

Jukka Lampinen

TEKSTIPOHJAINEN PIKAVIESTINTÄ YRITYKSISSÄ

Tietojärjestelmätieteen
pro gradu -tutkielma
25.10.2006

Jyväskylän yliopisto
Tietojenkäsittelytieteiden laitos
Jyväskylä

TIIVISTELMÄ

Lampinen, Jukka Joonas

Tekstipohjainen pikaviestintä yrityksissä / Jukka Lampinen

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2006.

85 s.

Pro gradu -tutkielma

Tässä tutkielmassa tarkastellaan, millaista viestintää tekstipohjainen pikaviestintä on, sekä millaisissa viestintätilanteissa ja millaisiin viestintätavoitteisiin sitä käytetään yrityksissä. Tämän lisäksi tutkielmassa selvitetään, millaisia vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä on yritysten toimintaan. Tutkimusmenetelmänä tutkielmassa on kirjallisuuskatsauksen pohjalta tehtävä analyysi.

Tämän tutkielman tuloksena syntyy kuvaus tekstipohjaisesta pikaviestinnästä viestintämuotona, sen käytöstä ja käyttötavoista yrityksissä, ja sen käytön vaikutuksista yritysten toimintaan. Tutkielman tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi päätöksenteon tukena suunniteltaessa yritysten viestintästrategioita.

Tutkielmassa havaitaan, että tekstipohjainen pikaviestintä sijoittuu viestintämuotona puhutun ja kirjoitetun kielen välimaastoon sisältäen piirteitä molemmista. Tekstipohjaisen pikaviestinnän todetaan olevan hyvin joustava ja ilmaisuvoimainen viestintäväline, joka soveltuu hyvin moninaisiin viestintätehtäviin yrityksissä. Sen käytön vaikutukset yritysten toimintaan nähdään pääasiassa positiivisina. Hyödyntämällä tekstipohjaista pikaviestintää yritysviestinnässä on mahdollista esimerkiksi helpottaa ja tehostaa työntekijöiden työntekoa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitoa. Tekstipohjaisen pikaviestinnän negatiivisiksi vaikutuksiksi voidaan lukea muun muassa mahdolliset tietoturvariskit sekä saapuvien viestien aiheuttamat häiriöt.

AVAINSANAT: tekstipohjainen pikaviestintä, yritysviestintä, puhuttu kieli, kirjoitettu kieli, viestintävälineiden valinta

ABSTRACT

Lampinen, Jukka Joonas

Text-based instant messaging in companies / Jukka Lampinen

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2006.

85 s.

Master thesis

This master thesis studies what kind of communication text-based instant messaging is, how it is used in companies and how its use affects the companies' operations. The method of the study is a literary survey. As a result of the study a presentation of text-based instant messaging as a form of communication is created. The results also include a presentation on how text-based instant messaging is used in companies and what effects does its use have to companies' operations. The results of this study can be used for example when planning organizational communication strategies.

This study shows how text-based instant messaging belongs to somewhere between written and spoken language including characters from both. Text-based instant messaging is perceived to be a very flexible and powerful medium, which can be used in various communicational tasks and situations in companies. The effects that it has to companies' operations can mainly be seen positive. By using text-based instant messaging in organizational communication it is possible for example to raise employees work efficiency and to ease the maintenance of their social relationships. Negative effects of text-based instant messaging include the possible information security risks it may pose to companies and the disruptions that the incoming messages may cause to employees work.

KEYWORDS: text-based instant messaging, organizational communication, spoken language, written language, media choice

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
1.1 Tutkielman tausta.....	6
1.2 Tekstipohjaisen pikaviestinnän määritelmä.....	8
1.3 Tutkimusongelmat.....	9
1.4 Tutkimusmenetelmä.....	10
1.5 Tutkielman rakenne.....	12
2 TEKSTIPOHJAINEN PIKAVIESTINTÄ VIESTINTÄMUOTONA.....	13
2.1 Puhutun ja kirjoitetun kielen piirteitä.....	13
2.1.1 Puhutun kielen piirteitä.....	14
2.1.2 Kirjoitetun kielen piirteitä.....	17
2.2 Tekstipohjainen pikaviestintä viestintämuotona.....	20
2.2.1 Puhutun kielen piirteiden ilmeneminen tekstipohjaisessa pikaviestinnässä....	20
2.2.2 Kirjoitetun kielen piirteiden ilmeneminen tekstipohjaisessa pikaviestinnässä.....	28
2.2.3 Tekstipohjaisen pikaviestinnän erityispiirteitä.....	33
2.2.4 Yhteenveto esitetyistä tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisistä piirteistä ja piirteiden pohdintaa.....	34
3 VIESTINTÄVÄLINEIDEN VALINNASTA JA SOVELTUVUUDESTA ERILAISIIIN VIESTINTÄTEHTÄVIIN.....	37
3.1 Median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorit.....	37
3.2 Tekstipohjainen pikaviestintä median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioiden kautta tarkasteltuna.....	41
4 TEKSTIPOHJAINEN PIKAVIESTINTÄ YRITYKSISSÄ.....	45
4.1 Tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö yrityksissä – viestintätilanteet ja -tavoitteet.....	45
4.2 Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön vaikutuksia yritysten toimintaan.....	61

5 JOHTOPÄÄTÖKSET	71	
6 YHTEENVETO	76	
LÄHTEET	78	
KUVAT		
KUVA 1.	Nonverbaalisen viestinnän simulointiin käytettäviä graafisia symboleja, joita Trillian Basic 3.1 tarjoaa	26
KUVA 2.	Trillian Basic 3.1:n käyttöliittymä ja kontaktilista (My Contacts)	32
KUVIOT		
KUVIO 1.	Tutkielman viitekehys.....	10
KUVIO 2.	Nonverbaalisen viestinnän luokittelu puhutun kielen tutkimuksessa Valoa (1994, 23) mukailleen.....	15
TAULUKOT		
TAULUKKO 1.	Yhteenveto puhutun ja kirjoitetun kielen piirteiden ilmenemisestä tekstipohjaisessa pikaviestinnässä Tiittulaa (1992, 12-13) mukailleen.....	35

1 JOHDANTO

1.1 Tutkielman tausta

Verkostoliiketoiminnan suosion kasvaessa nopeasti globalisoituvassa maailmassa yritykset toimivat entistä hajautetummissa toimintaympäristöissä. Tällaisessa toimintaympäristössä yritysten sisäinen ja ulkoinen viestintä nousee yhä tärkeämmäksi edellytykseksi menestykselle liiketoiminnalle. Tietoa on pystyttävä keräämään, käsittelemään, jakamaan ja siirtämään tehokkaasti niin yritysten sisällä kuin niiden välilläkin. Muuttuva toimintaympäristö asettaa muospaineita myös yritysten viestintästrategioihin. Yritysten on mietittävä, millä viestintävälineillä viestitään mitään tietoa, milloin, kenelle ja miten. Perinteisten viestintävälineiden rinnalle on noussut uusia, varsin potentiaalisia viestintävälineitä ja -muotoja, jotka eivät kuitenkaan vielä ole saaneet suurta jalansijaa yritysviestinnässä. Tässä tutkielmassa käsitellään erästä tällaista viestintämuotoa, tekstipohjaista pikaviestintää.

Tekstipohjainen pikaviestintä on noussut yhä merkittävämmäksi viestintämuodoksi. Erilaisia tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitettuja ilmaisia sovelluksia on tällä hetkellä jo useita kymmeniä. Yksistään kolmella suosituimmalla sovelluksella on Wikipedian¹⁾ mukaan yli 100 miljoona aktiivista käyttäjää. MBnetin²⁾ uutiset kertovat Taloustutkimus Oy:n tekemästä Internet Tracking -tutkimuksesta, jonka mukaan pikaviestimiä käyttää jo kaksi kolmesta 15–24 -vuotiaista suomalaisnuorista. Tekstipohjaista pikaviestintää hyödynnetään kuitenkin varsin harvoin yritysviestinnässä huolimatta sen potentiaalista ja suosiosta yksityiskäytössä. Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan, millaista viestintää tekstipohjainen pikaviestintä on, millaisissa viestintätilanteissa ja millaisiin viestintätavoitteisiin sitä voidaan yrityksissä käyttää, sekä millaisia vaikutuksia sen käytöllä on yritysten toimintaan.

¹⁾ Wikipedia, Instant messaging. 2006. [online], [viitattu 28.8.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://en.wikipedia.org/wiki/instant_messaging>](http://en.wikipedia.org/wiki/instant_messaging).

²⁾ MBnetin uutiset - 12.2005: Nuoret haluavat olla mesessä. 2005. [online], [viitattu 28.8.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.mbnet.fi/jutut/uutiset/?uutinen=1957>](http://www.mbnet.fi/jutut/uutiset/?uutinen=1957).

Organisaatioviestintää käsittelevien tutkimusten näkökulmat jaetaan perinteisesti kahteen eri kategoriaan: funktionaaliseen ja tulkitsevaan (ks. esim. Hayes & Herschel 1996, 13). Funktionaalinen näkökulma on kiinnostunut viestintäkanavista ja -virroista organisaation sisällä, sekä viestinnän tuloksista ja tulosten vaikutuksesta koko organisaation toimintaan. Tulkitseva näkökulma on puolestaan kiinnostunut tulkinnoista ja merkityksistä, joita organisaatioon liitetään. Tämä tutkielma käsittelee tekstipohjaista pikaviestintää yrityksissä funktionaalisesta näkökulmasta keskittyen viestintäteknologian viestinnällisiin piirteisiin sekä viestintävälineen valintaan. Tutkielman tavoitteena on tarkastella, millaisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin tekstipohjainen pikaviestintä yrityksissä soveltuu, sekä millaisia vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä on yritysten toimintaan. Tämän vuoksi funktionaalinen näkökulma soveltuu tähän tutkielmaan tulkitsevaa paremmin.

Tutkielman taustateorioina toimivat muun muassa teoriat median monipuolisuudesta (Daft & Lengel 1984) ja sosiaalisesta läsnäolosta (Short, Williams & Christie 1976). Edellä mainitut teoriat ovat teknologiapainotteisia, eivätkä juuri huomioi organisaatioiden kulttuurillisia tai sosiaalisia tekijöitä. Todellisuudessa viestintävälineen valinnassa on aina läsnä myös kulttuurillinen ja sosiaalinen aspekti (Fulk 1993; Trevino, Lengel & Daft 1987; Trevino, Webster & Stein 2000). Näiden näkökulmien käsittely on rajattu pois tästä tutkielmasta. Tämä valinta on tehty siksi, että tässä tutkielmassa tutkitaan tekstipohjaista pikaviestintää viestintävälineenä teknologisesta näkökulmasta: Tutkielmassa kartoitetaan tekstipohjaisen pikaviestinnän luonnetta viestintävälineenä, sen soveltuvuutta erilaisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin yrityksissä sekä sen käytön vaikutuksia yritysten toimintaan. Tutkielman tulokset pätevät, mikäli sosiaaliset, kulttuuriset ja teknologiset edellytykset tekstipohjaisen pikaviestinnän hyödyntämiselle yrityksessä ovat olemassa. Sosiaalisilla ja kulttuurisilla edellytyksillä tarkoitetaan esimerkiksi yksilöiden ja yhteisön asenteita, käsityksiä ja tottumuksia, kun taas teknologisilla edellytyksillä välineistön, ohjelmistojen ja tietoverkkojen saatavuutta.

Tutkielman tuloksena syntyy kuvaus tekstipohjaisesta pikaviestinnästä viestintämuotona, sen käytöstä ja käyttötavoista yrityksissä sekä sen käytön vaikutuksista yritysten toimintaan. Tutkielman tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi päätöksenteon tukena

suunniteltaessa yritysten viestintästrategioita – tutkielmasta ilmenee, millainen viestintäväline tekstipohjainen pikaviestintä on, kuinka sitä voidaan yrityksissä hyödyntää, mitä vaikutuksia sen käytöllä voi olla, sekä millaisia riskejä sen käyttöön voi liittyä.

1.2 Tekstipohjaisen pikaviestinnän määritelmä

Tekstipohjaisella pikaviestinnällä (text-based instant messaging) tarkoitetaan tässä tutkielmassa tietokonevälitteistä ”semisynkronista” tekstipohjaista viestintää. Tietokonevälitteinen viestintä on käsitteenä hyvin laaja. Decemberin (1997) mukaan ei ole syytä vetää tarkkaa rajaa sille, mikä on tietokonevälitteistä viestintää, ja mikä ei. Hänen mukaansa esimerkiksi puhelinkeskustelut voidaan käsitteen laajimmassa merkityksessä laskea tietokonevälitteiseksi viestinnäksi. Tämän tutkielman yhteydessä käsite *tietokonevälitteinen viestintä* on rajattu koskemaan kaikkea viestintää, joka tapahtuu ihmisten kesken tietokoneiden tai tietoverkkojen välityksellä (Herring 1996). Käytettävän viestintävälineen ei siis välttämättä tule olla tietokone, vaan se voi olla myös esimerkiksi matkapuhelin.

Synkroninen viestintä on viestintää, jossa kaikki keskusteluun osallistujat ovat läsnä yhtä aikaa (eivät välttämättä samassa paikassa), saavat toistensa lähettämät viestit välittömästi niiden lähettämisen jälkeen, ja voivat reagoida toistensa lähettämiin viesteihin heti ne vastaanotettuaan. Esimerkkejä synkronisesta viestinnästä ovat esimerkiksi puhelimitse tai kasvotusten käytävät keskustelut. (Tella & Mononen-Aaltonen 1998, 83)

Tekstipohjaista pikaviestintää ei kuitenkaan voida pitää puhtaasti synkronisena viestintänä, vaan pikemminkin semisynkronisena. *Semisynkronisuus* syntyy siitä, että useimmat tekstipohjaiseen pikaviestintään suunnitellut sovellukset eivät näytä täysin reaaliajassa, mitä viestin lähettäjä kirjoittaa. Viestin vastaanottaja ei näe viestin lähettäjän jokaista näppäimen painallusta reaaliajassa, vaan viestintään aiheutuu kirjoitusajasta ja tavasta johtuva pieni viive, ja viestin vastaanottaja saa viestin vasta, kun se on päätetty lähetettäväksi. Tekstipohjaista pikaviestintää ei myöskään aina käytetä synkroniseen

viestintään, vaan sitä voidaan käyttää myös asynkroniseen viestintään. Lisäksi viestin lähettämisen ja viestin vastaanottamisen välillä on usein pieni, maksimissaan noin sekunnin luokkaa oleva viive, joka aiheutuu tietoverkkojen ja laitteistojen teknisistä rajoit- teista. Edellä mainituista syistä johtuen tämän tutkielman yhteydessä tekstipohjaista pikaviestintää käsitellään semisynkronisena viestintämuotona. (Cho, Trier & Kim 2005; Nardi, Whittaker & Brander 2000; Voida, Newstetter & Mynatt 2002)

Tämän tutkielman piiriin lukeutuvat tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitetut sovel- lukset, jotka ovat suorituskyvyn kannalta kevytkäyttöisiä, itsenäisiä, taustalla toimivia sekä pääsääntöisesti kahden käyttäjän väliseen viestintään tarkoitettuja (esimerkiksi MSN Messenger, AIM, ICQ ja vastaavanlaiset sovellukset). Tutkielman piiriin eivät lukeudu sovellukset, jotka on suunniteltu pääsääntöisesti monen eri käyttäjän yhtäaikai- seen viestintään (esimerkiksi IRC ja erilaiset Chat-sivustot). Tutkielman piiriin eivät myöskään lukeudu sovellukset, jotka on suunniteltu pääasiallisesti muuhun käyttötär- koitukseen kuin tekstipohjaiseen pikaviestintään, mutta joissa on upotettuja Chat- tyyppisiä toimintoja. Osaa tämän tutkielman tuloksista voidaan kuitenkin soveltaa myös näihin sovellustyyppeihin.

1.3 Tutkimusongelmat

Tutkielmassa on kaksi tutkimusongelmaa, joista ensimmäinen tarkastelee tekstipohjaista pikaviestintää viestinnän näkökulmasta, ja toinen liiketoiminnan näkökulmasta.

Ensimmäinen tutkimusongelma on:

1. Millaisissa viestintätilanteissa ja millaisiin viestintätavoitteisiin tekstipohjaista pikaviestintää voidaan yrityksissä käyttää?

Tämä tutkimusongelma jakautuu kahteen alaongelmaan:

1.1. Millaista viestintää tekstipohjainen pikaviestintä on?

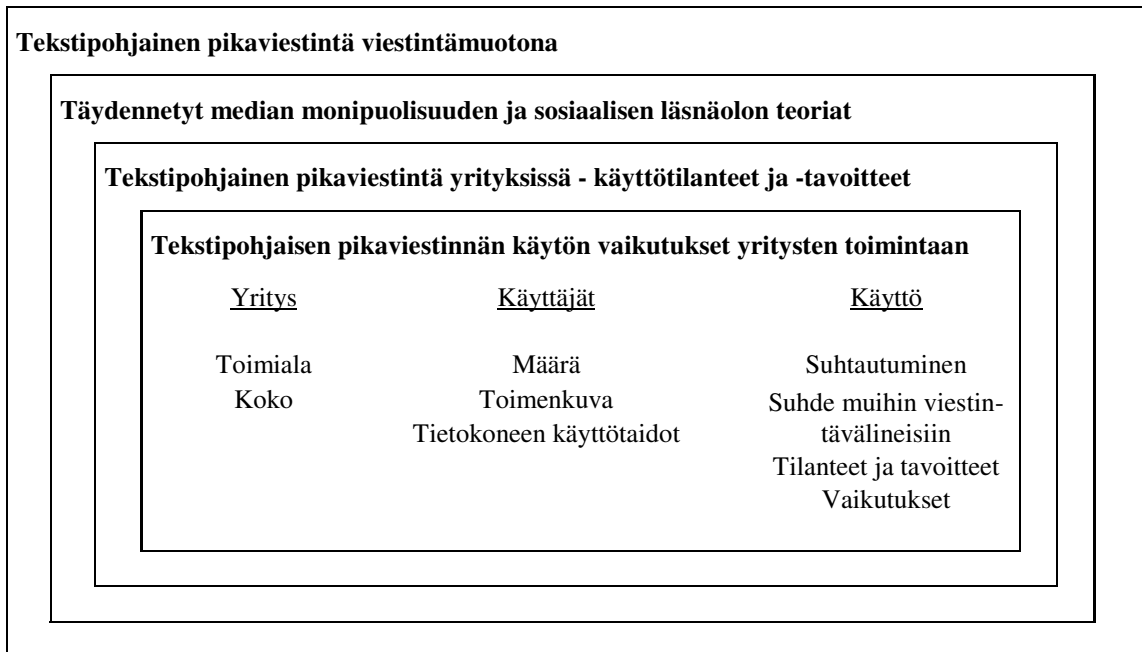
1.2. Miten erityyppiset viestintävälineet soveltuvat erityyppisiin viestintätilanteisiin?

Toinen tutkimusongelma on:

2. Millaisia vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä on yritysten toimintaan?

1.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä tässä pro gradu -tutkielmassa on kirjallisuuskatsauksen pohjalta tehtävä analyysi. Tutkielman viitekehys on kuvattu kuviossa 1. Teoreettisen taustan tutkielmalle muodostavat kuvaus tekstipohjaisesta pikaviestinnästä viestintämuotona sekä täydennetyt teoriat median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta.



KUVIO 1. Tutkielman viitekehys.

Tekstipohjainen pikaviestintä viestintämuotona kuvataan tässä tutkielmassa keräämällä ensin yhteen ja esittelemällä puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen tyypillisesti yhdistettäviä piirteitä. Tämän jälkeen tekstipohjaista pikaviestintää peilataan näihin piirteisiin, ja sitä analysoidaan viestintämuotona. Tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisten piirteiden analysoinnissa hyödynnetään tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön luonteesta tehtyjä empiirisiä tutkimuksia, sekä omakohtaisia havaintoja tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitettujen sovellusten ominaisuuksista ja käytöstä.

Puhuttua ja kirjoitettua kieltä kuvaamaan tutkielmaan on valittu perustavanlaatuisia lähteitä, joissa on pohdittu puhutun ja kirjoitetun kielen luonnetta yleisellä tasolla. Näitä lähteitä on tarpeen mukaan täydennetty spesifimmillä lähteillä, joissa on keskitytty lähemminkin tiettyihin puhutun ja kirjoitetun kielen piirteisiin. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön luonnetta kuvaamaan on puolestaan valittu viitatuimpia tekstipohjaisen pikaviestinnän olemusta käsitteleviä empiirisiä tutkimuksia.

Viestintävälineiden valintaa selittävät teoriat median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta kuvataan teorioiden luojien mukaisesti. Lisäksi tutkielmassa esitellään teorioihin myöhemmin tehtyjä täydennyksiä sekä kritiikkiä, jota teorioihin on kohdistettu. Esittelemällä teorioihin kohdistettua kritiikkiä ja niihin tehtyjä täydennyksiä saadaan teorioista soveltuvammat tietokonevälitteisen viestinnän arvioimiseen. Tekstipohjainen pikaviestintä sovitetaan kyseisiin teorioihin sen aiemmin kuvattujen viestinnällisten piirteiden avulla.

Kun tekstipohjainen pikaviestintä on kuvattu viestintämuotona ja sovitettu viestintävälineiden valintaa selittäviin teorioihin median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta, siirrytään tutkielmassa tutkimaan tätä taustaa vasten tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä yrityksissä ja sen käytön vaikutuksia yritysten toimintaan. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä yrityksissä tutkitaan keräämällä yhteen, yhdistelemällä ja analysoimalla aihetta käsitteleviä empiirisiä tutkimuksia. Tutkielmaan on valittu viitatuimpia ja keskeisimpiä tekstipohjaisen pikaviestinnän yrityskäyttöä käsitteleviä empiirisiä tutkimuksia. Kuten kuviossa 1 esitetystä tutkielman viitekehystä ilmenee, erityistä huomiota tutkimusten käsittelyssä kiinnitetään siihen, millaisessa yrityksessä tutkimus

on suoritettu, millaisia käyttäjiä on tutkittu, miten käyttäjät ovat suhtautuneet tekstipohjaiseen pikaviestintään, miten tekstipohjaista pikaviestintää on käytetty ja millaisia käytön vaikutukset ovat olleet.

1.5 Tutkielman rakenne

Tutkielmassa kuvataan ensin tekstipohjainen pikaviestintä viestintämuotona puhutun ja kirjoitetun kielen piirteiden kautta (Luku 2). Tätä tehtävää varten tutkielmassa esitellään puhutun ja kirjoitetun kielen piirteitä tarkastelevia lähteitä. Näitä puhutun ja kirjoitetun kielen piirteitä peilataan tekstipohjaiseen pikaviestintään ja tämän pohjalta analysoidaan tekstipohjaista pikaviestintää viestintämuotona.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisen analyysin jälkeen tutkielmassa esitellään luvussa 3 viestintävälineen valintaa selittäviä keskeisimpiä teorioita. Teorioista esitellään teoria median monipuolisuudesta (Daft ym. 1984) sekä teoria sosiaalisesta läsnäolosta (Short ym. 1976). Lisäksi luvussa 3 esitellään kritiikkiä, jota teorioihin on kohdistettu sekä täydennyksiä, joita teorioihin on myöhemmin tehty, jotta ne soveltuisivat paremmin myös tietokonevälitteisen viestinnän analysointiin.

Lopuksi tutkielmassa yhdistellään ja analysoidaan empiirisiä tutkimuksia, jotka käsittelevät tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä yrityksissä (Luku 4). Tutkielmaan on koottu empiirisiä tutkimuksia, jotka käsittelevät muun muassa viestintätilanteita ja -tavoitteita, joissa tekstipohjaista pikaviestintää käytetään yrityksissä, sekä tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön vaikutuksia yritysten toimintaan. Tätä empiiristä tutkimusaineistoa yhdistellään ja tuloksia analysoidaan aiemmin määriteltyjen tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisten piirteiden sekä viestintävälineen valintaa selittävien teorioiden kautta. Tällä tavoin selvitetään, millaisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin tekstipohjaista pikaviestintää yrityksissä käytetään, sekä millaisia vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä on yritysten toimintaan.

2 TEKSTIPOHJAINEN PIKAVIESTINTÄ VIESTINTÄMUOTONA

Tekstipohjainen pikaviestintä on viestintämuoto, jossa sekä puhutun että kirjoitetun kielen piirteet sekoittuvat toisiinsa mielenkiintoisella tavalla. Tässä luvussa tarkastellaan tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisiä piirteitä. Tarkastelu suoritetaan vertaamalla tekstipohjaista pikaviestintää puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen. Tarkastelussa tuodaan esille myös eräitä tekstipohjaisen pikaviestinnän erityspiirteitä.

Luvussa tarkastellaan ensin puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen tyypillisesti kirjallisuudessa yhdistettäviä piirteitä. Tämän jälkeen tekstipohjaista pikaviestintää peilataan näihin piirteisiin ja analysoidaan sitä, ja sen viestinnällisiä piirteitä. Luvussa tehdyt havainnot tiivistetään luvun loppuksi yhteenvetotaulukkaan.

2.1 Puhutun ja kirjoitetun kielen piirteitä

Tässä luvussa käsitellään kirjallisuudessa esitettyjä puhutun ja kirjoitetun kielen piirteitä. Nämä piirteet toimivat teoreettisena lähtökohtana myöhemmin, kun tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisiä piirteitä analysoidaan. Luku on jaettu kahteen alalukuun, joista toisessa tutkitaan puhutun kielen piirteitä, toisessa kirjoitetun.

Ennen kuin tekstipohjaista pikaviestintää ja sitä, miten puhutun ja kirjoitetun kielen piirteet ilmenevät siinä voidaan alkaa analysoida, on selvitettävä, mitä piirteitä puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen yleensä liitetään. Yleisen tason kuvaus puhutulle ja kirjoitetulle kielelle voisi olla seuraavanlainen: Puhuttu ja kirjoitettu kieli ovat kielen kaksi eri olomuotoa. Molempien hallitseminen on nyky-yhteiskunnassa välttämätöntä. Puhe tuotetaan äänellisesti ja vastaanotetaan auditiivisesti. Kirjoitus tuotetaan graafisesti ja vastaanotetaan visuaalisesti. Kun verrataan puhuttua ja kirjoitettua kieltä on muistettava, että niitä käytetään eri tarkoituksiin. Puheen tavallisin käyttötilanne on arkikeskustelu,

kun taas kirjalliset viestit on tarkoitettu yleensä säilyviksi ja ne kohdistetaan laajemmalle yleisölle. (Tiittula 1992, 11)

Tiittulan (1992, 11) kuvaus hahmottaa pääpiirteittäin puhutun ja kirjoitetun kielen. Se vetää selkeähkön rajan puhutun ja kirjoitetun kielen välille, ja kuvaa puhutun ja kirjoitetun kielen yleisellä tasolla. Mikäli puhuttua ja kirjoitettua kieltä tarkastellaan lähemmin havaitaan, että puhuttu ja kirjoitettu kieli omaavat myös monia muita viestinnällisiä piirteitä, kuin mitä Tiittulan yleisen tason kuvauksesta selviää.

2.1.1 Puhutun kielen piirteitä

Takala (1995) esittelee erilaisia piirteitä, joita tyypillisesti yhdistetään puhuttuun kieleen. Puhuttua kieltä luonnehditaan yleensä dynaamisena ja monimutkaisena prosessina, eli puhuttu kieli on jatkuvassa muutostilassa olevaa tapahtumista, jolla ei normaalisti ole selkeää alkua eikä loppua, vaan se etenee ikään kuin jatkuvana virtana reaaliajassa.

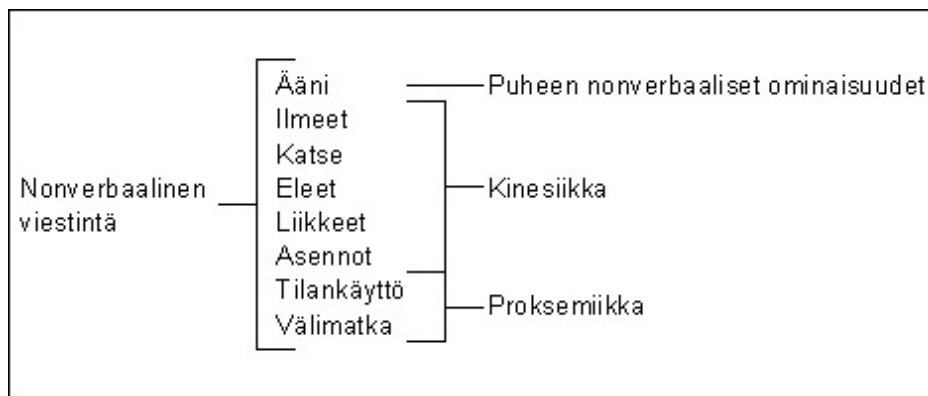
Eräs tapa tarkastella puhuttua kieltä on tarkastella sitä systeemisenä, monimuuttujaisena ilmiönä, joka muodostuu hyvin monista eri tekijöistä ja johon vaikuttavat useat eri attributit. Erilaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi viestijät, heidän edustamansa kulttuurit ja tilanteen konteksti. Tällaisessa systeemissä kaikki osatekijät vaikuttavat toisiinsa muokaten näin puheviestintätapahtumaa. Kun puhuttua kieltä ja sitä, millaiseksi puheviestintätapahtuma ylipäättänsä muodostuu tutkitaan, korostetaan usein puheviestintätapahtuman tilannetta ja taustaa, kontekstia. Takalan (1995) mukaan puhuttuun kieleen kuuluvat olennaisena osana viittaukset tilanteeseen ja taustaan eli puheviestintätapahtuman konteksti. Takala (1995) kertoo, että edellä mainittujen piirteiden lisäksi puhutun kielen luonteeseen yhdistetään usein myös muita piirteitä, kuten tarkoituksellisuus, transaktionaalisuus, samanaikaisuus ja yhteistoiminnallisuus.

Myös Luukka (1992) kuvaa puhuttua kieltä hyvin samantyyppisesti kuin Takala (1995). Puhe on suunnittelematonta, koska viestin tuottamiseen käytettävissä oleva aika on

huomattavasti lyhyempi kuin esimerkiksi kirjoitetussa kielessä. Usein puhe on jopa niin spontaania, ettei puhuja lausetta aloittaessaan edes tiedä, miten sen tulee lopettamaan. Koska viestin tuottamiseen käytettävissä oleva aika on lyhyt, on puheessa muotoilun vaiheet selvästi näkyvillä. Puhuja ei voi huomattuaan tehneensä kielivirheen palata taaksepäin puheessaan ja korjata sitä samaan tapaan kuin kirjoitettaessa, kuten Tiittula (1992, 19) asian ilmaisee.

Tiittula (1992) mainitsee lisäksi, että puheen tuottamisen nopeuden ohella myös puheen tuotokset katoavat nopeasti - kuuluu puhe on kuulijan muistissa sanatarkasti vain hyvin lyhyen aikaa. Lisäksi puheessa kontakti on suora ja samanaikainen, eli puhuttu kieli on vuorovaikutteista toimintaa, jossa viestimme vastaanottaja tai -ottajat ovat usein selvillä.

Puhutun kielen piirteitä määriteltäessä ei tule unohtaa nonverbaalisen viestinnän merkitystä. Nonverbaalisen viestinnän luokittelu puhutun kielen tutkimuksessa on vakiintunut kuvion 2 mukaiseksi (Valo 1994, 22-23).



KUVIO 2. Nonverbaalisen viestinnän luokittelu puhutun kielen tutkimuksessa Valoa (1994, 23) mukailen.

Nonverbaalinen viestintä jaetaan puhutun kielen tutkimuksessa kolmeen pääkategoriaan: puheen nonverbaalisiin ominaisuuksiin, kinesiikkaan ja proksemiikkaan. Puheen nonverbaalisilla ominaisuuksilla tarkoitetaan esimerkiksi äänensävyä ja voimakkuutta. Kinesiikalla tarkoitetaan nonverbaalisia viestejä, jotka välittyvät ilmeiden, katseen, elei-

den, liikkeiden ja asentojen perusteella. Proksemiikalla tarkoitetaan nonverbaalista informaatiota, joka välittyy tilankäytön ja välimatkan perusteella. (Valo 1994, 22-23)

Nonverbaalisella viestinnällä puhutun kielen yhteydessä voidaan nähdä olevan kolme pääfunktioita: sitä käytetään jokapäiväisessä sosiaalisessa toiminnassa välittämään sanattomia viestejä (esimerkiksi mielialoista ja tunteista kertovia viestejä) sekä tukemaan että korvaamaan puhetta. Nonverbaalisen viestinnän rooli puheen yhteydessä on yleensä tehostaa, täydentää ja selventää viestejä sekä helpottaa puheen ajoittamista ja kohdistamista.

Takala (1995) korostaa nonverbaalisten viestien tärkeyttä etenkin emotionaalisten, tunteita ja asennoitumista välittävien, sanomien välittämisessä. Erääksi esimerkiksi nonverbaalisten viestien tärkeydestä puheviestintätilanteissa voidaan ottaa Takalan ja Gerlanderin (1995) korostama luokittelun, kategorisoinnin ja ensivaikutelmien merkitys puheviestintätapahtumien yhteydessä. Ennen varsinaisen keskustelun alkamista välittyy meille aistiemme kautta nonverbaalista informaatiota viestintäkumppanistamme. Näin välittyvän tiedon perusteella syntyy meille usein jonkinlainen ennakkokäsitys viestintäkumppanistamme. Tämä ennakkokäsitys voi puolestaan ohjata koko puheviestintätapahtuman ajan sitä, miten havaitsemme, otamme vastaan ja käsittelemme viestintäkumppanimme meille välittämät sanomat. Puhutaan erilaisista stereotypioista ja prototyypeistä, joihin kovin mielellään yritämme viestintäkumppanimme sovittaa.

Kuten tässä luvussa ilmeni, liittyy puhuttuun kieleen hyvin moninaisia viestinnällisiä piirteitä. Seuraavassa luvussa havaitaan, että aivan kuten puhutusta kielestä, myös kirjoitetusta kielestä löydetään lähemmin tarkasteltuna useita, ehkä yllättäviäkin viestinnällisiä piirteitä.

2.1.2 Kirjoitetun kielen piirteitä

Tiittulan (1992, 11) pelkistetty kuvaus puhutun ja kirjoitetun kielen piirteistä kuvasi puhutun kielen äänellä tuotetuksi ja kuulolla vastaanotetuksi, ja kirjoitetun kielen puolestaan graafisesti tuotetuksi ja visuaalisesti vastaanotetuksi. Tämä kertoo jo varsin kattavasti, mistä kirjoitetussa kielessä on kyse, mutta aivan kuten puheeseenkin, liittyy myös kirjoitettuun kieleen monia muita piirteitä kuin mitä Tiittulan (1992, 11) pelkistystä määritelmästä käy ilmi.

Kirjoittaminen on harkittu ja monivaiheinen ajattelu- ja työprosessi, toisin kuin puhuminen, joka on suhteellisen spontaania. Linnankylän, Mattisen ja Olkinuoran (1989, 9-18) esittämän mallin perusteella kirjoitusprosessi voitaisiin jakaa karkeasti viiteen selvästi itsenäiseen osittain rinnakkaiseen vaiheeseen: valmistautuminen, luonnostelu, muokkaaminen, viimeistely ja julkaiseminen. Vaikka kirjoittaja olisi kuinka lahjakas tahansa, tulisi hänen aina käydä läpi nämä viisi vaihetta kirjoittaessaan.

Valmistautumisvaihe pitää sisällään muistin virkistämiseen ja ajatusten kokoamiseen liittyviä tehtäviä. Kirjoittajan on ennen kirjoittamaan ryhtymistä palautettava mieleensä muun muassa mitä kaikkea hän aihepiiristä tietää ja millaisia mielipiteitä hänellä aihepiiristä on. Tämän jälkeen hänen on koottava ajatuksensa yhtenäisiksi selkeiksi kokonaisuuksiksi, jotta hän voisi aloittaa varsinaisen kirjoittamisen. Kokoamiseen on olemassa useita erilaisia tekniikoita – jotkut kasaavat kokonaisuuksia ajatuksissaan, toiset suosivat erilaisten jäsentelymuistioiden tai irrallisten lauseiden ylöskirjoittamista.

Luonnosteluvaiheessakin kirjoittaja käy läpi mielessään kirjoituksen aihepiiriä valmistautumisvaiheen tapaan. Luonnosteluvaiheessa kirjoittajalta syntyy kuitenkin valmisteluvaiheesta poiketen jo valmista raakatekstiä. Luonnosteluvaiheessa kirjoittaja kirjoittaa usein varsin vapautuneesti, eikä kiinnitä huomiota kielen muodollisiin seikkoihin. Luonnostelu- ja muokkausvaihe etenevät tyypillisesti rintarinnan spiraalimaisesti: kirjoittaja kirjoittaa raakatekstiä, lukee syntyneen tekstin, muokkaa, jäsentelee ja karsii sitä, jonka jälkeen hän lukee sen taas uudelleen edeten kohti spiraalin keskustaa, valmis-

ta tuotosta. Kirjoitusta voidaan muokata useaan eri otteeseen, esimerkiksi pyyhkiä siitä osia pois, lisätä siihen uusia osia tai korjata jo olemassa olevia osia ilman, että prosessista jää minkäänlaista jälkeä lopputuotteeseen.

Viimeistelyvaiheessa kirjoittaja vielä oikolukee tekstinsä ja tarkastaa sen kielellisen asun oikeuden. Viimeistelyvaihe sijoittuu nimensä mukaisesti kirjoitusprosessin loppupuolelle ollen usein kirjoitelman viimeinen muokausvaihe. Kun kirjoittaja katsoo kirjoitelmansa olevan valmis, julkaisee hän tekstinsä. (Linnankylä ym. 1989, 9-23)

Tiittula (1992) kertoo, että tekstin säilyvyydellä ja kohderyhmällä on merkitystä siihen, kuinka huolellinen, aikaavievä ja viimeistely kirjoitusprosessista muodostuu. Laajalle kohderyhmälle suunnattua kauan säilyväksi tarkoitettua tekstiä, esimerkiksi oppikirjaa, laaditaan paljon tarkemmin ja harkitummin, kuin esimerkiksi yhdelle vastaanottajalle suunnattua kertaluonteista tekstiä, kuten esimerkiksi sähköpostiviestiä.

Tiittula (1992) on kerännyt yhteen myös muita kirjoitetulle kielelle keskeisiä piirteitä. Kirjoitettua kieltä voidaan kuvata graafiseksi ja staattiseksi, pysyväksi tuotteeksi. Staattisuus tarkoittaa sitä, että kirjoitusta voidaan pitää ikään kuin esineenä, jota voidaan käsitellä eri tavoin, kuten kopioida, muokata jne. Staattisuudesta johtuen kirjoitettua kieltä voidaan lukea moneen kertaan ja tallentaa siten tehokkaammin muistiin kuin puhetta.

Kirjoitetun kielen tuottamista pidetään pääasiassa hitaana, suunniteltuna sekä viimeistelynä prosessina, jonka tuottamisessa ei ole samanlaisia aikataulupaineita, kuin esimerkiksi puhuttaessa. Tämän vuoksi kirjoituksessa rakenteellinen sujuvuus korostuu. Kirjoitettu kieli on usein myös standardisoitua yleiskieltä, joka noudattaa tiettyjä normeja. Kirjoituksessa yksiköt erotetaan selvästi toisistaan esimerkiksi pilkuin, pistein ja kappalein, toisin kuin puheessa normaalisti. Johtuen kirjoitusprosessin luonteesta, ei kirjoituksessa yleensä ilmene puheelle tyypillisiä häiriöitä, kuten taukoja, näkyviä korjauksia, epäselviä tai vaikeasti ymmärrettäviä lauseita jne. Edellä mainituista asioista johtuen kirjoitettu kieli viestintämuotona on myös tieteellisempää ja jäsennellympää kuin puhuttu kieli. Myös viestin lähettäjän ja vastaanottajan suhde on kirjoitetussa kielessä erilainen kuin puhutussa kielessä. Kirjoittaja ei yleensä voi rajata tarkasti viestinnän kohdet-

taan, vaan hän kirjoittaa pikemminkin massoille. Toki poikkeuksiakin on, kuten esimerkiksi henkilökohtainen kirjeenvaihto tai sähköpostiviestit.

Eräs tärkeä kirjoitetun kielen piirre on myös se, että tekstin tuottajan ja vastaanottajan välillä on usein sekä ajallinen että paikallinen ero. Ajallisen ja paikallisen eron johdosta kirjoittajan ei ole mahdollista saada tekstiänsä koskevaa välitöntä palautetta, eikä varmistusta mahdollisesta viestin perillemenosta. Toisin sanoen kirjoitettaessa kontakti on epäsuora ja viivästynyt toisin kuin puhuttaessa, jolloin kontakti on suora ja samanaikainen.

Kirjoitetussa kielessä puhutulle kielelle ominainen nonverbaalinen taso jää puuttumaan. Esimerkiksi puhutun kielen yhteydessä erilaisten ilmeiden ja äänensävyjen kautta välittyvän tiedon välittäminen kirjoitetulla kielellä on mahdotonta, tai ainakin erittäin hankalaa. Nonverbaalista informaatiota voidaan yrittää lisätä kirjoitettuun kieleen esimerkiksi erilaisin välimerkein ja typografisin keinoin, kuten alleviivauksin, kursivoinnein jne., mutta nämä keinot eivät luonnollisesti korvaa puhutulle kielelle ominaista nonverbaalista tasoa.

Kirjoitettu kieli poikkeaa puhutusta kielestä myös siinä suhteessa, että se on usein varsin eksplisiittistä ja kontekstista riippumatonta. Kirjoitetussa kielessä nähdään harvoin viitteitä aikaan tai paikkaan, jossa kirjoitus on syntynyt. Myöskään se aika tai paikka, jossa lukija sijaitsee kirjoitusta lukiessaan, ei usein vaikuta kirjoituksen tulkintaan niin voimakkaasti, kuin ajan ja paikan voidaan puhetta tulkitessa katsoa vaikuttavan: Esimerkiksi kuunneltaessa puhetta nauhalta, voivat jotkin puheessa ilmenevät viittaukset aikaan tai paikkaan olla kovinkin vaikeasti tulkittavissa. (Tiittula 1992)

2.2 Tekstipohjainen pikaviestintä viestintämuotona

Edellisessä luvussa kuvattiin puhutun ja kirjoitetun kielen keskeisimmät piirteet. Tässä luvussa tarkastellaan, miten kyseiset piirteet ilmenevät tekstipohjaisessa pikaviestinnässä. Tarkastelussa luodaan yleiskuva, kuinka puhutun ja kirjoitetun kielen ominaispiirteet ilmenevät tekstipohjaisessa pikaviestinnässä, ja tätä kautta kuvataan tekstipohjaista pikaviestintää viestintämuotona.

Luku jakautuu neljään alalukuun: Ensin tarkastellaan tekstipohjaisen pikaviestinnän suhdetta puhuttuun kieleen, jonka jälkeen sitä verrataan kirjoitettuun kieleen. Tämän jälkeen esitellään muutamia tekstipohjaiselle pikaviestinnälle uniikkeja piirteitä, joita ei voida pitää selvästi puhutun tai kirjoitetunkaan kielen piirteiden ilmentyminä. Lopuksi tehdyt havainnot tiivistetään yhteen vertailutaulukkoon.

2.2.1 Puhutun kielen piirteiden ilmeneminen tekstipohjaisessa pikaviestinnässä

Pelkistetty tapa tulkita puhuttua kieltä oli kuvata se äänellä tuotetuksi ja auditiivisesti vastaanotetuksi (Tiittula 1992, 11). Tällä tavoin tarkasteltuna tekstipohjaista pikaviestintää ei voitaisi lainkaan rinnastaa puhuttuun kieleen. Kuten luvussa 2.1.1 kuitenkin havaittiin, oli puhe lähemmin tarkasteltuna paljon monipuolisempaa ja -piirteisempää toimintaa kuin mitä pelkistetyn määritelmän perusteella voisi olettaa.

Tiittulan (1992, 11) yksinkertaistettu kuvaus puhutun ja kirjoitetun kielen piirteistä sisältää jo sekin yhden puhutun kielen piirteen, joka ilmenee tekstipohjaisessa pikaviestinnässä. Tämä piirre on nimittäin se, että puheen tavallisin käyttötarkoitus on arkikeskustelu. Mikäli tarkastellaan tekstipohjaista pikaviestintää ja viestinnän aiheita, voidaan havaita, että suurin osa puheenaiheista liittyy arkipäiväisiin askareisiin, tilanteisiin sekä ilmiöihin aivan yhtäläillä, kuin puhutussa kielessäkin. Tekstipohjaiseen pikaviestintään myös suhtaudutaan kuten arkikeskusteluihin – tekstipohjaista pikaviestintää pidetään

yleensä rentona, informaalisena ja ystävällisenä viestintäkanavana. (Nardi ym. 2000) Pääasiallisesti tästä ja siitä johtuen, että viestit pyritään yleensä kirjoittamaan mahdollisimman nopeasti, syntyy lähteviin viesteihin usein virheitä, joita viestijät joutuvat jälkikäteen paikkailemaan lähettämällä uusia korjausviestejä (Campbell J. 2005; Thurlow, Lengel & Tomic 2004, 124-127; Voida ym. 2002, 188-189). Tällaiset jo lähetettyihin virheellisiin viesteihin jälkikäteen tehtävät korjaukset ovat luonnollisesti näkyviä, kuten puhutussakin kielessä.

Lisää puhutun kielen piirteitä, jotka ilmenevät tekstipohjaisessa pikaviestinnässä, löydetään tarkastelemalla Takalan (1995) ja Luukan (1992) esittämiä puhutun kielen piirteitä. Aivan kuten puhe, myös tekstipohjainen pikaviestintä on dynaamista ja sitä voidaan tarkastella systeemisenä ja monimuuttujaisena ilmiönä. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä viestintätapahtumaan liittyvät tekijät attribuutteen ja vaikutuksineen ovat vain erilaiset kuin puhutussa kielessä. Esimerkiksi puhuttuun kieleen hyvinkin voimakkaasti vaikuttavan kontekstin rooli on tekstipohjaisessa pikaviestinnässä huomattavasti pienempi ja erilainen kuin mitä se puhutun kielen piirissä on. Puhutulle kielelle ominaiset viittaukset tilaan ja tilanteeseen ilmenevät tekstipohjaisessa pikaviestinnässäkin, joskaan ne eivät ole läheskään yhtä yleisiä ja suorita kuin puhutussa kielessä. Pikaviestittäessä on erittäin harvinaista törmätä esimerkiksi seuraavanlaisiin viesteihin "Varo, tuo kyltti puutoa niskaasi!", "Missä täällä on lähin Alko?" tai "Tämän taidenäyttelyn ehdoton helmi on tämä taulu.", jotka ovat puhutussa kielessä tuiki tavallisia viittauksia tilaan tai tilanteeseen. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä tilaan ja tilanteeseen tapahtuvat viittaukset koskevat pikemminkin viestintään käytettävää tietoverkkoa ja laitteistoa kuin itse tilaa tai tilannetta, jossa keskustelijat fyysisesti ovat. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä viittaus tilaan tai tilanteeseen voisi olla esimerkiksi seuraavanlainen: "Mikä se salasana taas olikaan?", "Lähetäkö tämän tiedoston sinulle nyt?" tai "Katso näitä www-sivuja.". Toisaalta keskustelijat voivat yrittää luoda keskusteluille yhteistä kontekstia puhutun kielen tapaan kuvaamalla esimerkiksi paikkaa ja tilannetta, jossa he sillä hetkellä ovat (Birnholtz, Finholt, Horn & Bae 2005).

Muita puhuttuun kieleen yhdistettäviä piirteitä, joita aiemmin esiteltiin Takalaa (1995) mukaillen, olivat muun muassa viestinnän tarkoituksellisuus, transaktionaalisuus, yh-

teistoiminnallisuus ja samanaikaisuus. Aivan kuten puheessa, on tekstipohjaisessa pikaviestinnässäkin viestijöillä jokin tietty tarkoitus, jota he viesteillään tavoittelevat. Tarkoitus voi olla esimerkiksi pitää yhteyttä ystäviin, kertoa kuulumisistaan, sopia tapaamisesta jne. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttötarkoituksia yrityksissä esitellään tarkemmin luvussa 4.1.

Vuorovaikutteisuus ja yhteistoiminnallisuus ilmenevät tekstipohjaisessa pikaviestinnässä miltei identtisesti puhutun kielen tapaan. Heti kun viesti on saapunut ja se on luettu alkaa siihen reagointi ja vastauksen työstäminen, aivan kuten puhuttaessa. Tilanne vuorovaikutteisuuden kohdalta on jokseenkin ideaalinen tekstipohjaisessa pikaviestinnässä siinä suhteessa, että jo sen pelkkä olemus korostaa ”viestinnän vuorottamista”. Myös puhutulle kielelle ominainen yhteistoiminnallisuus liittyy olennaisena osana tekstipohjaiseen pikaviestintään – viestintään osallistuvat kaikki osapuolet muokaten näin yhdessä sitä, millaiseksi viestintätapahtuma muodostuu.

Viestinnän vuorottamista korostavasta olemuksesta huolimatta ”päällekkäin puhuminen” on tekstipohjaisessa pikaviestinnässä varsin yleistä, ja voi johtaa väärinymmärryksiin. Yhtä aikaa lähetetyt viestit voidaan tulkita esimerkiksi siten, että keskustelukumppani haluaa vaihtaa puheenaihetta (Voida ym. 2002, 190-191). Useat sovellukset, kuten esimerkiksi MSN Messenger, yrittävätkin ehkäistä päällekkäispuhumisen ongelmaa ilmoittamalla käyttäjälle, kun toinen käyttäjä on kirjoittamassa viestiä.

Puhutun kielen piirissä puheen jaksottamista helpottavat lukuisat nonverbaaliset viestit. Päällekkäispuhuminen on silti varsin yleistä puhutussakin kielessä, ja sen seurauksena viestejä usein ”katoaa” tai viestit joudutaan lähettämään toistamiseen. Näitä ongelmia ei tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä yleensä ilmene, sillä lähetetyt viestit ovat tallassa keskusteluikkunoissa ja joidenkin sovellusten automaattisesti tallentamisessa keskustelulokeissa, ja niihin voidaan aina tarvittaessa palata. Toisaalta päällekkäispuhuminen ja useat samanaikaiset keskustelunaiheet voivat aiheuttaa viestien katoamista myös tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä (Voida ym. 2002, 189-190). Tämä johtuu siitä, että viestijöiltä jää huolimattomuuttaan ja tilanteen hektisyyden vuoksi joitain

viestejä lukematta, vaikka ne olisivatkin keskusteluikkunoissa ja -lokeissa koko ajan näkyvillä ja palautettavissa.

Puhutulle kielelle ominainen samanaikaisuus on sekin olennainen osa tekstipohjaista pikaviestintää. Toiminta ei kuitenkaan ole täysin synkronista, vaan semisykronista (ks. luku 1.2). Tekstipohjainen pikaviestintä voi olla kaikkea synkronisen ja asynkronisen väliltä, vaikka se usein onkin lähes synkronista. Mitenkään poikkeuksellista ei kuitenkaan ole käyttää tekstipohjaista pikaviestintää esimerkiksi soittopyynnön tai sähköpostiviestin tavoin täysin asynkronisesti. Esimerkiksi Isaacs, Walendowski, Whittaker, Schiano ja Kamm (2002, 19) raportoivat tekstipohjaisen pikaviestinnän ”muistilappumaisesta käytöstä”: poissaolevalle käyttäjälle lähetetty viesti odottaa häntä koneen näytöllä päällimmäisenä ikään kuin näyttöön liimattu muistilappu hänen palatessaan koneelleen.

Luukka (1992) kuvaa puhutun kielen tuottamisen suunnittelemattomaksi prosessiksi, koska viestin tuottamiseen käytettävissä oleva aika on rajattu. Tämä yleensä pitääkin paikkansa. On kuitenkin olemassa tilanteita, joissa puhe voi olla erittäin huolellisesti suunniteltua, kuten esimerkiksi virallista puhetta pidettäessä. Valtaosaa puhutusta kielestä voidaan kuitenkin pitää suunnittelemattomana. Sama pätee myös tekstipohjaiseen pikaviestintään – myös tekstipohjainen pikaviestintä on useimmiten suunnittelematonta, koska vasteajat ärsykeisiin eli vastaanotettuihin viesteihin halutaan pitää lyhyehköinä, jotta viestintä olisi sujuvaa. Vastaanotettuihin viesteihin pyritään yleensä vastaamaan suhteellisen nopeasti, kun tekstipohjaista pikaviestintää käytetään synkronisesti. Mikäli molemmat osapuolet odottavat keskustelun olevan synkronista, voivat pitkät vasteajat ja tauot keskusteluissa nousta ongelmiksi (Voids ym. 2002, 189, 191-192).

Vasteajat ovat tekstipohjaisessa pikaviestinnässä kuitenkin huomattavasti joustavampia kuin puhuttaessa. Johonkin viestiin vastaaminen voi kestää pitkäänkin, eikä tämä välttämättä häiritse viestintätapahtumaa paljoakaan, kunhan valtaosa viestinnästä on jouhevaa, ja viestijöillä on sama käsitys viestinnän tiheydestä. Esimerkiksi Handel ja Herbsleb (2002) tarkastelivat tutkimuksessaan hajautetun työympäristön Chat-käyttämistä ja havaitsivat, että vaikka suurin osa keskusteluista käydäänkin synkronisesti, oli jois-

sain tapauksissa viestinnässä jopa 18 tuntisia hiljaisuuden jaksoja, kunnes samaa keskustelua taas jatkettiin. Havaintoja tekstipohjaisen pikaviestinnän vasteaikojen liukuvuudesta ja joustavuudesta on tehty myös lukuisissa muissa tutkimuksissa (Hansen & Damm 2002, 280; Isaacs ym. 2002, 16; Nardi ym. 2000, 84; Voida ym. 2002, 191). Puhutun kielen yhteydessä vastaavanlaiset hiljaisuuden jaksot häiritsevät viestintätapahtumaa yleensä huomattavasti, ellei hiljaisuutta käytetä sitten tehokeinona. Johtuen vasteaikojen joustoeduista verrattuna puhuttuun kieleen, tekstipohjaisessa pikaviestinnässä viestijällä on mahdollisuus tarvittaessa työstää joitain viestejään huolella kirjoitetun kielen tapaan tai jopa siirtää vastaamista sopivampaan hetkeen ja keskittyä muuhun keskustelun välissä viestintätapahtuman sen pahemmin häiriintymättä.

Entä miten puheviestinnälle ominainen suora kontakti ilmenee tekstipohjaisessa pikaviestinnässä? Kontakti on toki suurempi esimerkiksi puhuttaessa kasvokkain kuin kirjoitettaessa viestiä kasvottomalle koneen näytölle, mutta myös tekstipohjaisessa pikaviestinnässä kontakti on hyvin suora. Vaikka emme yleensä näe vastaanottajaa viestiä kirjoittaessamme, eikä meille välttämättä välity minkäänlaista muutakaan nonverbaalista informaatiota hänestä, kuten yleensä puhuttaessa tapahtuu, niin tiedämme, että hän saa viestimme ja reagoi siihen sen luettuaan. Tilanne on jokseenkin sama kuin katolilaisten ripittäytyessä – kasvotonta, mutta silti suoraa viestintää. Kontaktin suoruuksia kasvattaa myös se, että miltei aina tekstipohjaisessa pikaviestinnässä puheen tapaan viestimme vastaanottaja on selvillä viestiä kirjoitettaessa.

Kuten aiemmin todettiin, nonverbaalisen viestinnän rooli puheviestinnän yhteydessä on varsin suuri. On aivan selvää, ettei tekstipohjaista pikaviestintää voida suoraan rinnastaa puhuttuun kieleen huolimatta näiden viestintämuotojen lukuisista yhtenäisyyksistä, sillä nonverbaalista tietoa on hyvin hankalaa välittää kirjoittaen. Tämä voidaan havaita tarkastelemalla aiemmin esitettyjä nonverbaalisen viestinnän kategorioita (ks. luku 2.1.1 kuvio 2).

Puhutulle kielelle ominaisen kattavan nonverbaalisen kanavan puuttuminen tekstipohjaisesta pikaviestinnästä aiheuttaa tarvetta viestiä ylimääräisiä sanomia, jotka esimerkiksi puhuttaessa välittyisivät täysin nonverbaalisesti ilman sanoja. Tekstipohjaisen pika-

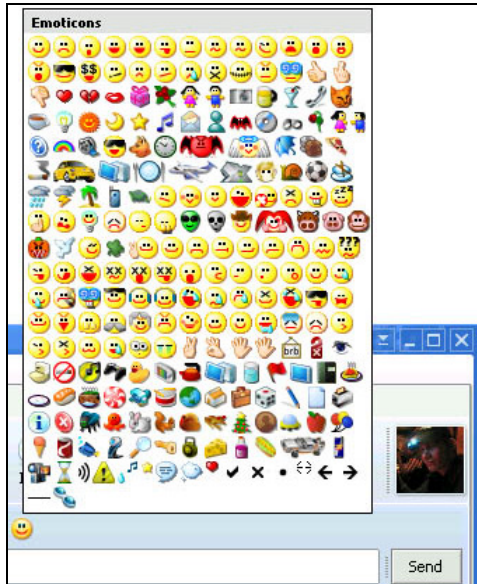
viestinnän yhteydessä voidaan kysellä esimerkiksi, mitä toinen on parhaillaan tekemässä tai miltä toinen näyttää. Lisäksi nonverbaalisen tason puuttuminen aiheuttaa ongelmia puheenvuorojen jaksotukseen, kuten jo edellä mainittiin. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä ei voida esimerkiksi pyytää puhevuoroa nonverbaalisin elein, ja usein syntyy aiemmin mainitun kaltaisia tilanteita, joissa viestitään yhtä aikaa (Voita ym. 2002, 190).

Nonverbaalisen tason puuttuminen tekstipohjaisesta pikaviestinnästä aiheuttaa ylimääräisen viestimistarpeen ja jaksotusongelmien lisäksi muitakin ongelmia. Eräs suurimmista ongelmista on se, että viestit voidaan ymmärtää tai tulkita helposti väärin. Muun muassa se, että vastaanottaja ei tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä kuule viestijän äänensävyä eikä näe tämän ilmeitä ja eleitä hänen viestiä kirjoittaessaan aiheuttaa varsin usein väärinymmärrystilanteita. Esimerkiksi vitsiksi tarkoitetut viestit voidaan ottaa todesta ja päinvastoin. Usein joudutaan myös tilanteisiin, joissa on tarvetta kysyä, mitä toinen osapuoli oikeastaan tarkoittaa.

Nonverbaalisen tason puuttuminen tekstipohjaisesta pikaviestinnästä on johtanut yrityksiin simuloida nonverbaalisia viestejä muun muassa erilaisten hymiöiden ja muiden ilmaisujen, kuten esimerkiksi "*halaa*", "*murjottaa*" tai "LOL (laugh out loud)", avulla. Ensimmäinen löydetty hymiö on jo vuodelta 1982, jonka jälkeen hymiöt ovat kehittyneet ilmaisemaan tunteiden koko kirjon. Hymiöitä pidetään nykyään tärkeänä osana tietokonevälitteistä tekstipohjaista viestintää niiden salamannopean tunteidenilmaisemiskyvyn ansiosta – jotain, joka on kirjallisesti tehtynä usein varsin vaikeaa ja aikaa vievää (Thurlow ym. 2004, 127).

Useat tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitetut sovellukset, kuten esimerkiksi MSN Messenger, AIM, ICQ ja Trillian tarjoavat valmiita graafisia symboleja (emoticons) tunteiden ja nonverbaalisten viestien ilmaisemiseen, kuten esimerkiksi smiley-kasvoja (ks. KUVA 1). Sovellukset saattavat jopa korostaa näitä hymiöitä niiden lähettämisen ja vastaanottamisen yhteydessä toistettavin äänin tai animaatioin. Myös puheen erilaisia nonverbaalisia piirteitä, kuten esimerkiksi äänensävyä, voidaan yrittää simuloida erilaisin typografisin keinoin, kuten alleviivauksin, kursivoinein jne. Tällainen typografisin

keinoin tapahtuva simulointi on silti erittäin harvinaista tekstipohjaisessa pikaviestinnässä.



KUVA 1. Nonverbaalisen viestinnän simulointiin käytettäviä graafisia symboleja, joita Trillian Basic 3.1 tarjoaa.

Edellä mainitun kaltaiset nonverbaalisia sanomia korvaamaan tarkoitettut ilmaisut ovat kuitenkin suhteellisen jäykkiä verrattuna puhutun kielen yhteydessä ilmenevään nonverbaaliseen viestintään. Usein esimerkiksi hymiöiden perusteella ei voida päätellä kovinkaan tarkasti, miten viestintäkumppanimme esimerkiksi reagoi lähettämiimme viesteihin. Varsin usein hymiöitä käytetään ainoastaan värittämään käytävää keskustelua. Esimerkiksi itkevän hymiön käyttäminen viestissä tuskin koskaan tarkoittaa sitä, että kyseisen viestin lähettäjä varsinaisesti itkisi viestiä lähettäessään. Hymiöt yms. tehokeinot ovat kuitenkin omiaan selkeyttämään tekstipohjaista pikaviestintää ja välittävät jonkinasteisia ”nonverbaalisia vihjeitä”, joiden avulla voidaan esimerkiksi välttyä väärinymmärryksiltä, ja ovat täten tärkeä osa tekstipohjaista pikaviestintää.

Nykyään monet tekstipohjaiseen pikaviestintään suunnitellut sovellukset mahdollistavat myös käyttäjäkuvan välittämisen keskustelujen yhteydessä (ks. KUVA 1). Tätä ominaisuutta voidaan pitää jonkinasteisena ulkonäköä välittävänä nonverbaalisena viestinä

riippuen toki siitä, miten käyttäjät tätä ominaisuutta hyödyntävät (eihän käyttäjän ole pakko laittaa käyttäjäkuvakseen omaa kuvaansa).

Puhuttaessa nonverbaalisen viestinnän yhdistämisestä tekstipohjaisen pikaviestintään ei tule unohtaa myöskään web-kameroita, joilla voidaan välittää viestintäkumppaneille esimerkiksi reaaliaikaista videokuvaa. Videokuvan avulla voidaan välittää esimerkiksi ilmeitä koskevaa nonverbaalista informaatiota reaaliajassa. Tällainen reaaliaikainen kuvanvälitys on silti sovellusten ja koneiden suorituskyvyn kannalta erittäin raskasta, sekä vaatii toimiakseen lisälaitteistoa. Usein web-kameroiden käytön yhteydessä viestintään lisätään myös puheääni, jolloin ei voida puhua enää tekstipohjaisesta pikaviestinnästä. Tämän vuoksi tässä tutkimuksessa ei käsitellä tämän syvällisemmin tekstipohjaisten pikaviestimien tarjoamia audio-video-ominaisuuksia.

Poislukien reaaliaikaisen videokuvan välittämisen edellä mainituin keinoin tapahtuva nonverbaalisen viestinnän simulointi eroaa puhutulle kielelle ominaisesta nonverbaalisesta viestinnästä siten, että se on paljon harkitumpaa, sen tulokset ovat selvempiä, ja se on muutenkin hallitumpaa. Esimerkiksi vaistonvaraisia ilmeitä ja eleitä ei pääse syntymään, eikä viestintäkumppanista synny minkäänlaisia ennakko-odotuksia tai -luuloja ennen keskustelun alkua. Käyttäjäkuvan tms. käyttäjää profiloivan tiedon välittäminen keskustelun yhteydessä voi tosin aiheuttaa jonkinasteisia ennakko-odotuksia tai -luuloja. Tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä ilmenevä nonverbaalisen viestinnän simulointi ei kuitenkaan yllä vaikutuksiltaan lähellekään puhutun kielen yhteydessä tavattavalle nonverbaaliselle viestinnälle ominaista tasoa. Simuloitujen nonverbaalisten viestien aiheuttamat reaktiot ja niiden välittämä tieto jäävät usein vain murto-osaan ”perinteisten” nonverbaalisten viestien aiheuttamista reaktioista ja tietomäärästä, kuten edellä perusteltiin. Täten puhutulle kielelle ominaisen nonverbaalisen viestinnän ilmenemisestä tekstipohjaisessa pikaviestinnässä ei voida puhua.

Nonverbaalisen viestintäkanavan suppeus tekstipohjaisessa pikaviestinnässä ja tästä aiheutuvat ongelmat on siis havaittu, ja niihin on yritetty tuoda helpotusta. Esimerkiksi eri sovellusten nonverbaalisen viestinnän simuloimiseen tarkoitettut toiminnot, kuten

erilaiset hymiöt, käyttäjäkuvat ja profiilitiedot, ovat kehittyneet jatkuvasti uusien sovel-
lusversioiden ilmestyessä.

Kaikki nonverbaalisen tason puuttumisesta aiheutuvat vaikutukset eivät kuitenkaan ole
negatiivisia. Esimerkiksi sitä, ettei viestintätilanteissa pääse syntymään minkäänlaisia
nonverbaalisen tiedon aiheuttamia ennakkoluuloja osapuolten välille, jotka myöhemmin
ohjaisivat koko viestintätapahtuman kulkua, voidaan pitää positiivisena piirteenä. Kas-
vokkain käytävissä keskusteluissa muun muassa viestintäkumppanimme ikä, ihonväri ja
pukeutuminen saattavat asettaa viestintätilanteelle jo tiettyjä ennakkoluuloja tai -
odotuksia (Thurlow ym. 2004, 99-100). Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä tällaisia en-
nakkoluuloja tai -odotuksia ei synny läheskään niin helposti kuin puhuttaessa. Nonver-
baalisen tason puuttuminen tekstipohjaisesta pikaviestinnästä ehkäisee myös eri kulttuu-
reja edustavien viestijöiden välisiä nonverbaalisista viesteistä, kuten esimerkiksi eleistä,
aiheutuvia väärinymmärryksiä (vrt. Setlock L., Fussell S., Neuwirth C. 2004).

Myös sitä, ettei viestijöiden kesken välity ei-toivottuja nonverbaalisia viestejä, voidaan
pitää tekstipohjaisen pikaviestinnän etuna verrattaessa sitä kasvokkain tapahtuvaan vies-
tintään. Tämän ansiosta viestijöiden ei viestintätilanteessa tarvitse keskittyä nonverbaa-
listen viestiensä, kuten ilmeiden ja eleiden hallintaan, vaan he voivat keskittyä tehok-
kaammin varsinaiseen viestintään ja viestiä täten vapautuneemmin. Viestijöiden ei tar-
vitse pelätä esimerkiksi vaistonvaraisesti syntyviä negatiivista suhtautumista ilmaisevia
ilmeitä, sillä tällaiset ei-toivotut ilmeet eivät välity viestintäkumppaneille (vrt.
O'Sullivan 2000).

2.2.2 Kirjoitetun kielen piirteiden ilmeneminen tekstipohjaisessa pikaviestinnässä

Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä siis ilmenee lukuisia puhutulle kielelle ominaisia
piirteitä. Kun tekstipohjaista pikaviestintää tarkastellaan kirjoitetun kielen näkökulmasta
havaitaan, että siinä ilmenee myös monia kirjoitetulle kielelle ominaisia piirteitä. Ylei-
sen tason kuvaus kirjoitetulle kielelle oli, että se on tiedon siirtoa, jonka tuottaminen

tapahuu graafisesti, ja joka vastaanotetaan visuaalisesti (Tiittula 1992, 11). Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä informaatio välittyy juuri samalla tavoin. Viestin lähettäjä kirjoittaa viestinsä graafisilla merkeillä, jotka sitten siirtyvät viestinnän kohteena olevalle, joka vastaanottaa viestin visuaalisesti näkönsä avulla. Tekstipohjaista pikaviestintää voidaan siis yleisellä tasolla tarkasteltaessa pitää kirjoitettuna kielenä. Tarkasteltaessa lähemmin kirjoitetun kielen piirteitä ja vertaamalla niitä tekstipohjaisen pikaviestinnän piirteisiin ilmenee, ettei tekstipohjaista pikaviestintää voida sittenkään ristiriidatta pitää kirjoitettuna kielenä.

Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä kirjoitetulle kielelle ominainen viestin tuottamisen monivaiheisuus, jako selkeisiin erillisiin vaiheisiin, jää puuttumaan. Viestin sisältö syntyy normaalisti pikemminkin hetken mielihohteesta sen sijaan, että käytäisiin läpi kirjoitetulle kielelle ominaiset vaiheet, kuten valmistautuminen, luonnostelu, muokkaaminen, viimeistely ja julkaiseminen. Tämä johtuu pitkälti siitä, että tekstipohjaiseen pikaviestintään suhtaudutaan kuten arkikeskusteluihin, eli rennosti, informaalisesti ja ystävällisesti, ja että viestit pyritään usein kirjoittamaan mahdollisimman nopeasti, kuten luvussa 2.2.1 todettiin (Nardi ym. 2000; Voida ym. 2002, 189, 191-192).

Tekstipohjaiseen pikaviestintään ei myöskään voida yhdistää kirjoitetulle kielelle ominaisia piirteitä, kuten hitaus, suunnitelmallisuus ja rakenteellinen sujuvuus. Nämä piirteet eivät tekstipohjaisessa pikaviestinnässä yleensä näy johtuen siitä, että viestintä on usein nopeatempoista, lähes synkronista, aivan kuten puhekin, eikä viestien rakenteellista sujuvuutta koeta niin tärkeänä kuin perinteisen kirjoitetun kielen parissa. Teksti ei siis yleensä ole kovinkaan viimeistelyä ja kieliopillisesti oikeaoppista, vaan lähinnä puheen ja ajatusten muuttamista pikaisesti kirjalliseen asuun. Esimerkiksi isoja kirjaimia, pilkkuja, pisteitä yms. rakenteellisia tekijöitä ei ole aikaa pohtia tai niitä ei usein koeta tarpeelliseksi pohtia, jonka seurauksena tekstipohjainen pikaviestintä ei yleensä saavuta tiukkoja normeja noudattavaa yleiskielen tasoa. Myös yleinen käsitys tekstipohjaisesta pikaviestinnästä rentona, informaalisenä ja ystävällisenä viestintäkanavana vaikuttanee kielen huolittelemattomuuteen. (Thurlow ym. 2004, 123-127)

Tekstipohjainen pikaviestintä puolestaan saa usein kirjoitetulle kielelle ominaisia staattisuuden eli pysyvyyden piirteitä. Pikaviestittäessä on esimerkiksi mahdollista erikseen taltioida syntynyt teksti myöhempää lukemista varten, joskin tällainen varta vasten tapahtuva taltiointi on erittäin harvinaista. Toisaalta useat sovellukset, kuten esimerkiksi MSN Messenger, voivat taltioida automaattisesti kaikki käydyt keskustelut erillisiin tekstitiedostoihin, *keskustelulokeihin*, jotka mahdollistavat käytyjen keskustelujen palauttamisen myöhemmin. Tämä ominaisuus antaa tekstipohjaiselle pikaviestinnälle kirjoitetulle kielelle ominaisen viestien pysyvyyden piirteen.

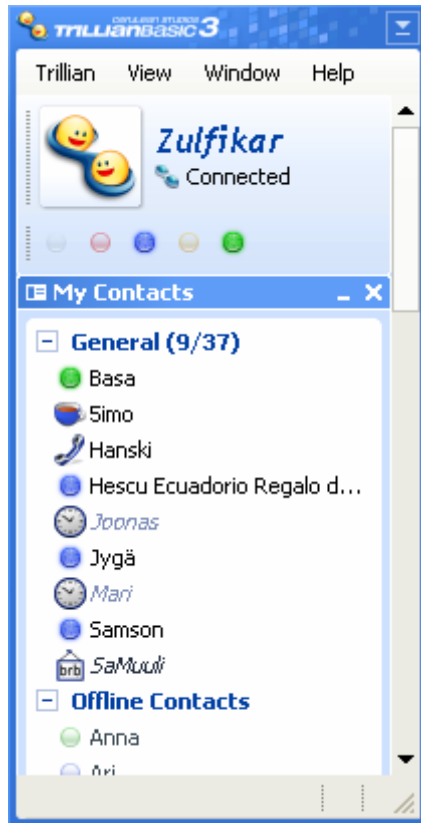
Riippumatta siitä, kopioidaanko käytyjä keskusteluja erillisiin keskustelulokeihin vai ei, on viestintä tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta säilyvämpää ja helpompaa käsitellä, kuin puhe. Esimerkiksi ennen viestiin vastaamista tai vaikkapa jonkun aiemmin viestityn asian unohtuessa voidaan lähiaikoina tulleet viestit ja käydyt keskustelut lukea toistamiseen keskusteluikkunoista. *Keskusteluikkunat* ovat erillisiä ”sovellusikkunoita”, joissa keskustelut käydään, ja joissa käydyt keskustelut ovat näkyvissä, kunnes ikkuna erikseen suljetaan. Toiseksi esimerkiksi keskusteluikkunoiden hyödyllisyydestä voidaan ottaa tilanne, jossa käyttäjä on ollut muualla tietyn viestin saapuessa, tai hän ei ole havainnut jotain yksittäistä viestiä. Tällöin hän voi vastaanottaa viestin helposti jälkepäinkin avoimena olevasta keskusteluikkunasta viestien näkyvyyden ja pysyvyyden vuoksi. Tekstipohjainen pikaviestintä on siis viestien säilyvyyden kannalta huomattavasti lähempänä kirjoitettua kuin puhuttua kieltä.

Viestijän ja viestin vastaanottajan suhde on tekstipohjaisessa pikaviestinnässä yleensä täysin päinvastainen kirjoitettuun kieleen nähden siinä mielessä, että kirjoitetussa kielessä ei yleensä olla varmoja viestin perille menosta, eikä viestintää voida kohdistaa kovinkaan tarkasti. Pikaviestittäessä kahden kesken tai tuttujen ihmisten ryhmässä viestinnän kohdistus on erittäin tarkkaa. Pikaviestittäessä tällä tavoin ollaan miltei aina varmoja siitä, kehen viestintä kohdistuu, oli kyseessä sitten yksittäinen henkilö tai ryhmä. Myös viestien perille menosta saadaan miltei aina varmuus.

Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä on usein mahdollista rajata vastaanottajien ryhmä oman mielensä mukaan. Näin ollen viestintä voidaan kohdistaa haluttaessa tietyille koh-

teelle tai ryhmälle paljon tarkemmin, kuin esimerkiksi puhuttaessa tai kirjoitettaessa. Puhuttaessakin on varsin ongelmallista esimerkiksi luennoitaessa suurille massoille rajata viestiä yhtäkkiä siten, että viestin vastaanottaa vain yksi tietty henkilö, eikä kukaan muu. Tämä puolestaan onnistuu useilla tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitetuilla sovelluksilla varsin helposti. Esimerkiksi Trillianissa kontaktilistasta (buddy list) voidaan kesken ryhmäkeskustelun valita tietty henkilö, jolle haluttu viesti ainoastaan välitetään.

Suurin osa tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitetuista sovelluksista tarjoaa kontaktilistaominaisuuden (ks. KUVA 2). *Kontaktilistalta* on nähtävissä kaikki käyttäjän lisäämät kontaktihenkilöt. Yleensä kontaktilista on kytketty sovelluksen pääkäyttöliittymään, ja keskustelut aloitetaan sen kautta esimerkiksi kaksoisnapsauttamalla kontaktihenkilön nimeä. Kontaktilista mahdollistaa sovelluksista riippuen usein myös monia muita toimintoja, kuten esimerkiksi tiedostojen siirron, audio-video-neuvottelujen päälle kytke-
misen ja sovelluksien jaon. Yleensä kontaktilista tarjoaa kontaktihenkilöiden nimien lisäksi tietoa heidän tilastaan (status information). Tietoisuutta muista käyttäjistä käsitellään tarkemmin luvussa 2.2.3.



KUVA 2. Trillian Basic 3.1:n käyttöliittymä ja kontaktilista (My Contacts).

Kirjoitetulle kielelle ominainen viestijän ja viestin vastaanottajan välinen etäisyys näkyy myös tekstipohjaisessa pikaviestinnässä. Etäisyys voi olla hyvinkin pieni, esimerkkinä työpaikan sisällä tapahtuva viestintä (esimerkiksi tiedostoja siirrettäessä jopa sama huone), mutta toisaalta viestijät voivat sijaita myös eri puolella maailmaa. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä ei puolestaan yleensä ilmene kirjoitetulle kielelle ominaista viestijän ja vastaanottajan ajallista eroa, joskin viestintä voi olla myös asynkronista, kuten aiemmissä luvuissa on tullut ilmi.

Edeltävässä luvussa käytiin läpi, miten tekstipohjaisessa pikaviestinnässä yritetään simuloida nonverbaalista viestintää. Tätä simulointia voidaan pitää huomattavasti voimakkaampana, monipuolisempänä ja kätevämpänä kuin perinteisen kirjoitetun kielen piirissä tapahtuvaa nonverbaalisen viestinnän simulointia, kuten esimerkiksi kuvaavaa kielenkäyttöä tai erilaisia typografisia keinoja. Perinteisen kirjoitetun kielen parissa törmää hyvin harvoin esimerkiksi erilaisiin hymiöihin yms. ilmaisuihin. Edellisessä

luvussa pohdittiin myös tekstipohjaisen pikaviestinnän kontekstisidonnaisuutta ja todettiin, että kontekstina tekstipohjaisessa pikaviestinnässä toimii varsin usein tietoverkosto ja laitteisto, joita viestintään käytetään, ei niinkään viestijöiden fyysinen ympäristö tai tila. Näin ollen tekstipohjaista pikaviestintää voidaan pitää myös kontekstisidonnaisempana kuin kirjoitettua kieltä yleensä.

2.2.3 Tekstipohjaisen pikaviestinnän erityispiirteitä

Tekstipohjaisella pikaviestinnällä on eräitä viestinnällisiä erityispiirteitä, joita ei voida pitää selkeästi puhutun tai kirjoitetun kielen piirteiden ilmentyminä. Näistä eräs on *tietoisuus muista käyttäjistä* (awareness information). Useimmat sovellukset (esimerkiksi MSN Messenger, AIM, ICQ ja Trillian) näyttävät kontaktihenkilöiden *tilan* eli esimerkiksi sen, ovatko he koneellaan vai poissa. Usein käyttäjien on myös mahdollista kirjoittaa omaa tilaansa tarkentavia kommentteja, jotka toiset käyttäjät näkevät. Esimerkiksi jos käyttäjän tila on poissa, voi hän halutessaan tarkentaa omaa tilaansa kuvauksella ”Kahvitauolla, palaan pian”. Sovellusten avulla käyttäjät voivat määritellä tilansa joko itse (esimerkiksi valmis viestimään, kiireinen, poissa, lounaalla, kokouksessa jne.) tai heidän tilansa voidaan havaita automaattisesti. Esimerkiksi jos käyttäjä ei käytä konettaan 10 minuutin aikana, vaihtuu hänen tilansa automaattisesti paikalla olevasta pois- sa olevaksi. Jos käyttäjä ei käytä konettaan puolen tunnin sisällä, vaihtuu hänen tilansa poissa olevasta kauan aikaa poissa olleeksi jne.

Yhtenä tekstipohjaisen pikaviestinnän, kuten koko tietokonevälitteisen viestinnän, erityispiirteitä voidaan pitää sen kattavuuden ja saatavuuden varsin ristiriitaista luonnetta. Tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla tavoitettavien ihmisten määrä maailmanlaajuisesti tarkasteltuna on varsin rajattu verrattuna esimerkiksi yleisöön, joka voidaan saavuttaa perinteisiä puhutun tai kirjoitetun kielen pariin lukeutuvia viestintävälineitä käyttäen. Tämä johtuu siitä, että tekstipohjaista pikaviestintää tukevat laitteistot, kuten esimerkiksi tietokoneet ja tietoverkostat, ovat vain harvojen ihmisten ulottuvissa, vaikkakin niiden saatavuus on viime vuosina yleistynyt. Myös eri maiden kulttuurit ja säännökset

voivat rajoittaa tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä. Mahdollisuus tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön viestintävälineenä voidaan pääasiallisesti rajata vauraiden ja kehittyneiden teollisuusmaiden asukkaiden yksinoikeudeksi. (Thurlow ym. 2004, 82-84) Toisaalta tekstipohjaisen pikaviestinnän kattavuus on taas omaa luokkaansa – voidaanhan sen kautta tavoittaa ja pitää yhteyttä suureen joukkoon ihmisiä ympäri maailman erittäin helposti, nopeasti ja kustannustehokkaasti.

2.2.4 Yhteenveto esitetyistä tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisistä piirteistä ja piirteiden pohdintaa

Kuten tässä luvussa havaittiin tekstipohjainen pikaviestintä omaa sekä kirjoitetulle että puhutulle kielelle ominaisia piirteitä. Lisäksi sillä on lukuisia piirteitä, jotka sijoittuvat kirjoitetun ja puhutun kielen rajamaille. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä ilmeni myös joitain täysin uniikkeja viestinnällisiä piirteitä. Näiden tulosten valossa voidaankin sanoa tekstipohjaisen pikaviestinnän sijoittuvan viestintämuotona puhutun ja kirjoitetun kielen välimaastoon. Taulukkoon 1 on tiivistetty tekstipohjaisen pikaviestinnän piirteet suhteessa puhutun ja kirjoitetun kielen piirteisiin Tiittulaa (1992, 12-13) mukaillen.

TAULUKKO 1. Yhteenveto puhutun ja kirjoitetun kielen piirteiden ilmenemisestä tekstipohjaisessa pikaviestinnässä Tiittulaa (1992, 12-13) mukailten.

Puhuttu kieli	Tekstipohjainen pikaviestintä	Kirjoitettu kieli
<u>Tuotos ja tuottaminen</u>		
akustis-vokaalista, temporaalista	graafista, spatiaalista	graafista, spatiaalista
dynaamista toimintaa, tuotos katoaa nopeasti	yleensä dynaamista toimintaa, tuotos yleensä pysyvä (keskusteluikkunat ja keskustelulokit)	staattinen, pysyvä tuote
tuottamisprosessi nopea	tuottamisprosessi nopeahko	tuottamisprosessi hidas
tuottamiseen liittyvät seikat (korjaukset yms.) näkyvät tuotteessa	Tuottamiseen liittyvät seikat näkyvät melko usein tuotteessa, joskaan eivät aina	teksti on valmis tuote, jossa tuottaminen prosessina ei näy
tuotteet jatkuvia, yksiköt hämärärajaisia	suhteellisen diskreetit, toisaalta jatkuvat yksiköt	diskreetit yksiköt
<u>Vastaanottaminen</u>		
auditiivista	pääosin visuaalista*	visuaalista
ainutkertainen vastaanotto, kuuluviesti sellaisenaan vähän aikaa muistissa	mahdollisuus lukea viestit useaan kertaan auttaa muokkaamista ja ymmärtämistä	mahdollisuus lukea useaan kertaan auttaa muokkaamista ja ymmärtämistä
<u>Viestintätapahtuma</u>		
interaktiivista	interaktiivista	ei interaktiivista
kasvokkaisviestintä: puhuja ja kuulija ajallisesti ja paikallisesti yhtä aikaa läsnä (poikkeuksena puhelinviestintä)	käytetään sekä synkroniseen että asynkroniseen viestintään, viestijät paikallisesti yleensä erossa	kirjoittaja ja lukija ajallisesti ja paikallisesti erossa
tilannesidoksisuus: puhujan ja kuulijan konteksti sama (poikkeuksena puhelinviestintä)	osittainen tilannesidoksisuus: viestijöiden konteksti osittain sama (tietoverkot, käytettävät ohjelmistot ja laitteistot jne.)	yhteinen tilannekonteksti puuttuu: kirjoittajalla ja lukijalla eri konteksti
vastaanottaja tavallisesti tunnettu	vastaanottaja tavallisesti tunnettu	vastaanottaja usein tuntematon
monikanavainen viestintä (verbaalinen ja nonverbaalinen)	yksikanavaista, lisänä nonverbaalisen viestinnän simulointi**	yksikanavaista, lisänä typografiset tehokeinot
viestintätilanteissa ja kieliopillisissa seikoissa paljon vaihtelua	viestintätilanteissa ja kieliopillisissa seikoissa paljon vaihtelua	viestintätilanteissa jonkin verran vaihtelua, kieliopillisesti normitettua
* poikkeuksena esimerkiksi hymiöiden yhteydessä käytettävät äänet ja tekstin lukijat.		
** esimerkiksi hymiöt, käyttäjäkuvat ja tietoisuus muista käyttäjistä.		

Tekstipohjaisen pikaviestinnän sijoittuminen puhutun ja kirjoitetun kielen rajamaille mahdollistaa sen soveltuvuuden hyvin moniin erilaisiin viestintätilanteisiin. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä yhdistyvät esimerkiksi tehokas viestien kohdistaminen ja vies-

tinnän reaaliaikaisuus viestien säilyvyyteen ja viestien palautettavuuteen. Myös jotkut tekstipohjaisen pikaviestinnän erikoispiirteistä, kuten tietoisuus muista käyttäjistä, ovat viestinnällisesti ajatellen erittäin hyödyllisiä. Näin ollen voidaankin olettaa, että hyödyntämällä tekstipohjaista pikaviestintää tilanteissa, joissa tavallisesti käytetään perinteisempiä viestintäkanavia, kuten esimerkiksi kasvokkaisviestintää, audiovideoneuvottelua, puhelinta, sähköpostia tai kirjeitä, on mahdollista tehostaa ja helpottaa viestintää. Viestintätilanteita ja -tavoitteita, joihin tekstipohjainen pikaviestintä soveltuu yrityksissä, käsitellään tarkemmin luvussa 4. Samassa luvussa pohditaan myös, mitä vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä on yritysten toimintaan.

Tekstipohjaiseen pikaviestintään liittyy myös haitallisia viestinnällisiä piirteitä. Haitallisina piirteinä voidaan pitää muun muassa viestinnän tekstivälitteisyyttä, joka rajoittaa sosiaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden välittymistä, sekä keskustelujen koordinoinnin puutteellisuutta ja siitä aiheutuvaa päällekkäisviestintää. Myös tekstipohjaisen pikaviestinnän semisykronisuus voi tuottaa ongelmia, mikäli viestijöillä on eri käsitys viestintätilanteen intensiivisyydestä.

Viestinnän tekstivälitteisyys ja reaaliaikaisuus voivat asettaa viestijät myös epätasavertoiseen asemaan nopeiden kirjoittajien saadessa enemmän ajatuksiaan ja sanomiaan julki ja dominoiden näin käytäviä keskusteluita. Viestinnän ollessa synkronista ja intensiivistä nopeille kirjoittajille jää myös enemmän aikaa valmistella sanomiaan, kuin hitaille kirjoittajille.

Tämä luku voidaan tiivistää siihen toteamukseen, että tekstipohjainen pikaviestintä ei siis vastaa autenttista puhetta. Tekstipohjaista pikaviestintää ei myöskään voida lukea kirjoitetun kielen pariin sen perinteisessä muodossa. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä on kyse ennemminkin keinosta luoda puheen vaikutelma kirjallisesti, illuusio, johon pyritään käyttämällä puhekielelle ominaisia kielenpiirteitä valikoidusti. Lyhyesti voitaisiin siis sanoa, että tekstipohjainen pikaviestintä on puheen simulointia kirjallisesti.

3 VIESTINTÄVÄLINEIDEN VALINNASTA JA SOVELTUVUUDESTA ERILAISIIIN VIESTINTÄTEHTÄVIIN

Tässä luvussa kuvataan kaksi eri teoriaa viestintävälineiden valinnasta: teoria median monipuolisuudesta sekä sosiaalisen läsnäolon teoria. Lisäksi luvussa käsitellään näihin kahteen teoriaan kohdistunutta kritiikkiä ja esitellään teorioihin myöhemmin tehtyjä täydennyksiä. Tekstipohjaista pikaviestintää tarkastellaan tämän jälkeen näiden teorioiden kautta.

3.1 Median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teoriat

Viestintävälineiden käyttöä ja valintaa selittävästä teorioista eniten huomiota ovat saaneet teoria median monipuolisuudesta (Daft ym. 1984) sekä teoria sosiaalisesta läsnäolosta (Short ym. 1976). Teoriat selittävät, miksi yksilö valitsee tietyn viestintävälineen tietynlaisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin. Teoriat perustuvat oletukseen yksilöstä rationaalisena toimijana hänen valitessaan ja käyttäessään viestintävälineitä viestiesseen. Teorioiden mukaan yksilö valitsee käytettävän viestintävälineen tehostaakseen omaa toimintaansa, jonka vuoksi viestintävälineen piirteet ja viestintätarpeen laatu määrittävät yhdessä viestintävälineen käytön. Teoriat median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta eivät huomioi sosiaalisia tekijöitä, kuten esimerkiksi yksilön asenteita ja tottumuksia. Teorioiden kautta on mahdollista arvioida erityyppisten viestintävälineiden soveltuvuutta erityyppisiin viestintätehtäviin ja -tavoitteisiin viestintävälineen piirteistä ja viestintätarpeen laadusta lähtevästä, jokseenkin teknologisesta näkökulmasta.

Teoria median monipuolisuudesta (Daft & Lengel 1984; 1986) olettaa, että yksilöillä on olemassa erilaisia viestintätarpeita: epävarmuutta halutaan vähentää informaatiota etsimällä ja keräämällä, kun taas toisaalta viestinnän moniselitteisyyttä ja epäselkeyttä yritetään vähentää tekemällä tietoon liittyvistä merkityksistä muiden yksilöiden kanssa yhteisiä. Teorian mukaan erilaisilla viestintävälineillä on erilainen kyky vähentää vies-

tinnän epävarmuutta, joka aiheutuu tiedonpuutteesta, ja karsia viestinnän moniselitteisyyttä, eli yhteisymmärryksen puutetta. Teorian lähtökohtana on, että viestijät haluavat vähentää viestinnän informaation puutteesta johtuvaa epävarmuutta ja viestinnän moniselitteisyyttä mahdollisimman tehokkaasti. Teorian mukaan jotkin organisaatioiden käytössä olevat viestintävälineet sopivat paremmin vähentämään informaation puutteesta johtuvaa epävarmuutta, kun taas toiset soveltuvat paremmin vähentämään viestinnän moniselitteisyyttä.

Daft, Lengel ja Trevino (1987, 358-359) esittävät neljä kriteeriä viestintävälineen monipuolisuuden arvioimiselle. Viestintävälineen monipuolisuudella tarkoitetaan kyseisen viestintävälineen kykyä välittää ymmärrystä, ja täten karsia viestinnän moniselitteisyyttä. Kriteerit viestintävälineiden monipuolisuuden arvioinnille ovat:

- 1) Mahdollisuus antaa ja saada välitöntä palautetta, viestinnän välittömyys.
- 2) Mahdollisuus välittää moninaisia viestinnällisiä vihjeitä. Tällä Daft ym. (1987) tarkoittavat lähinnä viestien ohessa välittyvän nonverbaalisen informaation määrää.
- 3) Mahdollisuus välittää monipuolista ja vaihtelevaa kieltä.
- 4) Mahdollisuus välittää tunnetta henkilökohtaisesta läsnäolosta, tunne henkilökeskeisyydestä.

Median monipuolisuus -teorian mukaan viestintävälineet ja -muodot voidaan jaotella joko yksipuolisiin (lean) tai monipuolisiin (rich) edellä mainittujen kriteerien perusteella. Mitä paremmin viestintäväline täyttää kriteerit, sen monipuolisempi se on. Teorian perusoletuksen mukaan monipuoliset viestintävälineet soveltuvat monimutkaisten, moniselitteisten viestien välittämiseen, ja täten karsimaan viestinnän moniselitteisyyttä. Yksipuoliset viestintävälineet soveltuvat yksiselitteisten viestien välittämiseen, jonka vuoksi ne soveltuvat paremmin informaation puutteesta johtuvan epävarmuuden vähentämiseen. Liian monipuolisen viestintävälineen valitseminen liian yksinkertaiseen, rutiniinomaiseen tehtävään, voi johtaa tarpeettoman monipuoliseen viestintään ja ylimääräisten viestinnällisten vihjeiden välittymiseen. Tämä voi pahimmillaan hankaloittaa viestin perille menoa. Toisaalta liian yksipuolisen viestintäkanavan valitseminen liian

monimutkaiseen tehtävään voi aiheuttaa ongelmia sekin, sillä yksipuolinen viestintäkanava ei välttämättä kykene välittämään riittävästi informaatiota ja karsimaan viestinnän moniselitteisyyttä, jolloin voi syntyä esimerkiksi väärinymmärryksiä.

Ennen tietokonevälitteisen viestinnän yleistymistä Daft ym. (1987, 358-359) jaottelivat viestintävälineet seuraavaan järjestykseen monipuolisimmasta yksipuolisimpaan: kasvokkaisuviestintä, puhelin, henkilökohtaisesti osoitetut dokumentit (esimerkiksi kirjeet) ja henkilökohtaisesti osoittamattomat muodolliset asiakirjat (esimerkiksi standardit raportit). Myöhemmin teoriaan on sovitettu myös tietokonevälitteisiä viestintävälineitä, kuten esimerkiksi audio-videoneuvottelut ja sähköposti (ks. Luku 3.2).

Trevino ym. (1987) ovat myöhemmin täydentäneet median monipuolisuuden teoriaa huomioimalla myös viestintävälineiden symbolisen arvon sekä viestintätilanteista johtuvat tekijät, jotka omalta osaltaan myös vaikuttavat viestintävälineen valintaan. Viestintävälineen symbolisella arvolla Trevino ym. (1987) tarkoittavat erilaisiin viestintävälineisiin yhdistettäviä käsityksiä ja arvoja, jotka voivat vaihdella eri organisaatioissa. Esimerkiksi henkilökohtaisesti kirjoitetut ja osoitetut kirjeet koetaan usein arvokkaina ja virallisina, kun taas esimerkiksi tekstipohjainen pikaviestintä nähdään usein rentona ja informaalina viestintäkanavana. Mikäli viestijän tulee tällaisessa kulttuurissa viestiä jotain todella virallista asiaa, voi hän rationaalisesti käyttäytyen valita viestintävälineekseen kirjeen, vaikka hän muussa tapauksessa olisikin päätenyt tekstipohjaiseen pikaviestintään. Tilanteesta johtuvilla tekijöillä Trevino ym. (1987) tarkoittavat viestijöiden tilasta johtuvia tekijöitä, kuten esimerkiksi viestijöiden ajallinen tai paikallinen ero, jotka nekin vaikuttavat viestintävälineen valintaan.

Teoria sosiaalisesta läsnäolosta on hyvin samankaltainen median monipuolisuuden teorian kanssa. Teoria sosiaalisesta läsnäolosta jaottelee viestintävälineet sen perusteella, kuinka hyvin ne välittävät sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Viestintävälineen välittämä sosiaalisen läsnäolon aste määräytyy sen mukaan, missä määrin viestintäväline koetaan sosioemotionaaliseksi kanavaksi. Viestintävälineiden jaottelu niiden aiheuttaman sosiaalisen läsnäolon tunteen perusteella noudattaa niiden jaottelua monipuolisuuden perusteella – kasvokkaisuviestinnän koetaan aiheuttavan eniten sosiaalista läsnäolon tunnetta,

kun taas asynkronisten, henkilökohtaisesti osoittamattomien dokumenttien koetaan aiheuttavan vähiten sosiaalista läsnäolon tunnetta. Mitä enemmän viestintäväline aiheuttaa sosiaalisen läsnäolon tunnetta, sen paremmin se soveltuu monimutkaisiin, sosiaalista läsnäoloa vaativiin viestintätehtäviin, kuten esimerkiksi viestinnän moniselitteisyyttä vähentämään. Viestintävälineet, jotka eivät aiheuta sosiaalisen läsnäolon tunnetta, koetaan hyviksi yksinkertaisissa, rutiininomaisissa viestintätehtävissä, esimerkiksi vähentämään tiedonpuutetta. (Short ym. 1976)

Teoriat median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta ovat saaneet tukea lukuisissa tutkimuksissa (esim. Daft ym. 1987; Trevino ym. 1987; Tsuneki 1988; Zmud, Lind & Young 1990; Rice & Shook 1990). Erityisesti johtajien viestintäkäyttäytyminen on herättänyt mielenkiintoa tutkijoiden keskuudessa (esim. Alexander, Penley & Jernigan 1991; Daft ym. 1987; Rice, Chang & Torobin 1992; Russ, Daft & Lengel 1990; Trevino, Lengel, Bodensteiner, Gerloff & Muir 1990). Daft ym. (1987) havaitsivat tutkimuksessaan, että menestyvät johtajat ovat erittäin sensitiivisiä tilanteeseen sopivan viestintävälineen valinnan suhteen, kun taas heikommin menestyvät eivät.

Toisaalta monet tutkimukset eivät ole löytäneet empiiristä tukea teorioille median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta, tai tuki on ollut vain osittaista (esim. Hollingshead, McGrath & O'Connor 1993; Kinney & Dennis 1994; Kinney & Watson 1992; Suh 1999; Valacich, Mennecke, Wachter, & Wheeler 1994). Ristiriitaiset tutkimustulokset ovat johtaneet teorioiden kritisointiin. Teorioita on arvosteltu muun muassa siitä, etteivät ne huomioi riittävästi viestintävälineen valintaan vaikuttavia sosiaalisia tekijöitä, kuten yksilöiden asenteita ja tottumuksia, eivätkä ympäristöä ja kulttuuria, jossa viestijät toimivat (esim. Heiskala 2000). Lisäksi teorioita on kritisoitu siitä, että ne luotiin aikana, jolloin tietokonevälitteistä viestintää ei ollut olemassa nykyisessä muodossaan, eivätkä ne täten huomioi tietokonevälitteisen viestinnän erityispiirteistä, joita käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

3.2 Tekstipohjainen pikaviestintä median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioiden kautta tarkasteltuna

Yhtenä median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioiden heikkoutena pidetään sitä, että ne luotiin aikana, jolloin tietokonevälitteistä viestintää ei ollut vielä olemassa nykyisessä muodossaan. Täten teorioiden luojat eivät huomioineet lainkaan tietokonevälitteistä viestintää ja sen erityispiirteitä teorioissaan. Tietokonevälitteinen viestintä on vasta myöhemmin sovitettu teorioihin. Usein tietokonevälitteinen viestintä on asetettu teorioiden monipuolisuus- ja sosiaalisen läsnäolon asteikoissa puhelimen ja henkilökohtaisesti osoitettujen dokumenttien (esimerkiksi kirjeiden) välimaastoon (esim. Trevino ym. 1990, 178; Rice 1992, 478; Rice ym. 1990, 199; Schmitz & Fulk 1991, 488). Videoneuvottelut on yleensä asetettu muusta tietokonevälitteisestä viestinnästä poiketen kasvokkaisviestinnän ja puhelimen väliin (esim. Rice 1992, 478). Tällä tavoin nähtynä tekstipohjainen pikaviestintä ei näyttäisi soveltuvan kovinkaan hyvin monimutkaiseen viestintään, vaan pikemminkin rutiininomaisiin, suhteellisen yksinkertaisiin viestintätehtäviin.

Useat tietokonevälitteisen viestinnän tutkijat ovat syyttäneet median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioita siitä, etteivät ne sovi tietokonevälitteisen viestinnän arvioimiseen, koska ne yksinkertaistavat liikaa viestintätapahtumaa. Esimerkiksi O'Sullivan (2000) esittää, että joskus voi olla hyvin perusteltua käyttää yksipuolista ja sosiaalisesti etäistä viestintävälinettä monipuolisen ja sosiaalisesti läheisen viestintävälineen sijaan monimutkaisten viestien välittämiseen. Esimerkiksi tilanteessa, jossa kuulija haluaa välttää läheisen sosiaalisen kontaktin siinä pelossa, että viestin vastaanottaja näkisi hänen hermostuneisuutensa, voi hän hyvin rationaalisesti toimien valita sähköpostin kasvokkaisviestinnän sijaan monimutkaisinkin sanoman välittämiseksi.

Lisäksi median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioita on syytetty siitä, että ne näkevät tietokonevälitteisen viestinnän liian yksipuolisena. Walther (1992) esittää osana sosiaalisen tiedon käsittelyn teoriaansa (social information processing theory), että tietokonevälitteinen viestintä muokkautuu ajan kuluessa samankaltaiseksi kasvok-

kaisviestinnän kanssa. Vaikka tietokonevälitteinen viestintä voi aluksi tuntua kylmältä ja persoonattomalta ajan kuluessa viestijät kehittävät tapoja paikata esimerkiksi puuttuvaa sosiaalisen läsnäolon tunnetta ja puuttuvaa nonverbaalista informaatiota. Täten viestintä muodostuu entistä enemmän kasvokkaisviestinnän kaltaiseksi toiminnaksi, vaikka sosiaalisten suhteiden kehittyminen voikin viedä kauemmin kuin esimerkiksi kasvokkaisviestinnässä. Tarve olla yhteydessä toisiin ihmisiin sekä tarve viestiä rohkaisevat viestijöitä ylittämään viestintävälineen rajoitukset.

Walther kumppaneineen on löytänyt lukuisia tekijöitä, jotka lisäävät tietokonevälitteiseen viestintään sosiaalista läsnäolon tunnetta ja monipuolisuutta. Tällaisia tekijöitä ovat olleet muun muassa viestijöiden väliset entiset suhteet, eli se, että viestijät ovat viestineet keskenään kauan aikaa ja ovat tätä kautta luoneet suhteita toisiinsa (Walther, Slovacek & Tidwell 2001), tieto siitä, että viestijät tulevat viestimään jatkossakin (Walther 1994), aikaleimat viesteissä (Walther & Tidwell 1995) sekä hymiöiden käyttö yms. nonverbaalisen viestinnän simulointi (Walther & D'Addario 2001). Nämä havainnot siitä, kuinka ihmiset alkavat viestintävälineen rajoituksista johtuen välittämään ja vastaanottamaan ”ylimääräistä” tietoa mitä erilaisimmin tavoin (esimerkiksi aikaleimat ja hymiöt), ovat johtaneet kokonaan uuteen tapaan nähdä aiemmin yksipuolisena ja sosiaalisesti etäisenä pidetty tietokonevälitteinen viestintä. Waltherin ja Parks (2002) esittämä *cues filtered in* -näkökulma olettaakin, että ”yksipuolisia ja sosiaalisesti etäisiä” tietokonevälitteisiä viestintävälineitä käyttäessään viestijät alkavat ajan kuluessa muodostaa niistä entistä monipuolisempia, sosiaalisesti läheisempiä ja lämpimämpiä välittämällä ja vastaanottamalla viestintävälineen mahdollistamaa tietoa entistä monipuolisemmin ja tehokkaammin.

Walther (1996) on laajentanut sosiaalisen tiedon käsittelyn teoriaansa esitellen hyperpersoonallisen viestinnän teorian. Hyperpersoonallisen viestinnän teoria olettaa, että yksilön on mahdollista kokea voivansa viestiä tietokonevälitteisesti jopa paremmin kuin kasvokkain. Tekijöitä, jotka voivat johtaa tähän, ovat muun muassa se, että lähettäjä pystyy kontrolloimaan itsestään välittyvää tietoa sekä määrällisesti että sisällöllisesti sekä se, että vastaanottaja voi yliarvioida keskustelukumppanin ominaisuuksia hyperpersoonallisessa kontekstissa, jolloin viestijät voivat kuvitella olevansa samankaltai-

sempia, kuin he todellisuudessa ovat. Lisäksi yksilöt voivat kokea positiivisesti joidenkin tietokonevälikkeiden viestintävälineiden asynkronisuuden tai semisynkronisuuden – piirteet, jotka antavat viestijälle mahdollisuuden tuottaa viestinsä harkitusti toisin kuin esimerkiksi kasvokkaistilanteissa.

Ottaen huomioon Waltherin ym. (1992; 1994; 1995; 1996; 2001; 2002) havainnot tietokonevälikkeisestä viestinnästä sen, ja erityisesti tekstipohjaisen pikaviestinnän asettaminen median monipuolisuuden ja sosiaalisen läsnäolon teorioihin voi olla monimutkaisempi tehtävä, kuin minä se on yleensä nähty. Herää kysymys, sijoittuuko tekstipohjainen pikaviestintä viestintävälineiden monipuolisuuden asteikossa puhelinkeskustelujen ja henkilökohtaisesti osoitettujen dokumenttien tietämille ollen jotain näiden kahden välimaastosta, vai tulisiko se nähdä laajempi-alaisena, moniulotteisempänä viestintävälineenä, joka voi tilanteesta riippuen ”venyä” usealle asteikon eri alueelle.

Huomioiden luvussa 2.2 esitetyt tekstipohjaisen pikaviestinnän monipuoliset, puhutun ja kirjoitetun kielen välimaastossa olevat, osittain jopa joustavat viestinnälliset piirteet sekä Waltherin ym. (1992; 1994; 1995; 1996; 2001; 2002) havainnot, on syytä olettaa, että tekstipohjainen pikaviestintä soveltuu hyvin monenlaisiin viestintätehtäviin. Kuten aiemmin luvussa 2.2 kävi ilmi, tekstipohjaista pikaviestintää voitiin yleisesti ottaen pitää miltei synkronisena puhuttua kieltä simuloivana kirjallisena toimintana. Toisaalta tekstipohjaista pikaviestintää voitiin käyttää myös asynkronisesti, jopa niinkin yksinkertaisiin tarkoituksiin kuin muistilappua korvaamaan. Jo tämän perusteella tekstipohjainen pikaviestintä näyttäisi olevan hyvin monipuolinen ja -ulotteinen viestintäväline. Tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisten piirteiden sekä Waltherin ym. (1992; 1994; 1995; 1996; 2001; 2002) havaintojen perusteella on aiheellista olettaa tekstipohjaisen pikaviestinnän yltävän jopa yli puhelinkeskustelujen monipuolisuuden aina kasvokkai-viestinnän tasolle tai kuten hyperpersoonallisen viestinnän teoria esittää, jopa yli kasvokkai-viestinnän tason. Tällainen tekstipohjaisen pikaviestinnän monipuolisuuden venyminen kasvokkai-viestinnän monipuolisuuden tasolle on Waltherin ym. (1996; 2001; 2002) havaintojen valossa mahdollista etenkin silloin, kun tekstipohjainen pikaviestintä on ollut viestijöiden välisessä käytössä kauan aikaa. Voitaisiin siis olettaa, että mitä kauemmin viestijät ovat viestineet keskenään tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla, ja

mitä kokeneempia tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttäjiä he ovat, sen enemmän he myös käyttävät tekstipohjaista pikaviestintää monimutkaiseen viestintään tekstipohjaisen pikaviestinnän saadessa yhä enemmän kasvokkaisviestinnän piirteitä.

4 TEKSTIPOHJAINEN PIKAVIESTINTÄ YRITYKSISSÄ

Tässä luvussa analysoidaan pääasiassa empiiristen tutkimusten tuloksia, joissa on tutkittu tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä yrityksissä. Luvussa kuvataan ensin, millaisissa viestintätilanteissa ja millaisiin viestintätavoitteisiin tekstipohjaista pikaviestintää käytetään yrityksissä. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä pohditaan edellisten lukujen pohjalta. Tämän jälkeen esitellään, millaisia vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä on havaittu olevan yritysten toimintaan, ja mitkä tekijät ovat vaikutusten takana. Näiden havaintojen pohjalta muodostetaan kokonaiskuva tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä yrityksissä ja sen käytön vaikutuksista yritysten toimintaan.

4.1 Tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö yrityksissä – viestintätilanteet ja -tavoitteet

Tässä luvussa analysoidaan, millaisissa viestintätilanteissa ja millaisiin viestintätavoitteisiin tekstipohjaista pikaviestintää käytetään yrityksissä. Luvussa yhdistellään tekstipohjaista pikaviestintää tutkineiden empiiristen tutkimusten tuloksia, ja näitä tuloksia peilataan median monipuolisuuden ja sosiaalisen läsnäolon teorioihin sekä tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisiin piirteisiin. Tällä tavoin muodostetaan kokonaiskuva tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttötilanteista ja -tavoitteista yrityksissä.

Eräänä tapana tutkia tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä yrityksissä on ollut aineiston keruu tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitettujen sovellusten tallentamista keskustelulokeista. Keskustelulokeja analysoimalla käytyjä keskusteluja ja tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön luonnetta yrityksissä on voitu tutkia hyvinkin tarkasti ja totuudenmukaisesti. Lokien keräämisen ja analysoimisen ohella tutkimustuloksia on voitu tarkentaa vielä esimerkiksi käyttäjille suunnatuin haastatteluin ja kyselyin, tai vaikkapa videokuvaamalla käyttäjiä työssään. Näitä tiedonkeruutapoja hyödyntäviä tutkimuksia ovat olleet muun muassa Cho ym. (2005), Hansen ym. (2002), Isaacs ym. (2002), Muller,

Rave, Kogan, Millen & Carey (2003), Nardi ym. (2000) ja de Vos, ter Hofte & de Poot (2004). Kaikissa edellä mainituissa tutkimuksissa on tutkittu tekstipohjaista pikaviestintää yrityksissä ja muun muassa sitä, millaisiin viestintätarkoituksiin sitä yrityksissä käytetään.

Nardin ym. (2000) suorittama tutkimus tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä yrityksissä on eräs varhaisimmista ja eniten lainatuista tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä yrityksissä selventävistä tutkimuksista. Tutkimukseen valittiin 19 työläistä kahdesta eri yrityksestä. Valitut koehenkilöt olivat kaikki kokeneita uusien viestintäteknologioiden käyttäjiä. Seitsemän tutkimukseen osallistuneista koehenkilöistä työskenteli suuressa telekommunikaatioalalla toimivassa yrityksessä, kaksitoista noin 700 henkeä työllistävässä internet-toimialalla toimivassa yrityksessä. Mukana oli myös yksi yritysten ulkopuolinen itsenäinen työntekijä. Tutkimukseen valittujen koehenkilöiden toimenkuvat vaihtelivat hyvin paljon: mukana oli muun muassa sihteereitä, internet-suunnittelijoita, markkinointi asiantuntijoita, graafikkoja ja johtajia. Aineistoa tutkimukseen kerättiin keskustelulokeista, haastatteluin sekä tarkkailemalla ja videokuvaamalla koehenkilöitä työssään. Se, että kaikki tutkimukseen valitut koehenkilöt olivat kokeneita uusien viestintäteknologioiden käyttäjiä, tulee muistaa myös tutkimuksen tuloksia analysoitaessa. Tällä tavoin tutkimukseen valikoitui mitä luultavimmin uusiin viestintävälineisiin ja -teknologioihin positiivisemmin suhtautuva joukkio, kuin mitä olisi valikoitunut, jos mukana olisi ollut myös vähemmän tottuneita uusien viestintäteknologioiden käyttäjiä.

Tutkimukseen osallistuneet käyttäjät pitivät tekstipohjaista pikaviestintää pääasiassa rentona, informaalisenä, ystävällisenä ja jopa hauskanakin viestintävälineenä. Syynä tähän pidettiin tekstipohjaisen pikaviestinnän kielellistä huolittelemattomuutta. Myös se, että tutkimukseen osallistujat viestivät hyvin usein entuudestaan tuttujen ihmisten kanssa vaikutti siihen, millaisena se koettiin. Toisaalta voidaan olettaa, että tekstipohjaisen pikaviestinnän muutkin piirteet, kuten esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän simulointi hymiöiden yms. avulla ja viestinnän semisykroninen luonne vaikuttavat myös siihen, että tekstipohjainen pikaviestintä koetaan rentona, informaalisenä, ystävällisenä ja hauskana viestintäkanavana.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän kokeminen informaalisena viestintävälineenä ja sen soveltuminen erinomaisesti informaaliseseen viestintään on selitettävissä sen viestinnällisten piirteiden avulla. *Informaalisena viestintänä* pidetään viestintää, joka on suunnittelematonta, lyhytkestoista ja säännöllistä. Informaalisella viestinnällä on useita vaikutuksia yritysten toimintaan. Siitä on hyötyä muun muassa työhön liittyvien tehtävien suorittamisessa, ryhmätyön koordinoimisessa, yrityskulttuurin siirtämisessä, sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylipäätensä kaikessa viestinnässä, jolla pyritään vähentämään viestinnän moniselitteisyyttä ja jakamaan informaatiota. (Fish, Kraut, Root & Rice 1993; Kraut, Fish, Root & Chalfonte 1993)

Whittaker, Forhlich ja Daly-Jones (1994) ovat tutkineet tarkemmin informaalisesta viestinnän luonnetta yrityksissä. Whittaker ym. (1994) nauhoittivat ja analysoivat tutkimuksessaan videonauhuriin ja kannettavien mikrofoniin avuin kahden toimistotyöläisen työviikon aikana käymät informaaliset keskustelut. Toinen koehenkilöistä työskenteli viestintäpäällikkönä teollisessa tutkimuslaboratoriossa, kun taas toinen neuvottelijana keskisuudessa omaisuudenarvointiyhtiössä. Tarkkailun ulkopuolelle jäivät ainoastaan koehenkilöiden ruokatautot ja luottamukselliset tapaamiset. Videonauhurit asetettiin kuvaamaan koehenkilöiden työhuoneita, kun taas mikrofonit kulkivat koko ajan koehenkilöiden mukana.

Whittaker ym. (1994) havaitsivat tutkimuksessaan, että informaalisesta viestinnästä muodostui suuren osan koehenkilöiden koko työajasta (31 prosenttia). Suurin osa informaalisesta viestinnästä oli luonteeltaan lyhyttä, suunnittelematonta ja kahdenkeskeistä. Tutkimuksessa selvisi, että suurin osa informaalisesta viestinnästä käytiin toisten työhuoneissa, ja että peräti 62 prosenttiin koehenkilöiden soittamista puhelinsoitoista ei vastattu. Informaalisesta viestintätilanteesta alkoi tyypillisesti siten, että viestinnän kohteena oleva henkilö keskeytettiin hänen kulloisestakin työtehtävästään viestinnän ajaksi. Hyvin harvat keskustelut alkoivat formaalein tervehdyksin ja jäähyväisin. Normaalisti viestinnässä mentiin suoraan itse asiaan. 75 prosentissa käytyjä informaalisia keskusteluja viitattiin aiempaan kontekstiin, kuten esimerkiksi aiemmin käytyihin keskusteluihin. Lisäksi 53 prosentissa keskusteluja hyödynnettiin jollain tapaa dokumentteja.

Kun näitä Whittakerin ym. (1994) tekemiä havaintoja informaalisesta viestinnästä tarkastellaan tekstipohjaisen pikaviestinnän kannalta, voidaan havaita, kuinka hyvin tekstipohjainen pikaviestintä soveltuu informaaliseseen viestintään. Se, että suurin osa informaalisesta viestinnästä tapahtuu toisten työhuoneissa tarkoittaa myös sitä, että viestinnän kohteena oleva henkilö on näissä tapauksissa mitä luultavimmin oman tietokoneensa lähetyvillä, eli häneen voidaan ottaa yhteyttä myös tekstipohjaisen pikaviestimen avulla. Tekstipohjaisen pikaviestimen kontaktilistalta voidaan nähdä heti onko viestin vastaanottaja läsnä ja valmiina yhteydenottoa varten, ja täten voidaan välttyä esimerkiksi turhilta puhelinsoitoilta, joihin ei saada vastausta. Käyttämällä tekstipohjaista pikaviestintää voidaan välttää myös työhuoneiden välillä ravaamista. Hyödyntämällä kontaktilistojen välittämää tietoutta muista käyttäjistä voidaan vähentää informaalisesta viestinnän aiheuttamia häiriötä ja katkoksia vastaanottajan työhön – mikäli kontaktilistalta nähdään, että viestinnän kohteena olevan henkilön tila on kiireinen, voidaan viestinnän aloittamista lykätä sopivammalle ajankohdalle. Lisäksi tekstipohjainen pikaviestintä koetaan usein muutenkin vähemmän häiritsevänä kuin esimerkiksi puhelinsoitot saati työhuoneissa pistäytymiset, kuten tässä luvussa myöhemmin havaitaan.

Tekstipohjainen pikaviestintä soveltuu informaaliseseen viestintään myös siltä kannalta, että informaalisissa keskusteluissa viitataan paljon aiempaan kontekstiin, ja että niissä hyödynnetään paljon dokumentteja: tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla on helppoa palauttaa sen kautta käytyjen keskustelujen sisällöt hetkessä keskusteluikkunoista ja -lokeista, sekä tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla on mahdollista siirtää dokumentteja käyttäjien kesken. Whittakerin ym. (1994) havainto siitä, että informaalisissa keskusteluissa keskustelujen viralliset avaukset ja päätökset ovat harvinaisia, ja että informaalisesta viestintä voidaan nähdä yhtenä pitkänä hajautettujen ja lyhyiden keskustelujen muodostamana kokonaisuutena, joita käydään jatkuvasti avoinna olevien viestintäkanavien kautta, soveltuu sekin tekstipohjaisen pikaviestinnän luonteeseen – myös tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta käytävät keskustelut muodostuvat usein hajanaisista ja lyhyistä keskusteluista, joita käydään jatkuvasti avoinna olevan viestintäkanavan kautta. Aivan kuten informaalisessa viestinnässä, myös tekstipohjaisessa pikaviestinnässä keskustelujen formaalit avaamiset tai lopettamiset ovat harvinaisia, ja käytyihin keskusteluihin voidaan palata hyvinkin pitkän ajan kuluttua keskustelujen ensimmäisestä ”pää-

tymisestä”. Myös näihin tekstipohjaisen pikaviestinnän piirteisiin tullaan palaamaan myöhemmin tässä luvussa.

Nardin ym. (2000) tutkimuksessa tekstipohjaisen pikaviestinnän keskeisin käyttötarkoitus oli nopeiden vastausten ja selvennysten saaminen pikaisesti kysymyksiin. Tekstipohjaisen pikaviestinnän katsottiin soveltuvan tähän käyttötarkoitukseen erinomaisesti juuri siksi, että se mahdollisti puhelinkeskustelujen nopeuden sähköpostin hitauden sijaan ilman sitä riskiä, että keskusteluissa ajaututtaisiin ylimääräiseen ja aikaa vievään ”jaarritteluun”, mitä tutkimukseen osallistuneet pitivät varsin yleisenä puhelinkeskustelujen haittapuolena.

Tekstipohjainen pikaviestintä soveltuu nopeiden vastausten ja selvennysten saamiseen erinomaisesti myös sen vuoksi, että jo ennen viestin lähettämistä voidaan kontaktilistalta nähdä suoraan viestin vastaanottajan tila ja se, onko viestin vastaanottaja ylipäättänsä tavoitettavissa. Mikäli viestin lähettäjä esimerkiksi näkee, että viestin vastaanottaja on kahvitauolla, voi hän jättää pikaista vastausta vaativan viestin kokonaan lähettämättä, ja välttyä täten turhalta viestinnältä ja ajanhukalta. Kontaktilistojen kautta käyttäjien välille muodostuu ikään kuin koko ajan auki oleva ”viestinnällinen silta”, jonka ansiosta viestintä on nopeaa ja vaivatonta aloittaa milloin tahansa. Tämän sillan ansiosta tekstipohjaisen pikaviestinnän aloittamisen kynnyks on matalampi kuin esimerkiksi puhelinkeskustelun aloittamisen kynnyks. Tämäkin voi olla eräs syy siihen, miksi tekstipohjaista pikaviestintää hyödynnetään yrityksissä nopeiden vastausten ja selvennysten saamiseen. Tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta voidaan kysyä nopeita kysymyksiä, joiden vuoksi viestijä ei normaalisti vaivautuisi esimerkiksi soittamaan.

Nardi ym. (2000) havaitsivat, että tekstipohjaista pikaviestintää käytettiin varsin usein myös koordinointiin ja aikatauluista sopimiseen. Pääsyy siihen, miksi tekstipohjaista pikaviestintää pidettiin tähän soveltuvana, löytyi jälleen sen välittömyydestä esimerkiksi sähköpostiin verrattuna. Etuina puhelimeen verrattuna koehenkilöt mainitsivat muun muassa sen, että tekstipohjaista pikaviestintää käyttämällä on mahdollista sivuuttaa tiettyjä puhelin- ja sähköpostikeskusteluihin liittyviä formaaliuksia, kuten tervehdyksiä ja esittäytymisiä. Tekstipohjaista pikaviestintää käytettiin samoista syistä myös satunnais-

ten sosiaalisten tapaamisten koordinointiin ja niistä sopimiseen, kuten esimerkiksi lounasajoista sopimiseen.

Tekstipohjainen pikaviestintä soveltuu koordinointiin ja aikatauluista sopimiseen hyvin myös siksi, että siinä yhdistyvät viestinnän reaaliaikaisuus ja viestien säilyvyys. Keskusteluja voidaan käydä reaaliajassa, ja ne jäävät talteen keskusteluikkunoihin ja -lokeihin ilman, että niitä erikseen merkattaisiin ylös. Näin ollen esimerkiksi sovitut ajankohdat on helppo palauttaa mieleen tarkastelemalla keskustelulokien sisältöä. Yksikään muu viestintäväline ei yhdistä yhtä tehokkaasti viestinnän reaaliaikaisuutta ja viestien säilyvyyttä. Toki esimerkiksi puhelinkeskusteluja voidaan nauhoittaa, mutta näin arkistoitujen keskustelujen läpikäyminen ja tiedon etsiminen niistä on huomattavasti työläämpää ja epäkäytännöllisempää kuin tekstipohjaisten pikaviestimien tallentamien keskustelulokien läpikäyminen.

Nardin ym. (2000) tutkimat käyttäjät käyttivät tekstipohjaista pikaviestintää myös yhteydenpitoon perheen ja tuttavien kanssa. Tällaisen käytön katsottiin parantavan käyttäjien työssäviihtyvyyttä ja tarjoavan käyttäjille mukavan hetkellisen tauon työnteosta ja työympäristöstä. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön kynnys tällaiseen työnulkopuoliseen viestintään työssä oltaessa voi olla matalampi kuin esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin, sillä käyttäjä voi nähdä koko ajan tuttaviansa ja perheenjäseniensä tavoitettavuuden ja tilan kontaktilistalta, ja on tällä tavoin tietyllä tapaa koko ajan yhteydessä heihin.

Nardi ym. (2000) havaitsivatkin, että tekstipohjaista pikaviestintää käytetään usein pelkästään toisten tavoitettavuuden tarkkailemiseen ilman varsinaista viestintää. Tämä tapahtuu kontaktilistojen avulla toisten käyttäjien tiloja seuraamalla. Kontaktilistan kautta eri kontaktihenkilöiden tiloja tarkkailemalla käyttäjälle voi syntyä myös tietynlainen tunne yhteenkuuluvuudesta ja läsnäolosta ilman, että käyttäjä edes varsinaisesti viestisi kenenkään kanssa. Eräs käyttäjä kuvaa tätä tunnetta (Nardi ym. 2000, 85) vapaasti suomennettuna seuraavanlaisesti: ”Tuntuu, että tiedät, missä toiset ihmiset ovat, ja että et ole ainoa, joka työskentelee viikonloppuna. Minusta on mielenkiintoista pelkästään tietää, että joku muu on jossain muualla tekemässä jotain samaan aikaan, kun itse työsken-

telen. Siitä tulee tunne, että olet tässä maailmassa yhdessä muiden kanssa, joten tekstipohjainen pikaviestintä luo ikään kuin oman pienen todellisuutensa.”.

Tekstipohjaista pikaviestintää hyödynnettiin myös tapaamisten alustamisessa. Tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla on varsin yleistä kysyä esimerkiksi onko viestintäkumppanilla aikaa puhelinkeskustelua tai tapaamista varten. Koehenkilöt kokivat puhelinkeskustelujen tai tapaamisten alustamisen tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta kohteliaampana ja vähemmän häiritsevänä kuin esimerkiksi sen, että soitettaisiin viestintäkumppanille suoraan, saati vierailtaisiin hänen työhuoneessaan ennalta sopimattomana ajankohtana.

Nardi ym. (2000) havaitsivat tutkimuksessaan, että tekstipohjaista pikaviestintää käytetään ja tarkkaillaan varsin usein muun työn ohessa. Viesteihin vastaamista saatetaan lykätä sopivammalle ajankohdalle tai viestijät saattavat tehdä muuta samaan aikaan, kun he käyvät keskustelua tekstipohjaisen pikaviestinnän välityksellä. Viestien säilyvyys ja joustavat vasteajat ovat pääsyyinä siihen, että tällainen ”moniajo” on tekstipohjaisessa pikaviestinnässä helpompaa ja yleisempää, kuin esimerkiksi puhelinkeskustelujen saati kasvokkaisuviestinnän yhteydessä. Tekstipohjaisen pikaviestinnän semisykronisen luonteen vuoksi viesteihin ei läheskään aina odoteta välitöntä vastausta, eikä viestin lähettäjä loukkaannu, vaikkei hän heti saisikaan vastausta viestiinsä.

Nardin ym. (2000) tutkimuksessa tekstipohjaisen pikaviestinnän etuna puhelimeen nähdessä käyttäjät kokivat myös sen, että viestin saapuessa he näkevät heti keltä se tulee, eikä heidän tarvitse vastata viestiin saadakseen selvyyttä siitä, kuka heihin yrittää ottaa yhteyttä. Myös tekstipohjaisiin pikaviesteihin vastaaminen koettiin esimerkiksi soittopyyntöihin vastaamista helpommaksi. Tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta käytyjen keskustelujen havaittiin olevan kestoiltaan varsin lyhyitä ja pikaisia, mutta toisaalta keskustelut saattoivat venyä hyvinkin pitkiksi viestien säilyvyyden ja joustavien vasteaikojen vuoksi. Esimerkiksi jos viesteihin ei haluttu vastata heti, voitiin niihin vastaamista lykätä useiksi minuuteiksi tai jopa tunneiksi, ja toisaalta vanhoja keskustelua saatettiin jatkaa jopa useiden tuntien päästä keskustelujen ensimmäisestä ”päättymisestä”.

Keskustelijat saattavat tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä esimerkiksi viestin saatuaan jättää sen näytölle odottamaan ja jatkaa kulloistakin työtehtäväänsä. Työtehtävän suoritettuaan he voivat palata näytöllä odottavaan viestiin ja vastata siihen vasta tällöin. Tällaista käyttäytymistä ei tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä pidetä omi-tuisena tai työkeänä, kuten edellä todettiin, toisin kuin esimerkiksi puhelinkeskusteluissa, joissa miltei poikkeuksetta odotetaan vastausta viesteihin heti.

Nardi ym. (2000) raportoivat tutkimuksessaan myös siitä, kuinka tekstipohjaisen pika- viestinnän yhteydessä viestijät tyypillisesti tarkkailevat keskustelujen etenemistä. Mikä-li keskustelijat havaitsevat, että keskustelu on muuttumassa liian monimutkaiseksi teks- tipohjaisen pikaviestinnän kautta käytäväksi, saattavat he päätyä kesken keskustelun vaihtamaan viestintävälineen monipuolisempaan pidettyyn viestintävälineeseen, kuten esimerkiksi puhelimeen. Tämä havainto antaa tukea median monipuolisuuden sekä so- siaalisen läsnäolon teorioiden oletuksille monipuolisempien viestintävälineiden soveltu- vuudesta monimutkaisempiin viestintätehtäviin ja sille, miten tietokonevälitteinen vies- tintä on niihin perinteisesti sovitettu. Havainto tukee myös käsitystä siitä, kuinka viesti- jät viestiessään pyrkivät käyttäytymään mahdollisimman rationaalisesti valiten viestintä- välineen viestintätilanteen ja -tavoitteen perusteella.

Kerätyn materiaalin suhteen eräs laajimmista tekstipohjaisen pikaviestinnän yrityskäyt- töä käsittelevistä tutkimuksista on Isaacsin ym. (2002) suorittama tutkimus. Isaacs ym. (2002) tarkastelivat tutkimuksessaan tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitetun Hub- bub-sovelluksen käyttöä. Hubbub-sovellusta jaettiin käyttöön pääasiassa telekommuni- kaatioalalla toimivassa yrityksessä, mutta sovellusta levitettiin käyttäjille myös laajem- min esimerkiksi asiakasmessuilla. Ehtona sovelluksen käyttöönotolle oli, että käyttäjä antoi luvan tallentaa kaikki keskustelunsa lokitiedostoihin, jotka myöhemmin analysoi- taisiin.

Tutkimukseen kerättiin tarkasteltavaksi 16 kuukauden ajanjaksolta aktiivisten käyttäjien joukkio eli kaikki ne käyttäjät, jotka käyttivät kyseisenä ajanjaksona Hubbubia vähin- tään viitenä eri päivänä, ja olivat olleet osallisina vähintään viidessä eri keskustelussa. Tällä tavoin tutkimukseen karsiutui 437 käyttäjän joukko 1031 käyttäjistä ja 21 213

keskustelun lokitiedot. Käyttäjien sähköpostiosoitteista päätellen puolet tutkimukseen karsiutuneista käyttäjistä olivat telekommunikaatioalalla toimineen yrityksen työntekijöitä.

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida, että Hubbub-sovelluksessa oli joitain erikoisominaisuuksia, kuten esimerkiksi sisään- ja uloskirjautumisen yhteydessä soitettavat säädettävissä olevat äänimerkit sekä keskusteluikkunan aktiivisuuden näyttäminen (viestijä näkee, onko viestintäkumppanilla keskusteluikkuna päällimmäisenä aktiivisena ikkunana vai ei), jotka saattoivat vaikuttaa sovelluksen käyttöön ja täten myös tutkimustuloksiin. Myös se, että käyttäjät olivat tietoisia siitä, että heidän keskustelunsa tallennettaisiin lokitiedostoihin, saattoi vaikuttaa suurestikin käytyjen keskustelujen sisältöön.

Isaacsin ym. (2002) tutkimuksen keskeisimpiä havaintoja oli, että ainoastaan 28 prosenttia tutkituista käydyistä keskusteluista voitiin pitää yksinkertaisina, yhden asian käsitteelyyn keskittyneinä keskusteluina. Suurin osa tutkituista keskusteluista luokiteltiin siis monimutkaisiksi, useita eri asioita käsitteleviksi keskusteluiksi. Tämä havainto on ristiriidassa median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioiden, aiempien tutkimusten (Connel, Mendelsohn, Robins & Canny 2001; Grinter & Eldridge 2001; Grinter & Palen 2002; Milewski & Smith 2000; Nardi ym. 2000) ja sen yleisen käsityksen, ettei tekstipohjainen pikaviestintä soveltuisi monimutkaisten viestien välittämiseen, kanssa.

Nardin ym. (2000) tutkimuksen tavoin Isaacsin ym. (2002) tutkimuksessa rekisteröidyt keskustelut jäivät lyhyiksi, ollen keskiarvoltaan vain noin neljä ja puoli minuuttia pitkiä. Toisaalta käytyjen keskustelujen lyhyys ei ollut kovinkaan yllättävä havainto, kun niiden kesto verrattiin muunlaisten samantyyppisten keskustelujen keston, kuten esimerkiksi kasvotusten käytävien satunnaisten ja informaalien keskustelujen keston. Isaacsin ym. (2002) tutkimus löysi tukea myös aiemmille havainnoille (Grinter ym. 2002; Nardi ym. 2000) siitä, että muiden tehtävien suorittaminen tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä on varsin yleistä. Tällaista moniajtoa havaittiin jopa 85 prosentissa käytyjä keskusteluja.

Aiemmissa tutkimuksissa (Connel ym. 2001; Milewski ym. 2000; Nardi ym. 2000) on havaittu, että keskustelijat vaihtavat tekstipohjaisen pikaviestinnän yhteydessä varsin usein viestintävälinettä keskustelun muuttuessa liian monimutkaiseksi tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta käytäväksi. Isaacs ym. (2002) eivät löytäneet tukea tälle väittämälle. Isaacs ym. (2002) havaitsivat, että viestintävälinettä vaihdettiin 16 prosentissa käydyistä keskusteluista. Viestintävälineen vaihdokset johtuivat kuitenkin miltei aina siitä, että keskustelun tarkoituksena oli alun perinkin ollut sopia yhteisestä kasvokkain tapaamisesta tai puhelinkeskustelusta eivätkä siitä, että tekstipohjainen pikaviestintä olisi tullut liian rajoittuneeksi viestintävälineeksi viestinnän muututtua monimutkaiseksi. Vain kolmessa prosentissa käytyjä keskusteluja vaihdettiin viestintävälinettä siksi, ettei tekstipohjainen pikaviestintä enää soveltunut viestintävälineeksi keskustelun muututtua liian monimutkaiseksi.

Isaacsin ym. (2002) tulokset eivät siis anna tukea median monipuolisuuden ja sosiaalisen läsnäolon teorioiden käsityksille tietokonevälitteisestä viestinnästä yksipuolisena, ainoastaan yksinkertaisten viestien välittämiseen soveltuvana viestintämuotona. Toisaalta havaintoja, joita Connel ym. (2001), Milewski ym. (2000) ja Nardi ym. (2000) ovat tehneet tekstipohjaisen pikaviestinnän vaihdosta monipuolisempina pidettyihin viestintävälineisiin kesken keskustelujen, ei voida sivuuttaa. Näiden ristiriitaisten tuloksien valossa on hyvin mahdollista, että viestintävälineen vaihdokset tekstipohjaisesta pikaviestinnästä esimerkiksi puhelimeen voisivat johtua muista syistä kuin siitä, ettei tekstipohjainen pikaviestintä olisi riittävän monipuolinen viestintäväline monimutkaistenkin viestien välittämiseen. Eräs tällainen syy voi olla esimerkiksi tietokoneella kirjoittamisen hitaus – hitaat kirjoittajat eivät välttämättä mielellään viesti paljon kirjoittamista vaativia viestejä tekstipohjaisen pikaviestinnän välityksellä kirjoittamiseen kuluvan ajan vuoksi, vaan vaihtavat tämän vuoksi viestintävälineen puhelimeen, jolla viestintä sujuu heidän kannalta nopeammin. Tällöin käyttäjän kirjoitusnopeus ikään kuin määrittelisi sitä, kuinka monipuolinen viestintäväline tekstipohjainen pikaviestintä hänelle on, joka voisi selittää toisistaan poikkeavat tutkimustulokset.

Isaacsin ym. (2002) tutkimuksessa selvitettiin myös, mihin käyttötarkoituksiin tekstipohjaista pikaviestintää käytettiin. Selvästi eniten tekstipohjaista pikaviestintää käytet-

tiin työhön liittyvään viestintään. Käydyistä keskusteluista 61,8 prosenttia voitiin lukea työhön liittyviksi. Kategoriaan koordinointi ja aikatauluista sopiminen voitiin lukea 30,5 prosenttia käydyistä keskusteluista. Henkilökohtaisiksi voitiin lukea 13 prosenttia keskusteluista, kun taas pelkiksi tervehtimisviesteiksi ainoastaan 5,4 prosenttia käydyistä keskusteluista. Vastaamattomat viestit kategoriaan, johon luettiin viestit, joihin ei saatu vastausta vähintään viiden minuutin kuluessa viestin lähettämisestä, voitiin lukea 23,6 prosenttia keskusteluista. Tekstipohjaisen pikaviestinnän yksityisen käytön perusteella syntynyt yleinen käsitys ja pelko siitä, että tekstipohjaista pikaviestintää käytettäisiin työpaikoillakin pelkästään tuottamattomaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, näyttäisi olevan näiden lukujen valossa aiheeton. Toisaalta käyttäjien tietoisuus siitä, että heidän keskustelunsa tallennetaan myöhemmin analysoitaviin keskustelulokeihin, saattoi vähentää henkilökohtaisten ja työhön liittymättömien viestien määrää tutkimuksessa.

Isaacin ym. (2002) tutkimus jaotteli työhön liittyvät keskustelut vielä kolmeen alakategoriaan: työhön liittyvä keskustelu, työn tekemiseen liittyvä keskustelu, eli keskustelu työstä tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta samaan aikaan kyseistä työtä tehtäessä, sekä työtä sivuava keskustelu, eli keskustelu jostain työhön liittyvästä aihealueesta, kuten tietokoneongelmista, yrityksen tilanteesta jne. Työhön liittyviksi luettiin 49,8 prosenttia pääkategorian työ keskusteluista, työn tekemiseen liittyviksi 12 prosenttia, kun taas työtä sivuaviksi jopa 54 prosenttia. Nämä luvut kertovat, että tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta on varsin yleistä suoraan omaan työhön liittyvän viestinnän ohella viestiä myös yritykseen ja työhön liittyvää yleisemmän tason tietoa. Tämäkin tulos tukee havaintoa siitä, että tekstipohjaista pikaviestintää käytetään usein informaaliin viestintään, ja tätä kautta esimerkiksi yrityskulttuurin välitykseen.

Isaacs ym. (2002) havaitsivat tekstipohjaista pikaviestintää käytettävän synkronisen viestinnän lisäksi myös asynkroniseen viestintään muistilappuylisesti. Tekstipohjaisen pikaviestinnän etuna muihin asynkronisiin viestintävälineisiin (kuten esimerkiksi sähköpostiin) nähden pidettiin sitä, että tekstipohjaisen pikaviestimen kautta lähetetty ”muistilappu” on helppo havaita, sillä se odottaa päällimmäisenä tietokoneen näytöllä, kun käyttäjä palaa tietokoneelleen. Toki se, pompahtaako keskusteluikkuna näytön päällimmäiseksi viestin saapuessa, voi riippua käytettävästä sovelluksesta ja käyttäjän mää-

rittelemistä asetuksista. Lisäksi koettiin, että tällainen tekstipohjaisen pikaviestimen kautta lähetetty muistilappu on helpompi vastaanottaa ja siihen on myös helpompi vastata kuin esimerkiksi soittopyyntöön (ks. Nardi ym. 2000).

Isaacsin ym. (2002) tutkimuksessa tutkittiin myös erityyppisiä käyttäjäryhmiä. Käyttäjät ryhmiteltiin käyttöaktiivisuuden mukaan aktiivisiin ja normaalikäyttäjiin. Lisäksi käyttäjät jaoteltiin viestintäparien mukaan säännöllisiin ja epäsäännöllisiin viestintäpareihin. Aktiiviset käyttäjät ja säännölliset parit käyttivät yleisesti ottaen tekstipohjaista pikaviestintää peruskäyttäjiä ja epäsäännöllisiä pareja intensiivisemmin, monipuolisemmin ja monimutkaisempiin viestintätarkoituksiin. Tämän havainnon voidaan katsoa tukevan Waltherin ym. (1992, 1996, 2001, 2002) näkemyksiä siitä, että tietokonevälinen viestintä muuttuu käytön ja viestijöiden välisten suhteiden pitkittyessä entistä enemmän kasvokkaisviestinnän kaltaiseksi, kun viestijät oppivat hyödyntämään tietokonevälitteisen viestintävälineen tarjoamia mahdollisuuksia ja kiertämään sen rajoituksia entistä tehokkaammin.

Isaacsin ym. (2002) tutkimuksen lisäksi tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä oletettua monimutkaisempiin viestintätehtäviin yrityksissä on raportoitu myös muissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Hansen ym. (2002) tutkivat tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä seitsemän sovelluskehittäjän parissa. Hansen ym. (2002) raportoivat tutkimuksessaan tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä ongelmien tunnistamiseen ja ratkaisemiseen sekä uusien suunnitelmien luomiseen. He havaitsivat tutkimuksessaan myös muita yksinkertaisempia ja yleisempiä käyttötarkoituksia, kuten tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö henkilöiden tavoittamiseen, työn koordinoimiseen sekä aikatauluista sopimiseen. Hansenin ym. (2002) tutkimuksen heikkoutena voidaan tosin pitää sitä, että se keskittyi pelkästään tiettyyn ammattiryhmään, sovelluskehittäjiin.

Muller ym. (2003) tutkivat tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitetun Lotus Sametime-sovelluksen käyttöönottoa ja käytön kehittymistä 24 kuukauden ajanjaksolla kolmessa eri yrityksessä. Aineisto tutkimukseen kerättiin pelkästään haastatteluin. Tutkimuksessa ei hyödynnetty lainkaan keskustelulokeja, ja täten tuloksissa voivat korostua tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden subjektiiviset asenteet ja käsitykset tekstipohjaisesta

pikaviestinnästä. Lisäksi se, että tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, saattoi vääristää tutkimuksen tuloksia siten, että tutkimukseen osallistuivat vain tekstipohjaisesta pikaviestinnästä eniten kiinnostuneet ja sitä eniten käyttäneet henkilöt. Tutkimuksen tuloksissa korostettiin yritystä, josta saatiin suurin vastaajamäärä 283 vastannutta vastausprosentin ollessa kyseisessä yrityksessä 28 prosentin luokkaa.

Kun Muller ym. (2003) kysyivät käyttäjiltä syytä tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön, oli suurin syy tutkimuksen pääkohteena olleessa yrityksessä nopeiden vastausten saaminen. Yli puolet käyttäjistä vastasi syyksi myös puhelimen välttämisen, toisten tilojen tarkkailemisen sekä pikaisten selvennyksien hakemisen. Ainoastaan alle 25 prosenttia vastanneista ilmoitti syyksi yleisen kanssakäymisen, henkilökohtaisten tapaamisten keston lyhentämisen, aikatauluista sopimisen tai muut käyttötarkoitukset. Muista yrityksistä saadut tulokset olivat hyvin samansuuntaisia tutkimuksessa pääkohteena olleiden yritysten vastausten kanssa. Näidenkin tulosten perusteella tekstipohjaisen pikaviestinnän pääasiallinen käyttö yrityksissä näyttäisi olevan työhön liittyvässä viestinnässä yleisen kanssakäymisen ja rupattelun osuuden jäädessä hyvin vähäiseksi.

Mullerin ym. (2003) tutkimuksessa kartoitettiin myös käyttäjien viestintäkumppaneita. Selvästi suurin osa tutkimuksen pääkohteena olleiden yritysten vastanneista viesti eniten oman osastonsa tai työryhmänsä jäsenien kanssa. Noin puolet vastanneista viesti tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta myös johtajien, muiden osastojen työntekijöiden ja ystäviensä kanssa. Muista yrityksistä saadut vastaukset olivat jälleen hyvin samansuuntaisia. Tuloksista voidaan päätellä, että tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta ollaan yhteydessä monenlaisiin eri sidosryhmiin, ja että sitä voidaan käyttää informaalisen viestinnän lisäksi myös virallisempaan viestintään viestittäessä esimerkiksi johtajien kanssa.

Muller ym. (2003) havaitsivat tutkimuksessaan Isaacin ym. (2002) tavoin muutoksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytössä käyttäjien käyttökokemuksen kasvaessa. Muller ym. (2003) havaitsivat, että mitä enemmän käyttäjien käyttökokemus karttui, sitä enemmän, intensiivisemmin ja useamman eri henkilön kanssa he viestivät tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta. Käyttökokemuksen kasvaessa käyttäjät alkoivat myös käyttää tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitettua sovellusta entistä monipuolisemmin.

Lisäksi käyttötarkoitukset muuttuivat ajan kuluessa. Etenkin tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttäminen aikatauluista sopimiseen ja yleiseen kanssakäymiseen kasvoivat käyttökokemuksen karttuessa.

Myös de Vos ym. (2004) tutkivat tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönottoa ja käyttöä yrityksissä. He tutkivat tekstipohjaista pikaviestintää tietotyön tekemiseen erikoistuneessa 104 henkilöä työllistävässä yrityksessä. Aineistoa tutkimukseensa he keräsivät muun muassa keskustelulokeista, dokumenteista sekä erilaisin haastatteluin ja kyselyin. De Vosin ym. (2004) tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa tulee muistaa, että kohteena oli ainoastaan yksi yritys, jolloin kyseisen yrityksen yrityskulttuuri ja asenteet saattaa korostua tuloksissa.

De Vosin ym. (2004) tulokset tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttötarkoituksista yrityksissä ovat hyvin samankaltaisia aiemmin esiteltyjen tulosten (Hansen ym. 2002; Isaacs ym. 2003; Muller ym. 2003; Nardi ym. 2000) kanssa. 98 prosenttia tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttötarkoituksia kartoittaneeseen kyselyyn vastanneista käytti tekstipohjaista pikaviestintää pikaisten vastausten ja selvennysten saamiseksi, 91 prosenttia kontaktihenkilöiden tilaan liittyvän tiedon saamiseksi. 60 - 70 prosenttia vastanneista käytti tekstipohjaista pikaviestintää satunnaisten sosiaalisten tapaamisten koordinointiin ja niistä sopimiseen, kuten esimerkiksi lounasajoista sopimiseen, työn koordinointiin, satunnaisten työhön liittyvien tapaamisten koordinointiin sekä sosiaalisten kontaktien ylläpitoon. Hieman alle puolet vastanneista käytti tekstipohjaista pikaviestintää yhteydenpitoon ystäviensä ja perheidensä kanssa sekä puhelinta korvaamaan. 32 prosenttia vastanneista kävi tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla monimutkaisia työhön liittyviä keskusteluja.

De Vos ym. (2004) havaitsivat, että raportoitu työn yhteensopivuus tekstipohjaisen pikaviestinnän kanssa vaihteli paljon, vaikka tutkimuksen kohteena olikin ainoastaan yksi yritys. Toimenkuvan vaikutusta tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön ovat tutkineet tarkemmin muun muassa Cho ym. (2005).

Cho ym. (2005) tutkivat läheisesti kuuden kuukauden ajan kahden Korealaisessa yrityksessä työskentelevän henkilön tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä. Yrityksen pääkonttorissa, jossa koehenkilöt työskentelivät, oli töissä n. 800 työläistä. Lisäksi yrityksellä oli konttoreita eripuolella maailmaa, joissa työskenteli arviolta 4200 työläistä. Kiinnostuksen kohteina tutkimuksessa olivat muun muassa se, mihin tarkoitukseen koehenkilöt tekstipohjaista pikaviestintää käyttivät, ja keiden kanssa he viestivät.

Cho ym. (2005) havaitsivat, että toimenkuva vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millä tavoin viestijät tekstipohjaista pikaviestintää käyttävät. Ensimmäinen koehenkilöistä, jonka toimenkuvana oli toimia teknisenä tukihenkilönä, käytti tekstipohjaista pikaviestintää ongelmien tunnistamiseen ja ratkaisemiseen työtoveriensa kanssa. Toinen koehenkilöistä, jonka työtehtävä markkinointistrategioiden parissa vaati laaja-alaista tiedon keräämistä ja analysointia yrityksen sisältä ja ulkopuolelta, käytti tekstipohjaista pikaviestintää puolestaan tiedonkeruuseen esimerkiksi dokumentteja vaihtamalla sekä suhteiden luontiin ja ylläpitoon. Koehenkilöiden viestintäkumppanien analysointi antoi lisätukea sille havainnolle, että viestijän toimenkuva vaikuttaa ratkaisevasti siihen, miten hän tekstipohjaista pikaviestintää käyttää, ja keiden kanssa hän tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla viestii. Ensimmäinen koehenkilöistä viesti lähinnä omaan osastoonsa kuuluvien henkilöiden kanssa, sillä hänen käymänsä keskustelut olivat hyvin teknisiä, ja niitä käytiin pääasiassa vain oman osaston teknisten tukihenkilöiden kanssa. Toinen koehenkilöistä viesti paljon myös oman osastonsa ulkopuolisten henkilöiden kanssa, sillä hänen toimenkuvansa edellyttämä tiedon keruu yrityksen sisältä ja ulkoa vaati tätä. Chon ym. (2005) havainto tekstipohjaisen pikaviestinnän mukautuvuudesta erilaisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin käyttäjien toimenkuvan pohjalta vahvistaa entisestään aiemmin esiteltyjen tutkimusten (Hansen ym. 2002; Isaacs ym. 2003; Muller ym. 2003; Nardi ym. 2000; de Vos 2004) luomaa kuvaa tekstipohjaisesta pikaviestinnästä varsin joustavana ja monipuolisena viestintävälineenä. Myös de Vosin ym. (2004) havainto siitä, kuinka käyttäjien toimenkuva vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millä tavoin ja kuinka hyvin he voivat tekstipohjaista pikaviestintää työssään hyödyntää, saa tukea Chon ym. (2004) havainnoista.

Tässä luvussa esitettyjen empiiristen tutkimusten perusteella voidaan todeta, että tekstipohjainen pikaviestintä koetaan yrityksissä usein helppona, vaivattomana, informaalise-
na, ystävällisenä ja rentona viestintävälteenä. Se soveltuu yrityksissä hyvin moninai-
siin viestintätehtäviin aina yksinkertaisesta yhteydenpidosta monimutkaiseen koor-
dinointiin ja suunnitteluun. Sen käyttötarkoitus ja käytön syyt voivat vaihdella hyvinkin
paljon riippuen kulloisestakin ympäristöstä ja viestintätarpeista. Myös viestintäkumppa-
nit, joihin tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta ollaan yhteydessä, voivat vaihdella aina
perheenjäsenistä johtajiin. Viestijän toimenkuvan luonne vaikuttaa ratkaisevasti siihen,
kuinka tehokkaasti ja millä tavoin hän voi tekstipohjaista pikaviestintää työssään hyö-
dyntää ja käyttää.

Tekstipohjaista pikaviestintää käytetään yrityksissä pääasiassa yksinkertaiseen viestin-
tään, kuten nopeiden vastausten ja selvennysten saamiseen, koordinointiin, aikatauluista
sopimiseen, sekä henkilöiden tavoitettavuuden seuraamiseen. Tekstipohjaisen pikavies-
tinnän käyttö monimutkaisempaankin viestintään, kuten esimerkiksi ongelmien tunnis-
tamiseen ja ratkaisemiseen, sekä suunnitteluun liittyviin tehtäviin, on kuitenkin varsin
yleistä. Isaacsin ym. (2002) havainto siitä, että suurin osa heidän tutkimistaan keskuste-
luista käsitteli useampaa kuin yhtä aihetta, kuvaa hyvin tekstipohjaisen pikaviestinnän
soveltuvuutta monimutkaisempaankin viestintään. Yleinen käsitys siitä, että tekstipoh-
jaista pikaviestintää käytettäisiin työpaikoilla pääasiassa työhön liittymättömään sosiaa-
liseen kanssakäymiseen yksityisen käytön tavoin, osoittautui vääräksi henkilökohtaisen
työhön liittymättömän viestinnän ollessa vähäistä kaikissa esitellyissä tutkimuksissa.

Kuten luvussa kolme ilmeni, median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teori-
oiden pohjalta tekstipohjainen pikaviestintä ei soveltuisi kovinkaan vaativiin viestintä-
tehtäviin, kuten esimerkiksi vähentämään viestinnän moniselitteisyyttä. Tässä luvussa
havaittu tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö teorioiden ennustamaa monimutkaisem-
piin viestintätarkoituksiin ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, etteivät teoriat olisi
toimivia. Syynä siihen, että tekstipohjaista pikaviestintää käytetään paljon myös teorioiden
ennustamaa monimutkaisempiin viestintätehtäviin voi olla myös se, että tietokone-
välitteinen viestintä on perinteisesti sovitettu teorioihin liian pelkistettynä viestintämuo-
tona, kuten luvussa 3.2 jo esitettiin.

Waltherin ym. (1992; 1994; 1995; 1996; 2001; 2002) havainnot ja tässä luvussa esitetyt empiiristen tutkimusten tulokset antavat olettaa, että tekstipohjainen pikaviestintä soveltuu myös vaativiin viestintätehtäviin siinä missä kasvokkaisviestintäkin. Nämä havainnot ja tulokset antavat täten tukea väittämälle, että tietokonevälitteinen viestintä olisi yleensä ottaen (esim. Trevino ym. 1990, 178; Rice 1992, 478; Rice ym. 1990, 199; Schmitz & Fulk 1991, 488) sovitettu median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioihin liian pelkistettynä viestintämuotona. Tässä luvussa esitetyt empiiristen tutkimusten tulokset tekstipohjaisen pikaviestinnän monipuolisesta käytöstä ja sen koetusta hyödyllisyydestä monimutkaisissakin viestintätilanteissa tukevat Waltherin ym. (1992; 1994; 1995; 1996; 2001; 2002) näkemyksiä tietokonevälitteisestä viestinnästä. Waltherin ym. (1992; 1994; 1995; 1996; 2001; 2002) näkemykset saavat tukea ainakin siltä osin, että tekstipohjainen pikaviestintä tulisi nähdä aiempaa monipuolisempänä ja -ulotteisempänä viestintävälineenä. Waltherin ym. (2002) havainto siitä, että tietokonevälitteinen viestintä muuttuu entistä monipuolisemmaksi käyttäjien käyttökokemuksen kasvaessa, sai myös tukea empiiristen tutkimusten tuloksista (Isaacs ym. 2002; Muller ym. 2003). Lisäksi tukea sai Waltherin, Slovacekin ja Tidwellin (2001) havainto viestijöiden välisen historian vaikutuksesta tietokonevälitteisen viestinnän monipuolisuuteen (Isaacs ym. 2002).

Tämän luvun havainto siitä, kuinka monipuolisesti ja monimutkaiseenkin viestintään tekstipohjaista pikaviestintää yrityksissä käytetään, ei tullut täytenä yllätyksenä. Empiiristen tutkimusten tulokset olivat ennustettavissa ja selitettävissä huomioimalla aiemmissa luvuissa esitetyt tekstipohjaisen pikaviestinnän monipuoliset ja joustavat viestinnälliset piirteet sekä täydennetyt viestintävälineen valintaa selittävät teoriat.

4.2 Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön vaikutuksia yritysten toimintaan

Aiemmissa luvuissa on kuvattu tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisiä piirteitä ja pohdittu tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttötarkoituksia ja -tilanteita yrityksissä. Tässä luvussa tarkastellaan tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön vaikutuksia yritysten ja

niissä työskentelevien yksilöiden toimintaan. Luvussa esitellään, millaisia vaikutuksia tekstipohjaisella pikaviestinnällä on muun muassa empiirisissä tutkimuksissa havaittu olevan yritysten ja niissä toimivien yksilöiden toimintaan. Näitä vaikutuksia ja mahdollisia syitä niihin analysoidaan muun muassa edellisten lukujen pohjalta.

Eräs mielenkiintoinen tarkastelun kohde on ollut, millaisia vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönottamisella on muiden, potentiaalisesti kustannuksia aiheuttavien viestintävälineiden käyttöön. Muller ym. (2003) tutkivat aiheuttaako tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönotto yrityksissä muutoksia muiden viestintävälineiden ja -kanavien käytössä. Mukana tarkastelussa olivat sähköposti, ääniviestit, puhelin, puhelinneuvottelut, hakulaitteet ja kasvotusten tapaamiset. Tutkimus suoritettiin siten, että siihen osallistujat arvioivat seitsemän portaisella asteikolla, miten tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönottaminen yrityksessä oli vaikuttanut heidän omakohtaiseen muiden viestintävälineiden käyttöön. Asteikolla arvioitiin, oliko muiden viestintävälineiden käyttö kasvanut, vähentynyt vai pysynyt ennallaan.

Mullerin ym. (2003) suorittaman tutkimuksen tuloksista ilmeni, että tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönotto yrityksissä oli laskenut kaikkien tutkittujen muiden viestintävälineiden ja -kanavien käyttöä. Radikaaleimmat muutokset olivat tapahtuneet puhelimen käytössä. Puhelut olivat vähentyneet henkilöä kohden keskiarvolta 4,2 soittoa per päivä. Myös ääniviestien käyttö oli laskenut radikaalisti. Näiden lisäksi sähköpostin, kasvokkaistapaamisten ja hakulaitteiden käytössä oli tapahtunut selkeää vähenemistä tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönoton seurauksena. Puhelinneuvottelujen käytössä oli tapahtunut hillitympää vähenemistä. Säästöt muiden viestintävälineiden ja -kanavien käytössä tapahtuivat tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönoton alkupuolella ensimmäisen kolmen kuukauden aikana. Tämän jälkeen muiden viestintävälineiden käytössä ei enää tapahtunut merkittäviä muutoksia. Ajan myötä syntyvällä tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttökokemuksen kasvulla ei siis nähty olevan vaikutuksia muiden viestintävälineiden käytössä tapahtuviin muutoksiin, vaan säästöt tapahtuivat nopeasti tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönoton jälkeen, jonka jälkeen ne tasaantuivat.

Syitä Mullerin ym. (2003) havaitsemiin tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönoton aiheuttamiin muiden viestintävälineiden käytössä tapahtuviin säästöihin voi olla useita. Tekstipohjaisen pikaviestinnän sijoittuminen viestintämuotona puhutun ja kirjoitetun kielen välimaastoon selittänee, miksi sen käyttöönotto voi vähentää sekä puhutun että kirjoitetun kielen piiriin selkeämmin lukeutuvien viestintävälineiden ja -kanavien käyttöä (ks. Luku 2.2.4). Tekstipohjaisen pikaviestinnän välittämä tietoisuus muista käyttäjistä selittänee sen, miksi myös hakulaitteiden käyttö vähenee tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönoton yhteydessä. Lisäksi tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön nopeus ja helppous sekä sen joustavuus, ilmaisuvoima ja soveltuvuus moninaisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin yrityksissä selittänevät osaltaan muiden viestintävälineiden ja -kanavien käytön vähentymistä. Mikäli saman viestin välittämiseen on kaksi käyttäjän kannalta suhteellisen rationaalista ja tehokasta viestintävälinettä, kuten esimerkiksi puhelin ja tekstipohjainen pikaviestintä, voi käyttäjä päätyä valitsemaan tekstipohjaisen pikaviestinnän juuri sen helppouden, nopeuden, vaivattomuuden, ystävällisyyden ja rentouden takia – piirteitä, mitkä varsin usein havaittiin yhdistettävän tekstipohjaiseen pikaviestintään. Toki myös se, että olemassa olevien vanhojen viestintävälineiden ja -kanavien rinnalle tarjotaan uusi osittain rinnakkainen vaihtoehto, vähentää pelkästään jos sekkin vanhojen viestintävälineiden ja -kanavien käyttöä.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä yrityksissä on havaittu olevan paljon myös sosiaalisia vaikutuksia. Tekstipohjaisen pikaviestinnän on havaittu kasvattavan viestijöiden sosiaalisia verkostoja ja helpottavan heidän sosiaalisten suhteiden ylläpitoa. Suhteiden ylläpito helpottuu tekstipohjaisen pikaviestinnän tarjotessa muun muassa joustavan ja ilmaisuvoimaisen viestintäkanavan viestijöiden käyttöön, sen parantaessa viestijöiden tavoitettavuutta ja sen avatessa kanavan virtuaalisten, spontaanien ja informaalien, ”käytäväkeskustelujen” käymiseen. Lisäksi tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönotto voi lisätä viestijöiden työssäviihtyvyyttä.

Cho ym. (2005) raportoivat, että heidän tarkemmin tutkimansa kaksi Korealaisen yrityksen työntekijää lisäsivät jatkuvasti uusia kontakteja kontaktilistoilleen. Kuuden kuukauden tarkkailuajanjaksolla ensimmäisen koehenkilön kontaktihenkilöt kasvoivat 250 prosenttisesti hänen lisätessä 26 uutta kontaktihenkilöä kontaktilistalleen. Toisen koe-

henkilön kontaktihenkilöt kasvoivat 300 prosenttisesti hänen lisätessä 84 uutta kontaktihenkilöä. Kontaktilistoille lisättiin sekä työtovereita että johtajia oman osaston sisältä ja ulkoa kuin myös yritysten ulkopuolisiakin henkilöitä. Myös Muller ym. (2003) raportoivat Chon ym. (2005) tavoin käyttäjien kontaktihenkilöiden lisääntymisestä tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttökokemuksen ja -ajan kasvaessa. Näiden havaintojen perusteella tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön voidaan todeta kasvattavan ja vahvistavan viestijöiden sosiaalisia verkostoja organisaatorakenne- ja hierarkiarajoista riippumatta. Chon ym. (2005) tutkimuksessa mielenkiintoinen havainto kuitenkin oli, että viestijät kokivat vaikeana miltei vieraan ihmisen lisäämisen kontaktilistoille. Näyttäisi siis siltä, että viestijöillä tulee olla jonkinasteinen tuntemus toisistaan, ennen kuin he ”uskaltavat” lisätä toisensa kontaktilistoilleen. Tämän vuoksi tekstipohjainen pikaviestintä yrityksissä näyttäisi soveltuvan paremmin vanhojen suhteiden ylläpitoon ja vahvistamiseen kuin täysin uusien suhteiden luomiseen.

Cho ym. (2005) kysyivät laajemmalla joukolta saman Korean yrityksen työntekijöitä kokivatko he tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön parantaneen heidän suhteitaan muihin työntekijöihin. Tutkimuksessa kysyttiin, miten viestijät olivat kokeneet tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön vaikuttaneen heidän ja heidän oman osaston, oman osaston ulkopuolisten ja yrityksen ulkopuolisten työntekijöiden välisiin suhteisiin. Vastausasteikko oli seitsemänportainen, jossa yksi tarkoitti suhteiden huonontuneen, seitsemän parantuneen. Vastajat arvioivat suhteidensa parantuneen jokaisessa kolmessa eri kategoriassa vastausten keskiarvojen ollessa viiden luokkaa (oman osaston työntekijät 5.1, oman osaston ulkopuoliset työntekijät 5.2 ja yrityksen ulkopuoliset työntekijät 4.9).

Syitä siihen, että tekstipohjaisen pikaviestinnän koetaan parantavan työsuhteita organisatorisista rajoista riippumatta, löytyy tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisistä piirteistä ja siitä, millaisena käyttäjät sen usein kokevat. Esimerkiksi kontaktilistojen kautta syntyvä yhdessäolon tunne voi jo pelkästään se parantaa työsuhteiden laatua. Käyttäjät voivat kokea olevansa yhteydessä toisiinsa ja tuntea olevansa täten läheisempiä vaihtamatta sanaakaan pelkästään näkemällä ja tarkkailemalla toistensa tiloja (ks. Nardi ym. 2000, 85). Kun kontaktilistojen kautta voidaan saavuttaa tällainen yhteenkuuluvuuden tunne myös työn ulkopuolisten henkilöiden, kuten perheen ja tuttavien kes-

ken, on selvää, että tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö yrityksissä voi johtaa myös työssäviihtyvyyden paranemiseen. Lisäksi muun muassa tekstipohjaisen pikaviestinnän nopeus, joustavuus, helppous, rentous ja informaalisuus madaltavat huomattavasti keskustelujen aloittamisen kynnyksiä, ja keskusteluihin muodostuu usein lämpimämpi, läheisempi ja inhimillisempi ilmapiiri kuin esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen kautta käytäviin keskusteluihin.

Sen lisäksi, että kontaktilistat helpottavat suhteiden ylläpitoa ja voivat kasvattaa työssäviihtyvyyden tunnetta, parantavat ne huomattavasti viestijöiden tavoitettavuutta. Viestijät voivat nähdä suoraan kontaktilistalta onko esimerkiksi henkilö, jota he yrittävät tavoittaa, työhuoneessaan, vai jossain muualla. Täten voidaan välttää ylimääräistä ja aikaa vievää viestintää, jota syntyisi, mikäli asiaa varten tulisi esimerkiksi tehdä erillinen puhelinsoitto. Lisäksi kontaktilistan kautta voidaan saada kullannarvoista tietoa jonkun henkilön sijainnista, jota ei juuri sillä hetkellä voida tavoittaa muuten, kuten esimerkiksi puhelimitse, mikäli kyseinen henkilö on päivittänyt tekstipohjaiseen pikaviestimeen oman tilansa.

Kuten luvussa 4.1 todettiin, soveltuu tekstipohjainen pikaviestintä erinomaisesti virtuaalisten informaaliin käytäväkeskustelujen käymiseen helpottaen myös tällä tavoin työsuhteiden ylläpitoa ja tiedon kulkua yrityksissä. Työsuhteiden ylläpito helpottuu etenkin viestijöiden työskennellessä hajautetuissa työympäristöissä kaukana toisistaan. Tällöin muita viestintäkanavia muun muassa työn tehokkuuden ja sujuvuuden sekä sosiaalisten suhteiden ylläpidon kannalta tärkeiden informaaliin keskustelujen käymiseen ei välttämättä ole tarjolla. Luvussa 4.1 esitetyn perusteella voitaneen todeta, että tekstipohjainen pikaviestintä on eräs soveltuvimmista tämänhetkisistä viestintävälineistä informaaliin keskustelujen käymiseen.

De Vosin ym. (2004) suorittamassa kyselyssä käyttäjiä pyydettiin arvioimaan tekstipohjaisen pikaviestinnän vaikutuksia heidän työhönsä asteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi tarkoitti täysin eri mieltä, viisi täysin samaa mieltä. Vastaajat jaoteltiin aktiivisiin ja peruskäyttäjiin heidän käyttöasteensa mukaan. Sekä aktiiviset että peruskäyttäjät kokivat heidän oman ja muiden tavoitettavuuden parantuneen tekstipohjaisen pikaviestinnän

käyttöönoton myötä: Aktiivisten käyttäjien vastausten keskiarvo oli heidän arvioidessaan oman tavoitettavuutensa paranemista 4,3, peruskäyttäjien 3,8. Aktiivisten käyttäjien vastausten keskiarvo oli heidän arvioidessaan muiden tavoitettavuuden paranemista 4,3, kun taas peruskäyttäjien 3,8. Lisäksi tekstipohjaisen pikaviestinnän koettiin helpottavan oman tavoitettavuuden hallintaa, joskin peruskäyttäjät eivät kokeneet tekstipohjaisen pikaviestinnän vaikuttavan tähän – aktiivisten käyttäjien vastausten keskiarvo oli 4,0, peruskäyttäjien 3,0.

De Vos ym. (2004) tutkivat kyselyssään, miten yksilöt kokivat tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön vaikuttavan myös muihin työntekoon liittyviin tekijöihin kuin ainoastaan tavoitettavuuteen. Aktiiviset käyttäjät kokivat tekstipohjaisen pikaviestinnän vaikutukset heidän työhönsä selvästi positiivisemmin kuin normaalikäyttäjät. Aktiiviset käyttäjät kokivat tekstipohjaisen pikaviestinnän helpottavan heidän työtään (aktiivisten käyttäjien vastausten keskiarvo 3,6, kun peruskäyttäjien vastausten keskiarvo 3,0), kasvattavan heidän työssäviihtyvyyttä (aktiiviset käyttäjät 3,8, peruskäyttäjät 2,8), kasvattavan heidän työtehokkuutta (aktiiviset käyttäjät 3,5, peruskäyttäjät 2,8) sekä kasvattavan heidän työnsä nopeutta (aktiiviset käyttäjät 3,5, peruskäyttäjät 2,4). Tekstipohjaisen pikaviestinnän ei katsottu parantavan työtehtävien hallintaa (aktiiviset käyttäjät 2,8, peruskäyttäjät 2,4) eikä sen katsottu parantavan työnlaatua (aktiiviset käyttäjät 2,8, peruskäyttäjät 2,2).

De Vosin ym. (2004) kyselyn tuloksista voidaan havaita, että aktiiviset käyttäjät kokevat saavansa tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä monenlaista hyötyä työhönsä, kun taas peruskäyttäjien kokema hyöty rajoittuu lähinnä sekä oman että muiden tavoitettavuuden paranemiseen. Tämä on selitettävissä Waltherin ym. (1992; 2002) havainnolla siitä, kuinka tietokonevälinne viestintä tehostuu ja monipuolistuu käyttökokemuksen kasvaessa. Kun käyttäjiltä kysyttiin harmittaisiko heitä, mikäli mahdollisuus käyttää tekstipohjaista pikaviestintää poistettaisiin, oli aktiivisten käyttäjien vastausten keskiarvo 4,3 ja peruskäyttäjien 3,4 – kumpikaan ryhmä ei siis ollut halukas luopumaan tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä.

Kuten de Vosin ym. (2004) kyselystä käy ilmi, voi tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö vaikuttaa muun muassa koettuun työn tehokkuuteen, nopeuteen ja helppouteen. Esimerkiksi tekstipohjaisen pikaviestinnän mahdollistama moniajo, viestien säilyvyys ja palauttavuus sekä viestinnän nopeus ja joustavuus ovat muutamia tekstipohjaisen pikaviestinnän piirteitä, jotka voivat vaikuttaa positiivisesti näihin tekijöihin. Näiden piirteiden hyödyllisyydestä voidaan antaa muutamia kuvitteellisia käytännön esimerkkejä: Esimerkiksi projektipäällikön on helppoa olla yhteydessä koko projektiryhmäänsä tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta samalla, kun hän osallistuu vaikkapa johtoryhmän kokoukseen. Näin projektipäällikön käytettävissä on koko projektiryhmän tuki ja tietämys. Tekstipohjaisen pikaviestinnän joustavuuden ja viestien säilyvyyden ansiosta viestintä projektiryhmän kanssa voi tapahtua kokouksen taustalla ilman, että projektipäällikön tulisi keskittää kaikki huomionsa siihen. Toiseksi esimerkiksi projektityöläinen voi käydä työhönsä liittyvää keskustelua työtoveriansa kanssa hänen samanaikaisesti hoitaessaan kulloistakin työtehtäväänsä. Jonkun aiemmin viestityn tai sovitun asian unohtuessa voi hän etsiä asiaan liittyvää tietoa keskusteluikkunoista ja -lokeista ilman, että hänen tulisi kysyä asiaa uudelleen ja häiritä näin muiden työskentelyä. Keskustelulokit mahdollistavat myös käytyjen keskustelujen jakamisen esimerkiksi koko projektiryhmän kesken, joskin tällaiseen keskustelulokitiedostojen julkiseen jakamiseen tulisi aina saada myös viestintäkumppanin suostumus.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla voidaan saada puhelinta, sähköpostia ja kasvokkain tapaamista nopeammin ja helpommin vastaus pikaista vahvistusta kaipaaviin kysymyksiin, kuten luvussa 4.1 jo todettiin. Kontaktolistojen välittämän tietouden ansiosta käyttäjät säästävät myös selvästi aikaa, sillä he voivat jättää usean turhan puhelinoiton tai työhuoneessa piipahtamisen väliin – kontaktilistalta voi nähdä suoraan viestimättä sanaakaan, että viestintäkumppani on poissa tai kiireisenä. Tekstipohjaisen pikaviestinnän sosiaaliset vaikutukset, kuten sosiaalisten verkostojen kasvu ja suhteiden ylläpidon helpottuminen sekä työssäviihtyvyyden kasvaminen, vaikuttavat toki nekin koettuun työn tehokkuuteen, nopeuteen ja helppouteen. Esimerkiksi tekstipohjaisen pikaviestinnän avulla syntyvät virtuaaliset työtiimit voivat kasvattaa työntekijöiden tehokkuutta ja nopeutta. Lisäksi tällaiset virtuaaliset työtiimit ovat erittäin tehokkaita tiedonkeruussa ja -jaossa.

Tekstipohjaisella pikaviestinnällä on lukuisten positiivisten vaikutusten lisäksi havaittu olevan myös joitain negatiivisia vaikutuksia yritysten toimintaan. Tekstipohjainen pikaviestintä voi aiheuttaa häiriöitä esimerkiksi tärkeiden työtehtävien suorittamiseen. Saapuvat viestit saattavat häiritä käyttäjien keskittymistä kulloiseenkin työtehtäväänsä. Käyttäjät joutuvat usein tilanteeseen, jossa heidän tulee valita, pysyvätkö he keskittyneinä työtehtäväänsä sen kustannuksella, etteivät he heti tarkasta saapuvia viestejä. Jos kyseessä on pikaista vahvistusta tai vastausta vaativa viesti, voi tämä taas aiheuttaa ongelmia viestin lähettäjälle hänen odottaessa turhaan pikaista vastausta. Toisaalta, mikäli käyttäjät aina reagoivat saapuviin viesteihin heti, voi heidän keskittymisensä tärkeämpiin työtehtäviin häiriintyä pahasti jatkuvien keskeytysten takia. (Avrahami & Hudson 2004)

Tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö voi aiheuttaa joillekin yritysten avainhenkilöille kohtuuttoman suurta lisätaakkaa. Tällaiset avainhenkilöt, jotka ovat yrityksessä tavoiteltuja esimerkiksi heidän omaavan informaation takia, voivat joutua laajamittaisen viestinnän kohteeksi, sillä kynnyksellä viestiä tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta on pienempi kuin esimerkiksi puhelimen kautta muun muassa tekstipohjaisen pikaviestinnän helpouden, rentouden ja nopeuden vuoksi. Tällaisessa tilanteessa tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä aiheutuva lisääntynyt viestinnän tarve voi estää avainhenkilöitä suorittamasta muita työtehtäviään. Avainhenkilöiden kärsiessä tietoa jakaessaan ja jatkuvasti saapuviin viesteihin vastatessaan hyötyvät luonnollisesti muut, tietoa tarvitsevat ja kyseisiä avainhenkilöitä viesteillään tavoittelevat viestijät. (Herbsleb, Atkins, Boyer, Handel & Finholt 2002)

Avrahami ym. (2004) ovat pyrkineet ratkaisemaan saapuvien viestien häiriöitä aiheuttavat vaikutukset luokittelemalla saapuvat viestit niiden tyyppin mukaan. Heidän Trillian Pro:hon kehittämänsä työkalu luokittelee saapuvia viestejä niiden tyyppin mukaan: kysymys, vastaus tai vastaus ja mahdollinen jatkokysymys. Kun käyttäjälle saapuu viesti, avautuu käyttäjän näytön alanurkkaan pieni tietoikkuna, joka näyttää saapuneen viestin tyyppin. Tyyppin perusteella käyttäjä voi arvioida, vaatiiko viesti pikaista reagointia, vai voiko viestiin reagoimisen siirtää myöhemmäksi. Tämän tyyppiset toiminnot voivat olla eräs vastaus kuvattuihin saapuvien viestien aiheuttamiin mahdollisiin ongelmiin. Lisäksi

käyttäjille tulisi tarjota mahdollisuus vaikuttaa siihen, millä tavoin saapuvista viesteistä ilmoitetaan heille. Esimerkiksi äänimerkki ja näytöllä päällimmäiseksi ponnahtava välkkyvä keskusteluikkuna häiritsevät suuresti kulloistakin työtehtävää. Toisaalta, jos käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus poistaa äänimerkki ja keskusteluikkunan päällimmäiseksi ponnahtaminen, on saapuvien viestien aiheuttama häiriö tärkeiden työtehtävien suorittamiseen jo huomattavasti pienempi.

Myös tehokkaalla oman tilan hallinnalla voidaan ehkäistä häiriöitä muuhun työntekoon aiheuttavien viestien saapumista. Esimerkiksi oman tilan muuttaminen kiireiseksi ehkäisee työtä häiritsevien viestien saapumista, joskin tämän strategian toimivuus riippuu siitä, miten käyttäjän viestintäkumppanit seuraavat ja tulkitsevat toisten käyttäjien tiloja ennen viestien lähettämistä. Tämä voi osaltaan selittää sitä, miksi aktiiviset käyttäjät kokevat saavansa tekstipohjaisesta pikaviestinnästä enemmän hyötyä kuin normaali käyttäjät – he osaavat käyttää tekstipohjaiseen pikaviestintään tarkoitettujen sovellusten mahdollistamia ominaisuuksia, kuten tilanhallintaa, normaalikäyttäjiä tehokkaammin ja monipuolisemmin, kuten luvussa 4.1 todettiin.

Tekstipohjaiseen pikaviestintään liittyviä tietoturvariskejä voidaan myös pitää tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön negatiivisena puolena. Tietoturvayhtiö CipherTrust (2005) kertoo tekstipohjaista pikaviestintää käsittelevässä raportissaan tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön liittyvistä vaaroista. Tekstipohjaisen pikaviestinnän ruohonjuurivetoisuus eli se, että tekstipohjaista pikaviestintää käytetään useissa yrityksissä epävirallisesti ilman, että yritysten tietohallinnot ovat edes tietoisia asiasta, saati että ne olisivat lanseeranneet tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön liittyvää ohjelmaa, voi johtaa tietoturvaongelmiin.

Se, että yritysten tietohallinnot ovat tietämättömiä tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä yrityksissä tarkoittaa yleensä sitä, ettei tekstipohjaiseen pikaviestintään liittyviä tietoturvariskejä ole kartoitettu eikä tekstipohjaisen pikaviestinnän tietoturvaan ole muutenkaan kiinnitetty huomiota yrityksissä. Viestijöiden käyttäessä suojaamattomia yritysten ulkopuolisia tietoverkkoja ja julkisia palvelimia on viestiliikennettä helppoa vakoilla ja kaapata. Tällöin esimerkiksi luottamuksellisena pidettyä tietoa voi vuotaa

helposti väärin käsiin. Lisäksi yritysten virustorjunta ei vielä tällä hetkellä läheskään aina kata tekstipohjaista pikaviestintää. Tämä voi johtaa vakaviin tietoturvaongelmiin erityyppisten virusten ja matojen levitessä tekstipohjaisen pikaviestinnän mahdollistamista tietoturva-aukoista yritysten palvelimille ja tietokoneille. Muun muassa näiden tietoturvariskien vuoksi olisi erittäin tärkeää, että yritykset huomioisivat tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön tietoturvastrategioissaan sekä opastaisivat ja yhdenmukaistaisivat tekstipohjaisen pikaviestinnän yrityskäyttöä. (CipherTrust 2005)

Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä voi siis olla lukuisia yritysten toimintaan. Suurinta osaa näistä vaikutuksista voidaan pitää positiivisina, joskin joukkoon mahtuu myös mahdollisia negatiivisia vaikutuksia. CipherTrust (2005) kertoo raportissaan INT Media Researchin teettämästä kyselystä, jossa peräti 81 prosenttia yrityksistä, joissa tekstipohjainen pikaviestintä oli käytössä, kertoi työläistensä tuottavuuden parantuneen tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön myötä. IT Observer¹⁾ puolestaan uutisoi Telewest Businessin teettämästä tutkimuksesta, jossa 58 prosenttia mukana olleista tekstipohjaista pikaviestintää käyttäneistä yrityksistä koki hyötyvänsä tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä. Ottaen huomioon edellä mainitut luvut ja tässä luvussa esitetyt havainnot voidaan siis todeta, että tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön kokonaisvaikutukset yritysten toimintaan koetaan yleensä positiivisina, eikä tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä olla valmiita luopumaan yrityksissä, joissa sitä käytetään.

¹⁾ IT Observer - 8.3.2005: UK firms slow to take up instant messaging reveals Telewest Business. 2005. [online], [viitattu 28.8.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ebcvg.com/press.php?id=822/>](http://www.ebcvg.com/press.php?id=822/).

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ensimmäisenä tutkimusongelmana tutkielmassa oli tutkia, millaisissa viestintätilanteissa ja millaisiin viestintätavoitteisiin tekstipohjaista pikaviestintää voidaan yrityksissä käyttää. Tämä tutkimusongelma jakautui kahteen alaongelmaan: millaista viestintää tekstipohjainen pikaviestintä on, ja miten erityyppiset viestintävälineet soveltuvat erityyppisiin viestintätilanteisiin.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän osoitettiin sijoittuvan viestintämuotona puhutun ja kirjoitetun kielen välimaastoon – tekstipohjaisella pikaviestinnällä havaittiin olevan sekä puhutun että kirjoitetun kielen piirteitä. Lisäksi tekstipohjaisella pikaviestinnällä todettiin olevan muutamia viestinnällisiä erikoispiirteitä, kuten kontaktilistojen kautta syntyvä tietoisuus muista käyttäjistä. Kirjoitettuun kieleen tekstipohjaisessa pikaviestinnässä viittaavat esimerkiksi sen graafisuus, visuaalisuus, viestien säilyvyys keskusteluikkunoissa ja -lokeissa, yksikanavaisuus ja mahdollisuus viestiä asynkronisesti. Puhuttuun kieleen tekstipohjaisessa pikaviestinnässä viittaavat muun muassa tuottamisprosessin nopeus, dynaamisuus, interaktiivisuus, viestintätilanteiden vaihtelevuus, mahdollisuus viestiä synkronisesti ja se, että viestien vastaanottaja on tavallisesti tunnettu. Tekstipohjaisen pikaviestinnän monipuolinen, osittain joustava hybridiluonne ja sen suhde sekä puhuttuun että kirjoitettuun kieleen tiivistettiin luvun 2.2.4 taulukossa 1.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän soveltuvuutta erityyppisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin yrityksissä pohdittiin median monipuolisuuden sekä sosiaalisen läsnäolon teorioiden kautta. Tutkielmassa todettiin, että kyseiset teoriat eivät näe tietokonevälitteistä viestintää kovinkaan monipuolisena, ja että niiden kautta tarkasteltuna tekstipohjainen pikaviestintä näyttäisi soveltuvan ainoastaan kohtuulliseen yksinkertaiseen viestintään. Kun tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöä yrityksissä alettiin tarkastella tehtyjen empiiristen tutkimusten kautta, havaittiin tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön olevan paljon teorioiden ennustamaa monipuolisempaa. Tekstipohjaista pikaviestintää todettiin käytettävän erityyppisissä ja kokoisissa yrityksissä eri ammattiryhmien toimesta hyvin monissa erilaisissa viestintätilanteissa ja hyvin useisiin erilaisiin viestintätavoitteisiin.

Miltei kaikki tähän tutkielmaan valituista empiirisistä tutkimuksista oli tehty suurissa, yli sata henkilöä työllistävissä yrityksissä. Yritysten toiminta liittyi poikkeuksetta jollain tapaa tietojenkäsittelyyn, jonka vuoksi koehenkilöiden tietokoneenkäyttötaidot voidaan olettaa keskivertoa paremmiksi. Mukana tutkimuksissa oli muun muassa telekommunikaatioalan yrityksiä, internet-toimialalla toimiva yritys sekä ohjelmistoalan yritys. Koehenkilöiden määrä tutkimuksissa vaihteli suuresti aina kahdesta 437 käyttäjään. Myös koehenkilöiden toimenkuvat vaihtelivat suuresti.

Tekstipohjaista pikaviestintää havaittiin käytettävän yrityksissä aina yksinkertaisten tervehdysten välittämisestä monimutkaisten suunnitelmien laatimiseen. Yleisimmin tekstipohjaista pikaviestintää käytettiin nopeiden vastausten ja selvennysten saamiseen, koordinointiin, aikatauluista sopimiseen ja toisten tilojen seuraamiseen. Tekstipohjaista pikaviestintää käytettiin usein muiden tehtävien suorittamisen lomassa. Tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnällisten piirteiden, kuten esimerkiksi sen nopeuden, dynaamisuuden, viestien säilyvyyden, käytön joustavuuden sekä kontaktilistojen välittämän tiedouden, pääteltiin kannustavan viestijöitä edellä mainitun kaltaiseen käyttöön. Tekstipohjaisen pikaviestinnän todettiin soveltuvan yrityskäytössä ominaisuuksiensa ansiosta moniin viestintätarkoituksiin ja -tilanteisiin jopa perinteisempiä viestintävälineitä, kuten sähköpostia ja puhelinta paremmin.

Tekstipohjaista pikaviestintää käytettiin usein virtuaalisten informaalien keskustelujen käymiseen, ja tätä kautta yrityskulttuurin ja informaalin tiedon välittämiseen. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttäminen informaalien keskustelujen käymiseen selittyi jälleen sen viestinnällisten piirteiden kautta. Tekstipohjaisen pikaviestinnän kontaktilistojen ja keskusteluikkunoiden ansiosta käyttäjillä on koko ajan avoinna oleva viestintäkanava, jonka kautta he voivat hetken mielohteesta aloittaa uuden keskustelun tai jatkaa vanhaa jo kauan aikaa sitten päättynyttä keskustelua. Informaaleille keskusteluille ovat tyyppillisiä viittaukset aiempaan kontekstiin tai dokumentteihin. Tekstipohjaisessa pikaviestinnässä keskusteluikkunat ja -lokit mahdollistavat aiempien keskustelujen kontekstin palauttamisen, ja yleensä myös dokumenttien siirtäminen tai jakaminen sovellusten kautta on mahdollista. Kontaktilistoilta käyttäjät näkevät heti toistensa tilan ja sen, ovatko esimerkiksi heidän työkaverinsa tavoitettavissa, poissa tai kiireisinä. Keskuste-

leminen tekstipohjaisen pikaviestinnän välityksellä on vaivatonta, ja hyödyntämällä tekstipohjaista pikaviestintää käyttäjät voivat välttää turhaa työhuoneiden välillä ravaamista.

Viestintäkumppanien, joihin tekstipohjaisen pikaviestinnän välityksellä ollaan yhteydessä, havaittiin vaihtelevan yhtä paljon kuin käyttötarkoitustenkin – tekstipohjaisen pikaviestinnän välityksellä ollaan yhteydessä moniin eri sidosryhmiin aina perheenjäsenistä johtajiin. Se, että tekstipohjaisen pikaviestinnän välityksellä voidaan olla yhteydessä myös johtajiin osoittaa sen, että tekstipohjainen pikaviestintä sopii informaalin viestinnän lisäksi myös formaalimpaan viestintään.

Tutkielmassa havaittiin, että suurta osaa tekstipohjaisen pikaviestinnän kautta käytävistä keskusteluista voidaan pitää monimutkaisina, useita eri asioita käsittelevinä keskusteluina. Tämä havainto oli täysin päinvastainen, kuin mitä teoriat median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta antoivat olettaa. Lisäksi todettiin, kuinka tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttökokemus ja viestintäparien säännöllisyys vaikuttavat tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön: kokeneemmat käyttäjät ja säännölliset viestintäparit käyttävät tekstipohjaista pikaviestintää kokemattomia käyttäjiä ja epäsäännöllisiä pareja monipuolisemmin ja intensiivisemmin. Tämä havainto tuki Waltherin ym. (1992, 1996, 2001, 2002) havaintoja tietokonevälitteisen viestinnän erityispiirteistä: tietokonevälitteinen viestintä muuttuu käytön ja viestijöiden välisten suhteiden pitkittyessä entistä enemmän kasvokkaisviestinnän kaltaiseksi. Käyttäjän toimenkuvan havaittiin vaikuttavan ratkaisevasti siihen, millä tavoin ja kuinka hyvin hän voi tekstipohjaista pikaviestintää työssään hyödyntää.

Havaitun tekstipohjaisen pikaviestinnän monipuolisen käytön, ja sen monipuolisten sekä joustavien viestinnällisten piirteiden perusteella johdettiin päätelmä, etteivät teoriat median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta sovellu sellaisenaan kuvaamaan tekstipohjaista pikaviestintää viestintävälineenä, ja että tietokonevälitteinen viestintä on sovitettu kyseisiin teorioihin liian yksipuolisena viestintämuotona. Näin ollen kritiikki, jota teorioihin median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta on kohdistettu, koettiin aiheelliseksi. Tekstipohjainen pikaviestintä tulisi nähdä monipuolisempana ja -

ulotteisempänä viestintämuotona, kuin minä teorit median monipuolisuudesta ja sosiaalisesta läsnäolosta tietokonevälitteisen viestinnän yleensä näkevät. Yhdistämällä median monipuolisuuden ja sosiaalisen läsnäolon teorioihin esimerkiksi Waltherin ym. (1992; 1994; 1995; 1996; 2001; 2002) havainnot tietokonevälitteisen viestinnän erityispiirteistä voidaan teorioista kuitenkin saada toimivat myös tietokonevälitteisen viestinnän arvioimiseen.

Toisena tutkimusongelmana tässä tutkielmassa oli tutkia, millaisia vaikutuksia tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä on yritysten toimintaan. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä havaittiin olevan lukuisia vaikutuksia yritysten toimintaan, joista suurinta osaa voitiin pitää positiivisina.

Tutkielmassa havaittiin, kuinka tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöönotto voi vähentää muiden potentiaalisesti kustannuksia aiheuttavien viestintävälineiden, kuten esimerkiksi puhelimen ja sähköpostin, käyttöä merkittävästi. Olennaisimpina syinä tähän katsottiin olevan tekstipohjaisen pikaviestinnän viestinnälliset piirteet, ja sen sijoittuminen viestintämuotona puhutun ja kirjoitetun kielen välimaastoon. Esimerkiksi mikäli viestijällä on valittavanaan kaksi viestintätilanteeseen suhteellisen rationaalista, samankaltaista ja tehokasta viestintävälinettä, kuten vaikkapa puhelin ja tekstipohjainen pikaviestintä, voi käyttäjä päätyä valitsemaan tekstipohjaisen pikaviestinnän sen käytön helppouden, nopeuden, vaivattomuuden, ystävällisyyden ja rentouden vuoksi. Hyödyntämällä tekstipohjaista pikaviestintää yritysten on siis mahdollista karsia viestinnästä aiheutuvia muita kulujaan, kuten puhelinlaskuja tai erillisiä laiteinvestointeja.

Tutkielmassa esiteltiin lukuisia sosiaalisia vaikutuksia, joita tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö yrityksissä voi saada aikaan. Tällaisia vaikutuksia olivat muun muassa tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön mahdollistama käyttäjien sosiaalisten verkostojen kasvu ja laadun paraneminen, ja tätä kautta käyttäjien verkostoituminen virtuaalisiksi työtiimeiksi. Muita sosiaalisia vaikutuksia olivat esimerkiksi käyttäjien sosiaalisten suhteiden ylläpidon helpottuminen, tavoitettavuuden paraneminen sekä työssäviihtyvyyden kasvu. Kontaktin ja sen kautta välittyvän tietoisuuden muista käyttäjistä pääteltiin olevan yhtenä pääsyynä kaikkiin näihin vaikutuksiin.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän katsottiin kasvattavan tiedonkulkua yrityksissä sen tarjotessa erinomaisen kanavan virtuaalisten informaalien ”käytäväkeskustelujen” käymiseen. Tekstipohjaisen pikaviestinnän mahdollistama kanava virtuaalisten informaalien keskustelujen käymiseen katsottiin erityisen edulliseksi piirteeksi etenkin hajautetuissa työympäristöissä, jolloin muita viestintäkanavia muun muassa työn tehokkuuden ja sujuvuuden kannalta olennaisten informaalien keskustelujen käymiseen ei välttämättä ole tarjolla. Lisäksi tutkielmassa havaittiin, että mm. edellä mainituista syistä johtuen yksilöt voivat kokea tekstipohjaisen pikaviestinnän käytön helpottavan heidän työtään sekä kasvattavan heidän työnsä tehokkuutta ja nopeutta. Aktiiviset käyttäjät kokivat hyötывänsä normaalikäyttäjiä enemmän tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä. Tämän todettiin selittyvän Waltherin ym. (1992; 2002) havainnolla siitä, kuinka tietokonevälitteinen viestintä tehostuu ja monipuolistuu käyttökokemuksen kasvaessa.

Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöllä havaittiin olevan edellä mainittujen positiivisten vaikutusten lisäksi negatiivisia vaikutuksia yritysten toimintaan. Tällaisia negatiivisia vaikutuksia olivat muun muassa saapuvien viestien aiheuttamat häiriöt, yritysten avainhenkilöiden kuormittuminen viestinnän määrän kasvaessa sekä tekstipohjaiseen pikaviestintään liittyvät tietoturvaongelmat. Yleinen käsitys siitä, että tekstipohjaista pikaviestintää käytettäisiin yrityksissäkin yksityiskäytön tavoin työhön liittymättömään tuottamattomaan rupatteluun, todettiin virheelliseksi työhön liittymättömän käytön ollessa vähäistä kaikissa esitellyissä tutkimuksissa.

6 YHTEENVETO

Tässä tutkielmassa kuvattiin tekstipohjainen pikaviestintä viestintämuotona sekä muodostettiin kokonaiskuva tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä yrityksissä ja sen käytön vaikutuksista yritysten toimintaan. Tekstipohjaista pikaviestintää yrityksissä analysoitiin sen viestinnällisten piirteiden sekä median monipuolisuuden ja sosiaalisen läsnäolon teorioiden kautta.

Huomioiden tässä tutkielmassa ilmi tulleen tekstipohjaisen pikaviestinnän potentiaalinen viestintävälineenä yrityskäytössä ja sen käytön mahdollistamat positiiviset vaikutukset yritysten toimintaan voidaan olettaa, että tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttö tulee yleistymään lähivuosina myös yritysviestinnässä. Tutkielman tulosten perusteella voidaan myös olettaa, että käyttämällä tekstipohjaista pikaviestintää yritysviestinnässä on yritysten mahdollista parantaa tiedonkulkua niin yritysten sisällä kuin välilläkin. Tämä puolestaan voi johtaa koko liiketoiminnan tehostumiseen. Yritysten viestintästrategioita suunniteltaessa tekstipohjainen pikaviestintä tulisikin nähdä varteenotettavana vaihtoehtona viestintävälineeksi yritysten sisäiseen ja yritysten väliseen viestintään.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita, joissa tämän tutkielman tuloksia voidaan hyödyntää, olisi muun muassa tutkia, miten sosiaaliset ja kulttuurilliset tekijät vaikuttavat tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön, ja kuinka hyvin tämän tutkimuksen tulokset ovat yleistettävissä erityyppisiin yrityksiin. Tekstipohjaisen pikaviestinnän käytöstä yrityksille koituvia mahdollisia säästöjä ja tehokkuusetuja voitaisiin myös yrittää mitata konkreettisemmin kehittämällä tehtävää varten sopiva mittari.

Tämän tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa tulee muistaa, että tutkimus ei huomioinut kovinkaan kattavasti tekstipohjaisen pikaviestinnän käyttöön vaikuttavia sosiaalisia ja kulttuurillisia tekijöitä, vaan näkökulma oli jokseenkin tekninen. Lisäksi tulee huomioida rajoitteet, joita tutkimukseen kerätyillä empiirisillä tutkimuksilla oli, kuten esimerkiksi se, että osa esitellyistä empiirisistä tutkimuksista tutki tekstipohjaista pikaviestintää ja sen käyttöä ainoastaan yhden yrityksen tai ammattiryhmän keskuudessa. Tällöin

kyseisen yrityksen yrityskulttuuri tai kyseisen ammattiryhmän asenteet ja työnlaadun yhteensopivuus tai -sopimattomuus tekstipohjaisen pikaviestinnän kanssa saattoivat korostua esitellyissä tuloksissa. Myös se, että tutkielmaan valitut empiiriset tutkimukset oli tehty miltei poikkeuksetta suurissa tietotyöhön erikoistuneissa yrityksissä, asettaa tutkimuksen tuloksille rajoitteita. Edellä mainittujen rajoitteiden vuoksi tarvitaan lisää empiiristä tutkimustyötä, jotta nähtäisiin, kuinka tämän tutkimuksen tulokset ja havainnot ovat yleistettävissä erityyppisiin ja -kokoisiin yrityksiin ja ammattiryhmiin.

LÄHTEET

AIM for Windows versio 5.9.

Alexander III E.R., Penley L.E., Jernigan I.E. 1991. The effect of individual differences on managerial media choice. *Management Communication Quarterly* 5 (2), 155-173.

Avrahami D., Hudson S. 2004. QnA: Augmenting an instant messaging client to balance user responsiveness and performance. *Proceedings of the 2004 ACM conference on Computer supported cooperative work: May I interrupt?*, 515-518.

Birnholtz J.P., Finholt T.A., Horn D.B., Bae S.J. 2005. Grounding needs: Achieving common ground via lightweight chat in large, distributed, ad-hoc groups. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Large communities*, 21-30.

Campbell J. 2005. Does spelling matter in instant messaging? Answers from measuring error correction frequency. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Late breaking results: Short papers*, 1244-1247.

Cho H.-K., Trier M., Kim E. 2005. The use of instant messaging in working relationship development: A case study. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10 (4), artikkeli 17, 26 sivua.

CipherTrust. 2005. Benefits of enterprise instant messaging. A CipherTrust white paper. [online], [viitattu 28.8.2006]. Saatavilla pdf-muodossa <http://www.ciphertrust.com/files/forms/landing_template.php?sp=CT_WhitepaperRequestForm&cr=im_ed>.

- Connel J.B., Mendelsohn G.A., Robins R.W., Canny J. 2001. Effects of communication medium on interpersonal perceptions. Proceedings of the 2001 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work: Session 3, 117-124.
- Daft R.L., Lengel R.H. 1984. Information richness: A new approach to managerial behavior and organization design. *Research in Organizational Behavior* 6, 191-233.
- Daft R.L., Lengel R.H. 1986. Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science* 32 (5), 554-570.
- Daft R.L., Lengel R.H., Trevino L.K. 1987. Message equivocality, media selection and manager performance: Implications for information systems. *Management Information Systems Quarterly* 11 (3), 354-366.
- December J. 1997. Notes on defining of computer-mediated communication. *Computer-Mediated Communication Magazine* 4. [online], [viitattu 28.8.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.december.com/cmcmag/1997/jan/december.html>](http://www.muodossa.com/cmcmag/1997/jan/december.html).
- Fish R., Kraut R., Root R., Rice R. 1992. Evaluating video as a technology for informal communication. Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems, 37-48.
- Fulk J. 1993. Social construction theory of communication technology. *Academy of Management Journal* 36 (5), 921-950.
- Grinter R.E., Eldridge M. 2001. Y do tngrs luv 2 txt msg? Proceedings of the Seventh European Conference on Computer-Supported Cooperative Work, ECSCW 2001, 219-238.
- Grinter R.E., Palen L. 2002. Instant messaging in teen life. Proceedings of the 2002 ACM conference on Computer supported cooperative work: IM everywhere, 21-30.

- Handel M., Herbsleb J.D. 2002. What is chat doing in the workplace? Proceedings of the 2002 ACM conference on Computer supported cooperative work: IM everywhere, 1-10.
- Hansen K.M., Damm C.H. 2002. Instant collaboration: Using context-aware instant messaging for session management in distributed collaboration tools. ACM International Conference Proceeding Series 31, Proceedings of the second Nordic conference on Human-computer interaction: Short papers , 279-282.
- Hayes P., Herschel R.T. 1996. Organizational communication. Empowerment in a technological society.
- Heiskala R. 2000. Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktivistista synteesiä yhteiskuntateoriassa.
- Herbsleb J., Atkins D., Boyer D., Handel M., Finholt T. 2002. Introducing instant messaging and chat in the workplace. Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Changing our world, changing ourselves: I think, therefore IM, 171-178.
- Herring S. 1996. Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives.
- Hollingshead A.B., McGrath J.E., O'Connor K.M. 1993. Group task performance and communication technology: A longitudinal study of computer-mediated versus face-to-face work groups. *Small Group Research* 24 (3), 307-333.
- ICQ versio 5.04.
- Isaacs E., Walendowski A., Whittaker S., Schiano D.J., Kamm C. 2002. The character, functions, and styles of instant messaging in the workplace. Proceedings of the 2002 ACM Conference on Computer supported cooperative work: IM everywhere, 11-20.

- Kinney S.T., Dennis A. 1994. Reevaluating media richness: Cues, feedback and task. Proceedings of the Twenty-Seventh Annual Hawaii International Conference on System Sciences 4, 21-30.
- Kinney S.T., Watson R.T. 1992. The effect of medium and task on dyadic communication. Proceedings of the Thirteenth International Conference on Information Systems, 107-117.
- Kraut R., Fish R., Root R., Chalfonte B. 1993. Informal communication in organizations: Form, function and technology. Teoksessa R. Baecker (toim.), Readings in Groupware and Computer-Supported Cooperative Work: Assisting Human-Human Collaboration, 287-314.
- Linnankylä P., Mattinen E., Olkinuora A. 1989. Prosessikirjoittamisen opas.
- Luukka M-R. 1992. Näkökulmia puheen ja kirjoituksen vertailuun. Finlance, a finnish journal of applied linguistics 11, 130-147.
- Milewski A.E., Smith T.E. 2000. Providing presence cues to telephone users. Computer Supported Cooperative Work, Proceedings of the 2000 ACM conference on Computer supported cooperative work, 89-96.
- MSN Messenger versio 7.0.
- Muller M.J., Raven M.E. Kogan S., Millen D.R., Carey K. 2003. Introducing chat into business organizations: toward an instant messaging maturity model . Conference on Supporting Group Work, Proceedings of the 2003 international ACM SIGGROUP conference on Supporting group work: Chat I, 50-57.
- Nardi B.A., Whittaker S., Bradner E. 2000. Interaction and outeraction: Instant messaging in action. Computer Supported Cooperative Work, Proceedings of the 2000 ACM conference on Computer supported cooperative work, 79-88.

- O'Sullivan P.B. 2000. What you don't know won't hurt me: impression management functions of communication channels in relationships. *Human Communication Research* 26 (3), 403-431.
- 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., Chang S-J., Torobin J. 1992. Communicator style, media use, organizational level and use and evaluation of electronic messaging. *Management communication quarterly* 6 (1), 3-33.
- Rice R.E., Shook D.E. 1990. Relationships of job categories and organizational levels to use of communication channels, including electronic mail: A meta analysis and extension. *Journal of Management Studies* 27 (2), 195-229.
- Russ G.S., Daft R.L., Lengel R.H. 1990. Media selections and managerial characteristics in organizational communications. *Management Communication Quarterly* 4 (2), 151-175.
- Schmitz J., Fulk J. 1991. Organizational colleagues, media richness, and electronic mail. *Communication Research* 18 (4), 487-523.
- Setlock L., Fussel S., Neuwirth C. 2004. Taking it out of context: Collaborating within and across cultures in face-to-face settings and via instant messaging. *Proceedings of the 2004 ACM conference on Computer supported cooperative work: Synchronous collaboration*, 604-613.
- Short J., Williams E., Christie B. 1976. *The social psychology of telecommunications*.
- Suh K.S. 1999. Impact of communication medium on task performance and satisfaction: An examination of media-richness theory. *Information & Management* 35 (5), 295-312.

- Takala E. 1995. Mikä ja millainen on puheviestintätapahtuma? Teoksessa E. Takala & M. Gerlander (toim.), Polkuja puheviestintään. Oppimateriaalia Puhuri-ohjelmaan, 5-12.
- Takala E., Gerlander M. 1995. Havaitsemisesta ymmärtämiseen, merkeistä merkitykseen. Teoksessa E. Takala & M. Gerlander (toim.), Polkuja puheviestintään. Oppimateriaalia Puhuri-ohjelmaan, 13-25.
- Tella S., Mononen-Aaltonen M. 1998. Developing dialogic communication culture in media education: integrating dialogism and technology. University of Helsinki, department of teacher education, Media Education Publications 7.
- Thurlow C., Lengel L., Tomic A. 2004. Computer mediated communication. Social interaction and the internet.
- Tiittula L. 1992. Puhuva kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä.
- Trevino L.K., Lengel R.H., Bodensteiner W., Gerloff E.A., Muir N.K. 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., Lengel R.H., Daft R.L. 1987. Media symbolism, media richness and media choice in organizations: A symbolic interactionist perspective. *Communication Research* 14 (5), 553-574.
- Trevino L.K., Webster J., Stein E. 2000. Making connections: Complementary influences on communication media choices, attitudes, and use. *Organization Science* 11 (2), 163-182.
- Trillian Basic versio 3.1.

- Tsuneki T. 1988. An experimental study on the measurement of the amount of information. *KEIO communication Review* 9, 33-52.
- Valacich J.S., Mennecke B.E., Wachter R.M., Wheeler, B.C. 1994. Extensions to media richness theory: A test of the task-media fit hypothesis. *Proceedings of the Twenty-Seventh Annual Hawaii International Conference on System Sciences* 4, 11-20.
- Valo M. 1994. Käsitukset ja vaikutelmat äänestä. Kuuntelijoiden arviointia radiopuheen äänellisistä ominaisuuksista.
- Voida A., Newstetter W., Mynatt E. 2002. When conventions collide: The tensions of instant messaging attributed. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Changing our world, changing ourselves: I think, therefore IM*, 187-194.
- de Vos H., ter Hofte H., de Poot H. 2004. IM [@Work] Adoption of instant messaging in a knowledge worker organisation. *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04)*, 10 sivua.
- Walther J.B. 1992. Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research* 19 (1), 52-90.
- Walther J.B. 1994. Anticipated ongoing interaction versus channel effects on relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research* 20 (4), 473-501.
- Walther J.B. 1996. Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research* 23 (1), 3-43.
- Walther J.B., D'Addario K.P. 2001. The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review* 19 (3), 323-345.

- Walther J.B., Parks M.R. 2002. Cues filtered out, cues filtered in: computer-mediated communication and relationships. *Handbook of interpersonal communication*, 529-563.
- Walther J.B., Slovacek C., Tidwell L.C. 2001. Is a picture worth a thousand words? Photographic images in long term and short term virtual teams. *Communication Research* 28 (1), 105-134.
- Walther J.B., Tidwell L.C. 1995. Nonverbal cues in computer-mediated communication, and the effects of chronemics on relational communication. *Journal of Organizational Computing* 5 (4), 355-378.
- Whittaker S., Frohlich D., Daly-Jones O. 1994. Informal workplace communication: What is it like and how might we support it? *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Celebrating interdependence*, 131-137.
- Zmud R., Lind M., Young F. 1990. An attribute space for organizational communication channels. *Information Systems Research* 1 (4), 440-457.