovat luoneet ihmiset, ja myös ihmiset sitä käyttävät. Viestintäteknologia on siis enemmän kuin silkkää tekniikkaa: sen käyttöä määrittävät sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta syntyneet mielikuvat. Näin ollen teknologiaa ei voi ymmärtää ymmärtämättä ensin sosiaalisia suhteita.

KIRJALLISUUS

- Alexander III, E.R., L.E. Penley & I.E. Jernigan, 1991. The effect of individual differences on managerial media choice. *Management Communication Quarterly*, 5, (2), 155-173.
- Argyle, M. & J. Dean, 1965. Eye contact, distance and affiliation. *Sociometry*, 28, 289-304.
- Bandura, A., 1977. *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A., 1986. *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Barley, S.R., 1986. Technology as an occasion for structuring: Evidence from observations of CT scanners and the social order of radiology departments. *Administrative Science Quarterly*, 31, 78-108.
- Barley, S.R., 1990. The alignment of technology and structure through roles and networks. *Administrative Science Quarterly*, 35, 61-103.
- Barthes, R., 1974. *S/Z*. New York: Hill & Wang.
- Bem, D.J., 1972. Self perception theory. Teoksessa L. Berkowitz (toim.), *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press.
- Berger, C.R. & J.J. Bradac, (1982), 1985. *Language and social knowledge: Uncertainty in interpersonal relations*. Lontoo: Arnold
- Brass, D., 1984. Being in the right place: A structural analysis of individual influence in an organization. *Administrative Science Quarterly*, 29, 518-539.
- Burkhardt, M.E., 1994. Social interaction effects following a technological change: A longitudinal investigation. *Academy of Management Journal*, 37, 869-898.
- Burns, T. & Stalker, G.M., 1961. *The management of innovation*. Lontoo: Tavistock.
- Catchart, R. & G. Gumpert, (1983), 1986. Mediated interpersonal communication: Toward a new typology. Teoksessa G. Gumbert & R. Cathcart (toim.), *Inter/media. Interpersonal communication in a media world*. New York: Oxford University Press.

- Contractor, N.S. & E.M. Eisenberg, 1990. Communication networks and new media in organizations. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Contractor, N.S. & D. Seibold, 1993. Theoretical frameworks for the study of structuring processes in group decision support systems: Adaptive structuration theory and self-organizing systems theory. *Human Communication Research*, 19, 528-563.
- Contractor N.S., D. Seibold & M.A. Heller, 1996. Interactional influence in the structuring of media use in groups. Influence in members' perceptions of group decision support system use. *Human Communication Research*, 22, 451-481.
- Culnan, M.J. & Markus M.L., 1989. Information technologies. Teoksessa F.M. Jablin, L.L. Putnam, K.H. Roberts & L.W. Porter (toim.), *Handbook of organizational communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Czarniawska-Joerges, B., 1992. *Exploring complex organizations. A cultural perspective*. Newbury Park, CA: Sage.
- Daft, R.L. & R.H. Lengel, 1986. Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32, 554-571.
- Daft, R.L. & R.H. Lengel, 1990. Information richness: A new approach to managerial behavior and organization design. Teoksessa L.L. Cummings & B.M. Staw (toim.), *Information and cognition in organizations*. Greenwich, Connecticut: Jai Press Inc.
- Daft, R.L., R.H. Lengel & L.K. Trevino, 1987. Message equivocality, media selection and manager performance: Implications for information systems. *MIS Quarterly*, 11, 355-366.
- Daft, R.L. & N.B. MacIntosh, 1981. A tentative exploration into the amount and equivocality of information processing in organizational work units. *Administrative Science Quarterly*, 26, 207-224.
- Daft, R.L. & K.E. Weick, 1984. Toward a model of organizations as interpretation systems. *Academy of Management Review*, 9, (2), 284-295.
- Daft, R.L. & J.C. Wiginton, 1979. Language and organization. *Academy of management Review*, 4, 179-191.

- Delia, J.G., 1987. Interpersonal cognition, message goals, and organization of communication: recent constructivist research. Teoksessa D.L. Kincaid (toim.), *Communication theory: Eastern and western perspectives*. San Diego: Academic Press.
- DeSanctis, G. & M.S. Poole, 1994. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5, 121-147.
- Eerikäinen, 1990. Televisio, video ja mediakulttuuri. Yksityinen ja julkinen yksityisyys elektronisen kuvan aikakaudella. Teoksessa A. Mäki-Tuuri & A. Vilhunen (toim.), *Mediat ja merkitykset*. Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja XXXVII. Helsinki: Äidinkielen opettajain liitto.
- Festinger, L., (1957), 1962. *A theory of cognitive dissonance*. CA: Stanford University Press.
- Fiske, J., 1990. *Introduction to communication studies*. Second edition. Lontoo: Routledge.
- Fulk, J., 1993. Social construction theory of communication technology. *Academy of Management Journal*, 36, 921-950.
- Fulk J., J. Schmitz & D. Ryu, 1995. Cognitive elements in the social construction of communication technology. *Management communication quarterly*, 8, (3), 259 - 288.
- Fulk J., J. Schmitz & C.W. Steinfield, 1990. A social influence model of technology use. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Fulk, J., C. Steinfield, J. Schmitz & J.G. Power, 1987. A social information processing model of media use in organizations. *Communication Research*, 14, 529-552.
- Galbraith, J., 1973. *Designing complex organizations*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Garton, L. & B. Wellman, 1994. Social impacts of electronic mail in organizations: A review of the research literature. Teoksessa B.R. Burlinson (toim.), *Communication Yearbook 18*. Thousand Oaks: Sage.

- Giddens, A., 1979. *Yhteiskuntatieteen keskeisiä ongelmia*. Toiminnan rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä. Helsinki: Otava.
- Griffin, R.W., 1983. Objective and social sources of information and task redesign: A field experiment. *Administrative Science Quarterly*, 28, 184-200.
- Hiltz, S.R. & K. Johnson, 1990. User satisfaction with computer-mediated communication systems. *Management Science*, 36, 739-764.
- Hirsjärvi, S. & H. Hurme, 1991. *Teemahaastattelu*. Viides painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Huber, G.P. & R.L. Daft, (1986), 1989. The information environments of organizations. Teoksessa F.M. Jablin ym. (toim.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective*. Second edition. Newbury Park, CA: Sage.
- Ikävalko, E., 1996. *Ylivoimapeli mediassa*. Julkisuusmekanismit ja julkisuuden hallinta. Helsinki: Inforviestintä.
- Infante D.A., A.S. Rancer & D.F. Womack, 1993. *Building communication theory*. Prospect Heights: Waveland Press.
- Isotalus, P., 1986. *Toimittaja kuvaruudussa. Televisioesiintyminen vuorovaikutuksen näkökulmasta*. Jyväskylä studies of communication 5. University of Jyväskylä.
- Jackson, M.H., 1996. The meaning of communication technology: The technology-context scheme. Teoksessa B.R. Burleson & A.W. Kunkel (toim.), *Communication Yearbook 19*. Thousand Oaks: Sage.
- Janis, I.I., 1982. *Groupthink*. Second edition. Boston: Houghton Mifflin.
- Katz, E., M. Gurevitch & E. Hass, 1973. On the uses of the mass media for important things. *American Sociological Review*, 38, 164-181.
- Katz, E. & P.E. Lazarsfeld, 1955. *Personal influence: The part played by people in the flow of mass communication*. New York: Free Press.
- Kerr, S., M.A. Von Glinow & J. Schriesheim, 1977. Issues in the study of professionals in organizations: The case of scientists and engineers. *Organizational Behavior and Human Performance*, 18, 329-345.

- Kerr, E.B. & S.R. Hiltz, 1982. *Computer-mediated communication systems*. New York: Academic Press.
- Kiesler, S., J. Siegel & T.W. McGuire, 1984. Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American psychologist*, 39, 1123-1134.
- Kreps, G.L., 1980. A field experimental test and reevaluation of Weick's model of organizing. Teoksessa D. Nimmo (toim.) *Communication Yearbook 4*. New Brunswick, N.J.: Transaction Books.
- Larsson, S., 1986. *Kvalitativ analys - exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur.
- Lawrence, P.R. & J.W. Lorsch, 1967. *Organizations and environment*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Lehtonen, J., 1996. Valtapeli ja pelurit. *Tiedottaja*, 4, 10-11.
- Markus, M.L., 1987. Toward a "critical mass" theory of interactive media: Universal acces, interdependence and diffusion. *Communication Reseach*, 14, 491-511.
- Markus, M.L., 1990. Toward a "critical mass" theory of interactive media. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*. Newbury Park, CA: Sage.
- McLuhan, M., 1964. *Understanding media*. Lontoo: Routledge and Kegan Paul.
- McPhee, R.D., (1989), 1992. Organizational communication: A structural exemplar. Teoksessa B. Derwin, L. Grossberg, B.J. O'Keefe & E. Wartella (toim.), *Rethinking communication: Paradigm exemplars*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Mead, G.H., 1934. *Mind, self and society*. C. Morris (toim.). Chicago: University of Chicago Press.
- Mehrabian A., 1969. Significance of posture and position in the communication of attitude and status relationships. *Psychological Bulletin*, 71, 359-372.
- Miller, K. & P.R. Monge, 1985. Social information and employer anxiety about organizational change. *Human Communication Reseach*, 11, 365-386.

- Millar F. & E. Rogers, 1976. A relational approach to interpersonal communication. Teoksessa G.R. Miller (toim.), *Explorations in interpersonal communication*. Beverly Hills: Sage.
- Monge, P.R. & E.M. Eisenberg, 1987. The network level of analysis. Teoksessa C.R. Berger & S.H. Chaffee (toim.), *Handbook of communication science*. Newbury Park, CA: Sage.
- Monge, P.R. & E.M. Eisenberg, (1987), 1989. Emergent communication networks. Teoksessa F.M. Jablin ym. (toim.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective*. Second edition. Newbury Park, CA: Sage.
- Moscovici, S., 1976. *Social influence and social change*. Lontoo: Academic Press.
- Nayyar, P.R. & R.K. Kazanjian, 1993. Organizing to attain potential benefits from information asymmetries and economies of scope in related diversified firms. *Academy of Management Review*, 18, 735-759.
- Niiniluoto, I., 1983. *Tieteellinen päättely ja selittäminen*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- O'Keefe, D.J. & H.E. Sypher, 1981. Cognitive complexity measures and the relationship of cognitive complexity to communication. *Human Communication Research*, 8, 72-92.
- Oliver, P., G. Marwell & R. Teixeira, 1985. A theory of critical mass I. Interdependence, group heterogeneity, and the production of collective action. *American Journal of Sociology*, 91(3), 522-56.
- Orlikowski, W.J., 1992. The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. *Organization Science*, 3, 398-427.
- Orlikowski, W.J. & D. Robey, 1991. Information technology and the structuring of organizations. *Information Systems Research*, 2, 143-169.
- Parsons, T., 1951. *The social system*. New York: Free Press.
- Perin, C., 1991. Electronic social field in bureaucracies. *Communication of ACM*, 34, (12), 75-82.
- Poole, M.S. & G. DeSanctis, 1990. Understanding the use of group decision support systems: The theory of adaptive structuration. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*. Newbury Park, CA: Sage.

- Poole, M.S. & G. DeSanctis, 1992. Microlevel structuration in computer-supported group decision making. *Human Communication Research*, 19, 5-49.
- Poole, M.S. & M.E. Holmes, 1995. Decision development in computer-assisted group decision making. *Human Communication Research*, 22, 90-127.
- Poole, M.S., M. Holmes & G. DeSanctis, 1991. Conflict management in a computer-supported meeting environment. *Management Science*, 37, 926-954.
- Poole, M.S., D.R. Seibold & R.D. McPhee, 1985. Group decision -making as a structural process. *Quarterly Journal of Speech*, 71, 74-102.
- Puro, J.-P., 1996a. *Towards a phenomenological theory of interpersonal communication*. Jyväskylä studies of communication 6. University of Jyväskylä.
- Puro, J.-P., 1996b. *Johdatus puheviestinnän teorioihin*. Tampere:Gaudeamus.
- Rice R.E., 1992. Task analyzability, use of new media, and effectiveness: A multi-site exploration of media-richness. *Organization science* 3, (4), 475-500.
- Rice R.E., 1993a. Media appropriateness. Using social presence theory to compare traditional and new organizational media. *Human Communication Research*, 19, 451-484.
- Rice R.E., 1993b. Using network concepts to clarify sources and mechanisms of social influence. Teoksessa W. Richards, Jr. & G. Barnett (toim.), *Progress in communication sciences*. Norwood, NJ: Ablex.
- Rice, R.E. & C. Aydin, 1991. Attitudes toward new organizational technology network proximity as a mechanism for social information processing. *Administrative Science Quarterly*, 36, 219-244.
- Rice, R.E. & D. Case, 1983. Electronic message systems in the university: A description of use and utility. *Journal of Communication*, 33, 131-152.
- Rice, R.E., S-J. Chang & J. Torobin, 1992. Communicator style, media use, organizational level and use and evaluation of electronic messaging. *Management communication quarterly*, 6, (1), 3 - 33.

- Rice, R.E. & G. Love, 1987. Electronic emotion. *Communication Research*, 14, 85-108.
- Roethlisberger, J. & W. Dickson, 1939. *Management and the worker*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Rogers, E.M., 1983. *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Rogers, E.M., 1986. *Communication technology: The new media in society*. New York: Free Press.
- Rogers, E.M., 1991. The "critical mass" in the diffusion of interactive technologies in organizations. Teoksessa K. Kraemer (toim.), *The information systems research challenge: Survey research methods*. Volume 3. Harvard Business School Research Colloquium.
- Rogers E.M. & D.L. Kincaid, 1981. *Communication networks: Toward a new paradigm of reseach*. New York: Free Press.
- Ronneberger, F. & M. Rühl, 1992. *Theorie der Public Relations*. Opladen: West deutscher Verlag.
- Russ, G.S., R.L. Daft & R.L. Lengel, 1990. Media selections and managerial characteristics in organizational communications. *Management communication quarterly*, 4, (2), 151 - 175.
- Salancik, G.E. & J. Pfeffer, 1977. An examination of needsatisfaction models of job attitudes. *Administrartive Science Quarterly*, 22: 427-456.
- Salancik G.R. & J. Pfeffer, 1978. A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.
- Schmitz, J. & J. Fulk, 1991. Organizational colleagues, media richness, and electronic mail. *Communication Reseach* 18, 487-523.
- Shannon C. & W. Weaver, 1949. *The Mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Short, J., 1974. Effects of medium of communication on experimental negotiation. *Human Relations*, 27, 225-234.
- Short, J., E. Williams & B. Christie, 1976. *The social psychology of telecommunications*. Lontoo: John Wiley.

- Sitkin S.B., K.M. Sutcliffe & J.R. Barrios-Choplin, 1992. A dual capacity model of communication media choice in organizations. *Human Communication Research*, 18, (4), 563-598.
- Slutzki, C.E. & J. Beavin, 1977. Symmetry and Complementarity: An operational definition and typology of dyads. Teoksessa P. Watzlawick & J.H. Weakland (toim.), *The interactional view*. Studies at the mental research institute Palo Alto, 1965-1974. New York: Norton.
- Smirich L. & C. Stubbart, 1985. Strategic management in an enacted world. *Academy of Management Review*, 10, 724-736.
- Steinfeld, C.W., 1986. Computer-mediated communication in an organizational setting: Explaining task-related and socioemotional uses. Teoksessa M.L. McLaughlin (toim.), *Communication Yearbook 9*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Steinfeld, C.W., 1992. Computer-mediated communications in organizational settings: Emerging conceptual frameworks and directions for research. *Management communication quarterly*, 5, (3), 348-365.
- Steinfeld, C.W. & J. Fulk, 1990. The theory imperative. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Strauss, A. & J. Corbin, 1990. *Basics of qualitative research. Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- Stryker S. & A. Statham, 1985. Symbolic interaction and role theory. Teoksessa G. Lindsay & E. Aronson (toim.), *New handbook of social psychology*. New York: Random House.
- Sulkunen P., (1987), 1989. *Johdatus sosiologiaan*. Juva: WSOY.
- Thayer, L., 1986. On the mass media and mass communication: Notes toward a theory. Teoksessa G. Gumbert & R. Cathcart (toim.), *Inter/media. Interpersonal communication in a media world*. New York: Oxford University Press.
- Timm, P. & K.B. DeTienne, 1995. *Managerial communication. A finger on the pulse*. Third edition. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Trevino L.K., R.L. Daft & R.H. Lengel, 1990. Understanding manager's media choices: A symbolic interactionist perspective. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*. Newbury Park, CA: Sage.

- Trevino, L.K., R.H. Lengel, W. Bodensteiner, E.A. Gerloff & N.K. Muir, 1990. The richness imperative and cognitive style: The role of individual differences in media choice behavior. *Management Communication Quarterly*, 4, (2), 176-197.
- Trevino, L.K., R.H. Lengel & R. Daft, 1987. Media symbolism, media richness and media choice in organizations: A symbolic interactionist perspective. *Communication Research*, 14, 553-574.
- Valacich J.S., D. Paranka, J.F. George & J.F. Nunamaker, 1993. Communication concurrency and the new media. A new dimension for media richness. *Communication Research*, 20, 249-276.
- Walther, J.B., 1992. Interpersonal effects in computer-mediated interaction. A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.
- Walther, J.B., 1994. Anticipated ongoing interaction versus channel effects on relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 20, 473-501.
- Watzlawick, P., J. Beavin & D. Jackson, 1967. *Pragmatics of human communication*. New York: Norton.
- Weick, K.E., 1969. *The social psychology of organizing*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Weick, K.E., (1977), 1982. Enactment processes in organizations. Teoksessa B.M. Staw & G.R. Salancik (toim.), *New directions in organizational behavior*. Chicago: St. Clair Press.
- Weick, K.E., 1990. Technology as equivoque: Sensemaking in new technologies. Teoksessa P.S. Goodman, L.S. Sproull & ym. (toim.), *Technology and organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Weick, K.E., 1995. *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Wiiio, O.A., 1994. *Johdatus viestintään*. Porvoo: WSOY.
- Williams, E., 1975. Medium or message: communications medium as a determinant of interpersonal evaluation. *Sociometry*, 38, 119-130.
- Williams, E., 1977. Experimental comparisons of face-to-face and mediated communication: A review. *Psychological Bulletin*, 84, 963- 976.

Yates, J. & W.J. Orlikowski, 1992. Genres of organizational communication: An approach to studying communication and media. *Academy of Management Review*, 17, 299-326.

Åberg, L, (1989), 1993. *Viestintä - tuloksen tekijä*. Kolmas painos. Helsinki: Tietopaketti Oy.

Liite 1.

Sosiaalisen vaikutuksen malli (Fulk, Schmitz & Steinfield 1990:128)

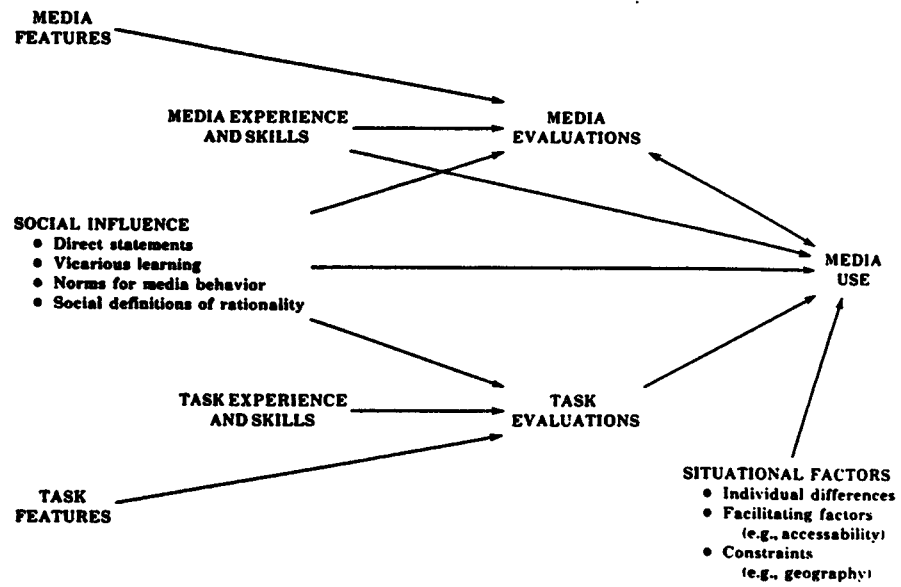


Figure 6.1 A Social Influence Model of Media Use

Liite 2.

Katsaus adaptiivisen strukturaation prosessiin (Poole & DeSanctis 1990:182)

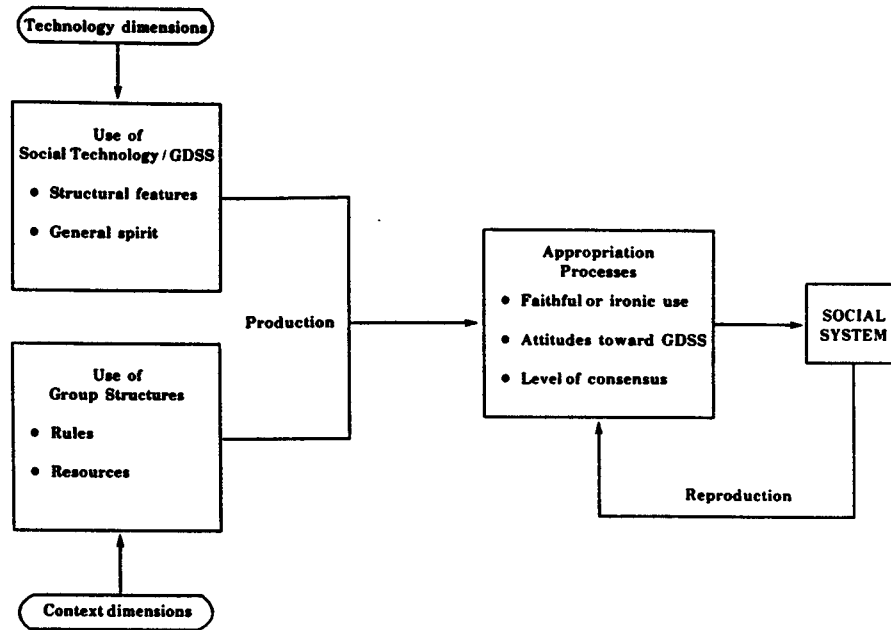


Figure 8.1 An Overview of the Adaptive Structuration Process

Liite 3.

Sähköpostin kautta lähetetty esikyselylomake

TYÖHISTORIA

Koulutus?

Kuinka monta vuotta olette toimineet

- nykyisessä työyksikössä
- nykyisissä työtehtävissä
- nykyisessä organisaatiossa
- työelämässä yleensä

Millaisissa tehtävissä olette työskennelleet ennen nykyiseen organisaatioon tuloa?

OMA TYÖYKSIKKÖ

Kuinka monta henkilöä työskentelee omassa työyksikössä/konttorissanne?

Mitkä ovat työyksikkönne keskeisimmät tehtävät organisaatiossanne?

Mikä on oma asemanne?

TYÖNKUVA

Työnimike?

Ajatelkaa tyypillistä työpäivääne. Luonnehtikaa lyhyesti tärkeimpiä työtehtäviäne.

ERI VIESTINTÄVÄLINEIDEN KÄYTTÖ

Seuraavassa on lueteltu eri viestintävälineitä. Kirjoittakaa kunkin välineen kohdalle

- a) kuinka suureksi arvioitte kunkin viestintävälineen osuuden omissa työtehtävissäne (esim. hyvin merkittäväksi, keskeiseksi, kohtalaiseksi, vähäiseksi, en käytä lainkaan)
- b) kenelle itse viestitte ko. välineillä (esim. alaisille, esimiehille, kollegoille, asiakkaille, oman työyksikön väelle, muille organisaation jäsenille...)
- c) millaisia tehtäviä hoidatte ko. välineiden avulla

- * Kasvokkaisuviestintä (palaverit, neuvottelut, epäviralliset tapaamiset ym.)
- * Kirjallinen viestintä (tiedotteet, muistiot, kirjeet ym.)
- * Puhelin
- * Puhelinneuvottelu
- * Sähköposti
- * Tietokone-neuvottelu (sisältäen kaikki reaaliaikaiset tietokoneavusteiset yhteydet neuvottelukumppaniin/-kumppaneihin, jolloin verkossa liikkuu joko tekstiä, kuvaa, ääntä, videokuvaa tai yhdistettynä esim. ääntä ja kuvaa)

Liite 4.

Teemahaastattelurunko

VIESTINTÄVÄLINEESEEN JA YLEENSÄ VIESTINTÄÄN LIITTYVÄT AIKAISEMMAT KOKEMUKSET, TIEDOT JA TAIDOT

Millaisia kokemuksia sinulla on eri viestintävälineistä/viestinnästä yleensä?

- töissä (kyselyn pohjalta)
- kotiooloissa (esim. mitä välineitä on kotona, miten paljon muut perheenjäsenet käyttävät eri viestintävälineitä)
- harrastuksissa (esim. jos harrastaa tietokoneasioita, hoitaa jonkun yhdistyksen asioita...)
- opiskelussa (esim. onko opiskellut alan asioita, osallistunut etäkoulutukseen...)
- ym. muissa toiminnoissa, missä?

Kerro oma tarinasi siitä, miten omaksuit esim. sähköpostin tai puhelinneuvottelun käytön. (esim. miten nopeasti omaksuit, millaisia vaikeuksia liittyi, millaisia asenteita itsellä oli, mistä sait tukea...)

VIESTINTÄVÄLINEEN HYÖDYLLISYYS JA SOPIVUUS TIETYISSÄ TEHTÄVISSÄ

Miten itse arvioisit eri välineiden hyödyllisyyttä? Perustele. Millaisiin tehtäviin mikäkin väline mielestäsi sopii?

Millaisia vaikeuksia koet liittyvän eri välineiden käyttöön?

Mitä välinettä itse käytät mieluiten / eniten? Miksi?

Millaiset asiat vaativat henkilökohtaista läsnäoloa? Miksi?

YKSILÖN OMAT ARVIOT MUIDEN TYÖYHTEISÖN JÄSENTEN, TUTTAVIEN, SUKULAISTEN, YSTÄVIEN YM. ARVIOISTA VÄLINEEN HYÖDYLLISYYDESTÄ.

Keiden kanssa viestit työasioissa eniten? Millaisissa asioissa olet heidän kanssaan yhteydessä? Mitä välineitä käytät? Miksi?

Millaisia arvostuksia uskot liitettävän eri välineisiin? Miten ilmenee

- organisaation tasolla (esim. koulutus)
- työyksikössäsi
- lähimmissä työkavereissasi
- perhe- ja tuttavapiirissäsi (esim. mies ei osta tietokonetta vaikka vaimo haluaisi)

ARVIOT ORGANISAATION VIESTINNÄSTÄ YLEENSÄ

Millaiseksi organisaatiosi tiedon kulkua? Millaisia ongelmia viestintään liittyy?

Millaisia kehittämisehdotuksia tulisi ottaa huomioon?

- organisaation viestinnässä yleensä
- uusimman viestintäteknologisen kehityshankkeeseen liittyvässä viestinnässä (tiedottamisessa ja koulutuksessa)