

Pikaviestimen käyttöönotto kaupunginkirjaston
toimipisteissä

Pekka Majaniemi
Puheviestinnän pro gradu -tutkielma
Kevät 2006
Viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta HUMANISTINEN	Laitos VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä Pekka Majaniemi	
Työn nimi Pikaviestimen käyttöönotto kaupunginkirjaston toimipisteissä	
Oppiaine Puheviestintä	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika Kevät 2006	Sivumäärä 117
Tiivistelmä - Abstract	
<p>Uusien teknologisten välineiden määrä on kasvanut nopealla tahdilla ja niitä otetaan käyttöön useissa eri konteksteissa. Tutkimuksessa pyrittiin tarkastelemaan suhteellisen uuden välineen eli pikaviestimen käyttöönottoa ja siihen liittyvää prosessia työyhteisössä. Tutkimus on myös työnäyte, se yhdistelee perinteisempää tieteellistä tutkimusta varsin empiiriseen kokeiluun. Tavoitteena oli myös tutkia pikaviestintä välineenä. Pikaviestintä kokeiltiin kuukauden verran Jyväskylän kaupungin kirjastotoimen toimipisteiden välisessä viestinnässä.</p> <p>Tutkimus nojaa tietokonevälitteisen viestinnän teoreettiseen taustaan ja se on luonteeltaan laadullinen. Aineistoa lähestyttiin induktiivisesti. Tutkimusaineisto koostui haastatteluiden, ryhmäpalaverien, viestihistoriasta sekä tutkijan havainnoista. Työn tekijä oli aktiivisesti mukana pikaviestimen käyttöönotossa: suunnittelemassa kokeilua, valitsemassa sopivaa välinettä, suunnittelemassa käytännön toteutusta, kouluttamalla käyttäjiä sekä valmistamalla ohjelmateriaalia käytön tueksi.</p> <p>Pikaviestimestä löytyi sekä hyviä että huonoja puolia. Pikaviestin sopi suhteellisen hyvin esimerkiksi kirjatilauksiin ja tietokantoihin liittyvien viestien vaihtamiseen. Välineen koettiin olevan helppokäyttöinen ja helpottavan yhteydenpitoa osaltaan. Hankaluuksia aiheuttivat esimerkiksi käytösopimusten epäselvyydet sekä pikaviestimen soveltaminen asiakaspalvelutilanteissa. Välineen käyttö ei sisältänyt prosessina erilaisia vaiheita, vaan se sujui suhteellisen tasaisesti.</p> <p>Pikaviestinkokeilu oli kokonaisuutena onnistunut. Väline soveltui kirjastotoimen käyttöön osittain hyvin, mutta esimerkiksi kiire sekä asiakaspalvelutyö vaikeuttivat käyttöä. Sääntöjä, kuitauksia, kanavajakoa sekä kahdenvälistä chattailua ja muita sopimuksia tulee edelleen tarkentaa. Myös viestintäkanavien eriyttäminen kirjastotoimen sisällä olisi tarpeellista.</p> <p>Työn tuloksia voi soveltaa esimerkiksi vastaavanlaisen prosessin suunnittelussa. Prosessin kuvauksen avulla voi mahdollisesti ennakoida vastaavanlaista kokeilua.</p>	
Asiasanat: pikaviestin, teknologiavälitteinen viestintä, kirjasto, käyttöönotto, työyhteisö, puheviestintä	
Säilytyspaikka	Jyväskylän yliopisto / Tourulan kirjasto
Muita tietoja	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 TEOREETTINEN TAUSTA.....	8
2.1 Tietokonevälitteinen viestintä (CMC)	8
2.1.1 Tietokonevälitteisyys ja viestintäteknologiat	8
2.1.2 Näkökulmia viestintäteknologiaan	10
2.1.3 Vuorovaikutus verkossa	13
2.1.4 Muuttuva teknologinen ympäristö.....	17
2.2 Teoreettisia näkökulmia tietokonevälitteiseen viestintään.....	20
2.2.1 Adaptiivisen strukturaation teoria	20
2.2.2 SIDE-malli	22
2.2.3 Kriittinen joukko	23
2.2.4 Hajautetut tiimit.....	25
2.3 Pikaviestin.....	28
2.3.1 Pikaviestin välineenä.....	28
2.3.2 Pikaviestin ja kirjasto	31
2.3.3 Pikaviestin chat-huoneena	33
2.3.4 Skype	35
3 PIKAVIESTINKOKEILU	38
3.1 Kokeilun lähtökohdat.....	38
3.1.1 Kokeilun ulottuvuudet	38
3.1.2 Yhteisö ja uusi väline.....	40
3.1.3 Tutkittavan aiheen luonne ja lähestyminen	42
3.2 Kokeilun asetelma	45
3.2.1 Tutkimuskysymykset	45
3.2.2 Pikaviestimen käyttö.....	47
3.2.3 Tutkimusmenetelmät	48
3.2.4 Tutkimusaineisto	51
3.2.5 Analyysi.....	55
3.3 Kokeilun toteutus	57
3.3.1 Aloitus ja valmistelu.....	57
3.3.2 Esiselvitys, suunnittelu ja materiaalin valmistus	58
3.3.3 Koulutukset ja ennako-odotusten selvitys.....	60
3.3.4 Kokeilu ja seuranta.....	61
3.3.5 Aineiston keruu, analysointi ja tulosten raportointi.....	62
4 TULOKSET	63
4.1 Pikaviestimen soveltuvuus.....	64
4.1.1 Aiempi chatin käyttö sekä tietokoneen käyttötaidot.....	64
4.1.2 Pikaviestimen hyvät ja huonot puolet	65
4.1.3 Lähetettyjen viestien sisältö	68
4.2 Pikaviestin työyhteisön käytössä	71
4.2.1 Kirjasto kompleksisena kontekstina.....	71
4.2.2 Soveltuvuus kirjaston käyttöön	72
4.2.3 Odotukset kokeilua kohtaan	74
4.2.4 Odotusten toteutuminen	78
4.2.5 Pikaviestimen vaikutukset viestintään	79

	4
4.2.6 Suhde muihin välineisiin	80
4.2.7 Pikaviestin ja asiakaspalvelutyö	82
4.2.8 Käytösopimukset ja kanavat.....	82
4.3 Prosessin kulku.....	85
5 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ KOKEILUSTA	88
5.1 Yhteenveto tuloksista.....	88
5.1.1 Pikaviestimen soveltuvuus	88
5.1.2 Organisaation näkökulma.....	91
5.1.3 Prosessin kulku	94
5.1.4 Kokeilun merkitys	95
5.2 Päätelmiä kokeilusta.....	97
5.2.1 Johtopäätökset.....	97
5.2.2 Suosituksia uuden välineen käyttöönottoon	101
6 TYÖN ARVIOINTIA	104
6.1 Validiteetti ja reliabiliteetti.....	104
6.2 Tutkijan merkitys.....	105
6.3 Tutkimusmenetelmien arviointia	107
6.4 Kokeilun arviointia.....	109
7 PÄÄTÄNTÖ	112
8 KIRJALLISUUS	114
LIITE – Ohje Skypen käyttöön.....	118

1 JOHDANTO

Uusien teknologisten välineiden määrä on kasvanut nopealla tahdilla ja niitä otetaan käyttöön useissa eri konteksteissa, niin yksilöiden vapaa-ajan välineinä kuin erilaisissa työkonteksteissa. Tässä pro gradu -työssä tarkastellaan uuden välineen käyttöönottoa ja siihen liittyvää prosessia työyhteisössä. Verkkoyhteyksien määrien ja nopeuksien kasvaessa tietoverkkojen käyttö tulee todennäköisesti edelleen lisääntymään ja monipuolistumaan. Välineiden määrän ja suosion kasvaessa myös niiden tutkimuksen tulisi lisääntyä. Miten uudet välineet vaikuttavat yksilöihin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan?

Erilaiset tekstipohjaiset viestintävälineet ovat yhä kasvattaneet suosiotaan esimerkiksi nuorison keskuudessa. Erilaiset chatit, IRC sekä pikaviestimet tarjoavat uusia mahdollisuuksia yhteydenpitoon yhä laajenevalle käyttäjäkunnalle. Tietokone-lehden mukaan (www.tietokone.fi 2006) MSN Messengeriin rekisteröityneiden käyttäjien määrä Suomessa ylitti miljoonan vuoden 2006 puolella. Uudet välineet eivät ole jääneet marginaalisten vähemmistöjen välineiksi, vaan ne ovat löytäneet tiensä myös valtavirran käyttöön.

Miten samat välineet sopisivat työelämän käyttöön? Tämä työ on saanut alkunsa kiinnostuksesta uusista välineistä ja varsinkin pikaviestintä kohtaan. Kiinnostus välineistä ja sen käyttöä kohtaan sai aikaan idean pikaviestimen soveltamisesta myös muihin konteksteihin. Miten pikaviestin voisi soveltua esimerkiksi työyhteisön käyttöön? Minkälaisia käyttötarkoituksia sille voisi muodostua ja minkälainen prosessi sen käyttöönotto kokonaisuudessaan on?

Tässä työssä tarkastellaan pikaviestimen käyttöönottoon liittyvään prosessiin kuuluvia eri tekijöitä. Välineen käyttöönotto on monimutkainen sosiaalinen prosessi, johon vaikuttavat sekä väline, sitä käyttävät yksilöt sekä organisaation sosiaalinen ympäristö. Adaptiivisen strukturaation teorian mukaan neljä pääasiallista struktuurien lähdettä (teknologia, tehtävä, ympäristö sekä ryhmän sisäinen järjestelmä) vaikuttavat sosiaalisen vuorovaikutukseen (DeSanctis & Poole 1994, 143–144). Näin ollen käyttöönoton prosessi on monimutkainen prosessi,

jossa on useita osittain ennakoimattomiakin muuttujia. Sekä väline että yhteisö joutuvat todennäköisesti sopeutumaan toisiinsa.

Tämä pro gradu -työ tulee olemaan myös työnäyte. Se yhdistää perinteisempää tieteellistä tutkimusta työnäytteen tapaiseen prosessiin sekä varsin empiriseen kokeiluun. Työnäyte tässä yhteydessä tarkoittaa tarkempaa prosessin kuvausta sekä asiantuntijuuden esiintuomista kokeilun eri osa-alueiden kautta. Viestinnällinen asiantuntemus liittyy kokeilun eri vaiheisiin. Työn tekijänä olen kokeilussa vahvasti mukana: suunnittelemassa, valitsemassa välinettä, koulutusmateriaalin laatijana sekä kokeiluun liittyvien koulutusten pitäjänä. Myös koko prosessin tarkastelu ja sen analysointi vaatii viestinnällistä osaamista. Tarkoitukseni on tarjota kuvaus yhdestä välineen käyttöönottoprosessista, mikä voisi helpottaa ja auttaa vastaavanlaisten toteutusten suunnittelussa ja läpiviemisessä.

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata käyttöönoton prosessia, selvittää pikaviestimen hyviä ja huonoja puolia, sekä tutkia välineen käyttöönottoa Jyväskylän kaupungin kirjastotoimen kontekstissa. Pikaviestimen tutkimisprosessi sai alkunsa yhteydenotosta Jyväskylän kaupungin viestintäyksikköön, jonka kautta yhteistyökumppaniksi löytyi kaupunginkirjasto. Kirjastossa pikaviestimen mahdollisuuksista oltiin kiinnostuneita sekä kokeilulle oli tarvetta. Kokeilu antaa tietoa välineestä sekä sen käyttöönotosta sekä tuottaa tietoa vastaavanlaisissa tilanteissa hyödynnettäväksi. Tavoitteena on selvittää miten suhdekeskeisen viestinnän välineenä paljon käytetty pikaviestin toimii formaalimmassa työympäristössä ja mitä kaikkea sen käyttöönottoon kuuluu.

Jyväskylän kaupungin kirjastotoimen eri toimipisteisiin asennetaan pikaviestin, jota käytetään tässä kokeilussa. Kuukauden mittaiseen kokeiluun osallistuu viisi eri osastoa (pääkirjastolta musiikkiosasto, lainaustoimisto sekä tietopalvelu, Huhtasuon lähikirjasto sekä Kortepohjan lähikirjasto). Ehdotus kokeilun osallistujista tuli kirjaston yhteyshenkilöiden puolelta ja se muokkautui kokeilun suunnittelun edetessä. Osastojen lisäksi yksittäisinä henkilöinä kokeiluun osallistuvat kaupungin tietohallinnon tietojärjestelmäsuunnittelija sekä kirjaston informaatikko. Pikaviestin tulee olemaan toimipisteiden välinen yhteydenpidon kanava,

jolla pyritään esimerkiksi helpottamaan puhelinliikennettä, joka on ajoittain ruuhkaista.

Kokeilussa mielenkiintoista on juuri uuden ja erilaisen välineen käyttöönotto. Nykyään monilla työpaikoilla on miltei arkipäiväistä opetella käyttämään uusia välineitä, ohjelmistoja tai työtapoja. Miten tämä prosessi sujuu pikaviestimen kohdalla? Tutkimuksen avulla voidaan toivottavasti etsiä myös epäkohtia uuden välineen käyttöönotosta, jotta niitä voitaisiin pyrkiä välttämään vastaavissa tilanteissa. Tutkimus voi tarjota tietoa vastaavanlaisten prosessien läpiviemiseen: kuinka edetä käyttöönotossa, mitä kannattaisi mahdollisesti välttää? Työ ei sinänsä tule tarjoamaan valmiita vastauksia, vaan kuvauksen siitä, kuinka käyttöönotto tässä kontekstissa sujui. Osalle tietoa voi löytyä käyttösovelluksia myös muihin yhteyksiin.

2 TEOREETTINEN TAUSTA

2.1 Tietokonevälitteinen viestintä (CMC)

2.1.1 Tietokonevälitteisyys ja viestintäteknologiat

Tietokonevälitteinen viestintä (engl. computer-mediated communication, CMC) tarkoittaa yhden tai useamman ihmisen tietokonevälitteistä viestintää. Usein yhteydenpito tietokonevälitteisesti tapahtuu internetissä. Woodin ja Smithin mukaan internetin kasvavaa merkitystä nykypäivän elämässä ei voi vähätellä. Internet vaikuttaa kasvavasti useilla elämän osa-alueilla: taloudessa, tieteessä sekä henkilökohtaisissa suhteissa. (Wood & Smith 2001, 1.) Yhteydenpito verkossa ei tapahdu missään tietyssä fyysisessä tilassa ja siitä puuttuu fyysinen presenssi. Osallistujat luovat illuusion sosiaalisesta todellisuudesta kirjoitettujen viestien kautta. (Barnes 2001, 6.) Kyseessä ei välttämättä ole illuusio, vaan luotu sosiaalinen todellisuus, ainakin tietokonevälitteiseen viestintään osallistuville. Fyysinen presenssikään ei ole oleellinen sosiaalisen kanssakäymisen edellytys. Kärjistetysti voidaan sanoa, että fyysisesti jossain tilanteessa läsnä oleva yksilö voi olla kaikkea muuta kuin läsnä tilanteessa. Näkemykset tietokonevälitteisestä viestinnästä voivat siis olla yksipuolisia, toisaalta määrittelyn kannalta jopa välttämättömiä.

Tietokonevälitteisen viestinnän voi nähdä osin puutteellisena terminä. Sen voi ymmärtää esimerkiksi tietokoneiden välisenä viestintänä, kun sen merkitys on juuri ihmisten yhdistäminen tietokoneiden avulla. Teknologiavälitteinen viestintä voisi olla tarkoituksenmukaisempi ilmaus, mutta tässä työssä käytetään termiä tietokonevälitteinen viestintä. Valinta on tehty sillä perusteella, että tässä työssä yhteydenpito tapahtuu nimenomaan tietokonevälitteisesti, eikä uusia teknologisia välineitä, kuten kännyköitä, kämmenmikroja tai muita sulautettuja välineitä käyttäen.

Internet tarkoittaa maailmanlaajuista tietokoneverkostojen verkostoa ja sitä tukevaa rakennetta, kun taas www (World Wide Web) tarkoittaa valtavaa hyperlinkitettyjen tiedostojen kokoelmaa, joka mahdollistaa helpon pääsyn valtaviin tietolähteisiin. Sanoja internet ja www käytetään usein tarkoittamaan samaa asiaa, mutta www on vain osa internettiä, tosin merkittävä ja kasvava osa sitä. Internet sisältää lisäksi monia formaatteja tiedonvälitykseen kuten FTP (File Transfer Protocol), sähköposti ja erilaiset chatit. (Adams & Norman 2001, 8.) Tässä työssä tietoverkoista käytetään yleisnimitystä internet, koska se kattaa tietoverkkojen eri osa-alueet ja on suhteellisen yleisesti käytetty termi.

Tietokonevälitteinen viestintä tarkoittaa nykyään monenlaisia teknologioita, joiden avulla voidaan viestiä tai jakaa interaktiivisesti tietoa. Tietokonevälitteisen viestinnän voidaan nähdä kattavan erilaiset tietokoneverkot sisältäen sähköpostin, keskusteluryhmät, uutispalstat, chatit, pikaviestimet sekä verkkosivut. Kantava voima teknologiavälitteisen viestinnän viimeaikaisissa muutoksissa on internet. Tietokonevälitteistä viestintää voidaan myös jakaa kahteen osa-alueeseen, tiedon jakamiseen (informatics) sekä ihmisten väliseen viestintään (conferencing). Tiedon jakaminen tarkoittaa esimerkiksi tekstin tai erilaisten ääni – ja kuvatiedostojen jakamista verkossa. Ihmisten välinen viestintä puolestaan tarkoittaa ihmisten yhdistämistä tietoverkkojen avulla, vaikkapa sähköpostia käyttäen. Toisaalta tietokonevälitteinen viestintä voi olla molempia yhtä aikaa, sekä tiedon jakamista että ihmisten välistä yhteydenpitoa. (Barnes 2002, 4.)

Joukkoviestinnälliset teknologiset välineet muuttuvat digitaalisen formaattiin. Internet, sähköposti ja chat-huoneet mahdollistavat ihmisten välisen yhteydenpidon ilman ulkoista kontrollia. Nämä eri välineet sisältyvät tietokonevälitteisen viestinnän (CMC) määritelmään. Internetin teknologiat ovat demokraattisia välineitä, jotka palvelevat ihmisten jokapäiväisiä tarpeita. (Christians & Chen 2004, 19.) Teknologiat siis tarjoavat suhteellisen vapaan ja osin rajoittamattoman tavon pitää yhteyttä toisiin ihmisiin. Samalla esiin tulee teknologiavälitteisen viestinnän arkipäiväistyminen, se on jo osa ihmisten jokapäiväistä elämää.

Teknologia muuttaa viestinnän rajoituksia koska se mahdollistaa viestinnän ympäri maailmaa (Barnes 2001, 4). Teknologiavälitteinen viestintä mahdollistaa yksilöiden välisen prosessin, joka muistuttaa interpersonaalista viestintää. Kasvokkaisviestintä on dynaaminen prosessi, jota tekstipohjainen viestintä Internetissä muistuttaa, vaikka olosuhteet ovatkin erilaiset. (Barnes 2001, 9.) Tämä tarkoittaa esimerkiksi teknologiavälitteisen viestinnän keskustelunomaisuutta.

2.1.2 Näkökulmia viestintäteknologiaan

Viestintäteknologiaa voidaan lähestyä useista eri näkökulmista. Tässä työssä näkökulma on yhdistelmä inhimillisten resurssien lähestymistapaa sekä kulttuurista mallia. Viestintäteknologiat voi Millerin mukaan nähdä välineinä, jotka vahvistavat organisationaalista tehokkuutta. Välineiden voi nähdä myös lisäävän työntekijöiden potentiaalista tietoa. Toisaalta kulttuurisesti lähestyen, teknologiset välineet voi nähdä organisaation kulttuurin symbolisena manifestaationa ja mediana, jonka kautta kulttuurisia arvoja kehitetään ja jaetaan. (Miller 1999, 291.) Näitä näkökulmia yhdistellen yksilöt voi nähdä älykkäänä resurssina organisaatiolle, sekä organisaation sisäisen viestinnän kulttuurisena prosessina, jossa tuotetaan ja jaetaan merkityksiä.

Tietokonevälitteistä viestintää voidaan lähestyä useista eri näkökulmista liittyen interpersonaalisuuteen. Eri teoriat kuvaavat tavalla tai toisella sitä, miten viestinnälliset vihjeet (communicational cues) verkkovälitteisessä ympäristössä vaikuttavat viestintään. Cues filtered out -suuntaus korostaa nonverbaalisten viestien puuttumista, jotka puolestaan vaikuttavat esimerkiksi vuorovaikutuksen ystävällisyyteen. (Walther & Parks 2002, 531.) Viestinnän rajoitusten ja adaptiivisuuden nähtiin hankaloittavan viestien emotionaalista ja sosiaalista puolta, vaimentaen interpersonaalisia suhteita (Walther & Parks 2002, 556). Liian tiukka rajaaminen viestinnän eri osa-alueiden mukaan voi kuitenkin väristää näkemystä. Nimenomaan adaptoituminen käytössä olevan välineen ominaisuuksiin voi mahdollistaa monipuolisemman viestinnän välineen avulla.

Sosiaalisen informaation prosessointi -teoria hylkää näkemyksen nonverbaalisten viestien puuttumisen aiheuttamista rajoituksista. Viestijät ovat yhtä motivoituneita vähentämään epävarmuutta ja muodostamaan mielikuvia kuin muissakin yhteyksissä. Relationaalisia viestejä jaetaan käytettävissä olevien vihjeiden avulla. Viestijät vaihtavat sosiaalista tietoa sisällön, tyylin ja ajoituksen kautta verkkoympäristöissä. (Walther & Parks 2002, 535.) Teknologiavälitteisyys ei siis välttämättä rajoita vuorovaikutusta niin paljon kuin aiemmin on väitetty. Yksilöt pystyvät uusia keinoja keksimällä pienentämään välineiden rajoituksia ja osin jopa ylittämään ne. Voidaan kuitenkin sanoa, että teknologia rajoittaa viestintää jossakin määrin, mutta rajoitusten merkitys riippuu pitkälti juuri esimerkiksi kyvystä sopeutua välineen käyttöön sekä kyvystä tuottaa myös relationaalisia vihjeitä käytettävissä olevin keinoin.

Välinettä voi myös arvioida Daftin ja Lengelin viestintävälineen monipuolisuuden teorian (Media richness theory) kautta. Välinettä voidaan tarkastella neljän eri osa-alueen kautta. Viestinnän monipuolisuuden kautta: minkälaisia vihjeitä välineellä pystytään välittämään? Välinettä voidaan tarkastella myös välittömän palautteen mahdollisuuden kautta, viestien personalisoinnin mahdollisuuden kautta sekä kielellisen vaihtelun kautta. Vaativammat tehtävät tarvitsevat monipuolisempia välineitä. Mitä monipuolisempaa välinettä käyttää, sitä tehokkaampaa viestintä on. (Daft & Lengel 1984, 1986.) Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että arkipäiväisempien viestien toimittamiseen voi käyttää yksipuolisempaa välinettä, mutta suhteellisen tärkeiden asioiden hoitaminen voi olla parasta hoitaa esimerkiksi henkilökohtaisesti kasvokkain.

Näin ollen voisi olettaa, että pikaviestin voisi sopia hyvin tehtäväkeskeiseen ja yksinkertaisempaan viestintään, mihin sitä tässä työssä enimmäkseen sovelletaan. Arkipäiväiset, miltei mekaaniset tiedustelut tai kirjatilaukset voi olettavasti hoitaa tekstipohjaisella välineellä. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole vähätellä kirjastoimen työtehtäviä, vaan korostaa tiettyjen toimintojen rutiinimaisuutta. On mielenkiintoista tarkastella, miten pikaviestin soveltuu vaativampien tehtävien hoitoon, jos sellaisia kokeilussa esiin nousee. Toisaalta voidaan sanoa, ettei yksilöiden välinen vuorovaikutus ole näin yksinkertaista, eikä vihjeiden laaja kirjo

takaa viestin ymmärrettävyyttä tai sen perille menoa. Myös viestien tulkinnallisuus on otettava huomioon. Voidaan kuitenkin nähdä, että välineen monipuolisuudella voi olla yhteyttä esimerkiksi viestinnän tehokkuuteen. Viestien monipuolisuutta tulisi myös tarkastella viestintävälineitä valittaessa: sopiiko kyseinen väline kyseiseen funktioon?

Watherin ja Parksien mukaan tietokonevälitteisellä viestinnällä ja internetillä on kaksi pääpiirrettä, jotka vaikuttavat interpersonaaliseen viestintään: miten viestitään ja kenen kanssa. Viestintä on siis tekstipohjaista ja se liittyy verkkoviestinnän sosiometrisiin rakenteisiin. (Walther & Parks 2002, 556.) Eri kontekstit luonnollisesti vaikuttavat viestinnän muotoihin ja sisältöön. Ovatko asiat monimutkaisia, ja kenelle ne kohdistetaan? Tietokonevälitteinen viestintä on ensimmäiseen tekstipohjaista, mutta nykyään on otettava huomioon esimerkiksi nouseva internet-puheluiden määrä. Voi olla, että tulevaisuudessa tekstivälitteisen yhteydenpidon suhteellinen määrä laskee välineiden monipuolistuessa ja nopeiden tietoliikenneyhteyksien lisääntyessä. Paremmat välineet ja laaja kapasiteetti voi mahdollistaa esimerkiksi kohtuullisen videokuvan lähetyksen.

Waltherin mukaan tietokonevälitteisen viestinnän tutkimus on nuorta, ja uusia välineitä uusine ominaisuuksineen tulee esiin jatkuvasti. Teorioita ja väitteitä aiempien tutkimusten pohjalta tulee siis tarkastella lähemmin ja kenties tiukemmin. (Walther 1992, 80.) Waltherin kommentit teorioiden tarkastelusta ovat huomionarvoisia. Tietokonevälitteisen viestinnän puolella olosuhteet, ohjelmat ja välineet kehittyvät huimaa vauhtia. Teoreettinen viestinnän mallinnus tältä osin on miltei liian hidasta pysyäksään muutoksissa mukana. Ensimmäiset sähköpostit sekä ensimmäiset tekstipohjaiset chatit ovat hyvin kaukana uusimmista sovelluksista. Uudet pikaviestimet tukevat myös videokuvaa sekä ääntä, joiden kohtuullisen hyvätasoiseen välittämiseen kaistanopeudet ja välineet jo riittävät. Sama ristiriita tulee todennäköisesti esiin myös muilla aloilla. Välineiden kehitys voi olla hyvinkin nopeaa, mutta tutkimuksen teko jo sen ajallisesti vaatimien resurssien takia on suhteellisen hidasta.

Uusia välineitä ei välttämättä tule arvioida vuosikymmeniä vanhojen mallien mukaan. Perusolelut inhimillisestä toiminnasta tuskin muuttuvat, mutta välineiden mahdollisuudet ja niiden arkipäiväisyys ovat aivan eri tasolla kuin aiemmin, kuten myös yksilöiden valmiudet käyttää niitä. Uusien teknologioiden kohdalla voi nähdä erityisen oleellisen sen, että niitä tarkastellaan tarkoituksenmukaisella tavalla, joka tarkoittaa ajanmukaista näkökulmaa ja otetta.

2.1.3 Vuorovaikutus verkossa

Vuorovaikutus verkossa voi olla asynkronista, eli eri aikaan tapahtuvaa tai synkronista, eli samanaikaista. Woodin ja Smithin mukaan synkroninen viestintä muistuttaa keskustelua, jolloin keskustelua käydään ikään kuin kyseisessä hetkessä. Asynkroninen viestintä tarkoittaa eri aikaan tapahtuvaa viestintää, jolloin viestien vaihdon välillä on merkittävä aikaväli. Asynkroninen viestintä antaa aikaa viestin lähettäjälle, jolloin viestit voivat olla tarkemmin harkittuja. (Wood & Smith 2001, 37.) Synkronisia välineitä ovat esimerkiksi erilaiset chatit ja pikaviestin. Perinteisempiä asynkronisia välineitä ovat esimerkiksi sähköposti tai erilaiset foorumit. Silti sähköpostillakin voi käydä suhteellisen nopeaa keskustelua, ja yhteydenpito pikaviestimessä voi olla hyvin hidasta ja katkonaista.

Kronemiikka vaikuttaa vuorovaikutukseen, myös verkossa. Esimerkiksi keskustellessa tauoilla voi olla suurikin merkitys. Asynkronisessa vuorovaikutuksessa tauon pituudella voidaan myös nähdä olevan merkitystä. (Wood & Smith 2001, 37.) Ajankäytöllä ja vastaamisen nopeudella voi olla merkitystä myös pikaviestimen käytössä. Kuinka nopeasti viesteihin vastataan? Mitä vastaamisnopeus kertoo muille, miten sitä tulkitaan? Sama seikka voi tulla esiin myös pikaviestimen kohdalla. Mitä tauot sekä vastaamisnopeus muille kertovat? Voiko ajankäytössä huomata myös tietynlaista vallankäyttöä?

Barnesin mukaan voidaan erottaa kolme syytä, minkä takia vuorovaikutus Internetissä muistuttaa kasvokkaisviestintää. Viestintä on transaktionaalista, ihmiset käyttäytyvät viestiessään verkossa kuin he olisivat kasvokkain sekä kirjoitettujen

viestien jakaminen muistuttaa puhuttua kieltä. (Barnes 2001, 10.) Tämä voi vaikuttaa esimerkiksi viestien sisältöön ja niiden muotoon. Tekstipohjainen vuorovaikutus osin mukailee interpersonaalista tilannetta, vaikka kyse onkin verkossa käytävästä keskustelusta. Yksilöt ymmärtävät vuorovaikutuksen erilaisuuden, mutta mieltävät sen keskustelun tapaiseksi. Tähän vaikuttaa esimerkiksi vuorovaikutuksen reaaliaikaisuus. Barnesin rinnastusta voi myös kritisoida. Keskustelun verkossa voi nähdä omana vuorovaikutuksen muotonaan, eikä rinnastaminen kasvokkaisuviestintään välttämättä anna siitä täysin oikeaa kuvaa. Vuorovaikutus verkossa ei ole jatke kasvokkaisuviestinnälle, vaan oma osa-alueensa jolla on omat erityispiirteet. Huomiot keskustelunomaisuudesta voi ottaa tarkasteluun myös tämän työn kohdalla. Millaisena yksilöt kokevat teknologiavälitteisen viestinnän?

Internet on pitkälti tekstipohjainen media. Keskustelupalstat, sähköpostit ja chatit ovat tekstipohjaisia välineitä. Tietokonevälitteinen viestintä yhdistää Barnesin mukaan kirjoitetun tekstin pysyvyyden sekä puhutun keskustelun spontaanisuuden. Elektronisen median kohdalla voidaan puhua sekundaarisesta oraalisuudesta (secondary orality). Kompensoidakseen visuaalisia ja verbaalisia viestejä, internetin käyttäjät leikkivät kielenkäytöllä. Erilaiset akronyymit ja hymiöt sisällytetään tekstiin kuvaamaan tunnereaktioita. Kielenkäyttö tietokoneiden kanssa on toiminta-orientoitunutta. (Barnes 2002, 112.)

Yksi tekstipohjaisen vuorovaikutuksen kanava Internetissä ovat erilaiset chatit. Chateissa kokoonnutaan chat-huoneisiin tai erilaisille kanaville. Chat-palveluja on tarjolla Internetissä hyvin monipuolisesti, aina treffipalveluista erilaisiin speifeihin aiheisiin keskittyviin chatteihin saakka.

Yksi tunnetuimmista chat systeemeistä on Internet Relay Chat (IRC). IRC on Internetissä toimiva hajautettuihin palvelimiin perustuva reaaliaikainen keskusteluohjelma. Adamsin ja Clarkin mukaan IRC oli aikanaan vallankumouksellinen, koska se mahdollisti useiden käyttäjien samanaikaisen osallistumisen. Chateista on olemassa useita erilaisia versioita, mutta peruseräilläään ne ovat hyvin samanlaisia. Eroja löytyy esimerkiksi käyttäjän rekisteröitymisestä sekä esi-

merkiksi käyttöliittymästä. (Adams & Norman 2001, 86.) IRC on PC World lehden mukaan tärkeä väline siinä mielessä, että se on sensuroimaton, yksityinen eikä se ole minkään korporaation palvelujen sääntöjen alainen. Muutamilla peruskomennoilla käyttäjä voi liittyä tai poistua kanavilta, luoda omia kanavia sekä lähettää muille yksityisiä viestejä. (PC World 2002, 163.)

Ihmiset kokoontuvat verkossa ikään kuin elektroniseen tilaan, joka ruokkii informaalia vuorovaikutusta. Chatit mahdollistavat reaaliaikaisen simultaanisen viestinnän. Myös chatissa tekstipohjainen viestintä muistuttaa käyttäjien mukaan keskustelua. Chat ryhmien viestienvaihto voi muistuttaa esimerkiksi konferenssipuhelua. Viestienvaihto mielletään enemmän puheeksi kuin kirjoittamiseksi, vaikka itse viestien vaihto onkin tekstipohjaista. (Barnes 2001, 40.)

Chat-huoneet ovat synkronisia portaaleja, joissa käyttäjät voivat liittyä äkkinäisiin tai nopeisiin (abrupt) keskusteluihin. Viestit chat-huoneissa ovat suhteellisen lyhyitä. Keskusteluun osallistuvat kirjoittavat harvoin kokonaisia lauseita, joten keskustelu voi olla äkkinäistä ja katkonaista, sekä akronyymien käyttö voi olla yleistä. Viestien vaihtoa voi vaikeuttaa myös keskustelun nopeus. Kun kirjoitat omaa viestiäsi, ovat muut osallistujat voineet kirjoittaa jo useita uusia viestejä. (Adams & Norman 2001, 85.) Näin ollen keskustelu voi olla lyhyttä, pyrähdyksittäin etenevää, katkonaista sekä epäjohdonmukaista. Aiempiin viesteihin voidaan vastata paljon myöhemmin ja viestienvaihdon tempo voi vaihdella suuresti. Tämä riippuu pitkälti välinettä käyttävistä yksilöistä sekä välineen käyttö-tarkoituksesta.

Chat-viestit voivat usein sisältää erilaisia toiminnallisia elementtejä. Käyttäjät voivat kuvailla omaa toimintaansa, jonka voi erottaa muusta tekstistä esimerkiksi erityyppisten lainausten avulla. Käyttäjät voivat käyttää esimerkiksi tähtiä * * kuvaamaan toimintaansa tai tunnetilaansa, esimerkiksi tyyliin *pohtii*, *elää terveellisesti*, *odottaa raivostuneena* tai *poistuu hakemaan kahvia*. Kielikuvien ja hymiöiden avulla toimintaa tai tunnetilaa pystytään kuvailemaan monipuolisesti. Kielenkäyttö voi olla formaalimpaa esimerkiksi työkonteksteissa, mutta samanlaisia kielenkäytön piirteitä tulee todennäköisesti niissäkin esiin. Kielen-

käytön voi nähdä liittyvän myös välineeseen, eikä pelkästään kontekstiin jossa sitä käytetään. Myös tässä työssä tarkastellaan kirjoitettuja viestejä viestihistorian kautta. Viestihistorialla tarkoitetaan pikaviestimen välineen avulla lähetettyjen viestien tallentavaa ominaisuutta. Riippuen välineestä ja sen ominaisuuksista, välineessä voi olla mahdollisuus tallentaa kaikki sen välityksellä lähetetyt ja vastaanotetut viestit.

Uusien välineiden vaikutusta kielitaitoon on useissa yhteyksissä tuotu esiin. Vaikuttavatko tekstipohjaiset välineet haitallisesti kielenkäyttöön ja kirjoittamiseen? Baronin mukaan (2005, 29) tällöin kuitenkin jätetään usein huomioimatta variaatio verkkoviestinnässä liittyen ikään, sukupuoleen, koulutustasoon, persoonallisuuteen sekä viestintävälineiden käytön määrään. Myös viestin tarkoitus vaikuttaa viestiin. Sähköpostilla lähetetty työhakemus eroaa todennäköisesti pikaviestimellä lähetetystä viestistä koskien ystävän tapaamista. Tässä tutkimuksessa konteksti, työyhteisö, voi vaikuttaa kirjoitetun tekstin tyyliin ja sisältöön.

Viestintä verkossa hakee vielä muotoaan interpersonaalisen viestinnän välineenä. Eri verkkoviestinnän muodoilla, kuten keskustelufoorumeilla sekä chateilla on oma uniikki viestinnän muotonsa. Esimerkiksi keskustelufoorumeilla oikeinkirjoitukseen kiinnitetään enemmän huomiota kuin chateissa. Chateissa oikeinkirjoitus on vähemmän tärkeää ja tekstiin sisällytetään akronyymejä vastausajan lyhentämiseksi. Vaikka tyylessä onkin eroavaisuuksia, voidaan verkossa silti nähdä tiettyjä yleisempiä piirteitä kielen symbolisessa käytössä. Esimerkiksi huomattavissa on uudenlaista kirjoitettua vokalisaatiota, kun yksilöt keksivät korvikkeita verbaaliselle ja nonverbaaliselle viestinnälle. Näitä voi olla esimerkiksi kieliasun liioittelu. (Barnes 2001, 108.) Käyttäjät voivat käyttää onomatopoeettisia ilmauksia, tai vaikkapa venyttää sanoja, esimerkiksi tyyliin ”täällä on niiiiin tylsää”.

Viestien tekstipohjaisuus luo omat haasteensa. Viestienvaihto voi välillä olla hyvinkin nopeaa, jolloin esimerkiksi kirjoitustaito tietokoneella korostuu. Pelkästään suuri ero kirjoitusnopeudessa voi hankaloittaa suuresti yhteydenpitoa. Toinen osapuoli voi kokea ikään kuin hukkuvasa kirjoitustulvan alle. Hitaampi voi ko-

kea jäävänsä jo lähtökohtaisesti heikompaan asemaan yhteydenpidossa: viesteihin ei kerkeä vastaamaan, niitä ei välttämättä ehdi edes lukemaan saati pohtimaan vastauksia. Nopeampi osapuoli voi ikään kuin vallata tilan verkossa käyttöönsä, dominoida sitä niin, että vuorovaikutus pahimmassa tapauksessa loppuu alkuunsa.

2.1.4 Muuttuva teknologinen ympäristö

Uusien teknologioiden käyttö työelämässä lisääntyy huomattavasti (Miller 1999, 277). Uudet välineet tarjoavat nopeampaa tiedonvälitystä ja mahdollisuuden yhdistää ihmisiä maantieteellisestä etäisyydestä huolimatta. Välineet mahdollistavat asynkronisen viestinnän uudella tavalla sekä tarjoavat parempaa viestien talentuvuutta. (Miller 1999, 278–279.)

Organisaatiot vastaavat muuttuvan ympäristön paineisiin esimerkiksi verkostoitumalla (Orlikowski et al. 1999, 133). Erilaisten tieto – ja viestintäverkostojen avulla organisaation jäsenten nähdään pystyvän työskentelemään joustavammin, laajentamaan konteksteja sekä rajojaan ja tekemään yhteistyötä entistä tehokkaammin.

Millerin mukaan eri tekijät voivat myös ohjata organisaatiota ottamaan uusia välineitä käyttöön. Välineen valintaa voi selittää esimerkiksi välineen ominaisuuksien avulla. Vaikeampia tehtäviä varten tarvitaan monipuolisempi media. Esimerkiksi vaikeita ja monimutkaisia asioita käsiteltäessä kasvokkaisviestintä voi olla paras vaihtoehto. Organisaation sosiaalinen ympäristö voi toisaalta selittää paremmin teknologioiden käyttöönottoa. Välineen ominaisuudet, aiemmat kokemukset, yksilölliset erot ja sosiaalinen informaatio kaikki vaikuttavat välineen käyttöönottoon. Organisaationaaliset valinnat ja päätökset uuden välineen kohdalla ovat kompleksisia. Myös välineen monipuolisuutta analysoidaan, kuten myös tehtävien monimutkaisuutta sekä muilta saatua sosiaalista tietoa. Välinettä voi myös tarkastella tiedon kuljetuksen kapasiteetin puolesta sekä merkitysten välityksen puolesta. Pelkän suuren datamäärän mekaanisen siirron ja symbolisten

merkitysten siirron välillä voidaan nähdä eroa. (Miller 1999, 279–286.) Nykyisissä välineissä tiedon mekaanisen siirron kapasiteetti voi olla valtava. Tekstipohjaista tietoa voi siirtää suuria määriä usealle osanottajalle todella nopeasti. Painotuksen voi nähdä kallistuvan nimenomaan merkitysten välittämisen puolelle. Miten nopeasta ja tehokkaasta välineestä voi ottaa todellisen hyödyn irti? Miten uudet välineet sopivat merkitysten jakamiseen?

Tietokonevälitteisen viestinnän teknologiat ovat yleiskäyttöisiä työkaluja jotka auttavat yksilöä kommunikoimaan, jakamaan tietoa ja tekemään päätöksiä useissa tilanteissa. Koska tilanteet ovat spesifejä ja välineet usein yleiskäyttöisiä, välineiden ja niiden käytön muokkaaminen on usein tarpeen. Nopeiden muutosten aikana teknologioiden kontekstualisointi tulee olemaan oleellinen osa viestinnän normeja ja työn käytäntöjä. (Orlikowski et al. 1999, 169.) Välineiden kohdalla tulee kriittisesti arvioida niiden käyttöä, käytön normeja sekä funktioita. Käytön muokkaaminen voi tapahtua esimerkiksi välineen käytön edetessä. Välinettä käytettäessä sen ominaisuudet tulevat paremmin esille, jolloin käyttö muotoutuu funktioihin sopivaksi.

Myös välineiden muokkaamisen mahdollisuudessa on eroja. Esimerkiksi iChat AV 2.1:n todettiin tarjoavan laajan mahdollisuuden välineen muokkaamiseen, kun taas kaikista suurista pikaviestinohjelmista MSN Messenger tarjosi vähäisimmän mahdollisuuden muokkaamiseen. (Honan 2005, 28.) Tässä yhteydessä välineen muokkaus voi kuitenkin liittyä esimerkiksi käyttäjän kuvakkeen lisäämiseen chatiin ja muuhun graafisen ulkoasun säätämiseen. Tämä ei välttämättä liity käytön tehokkuuteen, vaan esimerkiksi välineen miellyttävään ulkoasuun ja personointiin.

Tähän tulee kiinnittää huomiota etenkin uuden välineen kohdalla. Onko se oikea väline valittuun kontekstiin? Voiko sen käyttöä muovata vastaamaan paremmin tarkoitustaan? Voi olla, että usein uutta välinettä valitessa riittävää harkintaa ja vaihtoehtojen kartoitusta ei tehdä. Välineiden käyttöönotto voi liittyä ajassa muuttuviin trendeihin tai jopa muoti-ilmiöihin. Jos uusi väline otetaan käyttöön ilman tarkempaa harkintaa, voi koko prosessi epäonnistua. Väline ei välttämättä

sovi sille varattuun funktioon, yksilöt eivät opi sen käyttöä eikä koko yhteisö omaksu sitä lopulta käyttöönsä. Epäonnistuneen prosessin jälkeen voi myös olla hankalaa paikallistaa ongelmia ja käyttöönoton epäonnistumiseen johtaneita syitä. Uuden välineen käyttöönoton ei tule myöskään olla itsetarkoituksellista.

Fulkin ja DeSanctisin mukaan uudet teknologiat tarjoavat viidellä eri tavalla parannuksia organisaatioille. Ne lisäävät viestinnän nopeutta, vähentävät kuluja ja lisäävät mahdollisuuksia viestiä. Lisäksi saavutettavuus (connectivity) paranee. Uudet välineet tarjoavat myös uusia ominaisuuksia, kuten parempaa tiedon tallentamista ja jakamista. (Fulk & DeSanctis 1999, 8.) Esimerkiksi puhelinliikenteen siirtyessä ilmaisiin tekstipohjaisiin välineisiin kulut voivat pienentyä.

Uudet teknologiat voivat vaikuttaa organisaation viestintään monella tapaa. Välineet voivat vaikuttaa viestien sisältöön. Tekstipohjainen muoto voi vaikuttaa viesteihin siinä mielessä, että esimerkiksi nonverbaalinen puoli viestistä voi jäädä pois, mitä cues-filtered-out koulukunta on korostanut. Toisaalta esimerkiksi Rice ja Love (1987) huomasivat että sosioemotionaalista sisältöä löytyi suhteellisen usein elektronisista viesteistä. Uusien tekstipohjaisten välineiden on nähty supistavan viestinnän muotoja ja yksinkertaistavan viestintää, mikä ei välttämättä pidä täysin paikkaansa. Välineet ovat kehittyneet sitten 80-luvun, ja jo silloin viesteissä on ollut sosioemotionaalista sisältöä. Voidaan olettaa, että nykypäivän kehittyneemmät välineet mahdollistavat monipuolisen viestinnän.

8-18 vuotiaiden Yhdysvaltalaisien nuorten tietokoneiden käytön tutkimus paljasti seuraavaa. Nuoret käyttävät tietokonetta kaikenlaiseen käyttöön yli tunnin päivässä. Määrä on yli kaksinkertainen verrattuna vuoteen 1999. Tietokonetta käytetään pelaamiseen, verkkosivujen selaamiseen, sähköpostien lähettämiseen sekä myös pikaviestimien käyttöön. Pikaviestimien käyttö vastaa keskimäärin 17 minuuttia päivää kohden. Neljäsosa nuorista käyttää pikaviestintä päivittäin. (Roberts, Foehr & Rideout 2005, 30.)

Voidaan nähdä, että on jo olemassa kokonainen sukupolvi, joka on tottunut käyttämään arkipäiväisellä tasolla erilaisia tekstipohjaisia välineitä internetissä. Eri-

laisten akronyymien, hymiöiden ja kirjoitusasun muokkaamisen avulla viesteihin voi tuoda myös laajempia merkityksiä. Välineiden puutteita opitaan suhteellisen helposti kompensoimaan muilla tavoin. Liian vähälle huomiolle on ehkäpä myös jäänyt asioiden purkaminen tekstin muotoon. Tunteistaan ja tunnetiloistaan voi myös kirjoittaa, purkaa niitä auki tekstiksi mikä rikkoo välineiden rajoittavaa luonnetta. Tietysti osa ihmisistä ei välttämättä osaa tai halua selittää tunnetilojaan tekstin tasolla sen enempää, mutta onko tunteista puhuminen välttämättä helpompaa kasvokkain? Ovatko nonverbaaliset vihjeet välttämättä sen luotettavampia tunnetilojen merkkejä kuin yksilön kertomat seikat? Näihin kysymyksiin voidaan todennäköisesti etsiä vastauksia uusien muutosten vakiintuessa osaksi normaalia toimintaa, olettaen että niin tulee tapahtumaan.

Frans on luokitellut kymmenen eri piirrettä, jotka kuvaavat informaatioajan sukupolven ajattelua. Näitä tekijöitä ovat mm. Internetin näkeminen parempana kuin televisio, tavoitettavana pysymisen vaatimus (staying connected), useiden asioiden samanaikainen tekeminen sekä kirjoittaminen mieluummin tietokoneella kuin käsin. (Frans 2000, 16.) Jo näiden tekijöiden voi nähdä antavan oman selityksensä nykyisiin muutoksiin, sekä ennakoivan tulevia.

Vanhojen välineiden korvaamisen sijaan uudet välineet usein täydentävät niitä. Uudet välineet voivat lisätä myös tiedollista kuormitusta, informaatiotulvaa. Myös tasavertaisuus organisaatiossa voi lisääntyä, mutta uusilla välineillä voi olla myös suurempia vaikutuksia organisaatioihin ja työntekoon. Etätyö ja liikkuvammat toimipisteet mahdollistuvat uuden teknologian avulla. (Miller 1999, 286–290.) Muutosvastarinta voi johtua esimerkiksi siitä, ettei vanhoista välineistä haluta luopua. Uudet välineet tulisi nähdä mahdollisuutena sekä lisänä vanhojen järjestelmien tueksi.

2.2 Teoreettisia näkökulmia tietokonevälitteiseen viestintään

2.2.1 Adaptiivisen strukturaation teoria

DeSanctisin ja Poolen mukaan uudet teknologiset välineet tarjoavat uusia mahdollisuuksia yhteydenpitoon. Usein käyttäjien ja kehittäjien odotukset muutoksesta kohti parempaa organisaatiota eivät ole toteutuneet. Muutokset voivat jäädä toteutumatta tai ne voivat olla epäjohdonmukaisia. Adaptiivisen strukturaation teoria (AST) pyrkii selittämään uuden teknologian käyttöönoton prosessia organisaatiossa. AST tutkii muutoksen prosessia kahdesta näkökulmasta: millaisia rakenteita uudet teknologiat tarjoavat ja millaisia rakenteita todella tulee esiin teknologioita käytettäessä. Adaptiivisen strukturaation teoriassa inhimillinen toiminta pohjaa teknologioiden ja instituutioiden sosiaalisiin struktuureihin, sääntöihin ja resursseihin. (DeSanctis & Poole 1994, 121–125.)

DeSanctisin ja Poolen (1994, 125) mukaan sekä teknologiaa käyttävä yhteisö että teknologinen väline vaikuttavat välineen käyttöön. Teknologiat tarjoavat erilaisia rakenteita joihin ryhmät voivat adaptoitua eri tavoin, asennoitua niitä kohtaan eri tavalla sekä käyttää niitä erilaisiin tarkoituksiin. Adaptiivisen strukturaation teorian mukaan neljä pääasiallista struktuurien lähdettä (teknologia, tehtävä, ympäristö sekä ryhmän sisäinen järjestelmä) vaikuttavat sosiaalisen vuorovaikutukseen. (DeSanctis & Poole 1994, 143–144.)

Tämä kaksijakoinen luonne on huomioitava myös tässä tutkimuksessa. Mitkä ovat välineen ominaisuuksia, mikä puolestaan johtuu enemmän välinettä käytävästä ryhmästä? Eri välineille voi löytää useita erilaisia funktioita. Sähköpostia voi käyttää yhteydenpitoon, mutta sitä voi myös käyttää tiedon varastointiin. Suuri säilytystila mahdollistaa sähköpostin käytön tilapäisenä tai pidempiaikaisena tietovarastona. Myös keskustelupalstoja voidaan käyttää samanlaisina kollektiivisina tietopankkeina tai vaikkapa muistitauluna.

Erilaisia chatteja voi käyttää pelkästään tiedonsiirtoihin, ilman että niissä vaihdetaan muunlaisia vuorovaikutuksellisia viestejä. Uusia välineitä käytetään myös niiden varsinaisiin funktioihin, mutta usein juuri soveltaen ja käytännön muokkaamien tottumusten mukaan. Uuden välineen käyttöönottoprosessi on todennäköisesti hyvin tapauskohtainen ja sen muotoutuminen riippuu useista tekijöistä.

2.2.2 SIDE-malli

SIDE-malli, Social identification / deindividuation, (Postmes, Spears & Lea 1998) kuvaa sosiaalisen identifioitumisen prosessia verkossa. Vaikka SIDE-malli ei sinänsä suoraan liity pikaviestimeen ja työkontekstiin, voidaan siitä silti löytää yhtymäkohtia tähän työhön.

Sosiaalista identifioitumista tapahtuu verkossa deindividuaation kautta. Samalla kun yksilö luopuu osittain omasta yksilöllisyydestään, hän tulee osaksi sosiaalista yhteisöä. Ryhmän sisäiset normit ja niihin mukautuminen vahvistavat ryhmään kuulumista. Yksilö voi myös tarkkailla ryhmän tai yhteisön normeja ja omaksua niitä itselleen. (Postmes, Spears & Lea 1998.)

On siis olemassa yksilön normeja ja ryhmän normeja, ja ryhmän normeihin muutuessaan yksilö luovuttaa osan yksilöllisyydestään. Vaikka SIDE-malli pohjautuu anonymiteettiin, mitä tässä tutkimuksessa ei varsinaisesti ole, se soveltuu silti osin kuvaamaan vuorovaikutusta tietokonevälitteisesti. Mallin voi nähdä kuvaavan verkon käyttöä yleensä, jolloin se kuvaa yleisemmällä tasolla esimerkiksi juuri normeja ja yksilöllisyyttä. SIDE-mallin voi myös nähdä kuvaavan vuorovaikutusta turhankin yksinkertaisesti, toisaalta se kiinnittää huomionsa yleisiin, ehkäpä osin piileviin seikkoihin, jotka kuitenkin osaltaan muokkaavat vuorovaikutusta. Kiinnostavaa on juuri deindividuaation prosessi sekä ryhmään kuulumisen dynamiikka, jotka oleellisesti kuuluvat yksilöiden väliseen kanssakäymiseen.

Miten pikaviestinkokeiluun osallistuvat suhtautuvat toisiinsa ja vuorovaikutukseen ja sen normeihin verkossa? Miten normit muotoutuvat, ja sitoutuvatko yksilöt noudattamaan niitä? Ovatko yksilöt tässä kontekstissa valmiit luopumaan osin omasta yksilöllisyydestään ja sitoutumaan ryhmän normeihin? Tosin tässä tapauksessa deindividuaatio ei todennäköisesti ole mikään kovin vahva tai määräävä prosessi, mutta se osin liittyy vuorovaikutuksen dynamiikkaan.

Mielenkiintoista tulee myös olemaan liikkuminen henkilökohtainen – organisaationaalinen akselilla. Kuinka pikaviestin koetaan, onko se henkilökohtainen väline, vai heijastaako se enemmän organisaation ulottuvuuksia? Ovatko yksilöt valmiit ottamaan ryhmän normiston vastaan, vai säilyykö individualistinen ote vahvana? Liikkumista henkilökohtaisen ja organisaationaalisen tason välillä voi silti olla hieman hankalaa tarkastella. Yhteisön normeja tietyllä tavalla heijastelevat viestit voivat silti vaihdella sisällöllisesti, jolloin esimerkiksi normien luomisen ja noudattamisen seuraaminen voi olla hieman hankalaa.

SIDE –mallin mukaan voidaan erottaa kaksi eri suuntaa mihin vuorovaikutus voi painottua. Vuorovaikutus voi olla yksilökeskeistä, jolloin yhteiset normit ovat heikompia kuin yksilökohtaiset, ja sitoutuminen ryhmään voi olla heikompa. Vuorovaikutus voi myös olla ryhmäkeskeisempää, jolloin ryhmän normit ja niihin sitoutuminen on voimakasta. Tällöin myös osallistujien yksilöllisyys on vähäisempää. Edellä mainitut eivät kuitenkaan edusta välttämättä saman jatkumon ääripäitä, vaan niiden avulla voidaan havainnollistaa vuorovaikutukseen verkossa liittyviä piirteitä. On mielenkiintoista nähdä, miten SIDE-mallin mukaiset ominaisuudet tulevat esiin tässä työssä.

2.2.3 Kriittinen joukko

Interaktiivisella mediallyä tarkoitetaan uusia teknologioita jotka mahdollistavat monisuuntaista viestintää. Uuden teknologisen välineen käyttöönotto jossakin yhteisössä riippuu monista tekijöistä. Tärkeätä on tunnistaa ne tekijät, jotka vaikuttavat siihen tuleeko väline koko yhteisön käyttöön niin, että jokainen jäsen voi tavoittaa jokaisen jäsenen välineen avulla. (Markus 1990, 194.)

Kaikkien yhteisöön kuuluvien yhtäläinen käyttömahdollisuus uuteen teknologiaan sekä sen käyttäminen on tärkeää kahdesta syystä. Ensiksi, vasta kun kaikilla yhteisön jäsenillä on käyttömahdollisuus uuteen välineeseen, voi yksilöillä olla mahdollisuus huomata välineen kaikki mahdollisuudet. Toiseksi, vasta kun kaikki jäsenet ovat ottaneet uuden välineen käyttöön voi yhteisö vähentää pa-

nostustaan vanhoihin välineisiin. (Markus 1990, 194–195.) Webster ja Cameron (2004, 85) ovat puolestaan tutkineet pikaviestimen käyttöä organisaatioissa. Tutkimuksessa selvisi, että kriittisellä joukolla on suuri merkitys viestimen menestykseen.

Uuden välineen kohdalla ongelmaksi voi muodostua käytön aloitus. Kuinka pystytään saamaan ensimmäiset käyttäjät välineelle, josta ei vielä pystytä saamaa täyttä hyötyä irti? Rupeavatko muutkin kuin välineen omaksuneet edelläkävijät käyttämään välinettä, vai kuihtuuko koko välineen käyttö? (Markus 1990, 196.) Kokeilun aloitus voi olla yksi tärkeä vaihe. Välineen käyttäjiä tulee rohkaista kokeilemaan välinettä ja todella ottamaan se käyttöön. Ilman aktiivista käyttöä välineen hyvät puolet eivät välttämättä edes nouse esiin.

Rogersin teknisten innovaatioiden diffuusion teoria kuvaa uuden välineen käyttöönottoa. Uuden teknisen välineen ottavat käyttöön ensin edelläkävijät, koska he tarvitsevat sitä enemmän tai hyötyvät sen käytöstä. Innovaatiot leviävät kun muut seuraavat edelläkävijöitä ja ottavat uuden teknologian käyttöön. (Markus 1990, 197.)

Uusien interaktiivisten teknologioiden käyttöönoton kohdalla on omia erityispiirteitä. Ensiksi, edelläkävijöiden ja heitä seuraavien yksilöiden välillä on keskinäinen riippuvuus. Jos seuraajat eivät pysty ottamaan uutta välinettä jatkuvaan käyttöön eivätkä seuraamaan edelläkävijöiden vuorovaikutusta, voivat edelläkävijät lopettaa välineen käytön. Toisaalta taas uusi interaktiivinen väline voi leviätä nopeasti koko yhteisön käyttöön. Toiseksi, yhtäläinen käyttömahdollisuus ja välineen laaja käyttö luovat yhteistä hyötyä. Kun kaikki yhteisön jäsenet käyttävät interaktiivista välinettä, käyttäjät hyötyvät siitä enemmän kuin jos vain muutamat käyttäisivät sitä. (Markus 1990, 213–214.) Miten edelläkävijöiden ja heitä seuraavien yksilöiden välistä yhteyttä voisi tukea ja edesauttaa? Uuden välineen käyttöönottoon liittyy problematiikkaa, johon ei välttämättä ole olemassa valmiita vastauksia.

2.2.4 Hajautetut tiimit

Uusien teknologisten apuvälineiden ja yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten myötä myös työelämä elää muuttuvassa tilassa. Entisiä organisaatorakenteita muokataan uusiksi, työn sisällöt muuttuvat ja uudet välineet muovaavat yhteisöjen viestintää monin tavoin. Tietointensiivisen työn tekijöitä kootaan esimerkiksi tiimeihin ajalliset ja maantieteelliset esteet ylittäen.

Yksi uusi muoto työnteolle löytyy hajautetuista tiimeistä. Tässä tutkimuksessa ei ole varsinaisesti tiimejä, joita voitaisiin tarkastella. Kirjaston eri toimipisteiden henkilökunnan voi kuitenkin nähdä tekevän osin tiimityötä. Lipnackin ja Stampin mukaan hajautettu tiimi (virtual team) on ryhmä ihmisiä, jotka tekevät yhdessä työtä teknologiavälitteisesti yhteisen tavoitteen eteen. Hajautettujen tiimien ominaispiirteitä ovat myös ajalliset erot, maantieteellinen hajautuminen sekä organisaation rajojen ylittäminen. Erityinen piirre on myös hajautettujen tiimien käytössä oleva laaja kirjo erilaisia teknologisia apuvälineitä. (Lipnack & Stamps 2000, 18–19.)

Tämän työn kontekstin voi nähdä tietynlaisena hajautettuna tiiminä. Se ei välttämättä täytä tiimin tunnusmerkkejä, mutta hajautettujen tiimien kautta voidaan tarkastella työnteoa teknologiavälitteisesti. Kirjaston työntekijät ovat ryhmä ihmisiä, jotka tekevät töitä yhteisen tavoitteen eteen. Yhteydenpito tapahtuu enimmäkseen teknologiavälitteisesti, esimerkiksi sähköpostin, puhelimen ja kokeilun myötä myös pikaviestimen avulla. Työntekijät tapaavat ajoittain toisiaan myös kasvokkain, mikä on mahdollista myös hajautettujen tiimien kohdalla.

Tiimit voivat koostua maantieteellisesti toisistaan kaukana olevista jäsenistä, jotka eivät välttämättä koskaan tapaa toisiaan. Työskentely tapahtuu tietoverkkojen avulla. Erilaiset teknologiset verkot sekä luottamus linkittävät hajautettuja tiimejä. (Lipnack & Stamps 2000, 19.) Samanlaisia piirteitä tulee esille myös tässä työssä. Tässä työssä kokeiluun osallistuvat ovat maantieteellisesti hajautettuja. Välimatkat toimipisteiden välillä kaupungin sisällä eivät ole kovin merkittäviä, mutta teknologiavälitteinen yhteys voi helpottaa arkisia työtehtäviä.

Hajautetuilla tiimeillä, jotka käyttävät viestintäteknologisia apuvälineitä, tulee olla joustavuutta ja aikaa esimerkiksi tiedonjakamisen normien kohdalla. Normit voivat myöhemmin muuttua ja niihin voidaan palata, mikä ei välttämättä ole yllyttävää. (Majchrzak et al. 2000, 597.)

Organisaatiot kokevat nykyään nopeita muutoksia esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden kohdalla. Tärkeitä tekijöitä muutosten hallinnassa ovat esimerkiksi joustavuus sekä hyvin tiedoin sekä teknisin taidoin varustetut työntekijät. Monet organisaatiot ovat käyttäneet hajautettuja tiimejä tarjoamaan joustavuutta inhimillisissä resursseissa sekä lisäämään toiminnan nopeutta. (Suchan & Hayzak 2001, 174.) Samoja piirteitä tulee esiin tässä kokeilussa. Myös kirjasto organisaationa on osana laajempia muutoksia yhteiskunnassa. Vaatimusten kasvessa uusien teknologioiden käyttö voi korostua ja joustavuus on yhä tärkeämpää. Pienemmillä resursseilla tulisi pystyä tekemään enemmän. Pikaviestin voi näiltä osin tarjota tähän kontekstiin oman lisänsä. Yhteydenpito voi nopeutua ja muuttua joustavammaksi, esimerkiksi viestintäkanavien lisääntymisen kautta. Pitkällä tähtäimellä viestintävälineet voivat auttaa myös kulujen karsimisessa, esimerkiksi yhteydenpidon siirtyessä enemmän verkon ilmaisiin ohjelmiin.

Sivusen ja Valon mukaan (2006) hajautettujen tiimien johtajat valitsevat teknologiaa tiimien käyttöön osin samojen tekijöiden perusteella. Tutkimuksessa selvisi neljä tekijää, jotka vaikuttavat teknologian valintaan: tavoitettavuus, sosiaalinen etäisyys, ideoiden jakaminen sekä tiedottaminen. Tiimien johtajien tulee esimerkiksi tavoittaa liikkuva työhenkilöstö suhteellisen helposti, puhelut matkapuhelimilla ja tekstiviestit voivat tarjota oleellisesti paremman tavoitettavuuden kuin lankapuhelin. Myös uudet välineet, esimerkiksi pikaviestin, voivat korvata vanhempia välineitä. Nämä seikat tulisi ottaa huomioon myös tässä työssä. Uuden välineen valinta on laaja tehtävä, jossa tulee ottaa huomioon useita eri tekijöitä. Voi olla, että uuden välineen tulisi tarjota parempaa tavoitettavuutta sekä mahdollistaa tehokas tiedon ja ideoiden jakaminen, jotta se todella otettaisiin yhteisön käyttöön. Valinta tosin todennäköisesti painottuu joihinkin tiettyihin tekijöihin - täydellistä välinettä kaikenlaiseen viestintään ei ehkä vielä ole kehitetty.

Välineen käyttöönotto voi riippua paljon myös kohdeorganisaatiosta. Tietotekniikka-alan yritykset voivat esimerkiksi reagoida nopeammin uusiin välineisiin, koska tietotaito ja kulttuuri uusien välineiden käyttöönottoon voi olla suopeampi työyhteisössä sekä koko yrityksessä. Välineen valinta voi painottua esimerkiksi kahteen tekijään: millainen on kohdeorganisaatio ja sen mahdollisuudet välineitä ajatellen, toisaalta millaisen välineen organisaation tarvitsee? Organisaation suhtautuminen teknologiaan ja jo käytössä olevat välineet voivat kertoa paljon, kuten myös välineen käyttöön liittyvät tehtävät. Rutiinitehtävien suorittamiseen voi riittää yksinkertaisempikin väline. Jos työyhteisössä matkapuhelin on uusi väline, ei sinne välttämättä kannatta pyrkiä ottamaan käyttöön monipuolista laitteistoa videokonferenssien pitoon, tosin tällöin laitteistolle ei välttämättä ole tarvetta muutenkaan.

Bockin mukaan hajautetuille tiimeille voidaan antaa muutamia ohjeita, joita tulisi noudattaa hajautetun tiimin työskentelyssä. Ensinnäkin tiimillä tulisi olla selkeä tavoite. Tavoitteen puuttuessa teknologisista apuvälineistä ei välttämättä ole apua. Verkkovälitteisessä viestinnässä voi myös tulla esiin tietynlaisia viestinnällisiä piirteitä. Vuorovaikutus voi esimerkiksi vaikuttaa osittain tyylyltäkin, minä voi pyrkiä neutralisoimaan asian tiedostaessa. (Bock 2003, 43.)

Bockin huomiot hajautetuista tiimeistä ja viestinnästä ovat suhteellisen suppeita, mutta niistä tulee esiin myös osuvia huomioita hajautettujen tiimien työskentelystä. Selkeä tavoite tai fokus on yleensä mille tahansa työlle tärkeää, sama pätee myös hajautettuihin tiimeihin. Tämän työn kontekstissa tavoitteeksi työyhteisössä voi nähdä kirjastotoimen sisäisen toiminnan tehokkuuden. Tavoite on sinänsä kompleksinen: se on samaan aikaan ikään kuin sekä väline että päämäärä. Paremmalla yhteydenpidolla voi nähdä olevan välineellistä arvoa, mutta samaan aikaan se voi toimia myös tavoitteena. Myös viestinnällisiin piirteisiin tulee kiinnittää huomiota. Yhteydenpidossa ongelmia huomattaessa tulee pyrkiä selvittämään välineen mahdollinen osuus niihin. Jos välineellä huomataan olevan yhteyttä ongelmaan, tulee se pyrkiä ratkaisemaan. Kuten muissakaan yhteyksissä, ei teknologiavälitteisessä viestinnässä tule sietää ongelmia suh-

teettoman pitkään, vaan niitä tulee pyrkiä selvittämään ja ratkaisemaan, osin nopeallakin aikataululla.

2.3 Pikaviestin

2.3.1 Pikaviestin välineenä

Pikaviestimet ovat välineinä suhteellisen uusia. Pikaviestin on otettu Huangin ja Yenin mukaan (2003, 63) käyttöön vuonna 1996. Internetissä vapaasti muokattavan tietosanakirja Wikipedian mukaan pikaviestin on asiakasohjelma, jonka avulla ihmiset voivat viestiä keskenään reaaliaikaisesti. Käyttäjät voivat lähettää toisilleen tekstipohjaisia viestejä, jotka välittyvät reaaliaikaisesti muille käyttäjille. (www.wikipedia.org 2006.)

Pikaviestin tarjoaa mahdollisuuden interpersonaalisen viestintään. Pikaviestin -ohjelma kertoo, kun ohjelman asetuksiin lisätyt ystäväsi avaavat pikaviestimen, jolloin heihin voi ottaa yhteyttä. Pikaviestimet voivat helpottaa yhteydenpitoa tietyn ryhmän sisällä. (Adams & Norman 2001, 86.) Pikaviestin tuo samanaikaisesti yhteen ihmiset, jotka ovat erossa toisistaan. Langattoman laitteiston ja uusien sulautettujen järjestelmien avulla pikaviestimet ulottuvat myös tietokoneiden ulkopuolelle. Viestejä voi ottaa vastaan esimerkiksi kännykällä. (Barnes 2002, 8.)

Pikaviestin on siis tekstipohjainen synkroninen viestintäväline. Sen avulla voidaan lähettää viestejä yhdelle tai useammalle käyttäjälle yhtä aikaa. Viestimen käyttö vaatii rekisteröitymistä johonkin pikaviestinpalveluun sekä pikaviestinohjelman asentamista käytössä olevalle koneelle. Pikaviestintä voidaan kuitenkin myös käyttää asynkronisesti. Esimerkiksi niin, että kirjoitettuihin viesteihin palataan myöhemmin, jolloin pikaviestimen voi nähdä jopa jonkinlaisena yhteisenä helposti päivitettävänä muistitauluna. Toisaalta sen käyttö voi olla hyvinkin synkronista, useiden käyttäjien kirjoittaessa nopeaan tahtiin toisilleen.

Pikaviestimien avulla lähetetään erilaisia viestejä monenlaisissa konteksteissa. Käyttö voi olla tiedonjakamista, viihdekäyttöä tai pelkkää ajankulua. Yliopistopiskelijoiden pikaviestimen käytöstä tehdyn tutkimuksen (Baron 2005, 30) mukaan viestintä käytettiin enimmäkseen tiedon jakamiseen sekä sosiaaliviestinnällisiin funktioihin. Pikaviestimen avulla voidaan pitää yhteyttä ystäviin, luoda uusia ystävyksiä tai vaikkapa jakaa opintoihin liittyvää materiaalia. Huangin ja Chenin mukaan nuoret käyttäjät kokivat pikaviestimen hyödyllisenä sekä sosiaalisissa että työhön liittyvissä yhteyksissä. Uuden pikaviestimen käyttöön tottuneen sukupolven siirtyessä työelämään, voi pikaviestimen käyttö työvälineenä lisääntyä. (Huang & Chen 2003, 71.) Pikaviestimen avulla lähetettyjen viestien tyyli oli Nardin, Whittakerin ja Bradnerin (2000, 81) tutkimuksessa rentoa, informaalia sekä ystävällistä.

Websterin ja Cameronin tutkimuksessa selvisi, että pikaviestin on sen käyttäjien mukaan informaali väline. Väline nähtiin myös paljon kasvokkaisviestintää köyhempänä välineenä. Tutkimuksessa selvisi myös, että viestimellä ei välttämättä pyritä korvaamaan muita välineitä, vaan sitä käytetään lisämetodina muiden tavoittamiseen. (Webster & Cameron 2004, 85.) On mielenkiintoista nähdä, miten nämä seikat suhteutuvat tähän työhön. Onko välineen käyttö informaalia? Pyritäänkö sillä korvaamaan muita välineitä?

Pikaviestimet ovat nopeasti saavuttaneet suosiota monilla alueilla. Tietokone – lehden artikkelin mukaan Microsoftin tarjoama pikaviestin MSN Messenger ylitti miljoonan käyttäjän rajan Suomessa vuoden 2006 puolella. Palvelu on erittäin suosittu nuorison keskuudessa, ja yleisesti ottaen sen avulla lähetetään 2.5 miljardia viestiä maailmanlaajuisesti päivittäin. (www.tietokone.fi 2006.) Pikaviestimien käyttö ei kuitenkaan rajoitu pelkästään nuorten vapaa-ajan viestienvaihtoon, vaan ne ovat saavuttamassa suosiotaan myös työkäytössä. Pikaviestimistä yleisemmin tunnettuja ovat esimerkiksi MSN Messenger, Icq, Jabber sekä AOL Instant Messenger. Tässä kokeilussa käytetään Skypea pikaviestintä.

Pikaviestimen käyttö on yleistynyt myös työpaikoilla, mutta niiden käyttö ei välttämättä aina liity työn sisältöihin. Yleisesti arvioiden työntekijöistä 50 % tai

enemmän käyttävät pikaviestintä pitääkseen yhteyttä muihin työntekijöihin, lii-
kekumppaneihin, tai ystäviin ja sukulaisiin. Pikaviestimen käytölle tulisi näin ol-
len tehdä yleisempiä ohjeita työyhteisössä ja esimerkiksi valvoa niiden käyttöä.
(Krause 2005, 28.) Työntekijät voivat asentaa koneilleen eri ohjelmia ja olla yh-
teyksissä muihin yksilöihin työn ohessa. Työnantajat eivät välttämättä ole aina
tietoisia työntekijöiden pikaviestimen käytöstä.

Uusia teknologisia välineitä kehitetään jatkuvasti, mutta myös jo olemassa ole-
vat välineet kokevat muutoksia. Pikaviestinten perusfunktio on säilynyt suhteel-
lisen samanlaisena, mutta muilta osin nekin ovat jatkuvassa muutoksessa.
Broidan artikkeli PC Magazine -lehdessä käsittelee MSN Messengeriä sekä sen
ominaisuuksia. MSN Messengerin 7:n avulla voi lähettää ääntä sekä videoku-
vaa, jakaa tiedostoja ja valokuvia sekä pelata verkkopelejä. Pikaviestin myös
tunnistaa ohjelmaan asetettujen ystävien blogien päivittymisen, kertoo mitä mu-
siikkia he kuuntelevat ja tarjoaa myös linkin mistä kyseiset kappaleet voi ostaa.
(Broida 2005, 120.) Kyse ei ole välttämättä enää välineestä, vaan moniulottei-
sesta alustasta tietoverkon hyötykäyttöön.

Pikaviestimessä on hyviä puolia, mutta se voi aiheuttaa myös riskejä. Pikavies-
tinohjelmat voivat aiheuttaa tietoturvariskejä esimerkiksi tarjoamalla väyliä vi-
ruksille ja muille haittaohjelmille, joita koneiden palomuurit tai virustentorjunta-
ohjelmat eivät välttämättä voi estää. Pikaviestimen käytön voi nähdä myös
ajanhukkana. Myös pikaviestimen käyttökieltoja harkitaan esimerkiksi koululai-
tosten puolella. (Farmer 2005, 58.) Pikaviestimen negatiiviset puolet tulee myös
ottaa huomioon. Tietoturvariskit tulee kartoittaa tarkoin, sekä pitää huolta tar-
peellisesta tietokoneiden suojauksesta, esimerkiksi tehokkaiden virustorjuntaoh-
jelmien ja palomuurien avulla.

Pikaviestimen käyttöön liittyy myös teknologiavälitteinen tavoitettavuus, jolla
tässä yhteydessä tarkoitetaan toisen henkilön tavoitettavuutta pikaviestimen vä-
lityksellä sekä vihjeitä läsnäolosta pikaviestimessä. Käyttäjien voi hankala olla
selvillä muiden läsnäolosta, viestien lukemisesta sekä niiden toteuttamisesta.
Tangin ja Begolen mukaan läsnäolo on uniikki ja kiehtova ominaisuus pikavies-

timissä. Nykyään viestimet kuitenkin vain ilmoittavat, onko henkilö tavattavissa vai ei. Tehokas viestintä vaatii monipuolisempaa tietoa läsnäolosta, nykyisestä ja tulevasta tavoitettavuudesta sekä kontekstista. (Tang & Begole 2003, 36.)

Yleensä erilaiset teknologiset välineet kertovat tiettyjen funktioiden avulla ohjelman käytöstä. Ohjelmassa voi olla eri käyttäjien kohdalla kuvakkeita, jotka kertovat milloin ohjelmaa on viimeksi käytetty, kuten poistunut, ei tavoitettavissa. Kuvakkeita ja niihin liittyviä aikarajoja voi yleensä muuttaa välineen asetuksen avulla. Näiden vihjeiden avulla muut käyttäjät voivat päätellä jotain toisen läsnäolosta. Vihjeet eivät kuitenkaan ole riittäviä. Joku voi olla koneella koko ajan tavoitettavissa, ilman että hän käyttää pikaviestinohjelmaa. Tällöin ohjelma voi ilmoittaa, ettei käyttäjä ole ollut aktiivinen. Toisen läsnäoloa on miltei mahdollonta tietää, ennen kuin lähetettyyn viestiin jotenkin vastataan. Miksi toisesta toimipisteestä ei ole vastattu koko iltapäivänä? Ilmiö on kärjistetyksi miltei samanlainen, kun käyttäisi puhelinta joka on aina auki. Toinen käyttäjä voi puhua puhelimeen, ja odottaa toivoen että joku vastaisi.

Läsnäoloon voidaan vaikuttaa kuittauksilla, mutta ongelma koskee muutenkin verkkovälitteistä viestintää. Onko vastaanottaja tavoitettavissa, lukeeko hän viestini? Ongelman ratkaisu ei ole yksinkertaista. Selkeillä ohjeilla ja säännöillä voi kuitenkin helpottaa läsnäolon problematiikkaa. Viesteihin tulee vastata, jos ne luetaan, esimerkiksi lyhyesti kuittaamalla. Näin ollen lähettäjä tietää jonkun lukeneen viestinsä.

2.3.2 Pikaviestin ja kirjasto

Tässä työssä pikaviestintä kokeillaan kirjastotoimen käytössä. Pikaviestin ei ole aivan uusi väline kirjastojakaan ajatellen. Yhdysvalloissa Library Information Technology Association (LITA) -järjestö on esimerkiksi lausunut uudesta teknologiasta seuraavaa: kirjastonhoitajien tulee tutustua uusiin välineisiin, kuten pikaviestimiin sekä hakukoneisiin, jotka heidän kanta-asiakkaansa ovat ottaneet käyttöön jo ajat sitten (Barack 2006, 36). Sinänsä tässä yhteydessä pikaviestin-

meen viittaaminen ei välttämättä tarkoita välineen käyttöönottoa organisaatioissa, vaan pikemminkin tutustumista nykyajan ilmiöihin. Toisaalta pikaviestimen käyttökokemukset antavat hyviä kokemuksia koko välineestä ylipäätään. Pikaviestimen jonkinasteinen käyttöönotto kirjaston ja asiakkaiden välillä ei ole täyttä utopiaa Suomessakaan. Yhdysvalloissa useat kirjastot, esimerkiksi Southern Illinois University Library, käyttävät pikaviestintä yhteydenpitovälineenä asiakkaisiin (Schmidt & Stephens 2005, 34).

Pikaviestintä on kokeiltu Yhdysvaltojen puolella kirjaston ja asiakkaiden välisessä viestinnässä. Ruppel ja Fagan tutkivat kirjaston ja asiakkaiden, jotka tässä tapauksessa olivat yliopisto-opiskelijoita, välistä viestintää. Pikaviestimen avulla haluttiin esimerkiksi madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä virkailijoihin. Pikaviestintä käyttäneistä opiskelijoista 82 % oli sitä mieltä, että väline oli todella hyvä väline saada apua, ja 7 % kertoi välineen olevan suhteellisen hyvä apuväline. 82 % vastaajista ilmoitti saaneensa todella hyödyllisiä vastauksia pikaviestimen avulla. Hyväksi puoleksi välineessä koettiin esimerkiksi nopeus. (Ruppel & Fagan 2002, 186–188.) Suhtautuminen pikaviestimeen oli tässä yhteydessä varsin positiivista. Vastaavanlaiselle palvelulle voisi todella olla kysyntää.

Vertailtaessa pikaviestintä web-pohjaiseen chatiin kirjaston käytössä, pikaviestin oli selvästi parempi. Esimerkiksi kouluttaminen pikaviestimen käyttöön voi nähdä tapahtuvan muutamassa minuutissa. Jos yksilöllä on normaalit tietokoneen käyttötaidot, karkeasti sanottuna yksilö osaa kirjoittaa, painaa painikkeita ja käyttää copy-paste toimintoja, on hän valmis käyttämään pikaviestintä. Pikaviestimillä ei myöskään usein ole kovia vaatimuksia tietokoneiden ominaisuuksien suhteen. Myös suhteiden muodostaminen oli helpompaa pikaviestintä käytäen. (Houghton & Schmidt 2005.) Kuten edellisestä käy ilmi, on pikaviestin suhteellisen helppokäyttöinen väline. Muutamia perustoimintoja hallitsemalla sen käyttö mahdollistuu.

Chatin integroiminen osaksi kirjaston palveluja on nähty Yhdysvaltojen puolella hyödyllisenä. Chat-viestit kirjaston ja asiakkaiden välillä voidaan nähdä Buffin mukaan tärkeänä työkaluna eikä pelkästään uutuuutena. Chat-viesteissä voi-

daan kysellä kirjaston työntekijöiltä ohjeita sekä pyytää apua tiedonhakuun. Esimerkiksi Washington State Libraryn kohdalla chat-keskusteluja asiakkaan ja työntekijän välillä saattoi olla keskimäärin 200 kuukaudessa. (Buff 2005, 32.) Tietoja muista kokeiluista tai pysyvimmistä järjestelmistä ei tule ottaa välttämättä ohjeina käyttöön muissa konteksteissa, mutta ne kertovat reagoimisesta uusiin välineisiin sekä uusien välineiden hyötynäkökulmista. Tässä kokeilussa chattia käytetään kirjastotoimen sisällä, mutta se voisi välineenä tuoda hyötyä myös kirjaston ja asiakkaiden väliseen viestintään. Välineen laajempi integrointi voi olla kuitenkin hyvin mittava projekti, mutta sellaiselle voi olla tulevaisuudessa tarvetta.

2.3.3 Pikaviestin chat-huoneena

Välineen valinta chat-huoneen ja pikaviestimen välillä riippuu chat-keskustelun osallistujista ja kontekstista. Esimerkiksi useiden (esimerkiksi 4-25 osallistujaa) yhteisestä asiasta kiinnostuneiden, mutta toisilleen tuntemattomien keskustelijoiden voi olla helpompaa vaihtaa viestejä chat-huoneessa. Pienempien ryhmien (1-4 osallistujaa) voi taas olla helpompaa käyttää pikaviestintä. Pikaviestimen käyttö usein vähentää sähköpostin käyttöä, mutta lisää chat-viestien vaihtoa huomattavasti. Vaikutus voi olla positiivinen tai negatiivinen työaseman muuttuessa enemmänkin chat-asemaksi. (Adams & Norman 2001, 105–106.) Näitä ohjeita tuskin on tarkoitettu normatiivisiksi ohjeiksi, mutta ne antavat alustavaa suuntaa välineiden valintaan. Välineen valinnassa konteksti sekä käyttäjien määrä ja keskinäinen suhde tulee ottaa huomioon.

Tässä kokeilussa pikaviestintä ei ole valittu sinänsä osallistujamäärää silmällä pitäen, vaan enemmänkin kontekstin antamien rajoitusten mukaan. Tärkeintä on ollut suojaus ja tietoturvan säilyminen. Kaiken kaikkiaan pikaviestinkokeilu tulee sisältämään monia poikkeuksellisiakin tekijöitä, joten sitä voi olla hankala sijoittaa tarkasti esimerkiksi teknologiavälitteisen viestinnän kentälle, mikä ei välttämättä ole tarpeenkaan. Orlikowskin mukaan välineiden ja niiden käytön muokkaaminen on usein tarpeen (Orlikowski et al. 1999, 169). Kokeilussa tul-

laan käyttämään pikaviestintä chatin tapaan. Tämä tarkoittaa sitä, että pikaviestimeen avataan usean käyttäjän chat, joka muistuttaa chat-huonetta tai IRC – kanavaa. Tällöin molempien välineiden ominaisuuksia todennäköisesti tulee esiin. Pikaviestintä käytetään enemmän kahdenvälisessä viestinnässä, kun taas chat-huoneissa voi olla useampia henkilöitä yhtä aikaa.

Pikaviestimeen tullaan avaamaan usean käyttäjän välinen keskustelu, jolloin se vastaa perusominaisuuksiltaan chattia. Varsinaisesti pikaviestin ja chat eivät eroa toisistaan välineinä kovin paljoa. Chatissa hymiöt voivat olla enemmän tekstipohjaisia sekä esimerkiksi käyttäjän läsnäolo, onko hän paikalla vai esimerkiksi tilapäisesti muualla, voi olla hankalammin huomattavaa. Yleisesti ottaen molemmat ovat synkronisia, tekstipohjaisia, tietoverkoissa käytettäviä viestintävälineitä joita yhdistävät useat tekijät. Kyse on määrittelyeroista. Tässä työssä yhteydenpidosta käytetään sanaa chat, jolloin se tarkoittaa pikaviestimessä käytävää usean käyttäjän tekstipohjaista keskustelua.

Pikaviestimen ja chat-huoneiden välillä voidaan toisaalta nähdä olevan myös suuria eroja. Chat-huoneen ympäristössä yleensä useampia henkilöitä osallistuu yhteen tai useampaan keskusteluun. Pikaviestimen käyttö melkein aina käsittää yhden keskustelun kahden osapuolen välillä. Yksi iso ongelma pikaviestimissä on yhteisen standardin puuttuminen. Yhteydenpito on mahdollista vain, jos molemmat käyttävät samaa ohjelmaa. (www.instantmessagingplanet.com 2006.) Erottelu ei silti ole näin rajaava: myös eri välineiden käyttäjien on mahdollista olla yhteydessä yhdistävän ohjelman kautta. Esimerkiksi Trillian on yksittäinen ohjelma, jonka avulla käyttäjä voi ottaa yhteyttä eri ohjelmien käyttäjiin. Trillianin avulla käyttäjä voi käyttää esimerkiksi seuraavia pikaviestinohjelmia: MSN, AIM, ICQ, Yahoo! Messenger, Google Talk. Myös IRCin käyttö on mahdollista. (www.bigblueball.com 2006.) Vaikka yhdistäviä ohjelmia on, voi käyttö silti olla sekavaa. Käyttäjän koneelle voi olla asennettuna useita ohjelmia, joita yhden kokoavan ohjelman avulla käytetään. Kokoavan ohjelman kohdalla voi myös tulla tietynlaisia ongelmia esimerkiksi tiedostojen siirron kohdalla. Ohjelmat eivät välttämättä toimi näinkään yhdistäen täysin sujuvasti.

Kyseessä on vahvasti tehtäväkeskeinen kokeilu, kun pikaviestin voi usein liittyä enemmänkin vapaa-ajan käyttöön sekä suhdekeskeiseen viestintään. Tosin viestintä käytetään paljon myös tehtäväkeskeisissä konteksteissa monilla työpaikoilla. Osallistujat eivät myöskään tapaa toisiaan ensimmäistä kertaa, vaan omaavat jo jonkinlaisen yhteysverkon keskenään mikä osaltaan vaikuttaa vuorovaikutuksen rakentumiseen.

Internetissä tapahtuvan vuorovaikutuksen yksi erityispiirre on anonymiteetti. Osa verkossa tapahtuvasta viestinnästä tehdään omalla nimellä, mutta myös suuri osa vuorovaikutuksesta tapahtuu anonymisti tai erilaisten pseudonyymien tai nimimerkkien takaa. Tässä tapauksessa anonymiteettiin liittyy useita ulottuvuuksia. Chattiin osallistuvat kirjaston eri osastot ovat kirjautuneet pikaviestimeen osastotunnuksillaan. Näin ollen chattiin osallistuvat henkilöt voidaan yhdistää ainakin omaan osastoonsa, vaikka henkilöiden nimiä ei tuodakaan esiin. Osallistujilla on mahdollisuus lähettää viestinsä ikään kuin anonymiminä osastonsa tunnuksen alla.

Toisaalta käyttäjillä on myös mahdollisuus lisätä viesteihin oman nimensä. Tässä kokeilussa ei voida puhua anonymiteetistä kuin näennäisellä tasolla, koska viestien lähettäjä voidaan helposti yhdistää ainakin omaan osastoonsa. Mielenkiintoista voi olla myös anonymiteetin aktiivinen rikkominen lisäämällä oma nimi viestin yhteyteen. Anonymiteetti avaa internetissä monia mahdollisuuksia, mutta siitä voidaan myös pyrkiä eroon. Anonyymi viestintä tuttujen henkilöiden kesken tutulla työpaikalla ei välttämättä ole edes toivottua.

2.3.4 Skype

Tässä pikaviestinkokeilussa käytetään Skype'n pikaviestinohjelmaa. Skype tarjoaa ilmaisen mahdollisuuden soittaa internet-pohjaisia puheluita (VoIP). Tämän lisäksi Skype tarjoaa myös peruspikaviestimen. Skype on täysin ilmainen ohjelma, joka käyttää P2P (peer-to-peer) tekniikkaa. Ohjelman voi ladata koneelleen Internetistä sen kotisivuilta. Skype'n palvelu eroaa joistakin muista vastaa-

vista esimerkiksi kunnollisen suojauksensa takia. (www.skype.com 2006.) Tietoturvan merkityksen korostuessa suojaus on yhä tärkeämpää, varsinkin kun pikaviestimiä käyttävät kaupalliset yritykset tai julkishallinto. Skypen pikaviestimen voi katsoa omaavan samanlaiset funktiot kuin muutkin pikaviestimet. Ohjelman avulla voi vaihtaa viestejä usean henkilön kanssa yhtä aikaa ja eri chatteihin voi osallistua useita henkilöitä. Pikaviestimellä voi myös lähettää tiedostoja.

Suojaus

Skype käyttää viestiliikenteessään AES -suojausta (Advanced Encryption Standard). Skype käyttää 256 -bittistä kryptausta. Samaa suojausta käytetään niin puheluissa kuin pikaviestimessäkin. (<http://support.skype.com> 2006) Suojaus on ollut yksi lähtökohdista kokeilun välinettä valittaessa. Tässä suhteessa Skype erottuu edukseen muihin pikaviestimiin verrattuna. Osassa suojausta ei ole ollenkaan.

Tässä yhteydessä suojaus tarkoittaa siis kirjoitettujen viestien suojausta, eli suojausta sillä välillä kun viesti kirjoitetaan, lähetetään ja vastaanotetaan. Skypen viestit ovat suhteellisen hyvin suojattuja, vaikka ne välillä saattavat kulkea myös muiden käyttäjien muodostamien peer-to-peer -verkkojen kautta. Skypen suojaus koskee siis sen kautta lähetettyjä viestejä, ei varsinaisesti viestien vaihdossa käytetyn koneen suojausta. Koneita suojatakseen käyttäjän täytyy varustautua tarkoituksenmukaisilla ohjelmilla, kuten riittävän suojauksen antavalla ja tehokkaalla palomuurilla.

Viestien lähetys

Viestien lähetys Skypellä on suhteellisen helppoa. Teksti kirjoitetaan chatikkunan tekstikenttään ja välitetään kaikille osallistujille reaaliaikaisesti. Viestin lähetys tapahtuu yksinkertaisesti esimerkiksi painamalla tiettyä näppäintä näppäimistöä.

Skypen asetuksia muuttamalla voidaan perustaa suljettu ryhmä, jonka jäsenille muut käyttäjät eivät voi lähettää viestejä ilman käyttäjän valtuuttamista. Kaikki jäsenet ryhmän sisällä voivat lähettää viestejä toisilleen. Näin ollen kokeilun ul-

kopuoliset tahot eivät voi osallistua kokeilun chatteihin, seurata niitä tai mahdollisesti hankaloittaa keskustelua.

Lähetetyt viestit

Viestihistoria eli lähetetyt viestit voidaan pikaviestimen asetuksia muokkaamalla joko tallentaa tai jättää tallentamatta. Viestihistoria tallentuu koneen kovalevyille, jolla ohjelmaa käytetään. Historiaan voidaan halutessa palata, jolloin kaikki kirjoitetut viestit voidaan käydä läpi. Skypessä käydyt chatit voi myöhemmin avata chat-ikkunaan, josta tekstin voi myös kopioida esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelmaan.

Käyttäjätunnuksen rekisteröinti

Käyttäkseen Skypeä ohjelmaan tulee rekisteröityä. Uusien käyttäjien tulee luoda uusi Skype-tili. Rekisteröinti vaatii vain käyttäjänimen sekä salasanan. Tilin aktivoimiseen ei tarvita aktivoimista esimerkiksi sähköpostitse, vaan se on käytettävissä välittömästi. Tilin avaaminen ja Skypen käyttö on maksutonta. (<http://support.skype.com> 2006)

3 PIKAVIESTINKOKEILU

3.1 Kokeilun lähtökohdat

3.1.1 Kokeilun ulottuvuudet

Tämä työ on uuden välineen käyttöönoton kuvaus tietyssä kontekstissa, sitä eri puolilta tarkastellen sekä yksilön ja yhteisön näkökulmia kartoittaen ja kuvaten. Kiinnostuksen kohteena on koko prosessi eri ulottuvuuksineen sekä käytössä oleva väline. Tässä työssä pyritään varsin empiiriseen, kokeilevaan otteeseen. Kokeilu tapahtuu tietyssä kontekstissa, tässä tapauksessa Jyväskylän kaupungin kirjastotoimen toimipisteiden välillä.

Tutkimus tulee olemaan suhteellisen tyypillinen tapaustutkimus (case study). Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan (1997, 130) tapaustutkimuksessa kerätään yksityiskohtaista tietoa esimerkiksi jostain yksittäisestä tapauksesta. Tapaustutkimuksessa kohteena voi olla esimerkiksi ryhmä tai yhteisö ja kiinnostuksen kohteena ovat usein prosessit. Aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi haastattelemalla tai dokumentteja tutkien. Staken mukaan (1994, 238) tapaustutkimuksessa nousevat esiin monet erityispiirteet juuri tutkittavasta tapauksesta. Tutkittavan kohteen historiallinen tausta, tapauksen luonne, käytännön ympäristö, ekonominen ja poliittinen ympäristö sekä monet muut seikat vaikuttavat tutkittavaan tapaukseen. Vaikka tutkitaan tavallaan yhtä tapausta, tutkimus ulottuu myös laajemmalle. Esiin nousee myös perehtyminen tapaukseen: kuinka perinpohjaisesti se täytyy tuntea? Nämä seikat tulevat esiin myös tämän tutkimuksen kohdalla: välillä voi olla vaikeaa erotella pikaviestimen käyttöönoton tutkimusta kirjaston taustasta, mikä ei ehkä myöskään ole mahdollista eikä osin tarpeellista. Tutkimuskohteen perinpohjainen tunteminen ei ole mahdollista resurssien puitteissa, eikä välttämättä muutenkaan. Toisaalta voidaan sanoa, että todella syvällinen kohteen tunteminen voi myös kaventaa näkökulmia, jolloin huomio voi kiinnittyä jo ennalta valitusti tiettyihin seikkoihin.

Tutkimus edustaa kvalitatiivista tutkimusta. Keytonin mukaan (2006, 248) kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan ja tutkittavan kohteen suhde on läheinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija tavallaan integroituu tutkittavaan kontekstiin ja saa kohteesta ensikäden havaintoja. Kvalitatiivinen tutkimus voi olla subjektiivisempaa sekä vähemmän strukturoitua kuin kvantitatiivinen tutkimus, mikä ei silti tarkoita, ettei kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen ja koko prosessin suunnittelu olisi yhtä tärkeää. Nämä kvalitatiivisen tutkimuksen piirteet pitävät paikkansa myös tässä tutkimuksessa. Tutkija on vahvasti prosessissa mukana sekä todennäköisesti varsin läheinen kokeiluun osallistuville. Vaikka tilannetta on pyritty ennakoimaan ja huomiota tiettyihin seikkoihin kiinnitetään, on ote suhteellisen strukturoimaton. Tilanne sekä tilannetekijät tulevat ohjaamaan tutkimuksen tekoa osaltaan. Lähestymistapa aineistoon tulee olemaan induktiivista sekä varsin tulkinnallista. Vaikka ote on suhteellisen strukturoimaton, on koko prosessin ja sen eri osa-alueiden suunnittelu ollut perinpohjaista.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa metodit korostavat empiiristä, induktiivista sekä tulkitsevaa otetta vuorovaikutukseen jossain tietyssä kontekstissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei myöskään pyritä varsinaisesti objektiivisuuteen, vaan se on subjektiivista. Tutkija ottaa subjektiivisemmän kehyksen tutkittavaan aiheeseen, koska hänen on luotettava tutkimukseen osallistuvien tietoon tutkittavasta aiheesta. (Keyton 2006, 59.) Subjektiivisuuteen ei tässä tutkimuksessa varsinaisesti pyritä, mutta sen merkitys tiedostetaan. Tarkoituksena ei ole pyrkiä saamaan yleistettävää tietoa, vaan tarkastella yhdessä prosessissa esiin tulleita piirteitä. Rubinin, Rubinin ja Pielen mukaan (200, 194) tutkimus voi olla kuvailevaa (descriptive) tai selittävää (explanatory). Kuvaileva keskittyy tarkastelemaan ja nimenomaan kuvailemaan tutkittavaa kohdetta, kun taas selittävä tutkimus pyrkii etsimään piileviä syitä sekä selitystä tai syytä tapahtumalle. Tässä tutkimuksessa yhdistyvät osittain molemmat puolet. Osin tutkimus on kuvailevaa, esimerkiksi kuvaten uuden välineen käyttöönoton prosessia sekä sen käyttöä. Osin tutkimuksessa pyritään myös selvittämään taustalla olevia syitä. Selittävä ote tulee todennäköisesti eniten esiin tulosten koonnissa ja johtopäätöksissä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita intersubjektiivisuudesta, niistä sosiaalisista toimenpiteistä kuinka ihmiset yhdessä rakentavat ja kokevat sosiaalisen elämän vuorovaikutteisuuden ja sen säännöt (Gubrium & Holstein 2000). Sama nousee esille tässä tutkimuksessa. Kuinka yksilöt yhdessä rakentavat ja merkityksellistävät vuorovaikutusta? Tutkija joutuu myös osin luopumaan asiantuntijuudestaan ja tietynlaisesta varmuudestaan ryhtyessään suorittamaan tutkimusta. Tutkimuksen suorittaminen vaatii tiettyä avoimuutta sekä kiinnostusta tutkittavaa aihetta kohtaan. Esiin nousee myös tutkimuksen teon arki: tulokset voivat olla yllättäviä, tutkiminen turhauttavaa ja uuvuttavaa. (Lindlof & Taylor 2002, 133.) Tutkimuksen teko ei tietenkään tarkoita tutkijan astumista oman itsensä ulkopuolelle unohtaen täysin taustansa, vaan tässä viitataan enemmänkin tutkimuksen luonteeseen. Aihetta ja kohdetta tulee lähestyä avoimesti varautuen mahdollisiin yllätyksiin. Näin ollen tutkimusote on suhteellisen subjektiivinen sekä strukturoimaton.

Vaikka työ nojaakin kvalitatiiviseen perinteeseen ja muistuttaa osin perinteisempää pro gradu -työtä, on työssä myös teoreettisen asetelman lisäksi paljon työnäytteen tapaista sisältöä. Työn läpiviemiseen kuuluu koko prosessin suunnittelu ja ideointia, materiaalien valmistusta ja koulutusten pitämistä. Kokeilun aikana sitä seurataan sekä tarvittaessa tukea annetaan liittyen esimerkiksi välineen ominaisuuksiin tai käyttöön yleensä. Kokeilun loppumisen jälkeen on vuorossa kokeilun ja välineen analysointia sekä koko tilanteen analysointia viestinnällisestä näkökulmasta. Analysointien jälkeen työn tulokset myös raportoidaan ja esitellään yhteistyökumppanille. Eri vaiheissa tarvitaan perustietoa viestinnästä, viestintäteknologiasta sekä näkemystä myös kollektiivisiin viestinnällisiin prosesseihin. Voidaan sanoa, että työ kokonaisuudessaan on työnäyte välineen käyttöönoton prosessin suunnittelusta, hallinnasta ja raportoinnista.

3.1.2 Yhteisö ja uusi väline

Työyhteisöä ja sen viestintää, sisäisiä normeja sekä sosiaalista rakennetta ei voida uuden välineen kohdalla sivuuttaa. Sekä väline että sen ympärillä oleva

yhteisö kiinnostavat ja molemmat osaltaan vaikuttavat viestintään. Uudet välineet tarjoavat erilaisia rakenteita joihin ryhmät voivat adaptoitua eri tavoin, asennoitua niitä kohtaan eri tavalla sekä käyttää niitä erilaisiin tarkoituksiin (De-Sanctis & Poole 1994, 143–144). Pikaviestimen käyttöönottoa tutkitaan niin yksilön kuin yhteisön näkökulmista, joiden välinen rajanveto voi tosin olla ongelmallista. Yhteisö koostuu yksilöistä ja yksilöt kiinnittyvät yhteisöön monin tavoin. Samalla tavalla väline muokkaa ympäristöään ja ohjaa yhteisöä käyttämään sitä tietyllä tavalla, eri yhteisöt voivat myös omaksua välineen käytön eri tavoin tai löytää sille erilaisia käyttötarkoituksia. Koko prosessin laajuutta ei voi liioitella: siihen vaikuttaa koko kohdeorganisaatio, sen kulttuuri, sen resurssit, rajoitukset ja mahdollisuudet, kuten myös yksilöt ominaisuuksineen, joista kokonaisuus rakentuu.

Kokeilussa mielenkiintoista on juuri uuden välineen käyttöönotto työyhteisössä. Monilla työpaikoilla uusia ohjelmistoja tai uusia välineitä otetaan käyttöön toistuvasti ja aikataulu voi olla todella tiukka. Tarkoituksena on selvittää, miten tämä prosessi sujuu pikaviestimen kohdalla? Tutkimuksen avulla voidaan toivottavasti etsiä myös epäkohtia ja mahdollisia ongelmia uuden välineen käyttöönotosta, Tiedon avulla vastaavanlaista käyttöönottoa voidaan ennakoida ja helpottaa. Työ ei sinänsä tule tarjoamaan valmiita vastauksia, vaan kuvauksen siitä, kuinka käyttöönotto tässä kontekstissa sujui.

Tässä tutkimuksessa kyseessä on työyhteisö, mikä voi vaikuttaa kokeilun asetelmaan. Työyhteisön viestintä voi olla formaalimpaa, kuin esimerkiksi vapaa-ajkaan liittyvissä konteksteissa. Baronin (2005, 29) mukaan myös viestin tarkoitus vaikuttaa viestiin. Näin ollen työyhteisössä tapahtuva asiakeskeisempi viestintä voi vaikuttaa viesteihin. Tarkoituksen ollessa tiedon jakaminen ja tehokas yhteydenpito, voi formaalius korostua. Toisaalta työyhteisö voi edesauttaa kokeilua. Uuden välineen kuuluminen työnkuvaan voi auttaa uuden välineen haluttuun otossa. Vapaa-ajalla ei ole pakko aktivoitua tai opetella uusia asioita, mutta työyhteisössä esimerkiksi työnantajan sitä edellyttäessä uuden välineen käyttöönotto voi olla hyvinkin nopeaa. Työyhteisössä voidaan tietyllä tapaa odottaa työntekijöiltä enemmän kuin vaikkapa ystäväysten kesken. Työyhteisö voi vai-

uttaa kokeiluun myös esimerkiksi viestintäsuhteiden läheisyyttä ajatellen. Jos suhteet työtovereihin ovat etäiset, voi yhteydenpito pikaviestimen avulla tuntua hankalalta. Voiko väline mahdollisesti auttaa nimenomaan ylittämään tämäntapaisia esteitä? Vieraaseen ihmiseen voi olla helpompaa ottaa yhteyttä viestintävälineen avulla.

3.1.3 Tutkittavan aiheen luonne ja lähestyminen

Tässä työssä tarkastellaan uuden välineen käyttöönottoa, joka nähdään vahvasti sosiaalisena prosessina. Tässä työssä ei pyritä kliinisesti mittaamaan välineen kapasiteettia tai sen ominaisuuksia, vaan tarkastelemaan sen käyttöä sosiaalisessa ympäristössä.

Ontologia tarkastelee tutkittavan ilmiön luonnetta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 124). Tutkijan on määriteltävä tutkittavaa kohdetta, onko se joukko yksilöitä vai sosiaalinen objekti kuten ryhmä, vai sosiaalinen tilanne (Mäkelä 1994, 154). Tässä kontekstissa tutkimuksen kohteen luonteen voi nähdä olevan sosiaalinen ilmiö. Uuden välineen käyttöönoton prosessia on hankala muuttaa mitattavaan muotoon tai erottaa siitä selkeitä ja yleistettäviä piirteitä. Se tulee sen sijaan nähdä moniulotteisena sosiaalisena prosessina, joka on luonteeltaan dynaaminen. Tietylle välineelle tietyssä kontekstissa voi usein muotoutua aivan omanlaisiaan käyttötarkoituksia ja rutiineja, riippuen välinettä käyttävästä yhteisöstä, joka tässä kohden on työyhteisö.

Kulttuurisesti lähestyksen teknologiset välineet voi nähdä organisaation kulttuurin symbolisena manifestaationa ja mediana, jonka kautta kulttuurisia arvoja kehitetään ja jaetaan. (Miller 1999, 291.) Arvojen ja merkitysten jakamisen voi nähdä osaksi myös tätä työtä. Tässä työssä kirjasto työyhteisönä nähdään ryhmänä, jonka sisäinen vuorovaikutus on jatkuva ja sosiaalisesti rakentuva prosessi. Työntekijät nähdään osittain aktiivisina osallistujina, jotka itse muokkaavat työympäristöään, kuten myös siinä käytettäviä välineitä sekä toimintoja. Pikaviestimen kohdalla työntekijät voidaan siinä mielessä nähdä aktiivisina toimi-

joina, että he itse omalla toiminnallaan ja esimerkiksi yhdessä kokeilemalla tai sopimalla rakentavat pohjaa uuden välineen käytölle. Tämä sisältää myös sen mahdollisuuden, että osa henkilökunnasta voi olla jopa täysin passiivinen uuden välineen kohdalla.

Epistemologian voidaan nähdä kuvaavan sitä prosessia, miten tutkittavaa aihetta voidaan lähestyä. Epistemologian kohdalla tarkasteltavana on esimerkiksi tutkijan ja tutkittavan kohteen välinen suhde sekä tiedon muodostuminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 124). Littlejohnin mukaan (1999, 31) epistemologia tutkii tietoa ja sitä, kuinka ihmiset tietävät mitä he väittävät tietävänsä. Konstruktivistien tieteenfilosofian mukaan todellisuus on suhteellista. Todellisuus on eri henkilöiden suhteellista todellisuutta, josta tietoa voidaan saada tutkijan ja tutkittavan interaktiivisesta yhteydestä. Näin ollen esiin tulevat subjektiivisuus ja tulkinnallisuus. Konstruktivistisen lähestymistavan metodologia perustuu hermeneutiikkaan eli tulkintaan. (Metsämuuronen 2005, 201.) Guban ja Lincolnin mukaan (1994, 109) konstruktivismi pohjaa relativistisen lähestymiseen ja ilmiöiden suhteellisuuteen. Epistemologia konstruktivismin kohdalla painottuu subjektiivisuuteen ja transaktionaalisuuteen. Metodologinen lähestyminen on hermeneuttista ja dialektista. Tässä työssä suhteellista todellisuutta lähestytään kokeiluun osallistuvien kautta. Taustalla on käsitys ilmiön ja tapauksen suhteellisuudesta sekä painotus on dialektisessa suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tutkimuksen osittaista tai laajempaa mukauttamista kohteen mukaan prosessin edetessä.

Tutkimuksessa tulee ottaa huomioon myös eettiset seikat, mikä voi korostua tutkijan ja tutkimuskohteen suhteen ollessa läheinen. Tutkijan vaikutus tutkimukseen sekä havainnoiva ote tulee ottaa huomioon tutkimusta suoritettaessa sekä sitä arvioitaessa. Tässä työssä tulee ottaa tarkasti huomioon esimerkiksi havaintojen tietty aitous sekä niiden esiintuominen havaintojen mukaisesti. Tutkimuksessa tulee myös pitää huoli, ettei tutkija käytä väärin saamaansa tietoa esimerkiksi kohdeorganisaatiosta.

Keytonin mukaan tutkija voi olla esimerkiksi osallistuja, osallistuja-havainnoija tai pelkästään havainnoija. Nämä roolit voivat kuitenkin sulautua toisiinsa, josta voi seurata esimerkiksi eettisiä ongelmia (Keyton 2006, 249-250.) Jos uuden välineen käyttöönotto on vahvasti sosiaalinen prosessi, sitä voi yrittää esimerkiksi seurata ulkopuolisena tarkkaillen. Voi kuitenkin olla, että parhaiten prosessiin vaikuttavia tekijöitä ja siihen kuuluva tietoa voi löytää tarkastelemalla sitä prosessin osallistujien kautta. Tässä työssä lähdetään siitä näkökulmasta, että prosessiin osallistuva osaa nähdä parhaiten tilanteeseen vaikuttavat asiat ja olosuhteet, jotka voisivat jäädä tutkijalta huomioimatta. Prosessiin osallistuva on ehkä paremmin tietoinen formaaleista ja informaaleista säännöistä ja rakenteista ja osaa ottaa ne huomioon tai tuoda ne esiin. Totuutta voidaan myös lähestyä empiirisesti havainnoimalla. Tässä työssä pyritään myös havainnoimaan käyttöönottoon prosessia. Tutkijan rooli tässä tutkimuksessa on vähintäänkin moniulotteinen: hän on osallistuja välineen käyttöönotossa, sen suunnittelussa sekä toteutuksessa, sekä havainnoija välineen käytössä. Nämä roolit todennäköisesti sekoittuvat jossakin määrin toisiinsa, mikä on otettava tutkimuksen raportoinnissa huomioon.

Tietysti on mahdollista, että osallistujat ovat niin lähellä omaa työtään ja työyhteisöään, etteivät osaa tai halua tuoda kaikkea esiin. Tämä tekijä on hyväksyttävä, mutta tutkija omalla vaikutuksellaan voi pyrkiä tuomaan tämänkaltaisia seikkoja esiin niitä huomatessaan sekä neutralisoimaan niiden vaikutuksia. On otettava huomioon, että tässä tutkimuksessa myös tutkijan arviot ja omat huomiot ovat merkittävässä osassa, jolloin esiin voi tulla myös työntekijöille vieraampia tai piileviä asioita. Toki tutkijankin havaintojen kohdalla on syytä olla kriittinen.

Pikaviestimen käyttöönoton tärkeimmän vaiheen voi nähdä tulevan esiin vasta uusien käyttäjien kirjoittaessa ensimmäisiä viestejään. Minkälaisia käytäntöjä käyttöön muodostuu? Miten työyhteisön kulttuuri tulee esiin välineen kautta? Kuinka muita puhutellaan, kuinka asioita esitetään, kuinka niihin reagoidaan? Parhaiten näihin prosesseihin voi päästä käsiksi selvittämällä niitä yksilöiltä itseltään. Miten välineeseen reagoidaan, kuinka sen käyttöön suhtaudutaan? UI-

kopuolinen voi nähdä viesteissä erilaisia merkityksiä, jotka nekin voivat olla oikeita, mutta välineen todellista luonnetta voi olla parasta tutkia sitä käyttävien yksilöiden kautta.

3.2 Kokeilun asetelma

3.2.1 Tutkimuskysymykset

Työn tavoitteena on selvittää, millainen prosessi pikaviestimen käyttöönotto on. Tavoitteena on kartoittaa yksilöiden kokemuksia pikaviestimestä, sen käyttöönotosta ja varsinaisesta käytöstä. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään yksilön ennako-odotuksia ja niiden toteutumista sekä myös viestintävälineen mahdollista yhteyttä viestintään. Käyttöönottoa tarkastellaan myös organisaation näkökulmasta.

Pyrin tutkimuksessani etsimään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Pikaviestimen soveltuvuus

- Minkälaisia hyviä ominaisuuksia viestimessä on?
- Minkälaisia huonoja ominaisuuksia viestimessä on?

Pikaviestintä pyritään tutkimaan välineenä, sen hyviä ja huonoja puolia tarkastellen. Jo tieto välineen hyvistä ja huonoista puolista voi mahdollistaa sen arvioinnin ja hyötynäkökulmien pohtimisen. Tavoitteena on kuvata välineen ominaisuuksia tässä kontekstissa, mutta tuloksia voi käyttää ja analysoida muihinkin käyttötarkoituksiin liittyen. Myös välineen huonot puolet ovat hyödyllisiä tietää, niiden tiedostaminen ja mahdollinen välttäminen voi olla tärkeää.

2. Organisaation näkökulma

- Millaisia kokemuksia käyttäjillä on pikaviestimestä? Miten odotukset liittyvät kokemuksiin?

-Miten pikaviestin vaikuttaa yhteydenpitoon?

-Millaisia käyttötarkoituksia pikaviestimelle muodostuu?

Tavoitteena on kartoittaa käyttäjien kokemuksia viestimestä, sekä odotusten mahdollista yhteyttä kokemuksiin. Minkälaisia odotuksia välinettä kohtaan on ollut, ja miten ne ovat toteutuneet? Odotusten kohdalla tutkimus voi olla enemmänkin toteavaa ja kuvaavaa kuin laajoja ja syvällisiä merkityssuhteita etsivää tutkimusta.

Tavoitteena on tutkia välineen käyttöä organisaation näkökulmasta. Miten uusi tekstipohjainen väline toimii kirjaston näkökulmasta? Kirjaston näkökulmaan kuuluu koko laaja kohdeorganisaatio ja sen tausta: erilaiset työvuorot, säännöt ja yhteisön laajuus tuovat varmasti jo oman lisänsä kokeiluun. Konteksti painottuu tässä työssä, ja sitä halutaankin painottaa. Tarkoituksena on tutkia välineen käyttöönottoa ja tarkastella koko sitä funktioiden kirjoa, mihin välinettä käytetään.

Kyse on myös ristiriitaisesta suhteesta: organisaation näkökulmaa kartoitetaan yksilöiden kautta. Näin ollen kokonaiskuvan hahmottaminen voi olla vaikeaa, missä toisaalta tutkija voi olla apuna havaintoja kooten. Kyse voi olla myös hyvin pitkälle mielipide-eroista sekä tulkinnallisista kysymyksistä.

3. Prosessin kulku

-Millainen prosessi pikaviestimen käyttöönotto on?

Prosessin kululla tarkoitetaan viestimen käyttöönoton prosessin etenemistä. Mitä sen suunnitteluun kuuluu, miten ja mistä sen toteutus alkaa? Tarkoituksena on ylipäätään kuvata uuden välineen käyttöönottoa. Tarkoituksen on myös tarkastella varsinaista välineen käyttöönoton prosessia. Voiko siihen kuulua erilaisia vaiheita? Mitä työpaikalla tapahtuu, kun uusi väline otetaan käyttöön, tuoko se mukanaan muutoksia laajemminkin, vai tapahtuuko juuri mitään?

Kysymysten avulla pyritään etsimään käyttöönoston prosessiin kuuluvia mahdollisia vaiheita sekä keskeisiä asioita. Prosessin kulkua tosin avataan tässä työssä suhteellisen tarkasti myös käymällä sitä läpi eri vaiheineen. Tarkoituksena on kuvata prosessia tässä kontekstissa ja mahdollisesti erottaa siitä pääpiirteitä, jos sellaisia löytyy.

Pikaviestintä pyritään tässä tutkimuksessa tutkimaan suhteellisen yleisluontoisesti, sitä käytännön työssä ja käytössä arvioiden. Pikaviestintä ei sinänsä käydä läpi eri osa-alueittain arvostellen, vaan esiin tulevat ne seikat mitä käyttäjät työssään havaitsevat. Pikaviestintä ei siis käydä läpi esimerkiksi toiminto kerrallaan tai graafista käyttöliittymää arvioiden, vaan pikemminkin käytössä esiin tulleita hyviä ja huonoja puolia tarkastellen. Pääpaino on pikemminkin prosessin ja kontekstin tarkastelussa, kuin pelkän välineen tutkimisessa. Tässä työssä chat ja pikaviestin tarkoittavat samaa asiaa, vaikka eri välineitä ovatkin. Niitä käytetään synonyymeinä tarkoittamaan samaa asiaa, eli pikaviestimessä käytävä usean käyttäjän chattia. Pikaviestin ja chat ovat varsin samanlaisia synkronisia tekstipohjaisia viestintävälineitä, ja niiden välinen luokitteluerro on lähinnä muodollinen.

Organisaation tasolla pyritään tarkastelemaan pikaviestimen soveltuvuutta kirjaston käyttöön, käyttötapojen muodostumista sekä muuta pikaviestimeen mahdollisesti liittyvää asiaa. Organisaation kohdalla otetaan huomioon, kuten muissakin osioissa, myös ennalta arvaamattomat tilanteet tai funktiot, mitkä pikaviestimen käytössä esiin nousevat.

3.2.2 Pikaviestimen käyttö

Pikaviestinkokeiluun tulee osallistumaan viisi eri osastoa. Pikaviestin tulee olemaan osastojen välinen yhteydenpidon kanava. Viestien sisältö tulee olemaan monipuolista: erilaisia varaus-asioita, ilmoituksia ja huomautuksia eri järjestelmistä, esimerkiksi jos joku tietokanta kaatuu. Pikaviestimellä pyritään korvaamaan esimerkiksi tällä hetkellä käytössä olevia soittokierroksia. Soittokierroksel-

la tarkoitetaan sitä, että erikseen sovittu kierroksen aloittava toimipiste soittaa seuraavalle toimipisteelle, välittää tietoa, jonka jälkeen tiedon saanut toimipiste välittää sen eteenpäin. Kierros etenee toimipisteestä toiseen aakkosjärjestyksessä. Viestimen avulla tieto voidaan välittää useammalle taholle yhdellä kertaa eikä se ole riippuvainen ruuhkaisista puhelinlinjoista.

Pikaviestimeen tehdään kaksi eri chattia: Kyselyt ja ilmoitukset sekä Pallas – nimiset chatit. Kyselyt ja ilmoitukset – chat on varattu kirjaston sisältöihin, koskien esimerkiksi varauksia, ilmoituksia, kyselyitä tai muuta tiedottamista. Pallas-chat on varattu viestien vaihdolle, joka koskee enimmäkseen tietotekniikkaan ja tietokoneohjelmistoihin liittyviä asioita, esimerkiksi kirjaston tietokannan ongelmia, erilaisia verkkohäiriöitä, päivitysongelmia sekä tulostusongelmia. Nimi Pallas tulee yhden kirjaston tietokannan, PallasPron mukaan.

Kaikki kokeiluun osallistuvat ovat mukana molemmissa chateissa. Chatit ovat ikään kuin kanavia, joilla käydään keskustelua niihin liittyvistä aiheista. Kokeilussa päädyttiin kahteen eri kanavaan, koska sen nähtiin jäsentävän yhteydenpitoa helpommaksi. Näin ollen Skype:ssä on yhtä aikaa auki kaksi ikkunaa, joihin kaikki oleellinen informaatio tulee.

3.2.3 Tutkimusmenetelmät

Tämän työn lähtökohta on kvalitatiivisessa tutkimusperinteessä. Lähestymistapa aineistoon tulee olemaan induktiivista sekä varsin tulkinnallista. Työn voi nähdä noudattavan pääpiirteittäin kvalitatiivisen tutkimuksen etenemistä. Työ koostuu vaiheittain etenevästä analyysistä, ilmiöiden kategorisoinnista sekä tulkintojen kokoamisesta ja yhteyksien etsimisestä. Milesin ja Hubermanin mukaan (1994, 307-308) kvalitatiivinen tutkimus lähtee tutkimuskysymysten muotoilusta ja laajemmasta suunnittelusta kohti tiedon keruuta. Saatu tieto voi vaikuttaa myös tutkimuksen asetelmaan sekä tarkentaa sen suuntaa. Yleinen strategia kerätyn tiedon suhteen on ensin pyrkiä tuottamaan kuvaavaa materiaalia liittyen tutkimuskysymyksiin, joiden avulla voidaan pyrkiä etsimään selittäviä

johtopäätöksiä. Samat piirteet löytyvät myös tästä tutkimuksesta. Tietysti ei voida erotella kovin tarkkaan, mikä on kuvaavaa ja mikä tulkinnallista osuutta, koska oletettavasti ne osin myös sekoittuvat. Jo kuvausta tehdessä tulkinnat tulevat mukaan ja kypsyvät prosessin edetessä.

Kerättyjen havaintojen yhdistelyssä ja koonnissa voidaan nähdä yhteyttä grounded theory -pohjaiseen lähestymistapaan. Alasuutarin mukaan (1994, 30-31) havaintojen pelkistämisessä voidaan erottaa kaksi vaihetta. Ensin aineistoa tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksen asettelun kannalta olennaista. Toisessa vaiheessa karsitaan havaintojen määrää havaintoja yhdistämällä. Raakahavainnot ikään kuin yhdistetään harvemmaksi havaintojen joukoksi. Lähestymistapa tässä työssä on samantapainen. Aineistoa tarkastellaan teknologiavälitteisen viestinnän pohjalta ja havaintoja pyritään yhdistelemään. Painotus ei tosin tule niinkään olemaan teoreettisessa taustassa vaan enemmänkin tutkimuskysymyksissä ja välineen käyttöönoton tapauksellisessa tutkimuksessa.

Menetelmien kohdalla tulee pohtia myös käytännön seikkoja ja käytettäviä metodeja. Jos halutaan tutkia esimerkiksi ihmisten ajatuksia, tunteita, kokemuksia ja uskomuksia, voi siihen soveltua esimerkiksi haastattelu tai kyselylomake. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 184.) Tämän työn kohdalla aineistoa kerätään sekä haastattelemalla että kyselylomakkeella. Tarkoituksena on selvittää juuri kokemuksia käytöstä, sekä ennakko-odotuksia ja asenteita kokeilua kohtaan. Näiden kartoitukseen kysely sekä haastattelu voivat tarjota hyvän mahdollisuuden. Fontanan ja Freyn mukaan (1994, 373) menetelmien triangulaatio voi auttaa saamaan laajempia ja parempia tuloksia. Eri menetelmiä voidaan käyttää täydentämään toisiaan, esimerkiksi kyselyä täydentämään haastattelua. Menetelmiä yhdistellään myös tässä tutkimuksessa. Menetelmiä tulevat olemaan kokeiluun osallistuvien asenteiden ennakkokartoitus kyselyllä sekä osallistujien haastattelut. Myös pikaviestimellä kokeilun aikana lähetettyjä viestejä analysoidaan. Näiden lisäksi oman lisänsä aineistoon tuovat tutkijan tekemät havainnot koko kokeilun ja sen valmistelun aikana.

Haastattelu valittiin menetelmäksi useistakin syistä. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan (1997, 201) haastattelussa voidaan mahdollisesti kartoittaa tarkemmin sellaisia kokemuksia, joita ei ole osattu ennakoida. Haastattelutilanteessa voi myös reagoida haastateltavan esiin tuomiin seikkoihin, esittää tarkentavia kysymyksiä ja sekä antaa haastateltavan itse tuoda esiin vapaasti eri puolia aiheeseen liittyen. Fontanan ja Freyn mukaan (1994, 361) haastattelu voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu tai strukturoimaton, jonka funktio liittyy esimerkiksi haastattelulla selvittävän tiedon luonteeseen. Strukturoimaton haastattelu voi tarjota laajemmat mahdollisuudet kerätä tietoa.

Haastattelun rakenne voi siis riippua paljonkin esimerkiksi tutkittavan ilmiön luonteesta. Pikaviestimen käyttöönotosta voidaan olettaa löytyvän monia eri puolia ja osa-alueita liittyen välineeseen, kokeiluun tai yhteisöön, jotka saadaan todennäköisesti huomioitua paremmin avoimessa haastattelussa. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina ja ne ovat puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Tilanteista vapaasti keskusteleminen voi tuottaa tarkempaa ja syvällisempää tietoa kuin esimerkiksi kyselylomaketta käyttämällä, kuitenkin tietynlaista runkoa käyttäen ja samoja teemoja käsitellen. Haastattelun avulla pyritään tarkempaan tietoon ja hieman syvempään analyysiin, eikä niinkään koko organisaation kattavaan otantaan. Haastattelut pyritään suorittamaan mahdollisimman pian kokeilun loppumisen jälkeen, jolloin mielikuvat ja kokemukset pikaviestimen käytöstä ovat todennäköisesti paremmin muistissa.

Aluksi odotuksia kokeilua kohtaan kartoitetaan kyselyllä. Kyselyn avulla voidaan esimerkiksi täydentää kvalitatiivista aineistoa (Lindlof & Taylor, 119). Muita kyselyn etuja ovat esimerkiksi laajan aineiston keruu sekä tutkijan ajan säästyminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 191). Ajan säästyminen ja laajempi kartoitus olivat tavoitteina myös tässä työssä. Tarkoituksena oli kerätä lyhyen ja nopeasti täytettävän lomakkeen avulla perustietoa ja taustoja käyttäjistä. Kysely ei tosin välttämättä säästä aikaa: sen huolellinen suunnittelu vie paljon aikaa. Kyselyn tarkoituksena on etsiä lisätietoa laajemmin kohdeorganisaation jäseniltä sekä pohjustaa tulevaa kokeilua, sekä antaa tiettyä kaikupohjaa johon tulok-

sia voi vertailla. Pohjatiedot ja taidot liittyen tietokoneisiin voivat omalta osaltaan selittää tuloksia.

Työn edetessä tutkija myös havainnoi omalta osaltaan kokeilua. Havainnoinnista voidaan erottaa eri muotoja, joita ei välttämättä ole helppo erotella toisistaan: pelkkä havainnoija, osallistuva havainnoija, havainnoiva osallistuja sekä täysin osallistuva havainnoija (Gold, 1958). Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijan ote voi olla myös tietyllä tapaa informaalimpi ja epäsuorempi. Tällöin voi syntyä myös enemmän epävarmuutta siitä, mikä on tutkimusaineistoa ja mitä tutkimuksessa voi käyttää. (Lindlof & Taylor, 149.) Tässä tutkimuksessa kyse on osallistuvasta havainnoinnista, toisaalta havainnoinnin tarkkaa muotoa on hankalaa määritellä. Havainnoinnin ei ole tarkoitus olla systemaattista seurantaa, vaan tutkija tekee havaintoja työn edetessä siihen kuuluvissa eri vaiheissa. Havainnointi ei tule olemaan määräävä tekijä aineistossa, vaan lähinnä haastatteluja sekä viestihistoriaa tukeva lisä. Kokeilun edetessä tutkija havainnoi kokeilun osallistujia monipuolisesti koulutuksissa, yleisesti eri toimipisteissä sekä lisäapua tarjotessaan. Havaintoja tehdään esimerkiksi siitä, miten osallistujat käyttävät välinettä, mitkä ominaisuudet välineessä mahdollisesti aiheuttavat ongelmia, mistä asioista halutaan lisätietoa. Nämä havainnot kirjataan ylös kokeilun edetessä. Tavoitteena on mahdollistaa kokeilun seuraaminen ja havainnointi koko käyttöönoton aikana.

Havainnointi voi myös häiritä tilannetta, muuttaa jopa sen kulkua (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 211). Tässä työssä tutkija on esimerkiksi välillä ensisijaisesti kouluttaja, jolloin hänen tarkoituksenaankin on vaikuttaa tilanteeseen. Tilanteita havainnoidaan siksi, että esimerkiksi koulutuksissa sekä muissa satunnaisemmissa tilanteissa voi tulla esiin työn kannalta oleellisia asioita. Yksi havainto työpaikalla välinettä käytettäessä voi kertoa enemmän kuin kokonainen haastattelu.

3.2.4 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto koostuu seuraavista osista:

- kyselystä
- ryhmäpalaverista
- haastatteluista
- viestihistoriasta
- tutkijan tekemistä havainnoista

Seuraavassa käydään aineistoja tarkemmin läpi.

Kysely

Kyselyt jaettiin osallistujille ennen kokeilun alkua. Täytetyt vastauslomakkeet lähetettiin eri osastoilta kirjeitse tutkijalle. Kaikkia kokeiluun osallistuvia pyydettiin täyttämään lomake. Kyselyn tarkoituksena ei ollut selvittää tarkoin monipuolisesti taustatietoja, vaan sen haluttiin olevan nopeasti työn ohessa täytettävä lomake, joka täytyy ottaa huomioon vastauksia analysoidessa. Vastauksia tuli yhteensä 24 kappaletta.

Kysely oli yhden sivun mittainen ja se sisälsi viisi kysymystä (*1. Oletko aiemmin käyttänyt pikaviestintä tai chattia? 2. Millaisiksi koet tietokoneen käyttötaitosi? 3. Mitä odotat pikaviestinkokeilulta? 4. Miten odotat pikaviestimen vaikuttavan yhteydenpitoon kirjaston osastojen välillä? 5. Minkälaiseen yhteydenpitoon tai millaisiin käyttötarkoituksiin pikaviestin voisi mielestäsi kirjaston käytössä sopia?*). Kaksi kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä sekä kolme avoimia kysymyksiä. Näin ollen kysely ei välttämättä ollut kovin syvälinen, mutta sen avulla voitiin kerätä hyödyllistä lisätietoa sekä kartoittaa odotuksia.

Ryhmäpalaveri

Ennen haastattelujen suorittamista kirjastolla järjestettiin myös ryhmäpalaveri pikaviestinkokeilusta. Palaveri ei kuulunut alkuperäiseen suunnitelmaan tutkimuksen aineistosta, mutta työn tekijä katsoi sen käyvän läpi koko prosessia ryhmäkeskusteluna ja tuovan kenties esiin uusia puolia koko prosessista. Ennakoimaton palaveri koettiin hyväksi tilanteeksi koota yhdessä keskustellen mielipiteitä koko kokeilusta. Palaverin kohdalla oli myös mahdollisuus kokeilun kollektiiviseen arviointiin, mikä voi tuoda kokeilusta esiin uusia puolia. Palaveri

pidettiin kirjastolla ja siihen osallistui yhdeksän henkilöä kokeiluun osallistuneilta kirjaston eri osastoilta, läsnä oli myös tietohallinnon edustaja.

Palaverissa käytiin monipuolisesti läpi koko kokeilua, sen jatkamista sekä väli-
neen soveltuvuutta kirjaston käyttöön. Aluksi palaverissa käytiin kokeilua läpi
kirjaston henkilökunnan johdolla. Palaverin loppupuolella pyrittiin ottamaan
myös tutkimukseen tarkemmin liittyviä asioista esiin haastattelurunkojen teemo-
ja mukailten. Palaveriin osallistuville ilmoitettiin etukäteen että palaverin sisältöä
käytetään aineistona pro gradu -työssä sekä kysyttiin lupaa palaverin nauhoit-
tamiseen. Palaveri nauhoitettiin minidisk-nauhurilla.

Palaverissa puhuttiin paljon myös muista kirjastoon liittyvistä asioista, kuten eri-
laisista käytännöistä. Nämä puheenvuorot on jätetty huomioimatta tämän tutki-
muksen yhteydessä. Palaverissa puhuttiin myös muuta pikaviestinkokeiluun liit-
tyvää asiaa, esimerkiksi pikaviestimen käytön tulevaisuudesta. Vaikka asia tätä
kontekstia käsittelee, ei osa palaverissa käyty asia liity tähän kokeiluun. Kes-
kustelu liittyi osin tuleviin mahdollisiin prosesseihin, joita ei ole tarkoitus sen tar-
kemmin tässä työssä spekuloida. Näin ollen palaverista on otettu esiin tässä
kohden vain oleellisesti kokeiluun liittyvät asiat.

Ryhmäpalaverissa tuli esiin paljon samoja asioita kuin yksilöhaastatteluissa.
Osin tämä linkittyy niin, että ensin olleesta ryhmäpalaverista on varmaankin
keskusteltu myös jälkeinpäin, jolloin siellä käsitellyt asiat tulivat myös esille yk-
silöhaastatteluissa. Toisaalta kyseessä ovat kokeiluun suhteellisen kiinteästi liit-
tyvät asiat, jotka olisivat todennäköisesti tulleet esille haastatteluissa muutenkin.

Haastattelut

Haastatteluja sovittiin tehtäväksi kahdeksan. Jokaiselta osastolta haastateltiin
yhtä kirjastonhoitajaa, sekä kahdelta osastolta osastonjohtajaa. Näiden lisäksi
myös kirjaston informaatikkoa haastateltiin. Haastatteluista oli kaksi versiota,
enemmän yksilötasoon pureutuva versio kirjastonhoitajille, sekä yhteisötasoon
painottuva versio osaston johtajille. Haastattelut olivat puolistrukturoituja tee-
mahaastatteluja. Teemoja olivat mm. pikaviestimen hyvät ja huonot puolet, ko-

keilun suhde ennakko-odotuksiin sekä välineen soveltuvuus ja erilaiset käyttötarkoitukset.

Haastattelut toteutettiin kahden viikon sisällä kokeilun lopetuksesta. Haastatteluihin haettiin kokeiluun osallistuneista vapaaehtoisia sekä henkilöitä jotka olivat käyttäneet pikaviestintä verrattain paljon. Niissä käytiin läpi etukäteen valitut teemat sekä pyrittiin ottamaan huomioon haastattelurungon ulkopuolelta nousevat teemat. Haastattelut nauhoitettiin mp3-nauhurilla josta ne siirrettiin tietokoneelle. Materiaalia tuli yhteensä 149 minuuttia.

Viestihistoria

Viestihistorialla tarkoitetaan pikaviestimeen tallentuvaa viestien sisältöä. Useissa välineissä on mahdollista tallentaa kaikki viestimen välityksellä lähetetyt tekstipohjaiset viestit. Viestit tallentuvat usein erilliseen tekstitiedostoon. Skypen kohdalla välitetyt viestit tallentuvat tietokoneen kovalevylle paikallisesti käytyjen chattien mukaan. Chatit tulee erikseen avata, jolloin ne aukeavat Skypeen. Skypeen avatuista chateista voidaan viestit kopioida erilliseen tekstitiedostoon.

Viestihistoria otettiin talteen kokeilun lopussa viimeisenä päivänä. Viestihistoria tallentuu Skypessä paikallisesti ohjelmaa käyttävän koneen kovalevylle. Koska historia tallentuu kaikille chattiin osallistuville kokonaisuudessaan, historiaa ei tarvitse hakea kuin yhdeltä koneelta. Viestihistoria avattiin chateittain ja tallennettiin erilliseen tekstitiedostoon. Tiedosto ei välttämättä sisältänyt kaikkia viestejä, koska johtuen ajoittaisesta hankaluudesta oikeiden chat-kanavien valinnassa, osa viesteistä on saattanut jäädä historian ulkopuolelle. Näiden viestien osuus on kuitenkin huomattavan pieni. Viestit koottiin yhteen tekstidokumenttiin. Tiedoston koko oli .doc formaatissa 111 kb ja tekstin määrä 27 sivua, Times New Roman fontilla ja rivivälillä 1,5.

Viestihistoriaa käytiin läpi lukemalla sitä läpi useaan otteeseen sekä tekemällä merkintöjä historiasta tulostettuun monisteeseen. Tulosteesta etsittiin esimerkiksi yleisimpiä aiheita, joita viestit ovat käsitelleet. Materiaalia lähestyttiin myös varsin induktiivisesti, sieltä nousevia teemoja kartoittaen.

Tutkijan havainnot

Tutkija voi pitää tarkempaa havaintopäiväkirjaa ja tehdä muistiinpanoja, mutta silti esimerkiksi analyysivaiheessa mieleen voi palautua tärkeitäkin seikkoja, joita ei ole kirjattu ylös (Mäkelä 1994, 157). Tutkija teki havaintoja kokeilun edetessä eri tilanteissa, kuten koulutuksissa sekä muissa kontakteissa työyhteisön kanssa, esimerkiksi henkilöiden esiintuomista mielipiteistä. Muut kontaktit tarkoittavat esimerkiksi tilanteita kun tutkijaa pyydettiin käymään kirjaston toimipisteissä ongelmiin liittyen. Tilannetta toimipisteissä käytiin myös tarkkailemassa muutaman kerran ja kyselemässä kokeilun etenemisestä. Näistä tilanteista tehdyt havainnot merkittiin muistiin. Havaintoja kuitenkin kertyy koko prosessin edetessä, eikä kaikkia välttämättä tule kirjanneeksi.

Havaintoja kirjoitettiin erilliseen tekstitiedostoon. Tiedoston koko oli .doc formaatissa 15 kb ja tekstin määrä 4 sivua, Times New Roman fontilla ja rivivälillä 1,5. Vaikka havaintoja kerättiin myös tekstimuotoon, jäi osa niistä kirjoittamatta välittömästi tapahtumien jälkeen. Osa havainnoista ovat myös laajempia, jotka rakentuivat ajan kuluessa kokeilua seuratessa.

3.2.5 Analyysi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa mielenkiinnon kohteena voi olla säännönmukaisuuksien etsiminen. Säännönmukaisuuksia voidaan etsiä tunnistamalla elementtejä ja kartoittamalla niiden välisiä suhteita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 167). Kvalitatiivisen tutkimuksen teko, kuten aineiston analysointikin, on monimutkainen, erilaisia ulottuvuuksia ja mahdollisuuksia sisältävä prosessi. Aineiston keruusta voidaan palata tutkimuksen laajempiin kehyksiin, myös aineistojen koonti voi sisältää monta vaihetta. Tulkintojen ja johtopäätösten teko on moniulotteista ja vaatii tietynlaista kypsytelyä ja käsittelyä, kuten koko analysoinnin prosessi. (Miles & Huberman, 307–309.) Haastatteluista saatua aineistoa sekä viestihistoriaa analysoidaan vaiheittain, ensin niihin tutustuen, niitä läpikäyden sekä aineistosta nousevia asioita eritellen. Ilmiöitä kategorisoidaan, jonka jälkeen pyritään muodostamaan kokonaisuuksia. Analysoinnin jälkeen

tulkinnat kootaan tiettyjen teemojen alle ja myöhemmin tiivistetään lyhyemmiksi koonneiksi.

Haastattelujen purkaminen tapahtui seuraavasti. Haastatteluja kuuntelemalla niistä on poimittu nimenomaan välineeseen ja sen käyttöön liittyvät asiat. Haastatteluja ei ole litteroitu sanantarkasti lukuun ottamatta suoria lainauksia. Niistä on nostettu esiin pääasiat, joita on kirjoitettu ylös kyselyn teemojen mukaiseen järjestykseen. Näistä poimituista asioista on etsitty yhteisiä suurempia teemoja. Näin aikaan saatu kirjoitettu materiaali on koottu eri teemojen alle ja niistä on koottu tutkimuskysymyksittäin eriteltyjä tekstikappaleita.

Haastattelut olivat hyvin pitkälle keskustelunomaisia tilanteita, joissa sekä haastateltava että haastattelija toivat keskusteluun uutta sisältöä ja näkökulmia. Haastatteluja ei strukturoitu tarkkaan, koska kokeiluun osallistuvilla henkilöillä on todennäköisesti hyvä käsitys välineestä, sen mahdollisuuksista ja koko kokeilusta. Näin ollen tarkempi rajaaminen voisi estää tärkeiden seikkojen esiintuomista haastatteluissa. Haastatteluista ei ole kirjattu ylös haastattelijan sanoimia ja kommentteja sekä tarkentavia puheenvuoroja, mutta ne ovat varmasti vaikuttaneet keskusteluun ja haastateltavan vastauksiin.

Ryhmäpalaveri purettiin samalla tavalla kuin haastattelut. Minidisk-nauhaa kuunnellen palaverista on poimittu kokeiluun oleellisesti liittyviä seikkoja. Asioita ei ole litteroitu sanantarkasti lukuun ottamatta suoria lainauksia. Palaverista on nostettu esiin pääasiat, jotka on kirjoitettu ylös. Näin aikaan saatua kirjoitettua materiaalia on edelleen analysoitu ja tulkittu.

Viestihistorian analysointi on tapahtunut samalla tavalla. Historian ollessa jo valmiiksi tekstimuodossa, sen analyysi on alkanut materiaalin lukemisesta. Materiaalia lukiessa siihen on tehty merkintöjä huomionarvoisten asioiden kohdalle. Materiaalia lukiessa sieltä on etsitty yhteisiä teemoja sekä mahdollisia ennakkoimattomia asioita. Alun analyysien jälkeen aineistosta alettiin etsiä yhdistäviä teemoja. Niitä löytyi neljä: aineistoihin liittyvät viestit, tietokantoihin liittyvät viestit, Skypeä koskevat viestit sekä muut viestit.

Tutkijan havaintoja on koottu lähinnä johtopäätöksiä osioon. Niitä ei ole teemoiteltu eikä analysoitu tarkemmin. Havaintoja on koottu ja luettu läpi, ja ne ovat osaltaan vaikuttaneet tutkijan tekemiin johtopäätöksiin. Havainnot tulevat esiin myös työn kokonaisuudessa.

3.3 Kokeilun toteutus

3.3.1 Aloitus ja valmistelu

Pro gradu –työn teko alkoi idean kehittelystä ja muokkaamisesta. Tarkoituksenani oli tutkia verkkovälineistä viestintää ja uusia suhteellisen nopeasti yleistyviä välineitä. Aiheen rajauduttua pikaviestimeen otin yhteyttä Jyväskylän kaupungin viestintäyksikköön. Ehdotin heille yhteistyömahdollisuutta liittyen pikaviestimeen ja sen käyttöönottoon. Ehdotus käsitteli nimenomaan pikaviestintä ja sen käyttöönottoon liittyvää prosessia jossakin kaupungin alaisessa yksikössä, tai useampien yksiköiden välillä. Esitin viestintäyksikölle muutamia vaihtoehtoja, miten pikaviestintä voisi soveltaa.

Ehdotusta käsiteltiin ja yhteyttä kehoitettiin ottamaan kaupungin kirjastotoimeen. Otin yhteyttä sähköpostitse, jonka jälkeen kävin esittelemässä ehdotustani kirjastotoimen palaverissa. Paikalla olivat kirjastotoimen johtaja, osastojen johtajia sekä muuta henkilökuntaa. Palaverissa sovittiin kokeilun aloittamisesta suhteellisen nopealla aikataululla. Tarkoituksena oli aloittaa esiselvitystyö pikimmiten yhteistyössä kaupungin tietohallinnon kanssa.

Laadin aikataulusta ja toteutuksesta nopeasti lyhyehkön suunnitelman, joka sisälsi tärkeimmät osa-alueet esiselvityksistä sekä muusta käytännön toteutuksesta. Suunnitelma oli varsin alustava ja suppea, mutta se auttoi suunnittelemaan projektia tarkemmin sekä pitämään sitä aikataulussa.

3.3.2 Esiselvitys, suunnittelu ja materiaalin valmistus

Esiselvitykseen kuuluu useita osa-alueita aina teknisen sovelluksen valitsemisesta ohjelmien asennukseen ja testaukseen saakka. Aluksi tuli selvittää käytettävä ohjelmisto. Ohjelman valinta ei ollut aivan yksinkertainen prosessi ja siihen palattiin esiselvityksen aikana useasti sekä vielä myöhemminkin. Vaihtoehtoja tarkastellessa käytiin läpi erilaisia pikaviestimiä sekä chatteja. Tutkimuksen tekijänä olin vahvasti mukana välineen valinnassa, johon osallistui myös kaupungin tietohallinto. Vaihtoehtojen kartoituksen jälkeen ohjelmaksi valittiin Skype, lähinnä sen tarjoaman viestien suojauksen takia. Muut ohjelmat eivät sisältäneet yhtä hyvää suojausta viestiliikenteelle, osan tarjoamissa pikaviestimissä viestien suojausta ei ole oikeastaan lainkaan. Myös ohjelman oletettu helppokäyttöisyys sekä selkeä käyttöliittymä vaikuttivat asiaan. Yksi tekijä ohjelman suhteellisen nopeassa valinnassa oli myös kokeilun suorittamisen tiivis aikataulu.

Esiselvityksen aikana testasin Skypeä useasti eri käyttötarkoituksia ja vaiheita ajatellen. Skypen käytössä testattiin mm. uusien käyttäjien lisäämistä, asetusten vaihtamista ja useiden eri käyttäjien välistä chattia. Skypen kokeilu tapahtui verkossa usean eri käyttäjän avustamana. Tarkoitukseni oli kokeilla myös käytännössä, miten ohjelma toimii. Näin osa käytännön ongelmista voidaan mahdollisesti välttää.

Esiselvityksen jälkeen kartoitettiin tarkemmin osallistujien määrä, osallistuvien osastojen määrä sekä kokeiluun osallistuvien koneiden määrä. Näiden mukaan suunniteltiin tarkemmin ohjelmien asennukset. Asennukset suoritti kaupungin tietohallinnon tietojärjestelmäsuunnittelija. Kaupungin koneille asennusoikeutta ei ole kuin henkilöillä joille se on erikseen myönnetty. Asennuksista tehtiin erikseen oma aikataulu, jotta ne olisivat valmiina viimeistään koulutuksiin mennessä. Ohjelmaa ei asennettu kaikille koneille osallistuvilla osastoilla, vaan erikseen muutamille koneille testattaviksi.

Esiselvitysvaiheessa käytiin läpi myös käyttäjien rekisteröitymiseen liittyvät seikat. Millä tunnuksilla osastot chattiin osallistuvat, kuka tunnuksia tekee, mitkä

ovat salasanat? Tunnuksissa päädyttiin osastojen omiin tunnuksiin, jotka ovat muodostuvat osaston nimen alkukirjaimista sekä jkl-päätteestä (esimerkiksi pka_jkl tarkoittaa Jyväskylän pääkirjastoa, pkm_jkl pääkirjaston musiikkiosastoa sekä hua_jkl Huhtasuon lähikirjastoa). Ehdotus tunnusten käyttöön tuli kirjaston henkilökunnan puolelta. Osastot rekisteröivät itse tunnuksensa ja ottivat käyttöön osastokohtaiset salasanat, jotka myöhemmin jaettiin kokeiluun osallistuvien tietoon.

Kokeiluun osallistuville rekisteröitiin omat tunnukset, mutta mitään ylimääräistä osallistujien profiileihin ei lisätty. Käyttäjän on mahdollista antaa itsestään paljon lisätietoa, mutta tässä tapauksessa sen ei katsottu antavan mitään lisäarvoa, koska kokeiluun osallistuvat tietävät ennalta muut osallistujat ja osaavat etsiä ne ilman tarkempaa informaatiota. Lisätietojen antaminen voi lisätä vain mahdollisten turhien yhteydenottojen riskiä. Ainoat tiedot mitkä käyttäjän tiliin täytyy Skypeä lisätä, ovat käyttäjän nimi sekä salasana.

Esiselvitysvaiheessa sovittiin myös, että viestihistoriaa saa käyttää tutkimusaineistona. Asia sovittiin ensimmäisessä alustavassa koulutuksessa, jossa mukana olivat osastojen johtajat. Myöhemmin viestihistorian käyttöä varten kerättiin kirjalliset suostumukset kaikilta kokeiluun osallistuneilta. Suostumuksessa kerrottiin mihin historiaa tullaan käyttämään, sekä luvattiin että historiaa tutkii vain työn tekijä, viestihistoriaa ei luovuteta ulkopuolisille eikä mahdollisesta viestihistorian käytöstä tässä kirjallisessa työssä voi tunnistaa viestin lähettäjä.

Esiselvityksen jälkeen kokeilu alkoi jo hahmottua paremmin. Koulutusten ajankohdat ja osallistujat sovittiin yhdessä kokeiluun osallistuvien osastojen johtajien kanssa. Kaikki kokeiluun osallistuvat pyrittiin mahdollisuuksien mukaan osallistumaan johonkin koulutuksista.

Koulutuksia ja Skypen käyttöä varten laadin erillisen ohjepaketin, joka sisälsi peruskäyttöohjeet sekä havainnollistavia ruudunkaappauksia (ks. Liite). Tein ohjepaketista useita versioita, joita muokkasinkin esimerkiksi tietojärjestelmäsuunnittelijan kommenttien ja ohjeiden mukaan. Suunnittelin ohjepakettia nimenomaan

käyttäjiä ajatellen, ottaen huomioon myös ne, joille ohjelma tai pikaviestimen tapaiset välineet eivät yleensä ole tuttuja.

3.3.3 Koulutukset ja ennako-odotusten selvitys

Toimitin koulutuksia varten tehdyt ohjepaketit ennen koulutuksia etukäteen monistettaviksi. Koulutuksia oli alun perin suunniteltu pitää kaksi, yksi alustava koulutus osastojen johtajille sekä yksi yhteinen koulutus muille osallistujille. Pidin koulutuksia kuitenkin kaiken kaikkiaan viisi kertaa: yksi osastojen johtajille suunnattu alustava koulutus sekä lisäksi oma koulutus eri osastoille. Ensimmäinen koulutus osastojen johtajien kanssa oli varsin informatiivinen. Paikan päällä selvitettiin useita kokeiluun liittyviä asioita, ohjelmien sammutuksesta ja uloskirjautumisesta koko kokeilun luonteeseen saakka. Tilanne muistutti pikemminkin kollektiivista ongelmanratkaisutilannetta. Koulutusten kestot vaihtelivat lyhyistä läpikäynneistä pidempiin koulutuksiin. Koulutuksissa oli lähinnä kokeiluun osallistuvaa henkilökuntaa, kirjastonhoitajia sekä osastojen johtajia.

Näiden lisäksi yhdelle osastolle pääkirjastolla koulutuksen piti kirjaston informaattikko ja kokeilun loppupuolella mukaan lisättiin yksi osasto Jyväskylän maalaiskunnan puolelta, jonka henkilökuntaa kävin myös kouluttamassa Skypen käyttöön. Koulutuksiin osallistui yhteensä kolmisenkymmentä henkilöä.

Koulutuksissa kävin läpi Skypen käyttöä, sen perusominaisuuksia sekä kokeiltiin ohjelmaa myös käytännössä. Yleensä joku koulutettavista kokeili käytännössä ohjelman toimintaa, jota ohjasin vierestä neuvoen ja lisätietoa kertoen. Kaikki koulutukseen osallistuvat saivat kokeilla Skypeä sekä esittää kysymyksiä sen käytöstä. Osallistujille oli myös toimitettu aiemmin laadittu ohjepaketti tutustumista varten.

Koulutusten yhteydessä selvitettiin myös kokeiluun osallistuvien ennako-odotuksia välineestä sekä kokeilusta. Koulutusten jälkeen osallistujille jaettiin kyselylomake, jotka palautettiin täytettynä tutkijalle postitse. Kyselyssä kartoitettiin

tiin esimerkiksi kokeiluun osallistuvien tietokoneen käyttötaitoja sekä suhtautumista koko kokeiluun.

3.3.4 Kokeilu ja seuranta

Kokeilu alkoi yhteisesti sovittuna ajankohtana joka oli maanantai 6.3.2006. Kokeilu kesti seuraavat neljä viikkoa. Eri osastot olivat jo kokeilleet käyttöä ja viestitelleet keskenään ennen kokeilun aloittamista, mutta kaikki osastot kattava kokeilu alkoi vasta kyseisenä ajankohtana.

Kokeilun alkaessa painotin jokaiselle osastolle olevani käytettävissä mahdollisissa ongelmatilanteissa, mutta myös muuten käyttöön liittyvissä asioissa. Yhteydenottoja ei alkuun tullut, jolloin otin yhteyttä pääkirjaston osastojohtajaan ja tiedustelin tilannetta. Tällä pyrin myös varmistamaan, että kokeilu oli todella alkanut ja pikaviestimen oli otettu arkipäiväiseen käyttöön. Jatkuvalle yhteydenpidolla pyrin myös ylläpitämään yhteyttä kirjaston henkilökuntaan sekä madaltamaan kynnystä yhteydenpitoon ja kysymysten esittämiseen. Ajatuksenani oli myös omalta osaltani estää kokeilun jumittuminen teknisiin tai muihin ongelmiin, joita ei kuitenkaan kummemmin sattunut.

Myöhemmin kaupungin tietojärjestelmäsuunnittelija otti yhteyttä chat-kanaviin liittyvien epäselvyyksien vuoksi. Kävin vaihtamassa asetuksia eri osastoilla ja liittämässä kaikki kävijät oikeisiin chatteihin. Tämän jälkeen yhteyttä otettiin myös uuden osaston lisäämiseksi kokeiluun. Kävin opastamassa maalaiskunnan kirjaston henkilökuntaa ohjelman välineen käyttöön, sekä lisäsin heidät kokeiluun kuuluviin chatteihin.

Varsinainen kokeilu kesti neljä viikkoa jonka jälkeen väline jäi kirjaston käyttöön. Kokeilun loputtua tulevat päätökset sekä mahdolliset muutokset tai välineen käytön laajennukset jäivät kirjastotoimen henkilökunnan ratkaistaviksi. Kokeilun jatkumiseen vaikuttavat osaltaan tämän työn tulokset, jotka myös raportoidaan työn valmistuessa kirjastotoimelle sekä kokeiluun osallistuneille.

3.3.5 Aineiston keruu, analysointi ja tulosten raportointi

Kokeilun loppumisen jälkeen keräsin tutkimusaineiston: viestihistorian, haastattelut sekä ryhmäpalaverin materiaali. Suoritin haastattelut kahden viikon sisällä kokeilun loppumisesta. Kokosin viestihistorian kokeilun viimeisenä päivänä ja ryhmäpalaveri pidettiin pian kokeilun loppumisen jälkeen. Omat havaintoni olivat jo valmiiksi koottuna tekstitiedostoon.

Aineiston keruun jälkeen aloitin analysoinnin. Analyysissä käyvin läpi eri aineistot sekä kokosin tuloksia. Tulosten valmistuttua kävin raportoimassa ne lyhyesti kirjastotoimen henkilökunnalle yhteisessä palaverissa. Tein tutkimuksesta lyhyen koonnin, jota käytetään arvioitaessa kokeilun jatkoa ja välineen käyttöä. Kirjastotoimi ottaa raportoidun materiaalin osaksi kokeilun jatkumista käsittelevää prosessia. Kokeilun jatkosuunnittelussa on mukana myös kaupungin tietohallinto sekä kirjastotoimen henkilökunta monipuolisesti, johon en enää itse tutkijana varsinaisesti osallistu. Välineen käyttöönotto ja kokeilu antavat tietoa kirjastotoimelle ja kaupungille välineen mahdollisuuksista, jonka avulla sen käyttötarkoituksia voidaan pohtia pidemmälle aikavälille.

Työn valmistuttua toimitan kirjastotoimelle sekä kaupungin tietohallinnolle kopiot koko opinnäytetyöstä. Työtä voidaan mahdollisuuksien mukaan käyttää jatkossa hyväksi ja se toimii myös dokumenttina pikaviestinkokeilusta.

4 TULOKSET

Esimerkkien merkinnät

Tulosluvusta löytyy erilaisia lainauksia aineistosta, joissa on erilaisia merkintöjä. Merkintöjen tarkoituksena on tarjota lisätietoa lainauksesta ja osin sen esittäjäästä. Merkintöjen avulla lukija pystyy erottelemaan esimerkiksi haastattelujen, ryhmäpalaverin sekä kyselyjen lainaukset. Merkintöjen avulla voi myös työtä selatessa lainauksen kohdalla erottaa sen kontekstin.

Haastateltavan henkilöllisyyteen viitataan lainauksissa numerolla. Numerot ovat lainauksen perässä hakasuluissa [1], ja ne on jaettu haastateltaville satunnaisesti. Niiden tarkoituksena on suojata haastateltavien henkilöllisyyttä, mutta silti mahdollistaen haastateltavien erottamisen toisistaan. Lainauksissa voi olla myös koonteja haastatteluista, joiden kohdalla on merkintä [koonti haastatteluista].

Myös odotuksia kartoittaneen kyselyiden tekstistä on otettu lainauksia. Niiden kohdalla yksittäistä vastaajaa ei ole erikseen merkitty, vaan niiden kohdalla on merkintä [kysely]. Yksittäisten vastaajien erottelu ei välttämättä ole tarpeellista, eikä osin mahdollistakaan, koska osa vastaajista ei lisännyt kyselyyn henkilötietojaan. Näin ollen esimerkiksi odotusten ja haastatteluissa esiin tulleiden tietojen vertailu ei ole osin mahdollista. Jos kyselyjen kohdalla lainauksia on useita, on merkintä vain ensimmäisen lainauksen perässä.

Palaverista otettujen lainauksien kohdalla on merkintä [palaveri]. Palaverin kohdalla johtuen esimerkiksi nauhoitteen laadusta ei välttämättä ollut mahdollista erottaa henkilöitä toisistaan. Toisaalta palaverin kohdalla, kuten myös muusakin aineistossa ei välttämättä ole tärkeää juuri se, kuka asian ilmaisee. Havainnot ja kokemukset on tarkoitus koota laajemmiksi teemoiksi.

Viestihistorian kohdalla viesteihin tallentuvat päivämäärä ja kellonaika, milloin viesti on lähetetty, sekä viestin lähettäjän rekisteröimä Skypeen käyttäjätunnus. Päivämäärä ja kellonaika on esitetty myös tuloksissa olevien viestihistorian lai-

nausten kohdalla. Tuloksissa olevissa lainauksissa ovat yhteystiedot ja numerosarjat kuten asiakasnumerot, sekä muu mahdollisesti tunnistettava tai asiakaisiin liittyvä tieto on muutettu. Eri toimipisteiden nimet on korvattu kirjaimille, esim. x, y tai z, kuten myös tekstissä esiintyvät muut nimet. Myös numerosarjat, kuten asiakasnumerot, on korvattu yksinkertaisilla lukujonoilla, kuten 123 456 789.

4.1 Pikaviestimen soveltuvuus

4.1.1 Aiempi chatin käyttö sekä tietokoneen käyttötaidot

Taustatiedot eivät välttämättä ole tutkimustuloksia, mutta ne pohjustavat ja peilaavat hyvin tulevia lukuja käyttäjien taustan ja osaamisen suhteen. Tieto aiemmasta chatin käytöstä ja tietokoneen käyttötaidoista voi auttaa suhteuttamaan saatuja tuloksia.

Pikaviestimen tai chatin aiempi käyttö

Kyselyssä pyrittiin selvittämään kokeiluun osallistuvien aiempaa käyttökokemusta ja mahdollista pikaviestimien tuntemusta. Jos väline on ennalta tuttu, vanhat tottumukset ja käyttökokemukset vaikuttavat todennäköisesti käyttöön. Tuttua välinettä on myös todennäköisesti helpompi lähestyä myös uudessa tilanteessa.

Tiedusteltaessa chatin aiempaa käyttöä vastauksia tuli seuraavasti. Olen käyttänyt -vastauksia tuli 9 (37,5 %) ja en ole käyttänyt -vastauksia 15 (62,5 %). Suuremmalle osalle väline ei siis ollut ennestään tuttu. Tämä voi helpottaa uuden välineen opettelua puhtaalta pöydältä, toisaalta se voi taas hankaloittaa koska väline ei ole ennalta tuttu, jolloin käytöstä voisi olla jo kokemusta. Vaikka välineet ovat jo suhteellisen yleisiä, ne eivät ole silti kaikille tuttuja. Varsinkin uusien välineiden käyttäjien painopiste voi olla nuorison keskuudessa.

Tietokoneen käyttötaidot

Asteikolla yhdestä viiteen vastaajat arvioivat itseään seuraavasti (1-olen kokenut käyttäjä, 5-en ole kokenut käyttäjä). Vastaukset löytyvät koottuna taulukko 1:stä. Merkintöjen lukumäärä -sarakkeen luku ilmaisee kyseisen kohdan valintojen määrän 24 vastauksesta, ja Vastaukset prosentteina -sarakkeen luku kyseisen kohdan prosentuaalisen määrän kokonaisuudesta. Ensimmäisen sarakkeen merkinnät vastaavat kyselyssä käytettyä asteikkoa 1–5.

Taulukko 1.

Asteikko 1–5	Merkintöjen lukumäärä	Vastaukset prosentteina
1	8	33,3 %
2	13	54,2 %
3	3	12,5 %
4	–	–
5	–	–

Suuri osa koki tietokoneen käyttötaitonsa olevan siis hyviä. Huonoja tietokoneen käyttötaitoja ei kokenut omaavansa kukaan. Tällä pyrittiin selvittämään lyhyesti kokemusta tietokoneiden käytöstä, sekä vielä selvittämään mahdollisen lisäopastuksen tarvetta. Yleisesti ottaen kirjasto on tietointensiivinen työpaikka, jossa tietokoneet ovat monipuolisesti ja vahvasti käytössä.

Lähtökohdat pikaviestimen käyttöön olivat siis suhteellisen hyvät. Osalle työntekijöistä chat oli tuttu väline, sekä useimmat kokivat tietokoneen käyttötaitonsa hyviksi. Näin ollen uuden välineen käyttöönoton voisi olettaa sujuvan helpommin, kuin esimerkiksi yhteisössä jossa tietokoneet ovat suhteellisen vieraita.

4.1.2 Pikaviestimen hyvät ja huonot puolet

Hyvät puolet

Pikaviestimen koettiin tässä tutkimuksessa olevan informaali ja keskustelunomainen dokumentoituva väline. Viestit olivat yleisesti ottaen ystävällisiä ja suhteellisen rentoja. Informaalius ja keskustelunomaisuus koettiin pikaviestimen hyväksi puoliksi.

Kirjaston henkilökunta arvioi tietokoneen käyttötaitonsa hyväksi, mikä voi osaltaan auttaa myös uusien välineiden käytön opettelemisessa. Ohjelman aktuaalisessa käytössä, esimerkiksi viestien lähetyksessä sekä ohjelman painikkeissa ei ollut paljoa epäselvyyksiä. Ohjelma koettiin yksinkertaiseksi ja suhteellisen helppokäyttöiseksi. Sen koettiin enemmän helpottavan kuin vaikeuttavan työntekoa. Myös eri työntekijöiden tavoitettavuuden koettiin lisääntyneen. Välineen käyttöönoton koettiin myös olevan hyvää harjoittelua tulevaa varten, sekä hyvää kokemusta välineestä yleisestikin ottaen.

Tiedon jakaminen tuli esiin kokeilun aikana. Yksi Skypeen parhaista ominaisuuksista muihin verrattuna on historian tallentuminen, myös ikään kuin takautuvasti. Kaikki viestit, mitkä chatissa lähetetään, tulevat kaikille osapuolille. Vaikka jokin toimipiste ei olisi sisäänkirjautunut Skypeen kun viestejä lähetetään, ohjelmaan sisään kirjaututtaessa viestit tulevat myös toimipisteen pikaviestimeen. Näin ollen kaikki lähetetty tieto saavuttaa kaikki osapuolet enemmin tai myöhemmin. Myös tiedon jakaminen useille osapuolille koettiin tiedottamisen yhteydessä toimivaksi sekä helpoksi.

Huonot puolet

Yleisesti ottaen Skypestä löytyi myös paljon kritisoitavaa. Osa liittyi välineeseen ja sen käytön sopimuksiin, joita voi myös helposti muuttaa, mutta osa enemmänkin kirjastoon kontekstina. Kiire ja työn asiakaspalveluluonne, sekä suhteellisen liikkuva työ lisäävät omat puolensa välineen käyttöön. Tässä kohden voidaan palata adaptiivisen strukturaation perusoletuksiin. Myös instituutioiden sosiaaliset rakenteet sekä toiminnan normit vaikuttavat välineen käyttöön. Työn kiireisyys sekä asiakkaiden monipuolinen palveleminen ja liikkuvuus toimipisteessä, esimerkiksi kirjoja hyllytettäessä vaikuttavat välineen käyttöön. Myös resurssit tulee ottaa huomioon. Välillä työntekijöiden kapasiteetti on kiinni asia-

kaspalvelutyössä, jolloin resurssit eivät riitä pikaviestimen tehokkaaseen käyttöön.

Tauot viestinnässä sekä niiden mahdollinen merkitys nousevat esiin kiireisessä työympäristössä. Erot vastaamisen nopeudessa tuovat käyttöön omia merkityksiään. Ajankäyttö voi asettaa osapuolet epätasapainoiseen asemaan. Yksi osapuoli voi joutua odottamaan toisen vastausta usein, välillä jopa pitkäänkin, mikä voi vaikuttaa esimerkiksi asenteisiin käyttöä kohtaan. Vaikka viesteihin vastamattomuus tuskin on tahallista, kiireisessä työympäristössä ajallinen vaihtelu voi hankaloittaa yhteydenpitoa.

Osa koki turhana myös ylimääräisen viestittelyn. Turhien viestien koettiin aiheuttavan lisää kiirettä sekä turhaan kiinnittävän huomiota pikaviestimeen, mikä puolestaan syö pohjaa tärkeämmältä viestien vaihdolta. Pikaviestimen koetaan olevan enemmänkin asiakeskeinen väline. Seuraava esimerkki kuvaa suhtautumista ylimääräisiin viesteihin:

”ei yhtään ylimääräistä viestiä, semmosia hölinöitä ei siellä tarte” [5]

Myös ytimekkäämpää ilmaisu kaivattiin. Viestiin voisi kirjoittaa asiansa lyhyesti ilman täytesanoja. Myös vain yhden välineen käyttöä kaivattiin. Jos viesti on mennyt jo eteenpäin pikaviestimellä, ei sitä tule varmistaa soittamalla puhelimeen perään.

Pikaviestin sopi haastateltavien mukaan myös riitelyyn. Tunteet saattoivat välinettä käytettäessä kuumeta helpostikin, tosin hyvin harvoin. Myös työn rutiinit ja tottumukset hankaloittavat vielä pikaviestimen käyttöönottoa. Osa tarttuu puhelimeen helposti ja vasta hoitaessaan asiaa saattaa muistaa pikaviestimen olemassaolon. Pikaviestimen tulisi olla myös kaikilla koneilla, jolloin viesteihin vastaaminen jakautuisi paremmin työntekijöiden kesken.

Myös erilaiset Skypeen kuuluvat valo – ja äänimerkit koettiin häiritseviksi. Toisaalta toiset käyttäjät suosittelivat niitä laitettaviksi kaikille koneille. Kyse on hy-

vin pitkälle henkilökohtaisista mieltymyksistä ja suhtautumisesta välineeseen. Myös muutosvastarintaa sekä negatiivista suhtautumista Skypeen käyttöön oli huomattavissa yleisemmällä tasolla. Osa työntekijöistä ei välttämättä osannut tai halunnut käyttää pikaviestintä. Työkaluna Skype voi olla vieras, jolloin kyse voi olla myös siitä, ettei osa työntekijöistä uskalla käyttää tai kokeilla välinettä.

4.1.3 Lähetettyjen viestien sisältö

Tässä kokeilussa viesteissä käytetty kieli oli varsin tarkkaa eikä siinä juuri esiintynyt esimerkiksi erilaisia vokalisaatioita. Sanoja ei juuri venytetty, ja niiden kirjoitusasu muistutti enimmäkseen kirjakieltä. Hymiöitä käytettiin jonkin verran, mutta asiakeskeisemmässä viestinnässä niiden käyttö oli vähäistä. Lauseet olivat kokonaisia sekä niissä käytettiin usein isoja alkukirjaimia sekä välimerkkejä kielioppisääntöjen mukaisesti. Voi olla, että tekstien huolellinen muoto liittyy formaalimpaan kontekstiin. Viestien tarkoituksena oli välittää asiakeskeistä tietoa, eikä esimerkiksi kuvata tarkasti lähettäjän tunnetilaa tai hauskuuttaa vastaanottajaa.

Seuraavassa esitellään lähetettyjä viestejä viestihistoriasta eroteltujen teemojen mukaan. Laajempia teemoja olivat aineistoihin liittyvät viestit, tietokantoihin liittyvät viestit, Skypeä koskevat viestit sekä muut viestit. Viestejä ei etsitty ennalta päätettyjen teemojen mukaan, vaan aineistosta nousevat kokonaisuudet otettiin tarkempaan käsittelyyn.

Aineistoihin liittyvät viestit

Aineistoihin liittyvillä viesteillä tarkoitetaan tässä tapauksessa kaikenlaisia hyllyvarauksia, kirjojen hakua tai vastaavaa. Aineistoja koskevia viestejä oli suhteessa eniten kaikista viesteistä. Viestien vaihto oli välillä hyvinkin asiakeskeistä, lyhyitä pyyntöjä joihin tuli lyhyitä vastauksia. Yleensä viestit noudattivat samaa kaavaa, ensin lähetettiin kysymys, joka kuitattiin luetuksi, jonka jälkeen asia selvitettiin ja kysyjälle vastattiin. Seuraavat esimerkit havainnollistavat vuorovaikutuksen kulkua.

[8.3.2006 18:21:08] x sanoo: y: teillä olisi hyllyssä tieto lk 35.7
 Heckscher: Pelko pois, jos löytyy y:hyn nimellä z, kuitatkaa löytyykö.
 [8.3.2006 18:23:14] y sanoo: hetki...
 [8.3.2006 18:24:16] y sanoo: löytyy ja tulee

[21.3.2006 16:51:51] x sanoo: y:ltä luokka 59.33 Hyyppä,
 markku: Uni ja vire pääkirjastolle nimellä x, x
 [21.3.2006 16:52:54] y sanoo: ok
 [21.3.2006 17:29:23] y sanoo: X: 48.1 Mannerheim: Ratsain halki Aasian,
 Y:lle Asiakas x
 [21.3.2006 17:32:25] x sanoo: pieni hetki...
 [21.3.2006 17:35:37] x sanoo: ok. tulee.

[13.3.2006 14:58:22] x sanoo: \$123456 tämmöistä y:stä x:lle ja \$123456
 nimellä x, varmistatko?
 [13.3.2006 15:02:06] x sanoo: Niin tuo äskeinen oli tietenkin y:lle.
 [13.3.2006 15:10:25] y sanoo: tulossa x:lle 2 kpl Kaisa Meren
 kirjoja/ x.
 [13.3.2006 15:12:12] x sanoo: kiitos!
 [13.3.2006 15:21:07] z sanoo: y 82.2 Nummi: Isoisän runot ja muita, olisi
 teillä hyllyssä, jos löytyy laittakaa y:hyn nimellä x
 [13.3.2006 15:52:53] y sanoo: Valitan viivästystä, mutta tästä ei
 oikein päässyt yläkertaan runohyllyille heti. Tulossa on / y.
 [13.3.2006 18:42:22] x sanoo: Moi saiskos Kennedy: Karhiainen, x:lle
 x:lle y tai z kumpi ensin ehtii.
 [13.3.2006 18:49:00] z sanoo: tulossa kennydy tv z
 [13.3.2006 19:01:06] y sanoo: Öh... mie en kerinnyt. y/x.
 [13.3.2006 19:07:31] x sanoo: Sukkelampi on aina eka.

27.3.2006 15:23:36] x sanoo: Y, X:ään kaivattaisiin Virginia
 Andrewsia seuraavia romaaneja: Pimeyden kukat, Koston terälehdet ja Verenpunaiset
 okaat. Asiakas: X. Löytyyköhän?
 [27.3.2006 16:04:58] y sanoo: X, meillä ei skype-koneen äärellä
 taas ole hetkeen sattuneesta syystä voitu viestitellä, nyt alan tutkia...
 [27.3.2006 16:20:43] z sanoo: X: Thoene, Bodie Siion-kronikka osat 1-3
 z:lle nimellä x.
 [27.3.2006 16:22:21] z sanoo: ...Hups, osa kolme onkin lainassa, siis osat 1-2.
 [27.3.2006 16:25:25] x sanoo: Thoenet on tulossa.
 [27.3.2006 16:26:39] y sanoo: X! Andrewsit löytyi, laitan tulemaan,
 toivottavasti koston terälehdet eivät varise päällemme, tuli kiireinen kysymys- ja
 varastohakusuma.

Tietokantoihin liittyvät viestit

Tietokantoihin liittyvät viestit koskivat yleisesti kirjaston tietokantaa, sekä muita tietoverkko – tai tietokoneasioita. Chattia käytettiin ongelmista tiedottamiseen sekä ongelmien kartoittamiseen. Myös ongelmien korjauksista ja korjautumisista ilmoitettiin chatin avulla. Seuraavassa esimerkkejä tietokantoihin liittyvistä viesteistä.

[15.3.2006 15:34:31] x sanoo: takkuaako teilläkin Pallas
 [15.3.2006 15:35:37] y sanoo: kyllä takkuaa
 [15.3.2006 15:36:27] x sanoo: entäs lähikset

[15.3.2006 15:37:04] z sanoo: Hidastelee ja palautuksessa jätti yhden kirjan palauttamatta. -Z

[17.3.2006 13:41:57] x sanoo: Nyt hyytyi Pallas kokonaan...

[17.3.2006 13:52:19] y sanoo: Onko Y toipunut?

[17.3.2006 13:52:55] x sanoo: Joo katkos kesti pari kolme minuuttia.

[28.3.2006 16:33:18] x sanoo: ollaan tiltissä x:llä

[28.3.2006 16:34:02] y sanoo: Mites muut? Jumissa? Poikki?

[28.3.2006 16:34:14] z sanoo: sama homma

[28.3.2006 16:34:19] w sanoo: W:llä kaatui myös Pallakset.

[28.3.2006 16:34:30] q sanoo: Jumiin meni meilläkin

[28.3.2006 16:34:52] y sanoo: Älkää aloittako uutta vielä.

[28.3.2006 16:35:08] q sanoo: juuri aloitin, mutta suljen sen...

[28.3.2006 16:35:24] y sanoo: Taidan varmuuden vuoksi startata sovelluspalvelimen uudelleen.

Skypeä koskevat viestit

Chatissa lähetettiin myös jonkin verran itse välinettä koskevia viestejä. Osa asioista oli teknisempiä neuvojen kyselyitä, esimerkiksi välineen ominaisuuksiin liittyen, mutta keskustelua käytiin myös välineen käytöstä laajemmalla tasolla. Osassa keskusteluja viestienvaihto saattoi myös hieman kärjistyä. Seuraavassa esimerkkejä Skypeä koskevista viesteistä.

[8.3.2006 15:26:52] x sanoo: Moores!

Jos haluaa rivinvaihdon chatissä, voi käyttää shift + enter näppäinyhdistelmää.

-X

[17.3.2006 13:53:52] x sanoo: Tuo varattu-merkki olisi hyvä idea. Kaiken

kaikkiaan Skype on ollut suht. toimiva, soittaminen esim. y:hyn on vähentynyt ainakin omalta osaltani kovasti. X

[17.3.2006 12:56:28] x sanoo: Niinpä se on, mutta puhelin häviää Skypelle mennen tullen, se nyt kyllä on jo nähty.

[17.3.2006 13:00:47] y sanoo: Minäkään en välitä pirinästä, silti en

voi sanoa, että kaikissa tapauksissa puhelin häviäisi skypeille. Työtapoja ja mielipiteitä on monia...

[17.3.2006 13:01:20] x sanoo: Joo ja asenteita

Muut viestit

Skypeä käytettiin myös muihin funktioihin, välillä mielipiteiden kyselyyn, välillä yleisempään keskusteluun kirjaston asioista. Osa viesteistä saattoi myös liittyä työkontekstin ulkopuolelle. Seuraavassa yksi esimerkki muista aiheista, tällä kertaa työn kiireisyyteen liittyen.

[7.3.2006 18:19:57] x sanoo: lainaustoimistossa on sellainen vilske nyt, ettei kerkeä

[7.3.2006 18:20:55] x sanoo: mitään tekemään(jatkoa edelliseen)

Viestien koontia

Suurin osa viestien vaihdosta oli varsin asiakeskeistä työhön liittyvien asioiden hoitoa. Viestit keskittyivät enimmäkseen aineistoihin liittyviin asioihin sekä tietokantoihin. Viestit olivat usein lyhyitä ja informatiivisia, sekä selkeästi kohdennettuja. Keskustelua käytiin myös välineestä, sekä vähäisissä määrin myös kaikenlaisista muistakin asioista.

Sinänsä viestejä lähetettiin kohtuullisen paljon. Jos viestimäärä olisi hoidettu esimerkiksi puhelimen välityksellä, olisi se vaatinut aikaa jonkin verran enemmän, esimerkiksi usealla taholla tiedottamisen yhteydessä. Viestien määrä sinänsä kertoo yhden kanavan lisäämisen tarpeesta, joskin ehkä tarkemmilla säännöillä varustettuna.

Viestit ovat myös selkeästi kirjoitettuja sekä ymmärrettäviä. Esimerkiksi viestien sisällön suhteen tai välineen käytön suhteen yleensä ongelmia ei ollut. Viestien lähettäjät ja vastaanottajat ymmärsivät toisiaan hyvin, eikä esimerkiksi välineen tekstipohjaisuus näyttänyt vaikeuttavan käyttöä. Jos lisäkoulutukselle olisi muuten tilausta, sitä ei ainakaan näyttäisi tarvittavan välineen aktuaalisen käytön kohdalla.

Viestihistorian tarkastelu tuki haastatteluissa esiin tulleita seikkoja. Samat asiasisällöt sekä funktiot käyttää Skypeä löytyivät niin historiasta kuin haastatteluisista, minkä voi olettaa tukevan tehtyjä havaintoja.

4.2 Pikaviestin työyhteisön käytössä

4.2.1 Kirjasto kompleksisena kontekstina

Kiire hankaloitti usein pikaviestimen käyttöä tässä kokeilussa. Viestejä ei ehdi lukemaan eikä niihin kerkeä vastaamaan. Ja välillä vaikka lukemaan ehtisikin, ei

viestissä pyydettyä tehtävää ehdi toimittamaan. Tämän voi kuitenkin katsoa liittyvän enemmän kirjastoon kontekstina, kuin varsinaisesti pikaviestimeen. Kiire estää myös esimerkiksi tehokasta puhelimen käyttöä. Seuraavassa lainauksessa haastateltava kuvaa pikaviestimen viestejä kiireisessä tilanteessa:

"mutta siinä vaiheessa jos on kiire, ni silloin ne haittaa" [5]

Ruuhkautuneet puhelinlinjat koetaan ongelmallisiksi, joiden kohdalla pikaviestin voi helpottaa työntekoa. Pikaviestimen avulla henkilökunta saa yhteyden muualle kirjastotoimen sisällä silloinkin, kun puhelimet ovat ruuhkaisia, tai esimerkiksi puhelinvastaajat on unohdettu kytkeä pois päältä.

Useissa kohdissa esiin tullut työn asiakaspalveluluonne on myös otettava huomioon. Paikan päällä olevan asiakkaan palveleminen on tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä, joka voi osaltaan vaikeuttaa viestintävälineiden käyttöä. Jos asiakkaan läsnä ollessa puhelimeen soitetaan, siihen ei vastata. Asiakkaita voidaan myös opastaa kirjaston toimipisteiden sisällä, jolloin työ voi olla liikkuvaa. Työntekijät liikkuvat kirjastossa muutenkin, esimerkiksi kirjoja hyllyttäessään. Näin ollessa tietokoneelle tulevia viestejä ei päästä lukemaan. Kirjaston työntekijät ovat myös usein töissä eri toimipisteissä, jolloin esimerkiksi sääntöjen ja käytäntöjen tulisi olla hyvin selkeitä ja yhteisesti sovittuja. Jos käytännöt vaihtelevat toimipisteestä ja työvuorosta toiseen, voi ongelmia syntyä tarpeettomasti.

4.2.2 Soveltuvuus kirjaston käyttöön

Välineen soveltuvuus

Pikaviestimen käyttöönotto on helpottanut nopeampaa, reaaliaikaista tiedottamista usealle taholle. Esimerkiksi ongelmat tietokantojen kanssa tulevat nopeammin kaikkien tietoon. Pikaviestin voi säästää usealta työntekijältä päivittäistä työaikaa, kun esimerkiksi soittokierrokset poistuvat.

Pikaviestin soveltuu kirjaston käyttöön, mutta johtuen esimerkiksi useista työvuoroista ja useista käyttäjistä, sääntöjen tulee olla suhteellisen tarkkoja ja niitä tulee noudattaa. Muutokseen ja uuden välineen käyttöönottoon liittyvää ahdistusta tuskin kuitenkaan voidaan välttää. Chat on myös tulevaisuuden väline, jonka käyttöön on todennäköisesti tutustuttava ennemmin tai myöhemmin.

Myös pikaviestimen käytön jatkosta käytiin keskustelua, joka oli enemmänkin tulevaisuutta spekuloidvaa pohdintaa. Palaverissa ei ollut vielä tietoa miten kokeilua jatketaan johtuen erinäisistä keskeneräisistä prosesseista, liittyen mm. Skypen tietoturvaan. Puhetta oli myös mahdollisista lisäkoulutuksista ja niiden toteutuksesta. Kokeilun jatko, mahdollinen laajeneminen ja siihen liittyvät seikat sekä muut päätökset siirrettiin myöhemmäksi. Kokeilun mahdolliseen jatkoon liittyy osittain myös tämä pro gradu -työ, jonka tuloksia käytetään hyväksi arvioitaessa koko prosessia ja sen jatkoa.

Työn kiireisyys

Yksi hankaluuksia aiheuttava tekijä pikaviestimen kohdalla kirjaston käytössä on kiire. Työaikana voi olla välillä todella kiireisiä jaksoja, jolloin pikaviestimen viestien seuraaminen ja niihin vastaaminen voi olla hankalaa. Työn ajoittainen kaoottisuus vaikeuttaa pikaviestimen seuraamista sekä viestien huomioonottamista.

Työtaidot

Pikaviestimen nähtiin olevan myös hyvä väline työn kehittymisen ja työssä kehittymisen kannalta. Työtaidot ovat opettelun kautta kohentuneet. Jo sinänsä uuden välineen ja chatin käytön opettelua pidettiin tärkeänä. Vaikkei se sinänsä työkontekstiin liitykään, uuden välineen käytön oppiminen nähtiin hyvänä asiana myös muuten esimerkiksi vapaa-ajalla. Uuden teknologian käytön oppiminen nähtiin myös sinänsä itseisarvona. Tässä voidaan nähdä yhtymäkohta siihen, millaisena työyhteisönä kirjasto nähtiin. Henkilökunnan mainittiin suhteellisen yleisesti olevan aktiivista ja innovatiivista. Osa henkilökunnasta otti uuden teknologian myönteisesti vastaan.

Apu häirikköasiakkaiden kohdalla

Pikaviestimen todettiin olevan myös näppärä väline jos kirjastossa tarvitsee apua, esimerkiksi häiriöasiakkaiden kohdalla. Apua joskus tarvitaan, kuten yksi haastatelluista ilmaisi:

”tulukaa nyt tuo yks tuolla meinaa vetää turpaan” [7]

Työssä voi johtua ajoittain kohtaamaan häirikköjä, jolloin apua voidaan tarvita. Jos osastolla on vain yksi henkilö töissä, voi avun saaminen olla hankalaa. Apua voi pyytää suhteellisen huomaamattomasti kirjoittamalla, mikä ei onnistuisi esimerkiksi verbaalisesti puhelimella apua pyytämällä.

Muuta

Skypen pikaviestin koettiin myös varsin helppokäyttöiseksi. Pikaviestin koettiin myös loistavaksi välineeksi niille, jotka ovat enimmänsen osan työajastaan tietokoneen ääressä. Väline sopisi myös hyvin yleisempiin kyselyihin, sekä luomaan yhteyttä kirjaston sisällä. Välineen avulla pysyy paremmin kärryillä mitä muualla tapahtuu. Hyvää Skypessä on myös se, että sitä käytetään yhteisillä tunnuksilla. Näin ollen kenenkään ei tarvitse antaa omia tunnuksiaan työntekijöiden käyttöön.

4.2.3 Odotukset kokeilua kohtaan

Odotukset pikaviestinkokeilulta

Kyselyssä tiedusteltiin myös odotuksia kokeilusta. Odotusten kohdalta vastaukset on jaettu kahteen osaan: positiivisiin ja negatiivisiin. Tässä jaossa on kyse tutkijan tulkinnasta, kysymyksessä tällaista jaottelua ei esitetty. Osalla vastaajista odotuksia ei juuri ollut.

Positiivisia odotuksia oli suhteellisen paljon. Kahdeksassa vastauksessa odotettiin asioiden helpottuvan puhelimen käytön suhteen. Puhelinrumban sekä puhelimen pirinän toivottiin vähenevän. Lisää nopeutta toivottiin viidessä eri vastauk-

nessa, esimerkiksi nopeampaa yhteydensaantia. Näiden lisäksi tutustuminen ohjelmaan mainittiin kolmessa vastauksessa. Seuraavassa esimerkkejä, jotka kuvaavat edellisiä odotuksia:

”että puhelimen pirinä vähenee – aina ei heti pystytä vastaamaan” [kysely]

”kätevyyttä, nopeutta, työntekijöiden atk-tuntemuksen parantumista”

”Tutustumista chatiin viestimuo-tona, ohjelman käyttökokemusta”

Muita esiin tulleita odotuksia olivat yhteydenpidon helpottuminen, parempi tiedonkulku, uusi vaihtoehto yhteydenpitoon, enemmän reaaliaikaista ”keskustelua” ja kontaktia osastojen välillä sekä käyttökatkoksista tiedottaminen.

Myös negatiivisissa odotuksissa mainittiin useita seikkoja. Pikaviestimen odotettiin hajottavan työntekoa sekä lisäävän hyppimistä paikasta toiseen. Uuden tekniikan pelättiin myös aiheuttavan hankaluuksia vähemmän koneita käyttäneille. Tärkeätä olisi myös pohtia tarkasti mihin välinettä kannattaa käyttää ja mihin ei. Yksi vastaus kuvaa hyvin kokeilusta herännyttä hämmennystä:

”olen silkkana kysymysmerkinä” [kysely]

Odotukset pikaviestimen vaikutuksista yhteydenpitoon

Odotuksia pikaviestimen vaikutuksista oli hyvin monenlaisia. Tämän osion vastaukset on myös jaettu positiivisiin ja negatiivisiin odotuksiin.

Positiivisiin odotuksiin sisältyi monia eri tekijöitä. Useassa vastauksessa pikaviestimen odotettiin helpottavan työntekoa ja yhteydenpitoa. Sen odotettiin nopeuttavan ja reaaliaikaistavan viestintää. Pikaviestimen nähtiin tuovan yhden kanavan lisää yhteydenpitoon, lisäävän joustavuutta ja mahdollisesti piristävän yhteydenpitoa. Seuraavat esimerkit kuvaavat edellisiä havaintoja:

”odotan yhteydenpidon helpottuvan, koska ei tarvitse puhelimitse soitella monta kertaa, jos numero on varattu.” [kysely]

”voihan se piristää...”

Negatiivisissa odotuksissa pikaviestimen katsottiin myös lisäävän höpinää sekä turhaa chattailua, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

”Luulisi sen lisäävän yhteydenpitoa, sekä ihan asioista että myös joutavaa höpinää koskien.” [kysely]

Puhelimen ja sähköpostin katsottiin olevan hyviä välineitä ja niiden olevan riittäviä työtehtävien hoitamiseen. Näiden lisäksi ennakoitiin kiirettä, viestien lukemiseen ja niihin reagoimiseen ei välttämättä löydy aikaa.

Pikaviestimen käyttötarkoitusten mahdollisuudet

Pikaviestimelle löytyi yllättävän paljon erilaisia funktioita. Ehdotuksia tuli monenlaisiin käyttötarkoituksiin, mutta myös monissa vastauksissa samat teemat toistuivat. Pikaviestimen odotettiin sopeutuvan nopeaan ja akuuttiin yhteydenpitoon sekä tiedottamiseen. Näiden lisäksi kirjavarausten teko nousi useasti esiin, kuten myös yleisempi keskustelu ja kaikenlainen viestintä.

Pikaviestimen nähtiin sopivan myös kollegan kanssa neuvotteluihin sekä keskusteluihin kokoelmasta. Sen koettiin myös sopivan pyyntöihin, ongelmatilanteisiin, järjestelmän kaatumis-ilmoituksiin, asiakaspalvelun parantamiseen sekä häirikköasiakkaiden kanssa toimeen tulemiseen. Näiden lisäksi esiin tulivat kollegiaaliset neuvojen kysymiset sekä tiedon jakaminen. Ainoana huonona puolelta esiin nousi käytön vaikeus asiakasjonon sattuessa työntekijän kohdalle.

Pikaviestimen mahdollisuudet nähtiin yleisesti ottaen varsin positiivisina sekä hyvin monipuolisina. Kaikki mainitut funktiot pikaviestin voi täyttää, riippuen tietysti toteutuksesta. Kuten yhdessä vastauksessa kiteytettiin:

”mahdollisuudet ovat rajattomat?” [kysely]

Odotukset kokeilun jälkeen tarkasteltuna

Odotuksia ja niiden toteutumista käytiin lyhyesti läpi myös haastatteluissa kokeilun jälkeen. Vaikka odotukset oli kartoitettu jo erikseen kyselyllä, niitä käsiteltiin myös tässä yhteydessä, liittyen juuri niiden toteutumiseen. Kysymyksillä ei ollut

tarkoitus lisätä päällekkäisyyttä, vaan vielä mahdollisesti tuoda esiin uusia seikkoja sekä pohjustaa odotusten toteutumisen pohdintaa. Tarkoituksena oli palauttaa mieleen odotuksia sekä pohtia niiden toteutumista. Kyselyssä olleiden odotusten ja haastatteluissa esiin tulevien toteutuneiden odotusten välistä yhteyttä on hankalaa löytää, johtuen esimerkiksi henkilötietojen puutteesta. Haastattelussa saattaa myös tulla esiin joitain seikkoja, joita kyselyyn ei kirjoitettu.

Suurempia odotuksia osallistujat eivät osanneet enää haastatteluissa nimetä, pikemminkin esille nousi joitakin yksittäisiä seikkoja kuin laajempia teemoja. Seuraavassa käydään läpi vielä odotuksia haastatteluissa. Odotuksina oli ollut yleisesti ottaen nopeampi ja helpompi yhteydenpito. Kokeilua odotettiin kuitenkin mielenkiinnolla. Odotuksia ei ollut koettu suuremmin suuntaan eikä toiseen, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee:

”vähä niinkö kattoo ja kokeilee” [2]

Osalla oli ollut myös selkeämpiä odotuksia. Osa haastatelluista oli ennakoanut tiedonkulun nopeutumista, helpotusta varattuihin puhelinlinjoihin sekä parempaa tiedonkulkua kirjaston sisällä. Odotuksina oli ollut myös tiedon saaminen siitä, miten muilla yleisesti ottaen sujuu. Yksi oli odottanut myös kokeilun aiheuttavan lisää päänvaivaa. Odotuksia oli ollut myös siitä, että työmäärä lisäytyy kokeilun myötä. Uutta opittavaa on paljon muutenkin, liittyen muihin työn sisältöihin.

Odotusten koonti

Odotukset kokeilun kohdalla olivat pääosin positiivisia, mutta myös negatiivisia arvioita annettiin. Väline ei ollut ennalta kovin tuttu. Kyselyyn vastanneet kokivat tietokoneen käyttötaitonsa hyviksi, mikä osaltaan helpotti välineen käyttöä. Vastajaat odottivat pikaviestimen vähentävän puhelinrumbaa, helpottavan työnte-koa sekä nopeuttavan viestintää. Sen odotettiin myös osaltaan lisäävän työn kuormitusta. Pikaviestimelle nähtiin myös hyvin monenlaisia mahdollisia funkti- oita: sen avulla voisi keskustella kollegan kanssa, parantaa asiakaspalvelua, ja- kaa tietoa sekä kysyä neuvoja.

4.2.4 Odotusten toteutuminen

Yllätyksiä ei tullut paljoa suuntaan eikä toiseen. Ne jotka osasivat haastatteluisissa kertoa tarkempia odotuksia, myös totesivat että odotukset olivat toteutuneet. Väline oli heidän mielestään helpottanut työtä. Se sopi kirjaston tietokantaa koskevien asioiden hoitamiseen sekä kirjatilauksiin varsin hyvin. Yksi sanoi odotusten täyttyneen erinomaisesti.

Työmäärän oli odotettu kasvavan. Kokeilun alettua saatettiin kuitenkin huomata, että oppiminen ja ohjelman käyttö olikin helppoa, eikä enää vaivannut työntekoa kummemmin.

”mutta sitten kun se alkoi, ja huomas että tota, ne perustoiminnot oli aika niinku nopeesti opittavissa.. ..että se lisävaiva ei tuntunutka siltä” [5]

Esiin tuli myös se, ettei välinettä tulisi pitää itsearvoisesti tärkeänä. Väline lunastaa paikkansa yhteydenpidossa, jos sille löytyy oikeasti tarvetta ja siitä on hyötyä. Kaikkia uusia välineitä ei tarvitse ottaa käyttöön. Toisaalta chattien yleistyminen monilla alueilla antaa viitteitä myös kirjastotoimen puolelle, että välineeseen voi olla hyödyllistä tutustua.

Myös kyselyissä esiintuodut odotukset toteutuivat suhteellisen hyvin. Esimerkiksi yhteydenpidon helpottumista ja parempaa tiedonkulkua pikaviestin mahdollisti. Myös käyttökatkoksista tiedottaminen onnistui pikaviestimen avulla suhteellisen hyvin. Pikaviestimen nähtiin tuovan yhden kanavan lisää yhteydenpitoon, lisäävän joustavuutta ja mahdollisesti piristävän yhteydenpitoa. Negatiivisissa odotuksissa pikaviestimen katsottiin myös lisäävän höpinää sekä turhaa chattailua. Myös nämä odotukset pitivät suhteellisen hyvin paikkansa. Pikaviestin lisäsi joustavuutta sekä myös turhaa viestienvaihtoa.

Pikaviestimen odotettiin hajottavan työntekoa sekä lisäävän hyppimistä paikasta toiseen. Tämä toteutui myös osaltaan. Pikaviestin saattoi aiheuttaa vaikeuksia lisäten esimerkiksi viestien tuloa kesken asiakaspalvelutilanteiden. Jo entisessä asiakas -ja puhelutulvassa oli ollut tekemistä.

Yleisesti ottaen odotusten toteutuminen voi kertoa esimerkiksi realistisista odotuksista. Jos pikaviestimen odottaisi ratkaisevan kaikki työyhteisön ongelmat, ovat odotukset olleet aivan liian korkealla. Kirjastotoimen työntekijät osasivat ennakoida kokeilua suhteellisen hyvin ja monipuolisesti. Välineeltä odotettiin hyviä sekä huonoja puolia. Käytön edetessä ne toteutuivat monin osin hyvin.

Jos odotuksissa olisi esiintynyt suurta vaihtelua suuntaan tai toiseen, olisi ne tullut ottaa tarkemmin huomioon kokeilua suunniteltaessa. Jos arviot olisivat olleet vain ja ainoastaan negatiivisia, olisi ehkä koko kokeilun asetelmaa täytynyt muuttaa tai lykätä. Tällöin esimerkiksi taustalla olevien negatiivisten asenteiden lähtökohtien tarkastelu ja mahdollisten parannusten suunnittelu olisi voinut olla tärkeää. Jos odotukset olisivat olleet yltiöpositiivisia, olisi koulutuksissa voinut ottaa esiin realistisempia näkökulmia. Tässä kokeilussa odotukset vaikuttivat kuitenkin realistisilta.

4.2.5 Pikaviestimen vaikutukset viestintään

Alun perinkään tarkoituksena ei ollut korvata jo olemassa olevia sisäisen viestinnän välineitä. Käyttäjät kokivat pikaviestimen olevan ihan hyvä lisä muiden välineiden joukkoon. Viestinnän toimipisteiden välillä ei varsinaisesti koettu lisääntyneen, vaan lähinnä puhelinliikenteen korvautuneen osittain pikaviestimellä. Työasiat tulee kuitenkin hoitaa, oli käytössä puhelin tai pikaviestin. Joissakin tilanteissa pikaviestin voi olla hyvinkin tarpeellinen lisä viestintäkanaviin. Kuinka ottaa toiseen toimipisteeseen yhteyttä, jos puhelinvastaaja on unohtunut päälle?

Pikaviestin voi myös vaikuttaa viestintään. Sen avulla pystyi ottamaan yhteyden kaikkiin eri toimipisteisiin kerralla. Tiedottaminen pikaviestimen avulla koettiin nopeaksi sekä suhteellisen helpoksi. Myös tietynlainen saavutettavuus parani. Välineen avulla oli osittain helpompaa ja nopeampaa ottaa yhteyttä muihin toimipisteisiin, sekä käydä kollektiivisempaa keskustelua.

Aluksi yhteydenpidossa oli myös muunlaista keskustelua, ”höpötystä ja rupattelua,” mutta se jäi alun opettelun jälkeen enimmäkseen pois. Osa koki myös pikaviestimen parantaneen ja lisänneen yhteydenpitoa kirjaston sisällä. Suhtautuminen välineeseen oli silti varsin henkilökohtaista. Haastateltavat arvioivat suhtautumisen riippuvan myös henkilön iästä, tietokoneen käyttötaidoista sekä esimerkiksi työn sisällöistä. Nuoret ovat tottuneempia tietokoneen, tietoverkkojen sekä chattien käyttäjiä.

Tämän työn kohdalla voidaan nähdä chatin käytön olleen ryhmäkeskeistä. Osittain siihen varmasti vaikutti jo se, että etukäteen kokeilulle suunniteltiin normeja ja sääntöjä. Näin ollen vuorovaikutus ei muotoutunut täysin välinettä käytettäessä, vaan siihen oli jo etukäteen olemassa tiettyä rakennetta.

Välineen käyttäjät sitoutuivat käytön normeihin, esimerkiksi kuittausten kohdalla, joihin kollektiivisesti myös haettiin parannusta. Tässä yhteydessä pikaviestimen voi nähdä enemmän organisationaalisenä kuin henkilökohtaisena välineenä. Suhtautuminen välineeseen oli henkilökohtaista, mutta sen käyttö heijasteli enemmän yhteisiä normeja kuin yksilökohtaisia eroja. Henkilökohtaisempaa otetta ilmeni kuitenkin esimerkiksi allekirjoitusten kohdalla. Työntekijät lisäsivät osassa viestejä oman nimensä viestin perään, mitä ei edellytetty. Muissa tapauksissa viesteissä esillä oli vain osastotunnus. Viestienvaihdon voi osittain nähdä henkilökohtaisena ja personoituna. Toisaalta sisällön puolesta väline keskittyi työyhteisöä koskevaan asiasisältöön. Lähes poikkeuksetta viestit eivät sisältäneet henkilökohtaisempaa tietoa.

4.2.6 Suhde muihin välineisiin

Haastateltavien mielestä puhelin on edelleen hyvä väline, esimerkiksi asiakkaan läsnä ollessa se voi olla paras asian hoitamiseen. Puhelimella saa nopeasti yhteyden, sekä siinä on verrattain helppoa esittää täydentäviä kysymyksiä. Puhelimeen ovat myös asiakkaat tottuneet, sen käyttöä ei tarvitse erikseen selittää, toisin kuin pikaviestimen kohdalla. Kuinka selittää asiakkaalle, että työntekijä

hoitaa asiaa pikaviestimen avulla? Suhdetta puhelimen käyttöön kuvaa seuraava esimerkki:

"mä kyllä niinku edelleenki mieluummin puhelimeen tartun. seki riippuu tapauksesta. " [2]

Pikaviestimen todettiin helpottavan ruuhkaisia puhelinlinjoja. Pikaviestimen vaikutuksia kuvattiin mm. seuraavasti:

"vähentää roikkumista puhelimesta, lyhentää puhelimesta jonottamisen aikaa, puhelimet pysyvät auki, puhelinten pirinä on vähentynyt." [koonti haastatteluista]

Puhelinlinjoja on suhteellisen vähän, ja ne on tarkoitettu sekä asiakkaille että kirjaston sisäiseen yhteydenpitoon. Jatkuvan puhelimen pirinän voi olettaa häiritsevän myös asiakkaita.

Myös vanhat soittokierrokset olivat kritiikin kohteena. Soittokierroksella tarkoitetaan soittojen ketjua, joiden avulla välitettiin tietoa kirjastosta toiseen. Ensin aakkosissa ensimmäisenä oleva soitti seuraavalle, joka välitti tiedon seuraavalle ja niin edelleen. Soittokierrosten koettiin vievän aikaa sekä olevan jokseenkin hankalia.

Aiemmin myös puhelinvastaajien purku oli aiheuttanut ongelmia. Nyt pikaviestimen kautta pystyi ilmoittamaan puhelinvastaajan sulkemisesta, jos se oli unohdettu tehdä. Pikaviestimen avulla pystyi myös ottamaan yhteyttä pääkirjastolle ennen kello yhtätoista, mikä ei ennen ollut mahdollista puhelinvastaajien takia. Pääkirjasto aukeaa vasta yhdeltätoista, jota ennen puhelut ohjautuvat puhelinvastaajaan.

Sähköpostiliikenne kirjaston sisällä on vilkasta. Sähköpostia tosin ei lueta niin paljon, vaan esimerkiksi joitakin kertoja päivässä. Sähköpostia ei välttämättä ehdi myöskään lukemaan, ja se on usein henkilökohtaisten tunnusten takana. Pikaviestimen käyttö on yhteisten tunnusten takana. Sähköpostia ei myöskään välttämättä varsinaisesti seurata tai tarkkailla.

Pikaviestin sijoittuu ehkäpä näiden kahden välimaastoon. Sillä voi hoitaa kiireellisempiä asioita, joskin puhelin voi olla parempi suorissa ja kiireellisemmissä kontakteissa. Sähköpostia ei kuitenkaan seurata niin usein, ja sen avulla nopeamman keskustelun käyminen voi olla hankalaa. Tähän pikaviestin soveltuu hyvin, ja se on viestien tallentuvuutensa puolesta hyvä väline.

Välineen tehokkaan käytön mahdollistaa sen laaja käyttöönotto. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole alun perinkään ollut vanhojen välineiden korvaaminen, vaan yhden lisääminen muiden joukkoon. Silti välineen tehokas käyttö edellyttää välineen laajempaa käyttöönottoa, jota esimerkiksi muutosvastarinta hidastaa.

4.2.7 Pikaviestin ja asiakaspalvelutyö

Asiakkaiden asioiden hoitaminen pikaviestimen välityksellä koettiin välillä hankalaksi. Pikaviestimellä esitettyyn asiaan tulisi saada vastaus suhteellisen nopeasti, koska kirjastonhoitaja saattaa selvittää asiaa asiakkaan odottaessa vierellä. Tällöin pitkä viive asiaan vastatessa voi aiheuttaa hankaluuksia. Tarvittavaa varmistusta ei saada heti, jolloin asiakkaalle ei voida luvata mitään. Tässä kohden puhelin voi olla parempi väline: yhteyden saa suoraan toiseen työntekijään, jos puhelimella pääsee läpi.

Toisaalta paikalla oleva asiakas menee puhelimen ja pikaviestimen ohi, mikä voi aiheuttaa päänvaivaa, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee:

”siinä on nyt viesti tulossa, että tässä mulla on asiakas et mites nyt mä teen?” [4]

4.2.8 Käyttö sopimukset ja kanavat

Käytön ja välineen muokkaus tarpeiden mukaan tuli vahvasti esiin tämän kokeilun osalla. Käytön kohdalta tulisi sopia tarkemmin, miten välinettä käytetään: miten asioita toisille viestitetään, miten niihin tulisi vastata ja millä aikataululla.

Kaikille kokeiluun osallistuville tehtiin kaksi erillistä ohjepakettia, jotka sisälsivät ohjeita ja sääntöjä pikaviestimen käyttöön. Nähtävästi ohjepaketit eivät tavoittaneet kaikkia osallistujia. Säännöt olivat osalle varsin selkeitä, yksi ei ollut säännöistä kuullutkaan.

Paljon puhetta tuli erilaisista Skypeen liittyvistä säännöistä, asetuksista sekä käytänteistä. Monin paikoin Skypen käyttöä tulisi tarkentaa sekä sopia yhdessä miten ja missä yhteyksissä sitä käytetään. Vaikka tietynlaiset pelisäännöt olivat jo aiemminkin luotu, ei niitä välttämättä aina noudatettu tai käytänteet olivat paikotellen epäselviä. Seuraava palaverissa esitetty puheenvuoro kuvaa hyvin tilannetta:

”tietysti se että ku pitäis lukea käyttöohjeet, mutta eihän kukaan lue käyttöohjeita” [palaveri]

Kyseinen lausuma kertoo osin raadollisesti ja varmasti hyvin osuvasti suhtautumisen ohjeisiin. Harva jaksaa lukea ja selata ohjeita läpi. Ehkäpä yhteinen sääntöjen sopiminen käytännön kokeilun jälkeen voisi toimia paremmin. Keskustelua käytiin myös mm. Skypen äänimerkeistä sekä chatin aloittamisen eri tavoista.

Mielipiteet sääntöjä kohtaan vaihtelivat jonkin verran. Voiko käyttöä ennakoida tarpeeksi hyvin? Usein vasta välineen käyttö, ja käytön konteksti sekä välinettä käyttävä yhteisö muodostavat säännöt. Osittain säännöt voivat olla hyvinkin informaaleja ja ääneenlausumattomia. Yksi ehdotus oli, että lyhyen käytön jälkeen voisi pikaisesti yhdessä luoda yhteiset säännöt. Näin välttyttäisiin turhalta ahdistukselta ja epäselvyyksiltä eikä käytön epämääräisyys jatkuisi liian pitkään.

Kanavat

Myös oikeiden kanavien valinta tuotti hieman hankaluuksia. Kokeilun alussa luotiin kaksi eri chat-kanavaa joille molemmille oli omat funktionsa. Keskustelun aloittaminen kanavalla ei kuitenkaan ollut niin helppoa ja yksiselitteistä. Johtuen ohjelman testauksessa tehdyistä testikanavista, osa aloitti keskustelun välillä väärään chattiin. Näin ollen chatteja avattiin useampia kuin oli tarkoitus.

Kanavajaon muuttaminen koettiin tarpeelliseksi. Käytössä voisi olla esimerkiksi vain yksi kanava mihin kaikki kuuluisivat, joka säilytettäisiin esimerkiksi tiedotuksellisia asioita varten. Muut viestit voisi hyvin lähettää kahdenvälisesti. Seuraava esimerkki kuvaa tarvetta kahdenväliseen viestintään.

"sitten että jos se pystyttäs tuota kohdistaan siihen tiettyyn mistä niinku haetaan sitä kirjaa ni viesti vaan siihen. " [4]

Näin ollen aina kun pikaviestimellä lähestytään, asia koskee viestin vastaanottajaa. Näin viestit eivät koe inflaatiota siinä mielessä, että niitä ei jaksata seurata, koska viestit on kuitenkin tarkoitettu jollekin muulle. Muutokset kanavajaossa ja muissa asetuksissa vaativat kuitenkin lisäkoulutusta.

Ongelma johtui osittain siitä, että kaikkien käyttäjien tulisi lisätä oikea chat suosikkeihin, joista kanava aukaistiin. Kanava tallentuu osallistujien koneelle, joten yleisiä kanavia ei ole olemassakaan, vain käyttäjien itsensä luomia chatteja, joihin tulee liittyä. Alkuvaiheessa olisi tullut perustaa heti oikeat kanavat, joihin kaikki olisivat yhtä aikaa liittyneet ja tallentaneet ne suosikkeihin. Näin menetelmän ongelmaa ei olisi tullut.

Osaksi kanavaongelma johtui juuri välineestä. Pikaviestintä ei ole varsinaisesti tarkoitettu tämäntapaiseen jatkuvaan usean käyttäjän väliseen chattiin nimetyillä kanavilla. Muunlaisia chat-ohjelmia käyttämällä kanavaongelmaa ei todennäköisesti olisi tullut, mutta muut pikaviestimen hyvät ominaisuudet saivat valinnan painottumaan siihen.

Kuittaukset

Puhetta oli myös vielä kuittauksista. Niiden puolesta järjestelmää tulisi parantaa. Kuittaukset tulisi esimerkiksi muuttaa kaksiosaisiksi, jolloin toinen osapuoli tietäisi vastapuolen lukeneen viestin ja hoitavan asiaa eteenpäin. Työntekijä ei voi tietää toisen toimipisteen työntekijöiden tilannetta viestiä lähettäessään. Onko viesti luettu, mitä asialle tehdään? Viestit saattoivat jäädä pikaviestimeen vailla vastausta, kuten seuraava esimerkki kertoo:

”joku viesti siellä niinku on vaan ja kukaan ei siihen vastaa” [6]

Toisen käyttäjän läsnäoloa ei välttämättä pysty tulkitsemaan. Näin ollen kaksiosainen kuittaus voisi olla paras ratkaisu. Kysymyksen tai tiedustelun saapuesssa yksinkertainen reagointi olisi aiheellista, vaikkapa tyyliin: ok, selvitämme asiaa. Näin ollen alkuperäisen kyselyn välittänyt tietää, että asiaa hoidetaan, eikä ryhdy asiaa toimittamaan vaikkapa puhelimella. Tämä säästää turhaa työtä, ja helpottaa välineen käyttöä.

4.3 Prosessin kulku

Kokeilun kaksi eri prosessia

Työssä voidaan nähdä kaksi eri prosessia: työn valmistelu, hallinnointi sekä toteutus, sekä välineen varsinaisen käytön prosessi. Kokeiluun kuului useita eri vaiheita liittyen nimenomaan sen toteutukseen. Varsinaisessa välineen käytössä vaiheita ei juuri esiintynyt. Tarkin kuvaus työn valmistelusta ja hallinnoinnista löytyy tämän työn luvusta 3 kokeilun toteutusta käsittelevästä osiosta. Koko tutkimuksen voi nähdä kuvaavan käyttöönoton prosessia, sen suunnittelusta aina analysoimiseen saakka. Tämän sisältä voidaan erottaa välineen käytön prosessi, jonka analysoimiseen ja mahdolliseen helpottamiseen tämä tutkimus myös tähtää. Koko kokeilu, sen suunnittelu, valmistelu ja toteutus on hyvin laaja prosessi, jonka kuvausta on koko pro gradu -työ. Näin ollen ei välttämättä ole oleellista lähteä erittelemään ja tiivistämään vielä erikseen koko prosessin kulkua.

Itse välineen käytön sisäinen prosessi ei juuri informaatiota tarjonnut. Viestien sisällössä tai määrässä ei tapahtunut suurempaa variaatiota kokeilun edetessä. Välineen käytön osalta koko prosessi oli suhteellisen tasainen ja sujuva. Esimerkiksi viestihistorian kohdalla ei voida juuri tehdä eroa, missä vaiheessa kokeilua edetään. Kokeilun puitteet olivat suhteellisen valmiit sen alkaessa, eikä tarvetta sen suuremmille kuohumisille tai sääntöjen luomiselle ollut. Toisaalta tämän voi nähdä myös kokeilun suunnittelun vahvuutena. Huolellinen suunnitte-

lu sekä toteutus helpottavat käyttöönottoa. Lisätuen kohdalla tarpeet vaihtelivat, mutta kokonaisuudessaan sitä olisi voinut olla enemmän.

Kokeilun alussa ei tullut vastaan mitään radikaaleja muutoksia tai esimerkiksi vakavia puutteita. Tietynlaista käytön varmennusta ja välineen omaksumista on voinut olla, mutta pienemmässä määrin. Esimerkiksi erilaisia laajempia kuohuntoja tai normien muokkausvaiheita ei oikeastaan ollut.

Käyttäjien koulutukset ja tuki kokeilun aikana

Koulutukset ja tuki kokeilun aikana liittyvät osaltaan prosessin kulkuun ja sen ohjaamiseen. Koulutuksella pyrittiin yhtenäistämään käyttöä sekä tarjoamalla tukea helpottamaan käyttöä ja purkamaan mahdollisia ongelmia. Koulutus koettiin ylipäätään hyväksi asiaksi, mutta sitä oli useiden mielestä liian vähän. Koulutuksen katsottiin kuitenkin osin olevan tietyllä tapaa riittämätöntä, koska uuden välineen käytön oppii usein vain kokeilemalla ja oppimalla virheistään. Lisätuen tarpeen kokeminen oli hyvin yksilöllistä.

Osa kaipasi silti lisätukea kokeilun aikana, kuten seuraavasta lainauksesta ilmenee:

"kyllä se varmasti vaatis semmosen jonku joka ois tuki" [3]

Prosessin edetessä olisi ollut tarvetta saada lisätietoa välineestä tai säännöistä. Osastoilla olisi voinut esimerkiksi olla yksi henkilö, joka olisi vielä tarkemmin kouluttautunut pikaviestimen käyttöön ja neuvonut muita. Myöskään kokeilun tueksi laadittuja kirjallisia ohjeita ei ollut jaettu kaikille kokeiluun osallistuville, mikä olisi voinut olla tarpeellista. Ohjeet sisälsivät perustietoa Skypestä sekä ohjeita chatin käytön tueksi. Tukea tulisi olla myös nimenomaan käytön opetteluun aikana, koska silloin todennäköisesti perusongelmat tulevat esiin.

Ohjepakettia tehtiin kaksi eri versiota. Ensimmäinen oli laajempi ja yksityiskohteisempi tekninen käyttöopas, toinen lyhyempi ja peruskäyttöön liittyviä asioita läpikäyvä. Ohjeet eivät kuitenkaan ole tavoittaneet kaikkia kokeeseen osallistu-

neita, osa ei ollut saanut ohjeita lainkaan. Ideaalisessa tilanteessa kaikkien tulisi tutustua ohjeisiin tai niiden tulisi ainakin olla kaikkien saatavilla.

Yksi tärkeä piirre kokeilussa oli kirjasto kontekstina ja kirjaston työyhteisö. Miltei kaikki haastateltavat puhuivat kirjaston sisäisestä tuesta positiiviseen sävyyn. Kollegiaalinen tuki ja tietynlainen yhteishenki ovat kirjaston sisällä vahvoja.

”tää kirjasto on mukava työyhteisö että tota kollegat kysyy toisiltansa neuvoa ja neuvoo myöskin mielellään” [5]

Myös itse pikaviestintä käytettiin avun hakemiseen. Työntekijät saattoivat kysellä apua Skypen kautta, esimerkiksi sen käyttöön ja toimintoihin liittyen. Viestit saattoivat liittyä pikaviestimen ominaisuuksiin, esimerkiksi mitä painiketta painamalla saa tietyn toiminnon suoritettua.

5 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ KOKEILUSTA

5.1 Yhteenveto tuloksista

5.1.1 Pikaviestimen soveltuvuus

Pikaviestimen kohdalla tarkoitus oli tutkia välineen ominaisuuksia, jotka laajemmalti voidaan yhdistää välineen soveltuvuuden alle. Pikaviestimen kohdalla tarkoitus oli vastata seuraaviin kysymyksiin:

-Minkälaisia hyviä ominaisuuksia viestimessä on?

-Minkälaisia huonoja ominaisuuksia viestimessä on?

Suhtautuminen pikaviestimeen vaihteli, mutta se oli pääosin positiivista. Sääntöjä ja käyttösopimuksia tarkentamalla välineestä voisi saada todella apua. Tietoverkkoja ja tietokantoja koskeneesta Pallas-chatista ei kenelläkään ollut huonoa sanottavaa, se oli kaikkien mielestä onnistunut ja kaivattu parannus.

Pikaviestin on sen käyttäjien mukaan myös informaali väline (Webster & Cameron 2004, 85). Tämän tutkimuksen kohdalla käyttäjien mielestä pikaviestin oli keskustelunomainen, rento ja työtä helpottava väline. Houghtonin ja Schmidtin mukaan (2005, 28) yksilön omatessa normaalit tietokoneen käyttötaidot, on hän valmis käyttämään pikaviestintä. Tämä piti paikkansa myös Skypen kohdalla. Väline koettiin helppokäyttöiseksi eikä varsinaisesta välineestä ja sen aktuaalisesta käytöstä tullut negatiivista palautetta. Viestin sopi hyvin esimerkiksi kirjattilausten ja tietokantaongelmien hoitamiseen sekä helpottamaan ruuhkaisia puhelinlinjoja. Hyviä puolia liittyi myös välinettä kirjaston kontekstista katsottaessa. Puhelinliikenne väheni jonkin verran ja työntekijät oppivat uuden välineen käyttöä. Yleisesti ottaen sen koettiin enemmän helpottavan kuin vaikeuttavan työntekoa.

Hankalaa oli esimerkiksi pikaviestimen soveltaminen asiakaspalvelutilanteissa, jolloin vastaus tiedusteltavaan asiaan tulisi saada mahdollisimman pian. Myös

kanavien sekavuus aiheutti aluksi ongelmia liittyen kanavien tallentamiseen ja oikean kanavan avaamiseen. Hankaluuksia aiheuttivat myös käyttösopimusten epäselvyydet sekä yksinkertaisesti kiire. Varsinaisia huonoja ominaisuuksia välineenä Skypeä ei juuri koettu olevan.

Waltherin ja Parksien ennakoimaa nonverbaalisten viestien puuttumisen vaikutusta vuorovaikutuksen ystävällisyyteen (Walther & Parks 2002, 531) ei oikeastaan esiintynyt. Voidaan sanoa, että oletukset verkkovälitteisten teknologioiden negatiivisesta vaikutuksesta viestintään eivät pidä osin paikkaansa. Vuorovaikutus voi olla yhtä rikasta ja monipuolista kuin muutenkin, tosin uudet viestimet sopivat myös riitelyyn. Toisaalta myös riitely kuuluu osana vuorovaikutukseen, ja sen läsnäolon voi nähdä myös osoittavan välineen monipuoliset mahdollisuudet. On suhteellisen hankalaa sanoa yleispätevästi, mihin teknologiset välineet sopivat ja mihin ne eivät sovi. Niiden käyttö, käytön oppiminen ja uusien funktioiden löytäminen riippuvat pitkälti myös käyttäjistä ja esimerkiksi heidän taidoistaan. Ei välttämättä ole oleellista kutsua verkkovälitteistä viestintää kylmäksi ja persoonattomaksi aikakautena, jolloin yksilöt voivat olla hyvinkin riippuvaisia verkosta ja viettävät siellä aikaa kasvavissa määrin. Riippuvuus ei sinänsä ole positiivinen asia, mutta sen kautta voi pyrkiä tarkastelemaan tietoverkkojen merkitystä ja tietynlaista voimaa yhteiskunnassamme.

Varsinaisesti juuri pikaviestintä itseään välineenä koskevia hyviä tai huonoja puolia ei juuri tullut esille. Skypeä kommentoitiin yleisesti helppokäyttöiseksi, tosin kanavat aiheuttivat välillä pieniä ongelmia. Palaute ja keskustelu koskivat nimenomaan välineen käyttöä, ei sinänsä sen ominaisuuksia, kuten graafista käyttöliittymää, käytön logiikkaa tai välineen erityisiä painikkeita. Kokonaisuutena Skype on varsin toimiva, helppokäyttöinen ja käyttövarma pikaviestin.

Adaptiivisen strukturaation teoriassa inhimillisen toiminta pohjaa teknologioiden ja instituutioiden sosiaalisiin struktuureihin, sääntöihin ja resursseihin (DeSantis & Poole 1994, 121–125). Kokeilu heijastelee myös kirjastoa sosiaalisena ympäristönä, sekä tuo esiin välineen mahdollisuudet ja rajoitteet. Välillä voi olla hankalaa erotella välinettä ja ympäristöä, jos se on tarpeellistakaan: molemmat

vaikuttavat toisiinsa muodostaen yhdessä kokonaisuuden. Postumesin, Spear-
sin ja Lean mukaan sosiaalista identifiointumista tapahtuu verkossa deindividua-
aation kautta. Samalla kun yksilö luopuu osittain omasta yksilöllisyydestään,
hän tulee osaksi sosiaalista yhteisöä. Ryhmän sisäiset normit ja niihin mukau-
tuminen vahvistavat ryhmään kuulumista. (Postumes, Spears & Lea 1998.) Voi-
daan sanoa, että näin spesifissä kokeilussa SIDE -mallin kaltaista deindividuaa-
tiota ei sinänsä tapahdu, ainakaan merkittävässä määrin. Tässä kontekstissa
kokeiluun osallistuneet olivat suhteellisen ryhmäkeskeisiä ja noudattivat ryhmän
sääntöjä. Merkittävämpää on adaptiivisen strukturaation teorian mukainen sosi-
aalisen yhteisön ja sen sääntöjen vaikutus kokeiluun. Struktuurit käyttöä varten
olivat jo olemassa, eikä niitä juuri tarvinnut yhdessä etsiä. Laajemmalla tasolla
SIDE -mallin kaltaista deindividuaatiota varmasti tapahtuu ja sen tarkastelu on
merkityksellisempää.

Webster ja Cameron ovat tutkineet pikaviestimen käyttöä organisaatiossa. Tut-
kimuksessa selvisi, että kriittisellä joukolla on suuri merkitys viestimen menes-
tykseen (Webster & Cameron 2004, 85). Tämä tuli esille myös tässä tutkimuk-
sessa. Vastarintaa pikaviestimen käyttöönololle ja käytölle löytyy. Viestin kui-
tenkin otettiin käyttöön suhteellisen laajasti, jolloin käytön aloitukseen saatiin
tarpeeksi kriittistä massaa aloittamaan kokeilu. Kriittisen massan saavuttaminen
nopeasti voidaan nähdä tärkeänä, ettei kiinnostus uutta välinettä kohtaan loppu
ennen kuin sillä on tarpeeksi käyttäjiä tehdäkseen siitä kiinnostavan (Herbsleb
et al. 2002, 174). Kokeilun laajuuden lisäksi alun aktiivisuus korostuu kriittisen
massan kohdalla. Kun ihmiset on saatu liikkeelle ja välinettä käyttämään, tulisi
sen myös tarjota hyötyä.

Asenteet uusia välineitä kohtaan voivat olla negatiivisia ja niiden käyttöä voi-
daan vierastaa ja pelätä. Koulutusta lisäämällä sekä kollegiaalista tukea hyväk-
sikäyttämällä tällä osa-alueella voitaisiin parantaa. Huomioitavaa on, että uudet
välineet aiheuttavat hyvin usein jonkinlaista vastarintaa. Kokeilun laaja aloitus
voi auttaa myös siinä mielessä, että useampien osallistuessa kokeiluun, voivat
sen hyödyt tulla selkeämmin esille.

Odotuksiin suhteutettuna kokeilun voisi nähdä onnistuneen. Kokeilusta oli suhteellisen positiivisia näkemyksiä jotka enimmäkseen myös toteutuivat. Puhelinruuhka väheni hieman, ja tiedottaminen oli nopeampaa. Myös kiirettä osattiin ennakoita: se vaikeuttaa pikaviestimen käyttöä.

5.1.2 Organisaation näkökulma

Organisaation tasolla tarkoitus oli etsiä vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia kokemuksia käyttäjillä on pikaviestimestä? Miten odotukset liittyvät kokemuksiin?
- Miten pikaviestin vaikuttaa yhteydenpitoon?
- Millaisia käyttötarkoituksia pikaviestimelle muodostuu?

Seuraava osuus sisältää organisaation tason tarkastelua, mutta myös yksilön näkökulma tulee esiin. Näiden tasojen erittely ei välttämättä olisi oleellista eikä osin mahdollistakaan.

Odotuksiin suhteutettuna pikaviestinkokeilu vastasi tarkoitustaan. Kokeiluun osallistuvat eivät odottaneet paljoa, mutta osaltaan pikaviestin helpotti yhteydenpitoa ja esimerkiksi vähensi puhelinten pirinää. Se lisäsi yhden viestintäkanavan, mitä oli kaivattu. Se myös lisäsi yhteydenpidon nopeutta, mutta omalta osaltaan myös kuormitti työntekijöitä lisää. Kokemukset pikaviestimestä ja sen käytöstä laajemmalla tasolla olivat pääasiassa positiivisia. Hyviä ja huonoja puolia löytyi tarkasteltaessa kokonaisuutta tarkemmin ja eri osa-alueiden kautta.

Pikaviestin soveltuu kirjaston käyttöön, mutta johtuen esimerkiksi useista työvuoroista ja useista käyttäjistä, sääntöjen tulee olla suhteellisen tarkkoja ja niitä tulee noudattaa. Chat on myös tulevaisuuden väline, jonka käyttöön on todennäköisesti tutustuttava ennemmin tai myöhemmin. Websterin ja Cameronin mukaan (2004, 85) viestimellä ei välttämättä pyritä korvaamaan muita välineitä, vaan sitä käytetään lisämetodina muiden tavoittamiseen. Tämä oli tarkoituksena myös tämän kokeilun kohdalla. Välineen oli tarkoitus olla yksi lisä muiden joukkoon sekä tuoda mahdollista helpotusta osittain hankalaan yhteydenpitoon.

Asennoitumisessa Skypeä kohtaan saattoi olla huomattavissa epäilyistä myös siitä, että pikaviestin tulisi korvaamaan puhelimen. Uusia välineitä ja niiden käyttöä pohdittaessa ei kuitenkaan tule tehdä liian nopeita tai ennenaikaisia päätöksiä niiden käytöstä, koska välineet eivät välttämättä sovellu niille varattuun funktioon.

Suhtautuminen välineeseen oli varsin henkilökohtaista. Haastateltavat arvioivat suhtautumisen riippuvan henkilön iästä, tietokoneen käyttötaidoista sekä esimerkiksi työn sisällöistä. Nuoret ovat tottuneempia tietokoneen, tietoverkkojen sekä chattien käyttäjiä.

Pikaviestimen koettiin olevan ihan hyvä lisä muiden välineiden joukkoon. Viestinnän toimipisteiden välillä ei varsinaisesti koettu lisääntyneen, vaan lähinnä puhelinliikenteen korvautuneen osittain pikaviestimellä. Toisaalta pikaviestimen koettiin vaikuttavan viestintään. Sen avulla yhteydenpito useampaan paikkaan ja yleensäkin voi olla helpompaa. Handel ja Herbsleb havaitsivat tutkimuksessaan chatin avulla käytävän yhteydenpidon työyhteisössä varsin tehtäväpainotteiseksi. Chattia käytettiin työn sisällöistä keskusteluun, sekä esimerkiksi projektien ja tapaamisten koordinoimiseen. (Handel & Herbsleb 2002, 8.) Myös tässä kokeilussa yhteydenpito pikaviestimen avulla oli hyvin tehtäväkeskeistä. Suurin osa viesteistä käsitteli olennaisia asioita, kuten varastotilauksia.

Pikaviestimen käyttöönotto on helpottanut nopeampaa, reaaliaikaista tiedottamista usealle taholle. Esimerkiksi ongelmat tietokantojen kanssa tulevat nopeammin kaikkien tietoon. Pikaviestin voi säästää usealta työntekijältä päivittäistä työaikaa, kun esimerkiksi soittokierrokset poistuvat.

Pikaviestimen käyttötarkoitukset myös vaihtelivat. Pikaviestintä käytettiin enimmäkseen kirjatilauksiin sekä kirjaston tietokantaan liittyvien asioiden hoitamiseen, mutta lisäksi myös esimerkiksi tiedotukseen, hankintoihin, siirtoihin ja poistoihin, ainakin tapauskohtaisesti. Uudet välineet tarjoavat myös uusia ominaisuuksia, kuten parempaa tiedon tallentamista ja jakamista (DeSanctis & Fulk 1999, 8). Tämä tuli esille myös tässä kokeilussa. Uuden välineen käyttö muo-

toutuu sitä testattaessa. Tiedon jakamisen helppous voi tehdä välineestä tehokkaan tiedotuskanavan, tallentuvuus voi tehdä siitä parhaimmillaan kollektiivisen muistipankin.

Aineistosta nousi muutamia seikkoja esiin, jotka koskevat juuri kirjastoa: kiire ja työn liikkuvuus. Nämä kaikki eivät sinänsä liity pikaviestimeen tai pikaviestinkokeiluun, vaan enemmänkin kirjastoon työpaikkana. Välillä työnteko kirjastossa on kiireistä, jopa kaoottista, kuten yksi haastatelluista asian ilmaisi. Kiire hankaloittaa yhteydenpitoa ylipäätään. Jos on kiire, ei chat-viestiin voi välttämättä vastata, mutta sama on puhelimen kohdalla. Ero on se, että chat-viestissä informaatio säilyy kunnes vastaanottaja sen lukee. Chatin merkkiäni tai merkkivalo voi myös olla pienempi vaiva kuin puhelimen jatkuva pirinä, tai jatkuva puhelimessa jonotus.

Teknologiavälitteisen viestinnän tietynlaiseen tunkeilevaan luonteeseen suhtautuminen riippuu pitkälti käyttäjästä. Esimerkiksi suhtautuminen välineiden äänimerkkeihin ja automaattisesti avautuviin viesti-ikkunoihin on hyvin henkilökohtaista. (Handel & Herbsleb 2002, 9.) Voi siis olla hankalaa muokata välineestä sellainen, että sen käyttö olisi kaikkien käyttäjien mielestä tarkoituksenmukaista. Pikaviestimen äänimerkit voidaan kokea välttämättöminä tai turhina, joka voi riippua esimerkiksi viestien määrästä. Jos viestejä tulee todella paljon, voi äänimerkki alkaa häiritä. Jos viestejä taas tulee kovin harvoin, voi niitä olla hankala huomata ilman äänimerkkiä.

Liikkuvuudella tässä yhteydessä tarkoitetaan sitä, että useassa toimipisteessä työhön kuuluu monenlaisia työtehtäviä, joita ei välttämättä suoriteta tietokoneen ääressä yhdessä paikkaa. Välillä työntekijät hyllyttävät tavaraa ja välillä palvelevat asiakkaita. Yksittäiseen tiedonhakuun voi mennä todella pitkä aika. Tämä puolestaan hankaloittaa pikaviestimen seuraamista sekä sen tehokasta hyväksikäyttöä. Yksi vaihtoehto ongelman ratkaisuksi voisi olla esimerkiksi äänimerkki, jolloin työntekijä tietää viestin saapumisesta. Toisaalta sama ongelma kohtaa myös puhelimen käytön, mutta siihen vastataan ehkäpä helpommin.

Myös kollegiaalisen tuen voi nähdä yhtenä erityispiirteenä. Se nousi esiin useissa vastauksissa sekä eri yhteyksissä. Kirjaston erityispiirteenä voidaan nähdä yhteisöllisen tuen antamisen, tietynlaisen verkottumisen ja tiedon jakamisen.

Myös kanavien eriyttäminen voisi olla tarpeellista. Ongelmana on ollut se, että sekä asiakkaat että henkilökunta käyttävät samaa viestintäkanavaa, eli siis puhelinta. Kun asiakkaat pitävät linjoja ruuhkaisina, kirjaston henkilökunnan yhteydenpito vaikeutuu. Henkilökunnan sisäisen yhteydenpidon eriyttäminen omalle kanavalleen mahdollistaa tehokkaamman yhteydenpidon kirjaston sisällä. Pitäisikö puhelinlinjat eriyttää? Sama asia tulee myös muualla esiin. Puhelinvastaajat ovat olleet aiemmin päällä, jolloin joihinkin toimipisteisiin ei pääse läpi.

Miksi kirjaston henkilökunta joutuu sisäisessä viestinnässään käyttämään samoja kanavia kuin asiakkaat? Tarvitaanko lisää kapasiteettiä joka tapauksessa? Eriyttämisen hyviä puolia voisi olla monia, silloin sekä asiakkaat että kirjaston henkilökunta pääsisivät läpi helpommin.

5.1.3 Prosessin kulku

Pikaviestimen käyttöönoton prosessi on varsin monipuolinen ketju, jossa on monia tärkeitä vaiheita. Esimerkiksi suunnitteluun tulee käyttää tarpeeksi aikaa, jotta kokeilun myöhemmissä vaiheissa vältetään mahdollisilta ongelmilta. Käyttönotosta voidaan myös erottaa kaksi prosessia: kokeilun suunnittelu sekä varsinainen kokeilu.

Suunnittelu alkoi ensimmäisistä yhteydenotoista, prosessin suunnittelusta ja päätöksien tekemisestä. Tätä seurasivat ohjelmistojen testaus, ohjelman valinta, koulutuksien ja koulutusmateriaalien suunnittelu. Ohjelmien asennusten ja koulutusten jälkeen aloitettiin itse kokeilu. Ensimmäisestä yhteydenotosta kokeilun aloittamiseen kului noin viisi kuukautta. Kokeilu varsinainen kesto oli neljä viikkoa, jonka jälkeen väline jäi kirjastotoimen käyttöön.

Kokeilun aikana tarjottiin teknistä tukea sekä kokeilua seurattiin. Kokeilun päättymisen jälkeen haastattelumateriaali sekä viestihistoria kerättiin varsinaista tutkimusta varten. Tutkimuksen valmistuttua tulokset tullaan esittelemään myös kirjastotoimelle sekä kokeiluun osallistuneille henkilöille.

Suunnittelu koostuu erilaisista vaiheista. Ensin on monipuolista valmistelua sekä esiselvitystä. Esiselvitystyö on syytä tehdä huolella, koska sen puutteellisuus voi aiheuttaa ongelmia myöhemmissä vaiheissa. Varsinaisen kokeilun alettua myös lisätukeen ja seurantaan tulee panostaa. Varsinainen kokeilu ei ainakaan tässä yhteydessä sisältänyt suuria kuohunta tai kokeiluvaiheita, vaan käyttöönotto sujui suhteellisen tasaisesti. Aluksi tosin viestit olivat aika kokeilevia ja välinettä ihmetteleviä, mutta tämä tasaantui nopeasti.

Vaikka kokeilu ja sen suunnittelu oli hypoteesitonta, sen oli odotettu sisältävän eri vaiheita. Sinänsä prosessin kulku ei sisältänyt eri vaiheita, kuten vaikkapa erilaisia kokeiluvaiheita tai yhteisöllistä normien luontia. Kokeilu aluksi oli tietysti kokeilevampia käytännön tason viestejä tyyliin: tulevatko viestit perille, mitä kuuluu? Näiden viestien jälkeen kokeilussa ei ollut havaittavissa kummempia vaiheita. Väline otettiin käyttöön, ja sitä hyödynnettiin tarpeen mukaan.

Voidaan sanoa että prosessin kuvausta on pikemmin aiemmassa osiossa ollut prosessin etenemisen kuvaus. Sinänsä välineen käyttöönottoa ja siihen liittyviä piirteitä voidaan ehkäpä helpommin kuvata yksilökohtaisemmasta näkökulmasta yksilöitä haastatellen, kuin kokonaisvaltaista kuvaa välineen käyttöönotosta piirtäen, ainakin tämän työn yhteydessä. Tällaisenaan välineen käyttöönoton prosessin kuvailu on lähinnä tapahtumien kuvaamista aikajanalla. Välineen käyttöönotto oli karkeasti yksinkertaistaen kaksivaiheinen: ensin oli valmisteluvaihe, jonka jälkeen väline vain yksinkertaisesti otettiin käyttöön. Varsinaista makrotason organisaationaalista tarkastelua ei tässä tutkimuksessa tule juuri esiin.

5.1.4 Kokeilun merkitys

Haastateltavien mukaan kokeilu oli mennyt ihan hyvin. Tarvetta pikaviestimen kaltaiselle välineelle, tai muulle parannukselle kirjaston sisäisessä viestinnässä löytyy. Kokeilu oli onnistunut ainakin kokeiluna, testinä uuden välineen käytöstä, kuten yksi haastateltavista asian ilmaisi:

"ei mitenkään oo maailmaa mullistanu, mutta siinähan se menee yhtenä välineenä" [7]

Pikaviestin ei ole mullistanut työntekoa eikä kirjaston työntekoa, mitä ei toisaalta odotettukaan. Tiettyihin funktioihin pikaviestin sopi todella hyvin. Esiin nousi myös se, että kirjaston työntekijöiden mielipiteet välineestä voivat vaihdella paljonkin. Osa suhtautuu välineeseen negatiivisesti eikä välttämättä halua välineeseen tutustua saati käyttää sitä.

Uuden välineen käyttöönotto ei välttämättä ole helppo prosessi. Kokeilut voivat alkaa myös vastoinkäymisillä, kuten seuraavasta käy ilmi. Vastoin tutkijoiden odotuksia, uuden välineen käyttöönotto osoittautui yhden pikaviestinohjelman kohdalla suhteellisen hankalaksi, johtuen esimerkiksi ohjelman epäluotettavuudesta ja käytettävyyteen liittyvistä seikoista (Herbsleb et al. 2002, 174). Kokeilu tässä yhteydessä lähti kuitenkin käyntiin suhteellisen hyvin. Välineen kanssa oli pientä säätämistä asetusten kohdalla, mutta muuten käyttöönotto alkoi suhteellisen ripeästi. Jo yksi kokeilun onnistumista puoltava seikka on se, että väline ylipäättään otettiin suhteellisen aktiiviseen käyttöön, eikä sitä lopetettu ennen kokeilun alkuperäistä kuukauden aikarajaa. Kokeilun jälkeen pikaviestin myös jäi kirjastotoimen käyttöön.

Jo odotuksista lähtien kokeilu nähtiin suhteellisen positiivisena asiana. Sen odotettiin helpottavan työtä esimerkiksi yhteydenpitoa ja tiedottamista nopeuttamalla, mikä toteutuikin hyvin. Myös pikaviestimen ja kokeilun negatiivisia puolia osattiin ennakoida realistisesti. Välineen ja sen käytön puutteita osattiin jo hie- man odottaa ennalta. Uuden välineen käyttöönotto on kuitenkin hankalakin prosessi, jonka huonoilta puolilta ei välttämättä voida välttyä.

Kokeilun jatkaminen sai puoltavia kannanottoja. Väline on hyvä muiden rinnalla, kunhan säännöt sovitaan tarkemmin. Kokeilu on ollut kokonaisuutena onnistunut, ajatuksia herättävä sekä mielenkiintoinen. Fulkin ja DeSanctisin mukaan (1999, 8) uudet välineet lisäävät viestinnän nopeutta, vähentävät kuluja ja lisäävät mahdollisuuksia viestiä, lisäksi saavutettavuus paranee. Arvio voi olla hie- man positiivisesti latautunut, mutta uudet välineet voivat todella parantaa yhtey- denpitoa työyhteisöissä. Pikaviestimen tehokkaan käytön avulla saavutettavuus voi parantua, sekä viestintä nopeutua.

5.2 Päätelmiä kokeilusta

Tutkimuskysymysten lisäksi aineistosta tuli esiin erilaisia huomioita välineestä ja sen käytöstä, sekä kirjastotoimen sisäisestä viestinnästä ylipäättään. Seuraa- vassa pyritään vetämään yhteen päätelmiä koko kokeilusta. Haastattelujen tu- lokset voi myös nähdä tietyntyylisenä materiaalina, josta voidaan vetää johtopää- töksiä myös pidemmälle. Seuraavassa on pyritty tiivistämään tämän työn tulok- set pariin lauseeseen, sekä tuomaan esiin vielä muutamia oleellisia seikkoja joihin tulisi kiinnittää huomiota. Osa seuraavista seikoista löytyy myös edellis- tä luvusta.

5.2.1 Johtopäätökset

Pikaviestinkokeilusta voidaan vetää seuraavanlaisia johtopäätöksiä:

1. Kokeilu on ollut onnistunut ja tarvetta viestinnän parantamiseen löytyy.
2. Väline on soveltunut käyttöön osittain hyvin, mutta esimerkiksi kiire sekä asiakaspalvelutyö vaikeuttavat käyttöä.
3. Pikaviestin soveltuu hyvin tiedottamiseen joka on välineen avulla nopeaa.

4. Sääntöjä, kuittauksia, kanavajakoa sekä kahdenvälistä chattailua ja muita sopimuksia tulee tarkentaa. Myös lisäkoulutuksen ja muun tuen antamista tulee selvittää tarkemmin.
5. Viestintäkanavien eriyttäminen olisi tarpeellista.
6. Yksi vahvuus kirjaston kohdalla on ollut tietty yhteisöllisyys sekä kollegiaalinen tuki.

Kokeilu on ollut kokonaisuutena onnistunut. Se saatiin vietyä läpi suunnilleen suunnitellun aikataulun mukaisesti ja suuremmilta vastoinkäymisiltä välttyttiin. Välineen valinta, materiaalin valmistus, ohjelmien asennukset saatiin toteutettua ajallaan. Myös koulutukset sekä kokeilun aloitus ja läpivieminen mukailivat alkuperäisiä suunnitelmia. Kokeilun onnistuminen ei tässä yhteydessä tarkoita esimerkiksi välineen hyvää soveltuvuutta käyttöön, vaan nimenomaan kokemuksia koko prosessista. Kokeilun voi nähdä olleen onnistuneen esimerkiksi siinä mielessä, ettei sitä lopetettu kesken, vaan jatkettiin varsinaisen kokeiluajan jälkeen.

Skypelle, tai jollekin vastaavanlaiselle välineelle on olemassa funktioita kirjasto-toimen sisällä. Tarvetta yhteydenpidon helpottamiseen on. Kokeilusta tosin löytyy huonojakin puolia, mutta niistä suurin osa on vältettävissä esimerkiksi tarkemman suunnittelun avulla. DeSanctisin ja Poolen (1994, 125) mukaan sekä teknologiaa käyttävä yhteisö että teknologinen väline vaikuttavat välineen käyttöön. Sama oli huomattavissa myös tässä kokeilussa: kaksijakoinen luonne toistuu koko pikaviestimen käyttöönoton prosessissa alusta lähtien. Yhteisö vaikuttaa käyttöönottoon jo koulutuksen suunnittelusta lähtien: kuinka paljon siihen ollaan valmiita käyttämään aikaa? Yleinen suhtautuminen välineeseen vaikuttaa sen tehokkaaseen käyttöönottoon kuten myös yhteisössä jo valmiina olevat yhteydenpidon rakenteet. Välineen ominaisuudet vaikuttivat tässä kontekstissa sen käyttöön, mutta kirjastolla työyhteisönä oli myös suuri merkitys. Osa hankaluuksista liittyi esimerkiksi kirjastoon kontekstina sekä siellä tehtävän työn ominaisuuksiin.

Pikaviestimen avulla tiedottaminen on nopeaa ja tavoitettavuus on suhteellisen hyvä. Esimerkiksi tietokantoihin liittyvistä asioista tiedottaminen on nopeutunut ja helpottunut. Yhteyden saa samalla kertaa useampaan toimipisteeseen. Väline on soveltunut kirjaston käyttöön suhteellisen hyvin, ei sinänsä muita välineitä korvaamaan, vaan täydentämään sisäistä yhteydenpitoa lisäämällä yhden kanavan. Vastoinkäymisiäkin on ollut, jotka liittyvät usein uuden välineen käyttöönottoon. Toisaalta työn ajoittainen kiireisyys sekä asiakaspalveluluonne voivat vaikeuttaa välineen tehokasta käyttöä, mikä voi hankaloittaa myös muiden välineiden kuten puhelimien käyttöä.

Pikaviestimen tehokkaampaan käyttöön voitaisiin päästä käyttösopimuksia ja sääntöjä tarkentamalla. Esimerkiksi kahdenvälisiä viestejä sekä kanavien käyttöä tarkentamalla välineen käyttö voisi parantua. Myös kaksiosaiset kuittaukset parantaisivat käyttöä esimerkiksi ongelmallisen läsnäolon osalta. Koska tilanteet ovat spesifejä ja välineet usein yleiskäyttöisiä, välineiden ja niiden käytön muokkaus on usein tarpeen (Orlikowski et al. 1999, 169). Useissa yhteyksissä esiin tuli myös tarve parantaa viestintää kirjaston sisällä. Sisäisiä yhteyksiä tulisi tehostaa, tapahtuu se sitten pikaviestimen tai jonkin muun välineen avulla, esimerkiksi puhelinlinjoja lisäämällä.

Tarkempien sääntöjen avulla ongelmia yhteydenpidosta voisi yrittää poistaa. Viesteihin voitaisiin palata esimerkiksi sitten, kun ruuhka hellittää. Jos hoidettavat asiat ovat kuitenkin kiireisiä, ei auta jos viesti jää odottamaan vastausta pitkäksi aikaa. Voi olla, että ajoittaisten ruuhkien purkamiseen auttaisi vain koko henkilökunnan kapasiteetin lisääminen, mikä ei välttämättä ole esimerkiksi taloudelliset seikat huomioon ottaen mahdollista. Ajoittaisen kiireen kanssa joudutaan tulemaan toimeen, mutta sitä voisi helpottaa esimerkiksi pikaviestimen avulla.

Yksi huomionarvoinen asia on viestintäkanavien päällekkäisyys. Tällä hetkellä sekä asiakkaat, että kirjaston henkilökunta käyttävät samoja puhelinlinjoja. Tämä voi muodostaa kestäättömän yhtälön: sekä asiakkaat että kirjaston henkilökunta ottavat yhteyttä samaan numeroon soittaen, joka ei esimerkiksi mahdol-

lista yhteyttä ottavan tahon erottelua asiakkaisiin ja kollegoihin. Kirjastoihin ei välttämättä saa yhteyttä ennen niiden aukeamista puhelinvastaajien takia, myös asiakkaat voivat osaltaan kirjaston aukioloaikoina ruuhkauttaa puhelimia. Tästä koituu haittaa molemmille osapuolille: sekä työntekijät että asiakkaat joutuvat odottamaan joskus pitkiäkin aikoja asioita hoitaakseen.

Pikaviestin on tarjonnut erillisen kanavan, jonka avulla eri toimipisteisiin on saanut yhteyden puhelimesta riippumatta. Toisaalta työn kiireisyyden takia ei välttämättä ole mahdollista reagoida viesteihin, mutta ne saadaan ainakin lähetettyä perille. Tarvitaanko ongelman ratkaisemiseen lisää kapasiteettiä viestintään, vai löytyykö asian ydin muualta?

Kanavien eriyttäminen voisi tarkoittaa esimerkiksi juuri pikaviestimen tehokasta käyttöä, tai vaikkapa puhelinlinjojen lisäämistä pelkästään kirjaston sisäiseen käyttöön. Tämä ei välttämättä ratkaise ongelmaa. Jos puhelimiin vastaaminen on jo nyt ongelmallista, yhden puhelimen lisääminen ei varmaankaan helpota asiaa. Tekstipohjaisen välineen tehokas käyttöönotto voisi tuoda helpotusta tähän osa-alueeseen.

Yksi vahvuus kirjastotoimen kohdalla on ollut kollegiaalinen tuki, joka näkyy viestimen käyttöönotossa monin tavoin: neuvomisena, kokeilun kehittämisenä sekä tietynlaisena yhteisöllisyytenä. Kulttuurisesti lähestyen, teknologiset välineet voi nähdä mediana, jonka kautta kulttuurisia arvoja kehitetään ja jaetaan (Miller 1999, 291). Tässä työssä esimerkiksi tiedon jakaminen sekä muiden auttaminen tuli selvästi esiin. Väline ei ehkä ollut sinänsä kulttuurin luoja, vaan väline jonka kautta kulttuuriset arvot tulivat esiin. Kirjaston kollegiaalinen tuki auttoi kokeilun toteuttamisessa esimerkiksi käytön vahvana tukemisena. Myöhemmin pikaviestin voi olla rakentamassa vielä vahvempaa toiminnan kulttuuria, sekä auttaa jakamaan kirjaston sisäisiä rakenteita ja merkityksiä eteenpäin.

5.2.2 Suosituksia uuden välineen käyttöönottoon

Kokeilun pohjalta voidaan antaa suosituksia vastaavanlaisia kokeiluja varten. Seuraavassa ovat tiivistettynä työn tekijän suositukset:

1. Vallitsevan tilanteen kartoitus

Jos uuden välineen on tarkoitus helpottaa vallitsevaa tilanneetta, voi olla tarpeellista tutkia sen hetkistä tilannetta edes suppeasti. Jos tilanne on muutenkin haastava ja puutteellinen, ei uusi väline välttämättä tuo helpotusta. Tilanteessa voi ongelmana olla vaikkapa puutteellinen ohjeistus, puute yhteisistä säännöistä tai vaikkapa asenteellinen ongelma. Nämä seikat tulisi huomioida jotenkin ennen uuden välineen käyttöönottoa. Mahdolliset ongelmat saattavat ratketa jopa ilman uutta välinettä.

2. Oikean välineen valinta

Oikean välineen valintaan tulee käyttää tarpeeksi aikaa. Jos se tehdään puutteellisesti, voi siitä seurata jälkikäteen turhia ja vältettävissä olleita ongelmia. Välineen valinta voi tapahtua kiireessä, mutta siihen tulisi silti käyttää riittävästi aikaa. Välineestä tulisi esimerkiksi selvittää sen ominaisuuksia, sen käytön logiikkaa ja vaikkapa verrata sitä vastaaviin tuotteisiin. Välineen valinta voi myös helposti olla resurssikysymys.

3. Prosessin suunnittelu ja aikataulutus

Prosessin huolellinen suunnittelu auttaa käytännön toteutuksessa. Suunnittelu tulee tehdä aina ohjelmien asennuksesta, koulutusmateriaalien laadinnasta kokeilun aloituksen ajankohdan päättämiseen saakka. Suunnitteluun kuuluu myös jonkinlaisen aikataulurungon teko, josta tulisi tehdä mahdollisuuksien mukaan joustava. Joustavuutta tarvitaan, jos kokeilussa tulee vastaan yllättäviä ennakoimattomia tekijöitä.

4. Riittävä koulutus ja tuki kokeilun aikana

Koulutus välineen käyttöön on todella tärkeää. Lyhyt opastus ja pelkkä ohjeiden jako ei välttämättä riitä. Jotta välineestä saataisiin mahdollisimman

paljon hyötyä, tulee sitä osata käyttää. Jos käyttö on hankalaa, voi myös asenne välinettä kohtaan tulla negatiivisemmaksi. Välineestä ei myöskään välttämättä ole paljoa hyötyä, jollei sitä ryhdytä käyttämään laajasti heti alkuunsa. Koulutus on tehokkainta, jos välineen tulevat käyttäjät pääsevät esimerkiksi käyttämään välinettä, kyselemään neuvoja sekä tutustumaan välineeseen kunnolla.

Myös tuen antamisesta tulisi huolehtia uutta välinettä käytettäessä, ja kynnys sen kysymiseen tulisi tehdä matalaksi. Näin voitaisiin mahdollistaa välineen sujuva käyttö ja mahdollisten ongelmien suhteellisen nopea ratkaiseminen. Yksi mahdollisuus tehokkaaseen tukeen voisi olla jonkinlaisten tukihenkilöiden koulutus esimerkiksi eri tiimeihin ja eri osastoille. Tämä voisi yksinkertaisesti tarkoittaa sitä, että joka osastolta joku kävisi laajemman koulutuksen läpi, jossa keskityttäisiin välineeseen tarkemmin. Tämä henkilö voisi myöhemmin omalla osastollaan neuvoa ja ohjata muita tarpeen mukaan. Tällöin osaava tukihenkilö olisi suhteellisen lähellä käyttäjiä, helposti saatavilla sekä vailla turhaa kynnystä sen kysymiseen.

5. Prosessin purku, palautteen kerääminen

Prosessin purku voisi tarkoittaa esimerkiksi käyttäjien kokemusten kartoittamista sekä niihin reagoimista nopealla aikataululla. Voi olla, että ennakoimattomia tekijöitä nousee esiin heti kokeilun alettua. Näihin tulisi mahdollisuuksien mukaan puuttua nopeasti. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi yhteisten sääntöjen tarkentamista tai muuttamista. Käyttäjillä on myös valtavasti käytännön tietoa käyttämistään välineistä, jota voisi myös yrittää yhteisesti hyödyntää. Monenlaista palautetta voisi hyödyntää esimerkiksi välineen merkitystä tarkasteltaessa, ja esimerkiksi sen käytön jatkamisen mahdollisuuksia pohdittaessa.

Palaute ja tilanteen purku voivat myös tarkoittaa aktiivista tilanteen seuranta ja muokkaamista tarpeiden mukaan. Tämä voi olla todella tarpeellista ja oleellista juuri uuden välineen kohdalla. Panostaminen uuden välineen käyttöön voi olla todella hyödyllistä. Jos uuteen välineeseen ja työyhteisön kehittä-

tämiseen ollaan todella valmiita panostamaan, tulisi panostuksen näkyä myös tilanteen seurannassa ja jatkokehityksessä.

6 TYÖN ARVIOINTIA

6.1 Validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan muun muassa sitä, tarkastellaanko tutkimuksessa todella aiottua aihetta. Validiteettia voidaan tarkastella eri osa-alueiden kautta: vastaavatko huomiot teoreettista perustaa, voidaanko huomiot linkittää toisiin ulkoisiin huomioihin? (Keyton 2006, 117.) Tässä tutkimuksessa tarkoituksena oli tarkastella pikaviestintä sekä sitä käyttävää yhteisöä. Voidaan nähdä, että tutkimuksessa on keskitytty aiottuun aiheeseen ja aineiston heijastelevan sitä suhteellisen tarkasti. Osa aineistosta kuvaa nimenomaan tutkittavaa asiaa, kuten esimerkiksi viestihistoria lähetettyjä viestejä. Työssä tehdyt havainnot ja tulokset myös enimmäkseen vastasivat teoreettisen perustan oletuksia.

Havainnot keskittyvät pitkälti suunniteltuun sisältöön, mutta esimerkiksi työyhteisön kohdalla voi nähdä tiettyä kaksijakoisuutta. Vaikka tarkoituksena on käsitellä uuden välineen käyttöä, voivat vastaukset välillä heijastella enemmän kirjastoa työympäristönä ja sen käytänteitä. Tämä on osittain myös hyvin oleellista tässä tutkimuksessa, jota ei voi, eikä ehkä tulekaan välttää. DeSanctisin ja Poolen (1994, 125) mukaan sekä teknologiaa käyttävä yhteisö että teknologinen väline vaikuttavat välineen käyttöön. Työyhteisön rakenne ja normit voivat selittää myös välineen käyttöä omalta osaltaan.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja konsistenssia, jonka asteessa voi nähdä eroja. Tämä tarkoittaa esimerkiksi tutkimuksen toistettavuuden mahdollisuutta. Validiteettiin ja reliabiliteettiin vaikuttavat esimerkiksi tutkijan valinnat aineiston keruusta sekä tutkimuskohteista. Riippumatta aineiston keruun menetelmästä, ne tulee kerätä ja raportoida tarkasti, eettisesti ja vastuullisesti. (Keyton 2006, 117.) Toisaalta laadullisessa tutkimuksessa tiedostetaan, ettei tietty interaktioiden verkosto välttämättä tapahdu koskaan samalla tavalla uudelleen (Keyton 2006, 117).

Tämän työn kohdalla kokeilun toistettavuus ei ole oikeastaan mahdollista, eikä välttämättä oleellista. Kyse on nimenomaan tapaustutkimuksesta, jossa kartoitetaan aihetta tietyssä kontekstissa. Tietysti vastaavanlaisen kokeilun järjestäminen vastaavanlaisessa kontekstissa voisi lisätä tietoa käyttöönoton yleisluontoisista prosesseista, jos sellaisia löytyy. Työn havainnot olivat yhteneväisiä haastattelujen, havaintojen sekä viestihistorian osalta, minkä voi nähdä lisäävän työn luotettavuutta.

Analyysin toistettavuus tarkoittaa sitä, että luokittelu ja tulkintasäännöt on esitetty siten, että joku toinenkin tutkija voisi samalla lähestymistavalla päätyä samoihin tuloksiin. Analyysin arvioitavuus taas tarkoittaa lukijan mahdollisuutta seurata tutkijan päättelyä. (Mäkelä 1994, 164.) Analyysin voi nähdä tässä työssä toistettavana. Aineiston tulkintasäännöt on kuitenkin määritelty aika väljästi, joka voisi vaikeuttaa analyysin tekoa. Voidaan kuitenkin olettaa, että tuloksissa esiin nostetut teemat ovat sen verran voimakkaasti läsnä aineistossa, että ne tulisivat esiin myös jonkun muun analysoidessa aineistoa. Työssä on pyritty tuomaan selkeästi esiin tutkijan päättelyä ja sen etenemistä. Tutkijan tulkintoja ja analyysin vaiheita on kirjoitettu auki johdonmukaisesti työn eri osiin.

Aineiston keruu on tehty tässä työssä tarkasti sekä eettiset seikat huomioiden. Aineiston käsittely on ollut luottamuksellista ja lähdesuoja on otettu huomioon. Kaikissa vaiheissa kokeiluun ja haastatteluihin osallistuvat ovat olleet vapaaehtoisia, eikä ketään ole pakotettu tekemään mitään kokeiluun liittyvää. Tässä tutkimuksessa tutkija tuntee vastuunsa myös siinä mielessä, että yhteistyö kirjastotoimen kanssa tullaan viemään suunnitellusti loppuun saakka. Työ raportoidaan kirjastotoimelle ja mahdollisia jatkotoimenpiteitä sekä parannuksia pikaviestinjärjestelmään tarkkaillaan vielä yhteisvoimin.

6.2 Tutkijan merkitys

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan ja tutkittavan suhde on läheinen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997,131). Tutkijan kerätessä aineistonsa itse, vas-

taan tulevat vääjäämättä keruuvaiheeseen sisältyvät tulkintaongelmat (Mäkelä 1994, 156). Tämä pitää paikkansa myös tässä työssä. Tutkija osallistuu kokeiluun sen suunnittelusta lähtien, pitäen koulutukset ja antaen tukea kokeilun aikana. Työn tekijän aseman voi nähdä tässä kontekstissa yleisesti ottaen ristiriitaisena. Tutkija suorittaa myös haastattelut sekä analysoi ja tulkitsee aineistoa. Vaikka tämän seikan pyrki ottamaan huomioon, voi se vaikuttaa lopputulokseen monin tavoin. Näiltä osin myös tutkimuksen lukijan tulee käyttää myös omaa harkintaansa työtä ja sen tuloksia tarkastellessaan.

Tuloksia tarkastellessa tulee ottaa huomioon niiden tulkinnanvaraisuus, eikä niitä tulisi pyrkiä yleistämään. Voidaan kuitenkin olettaa, että saaduilla tuloksilla on myös jotain yhteyttä tutkittuun välineeseen sekä tutkittuun kontekstiin. Tutkijalla on ollut merkitystä tutkimuksen kaikissa vaiheissa, mutta tämän avoimesti esiintuomalla voi tuloksia tarkastellessa tämän ottaa huomioon. Kovin läheltä asiaa seuratessaan ei voi välttyä tietynlaiselta kapeakatseisuudelta, mutta jo se, että tämän seikan tiedostaa, ottaa huomioon ja tuo esille, lisää mahdollisesti tutkimuksen objektiivisuutta.

Tutkijan osallistuminen on vaikuttanut prosessin kulkuun ja osittain myös työn tuloksiin. Tutkija on ollut mukana projektin kaikissa vaiheissa, sekä tehnyt monia valintoja jotka ovat vaikuttaneet työn lopulliseen muotoon. Toisaalta erilaiset tekijät jopa tutkijan iästä ja sukupuolesta lähtien voivat vaikuttaa tilanteisiin. Kuinka henkilöt suhtautuvat haastattelijaan haastattelutilanteessa? Tämänkaltaisilla seikoilla ei todennäköisesti ole suurta merkitystä, mutta on otettava huomioon että tutkija voi omalla läsnäolollaan vaikuttaa tutkimusasetelmaan ja tuloksiin hyvin monella tapaa. Yksittäisinä asioina niillä ei ole kovin suurta merkitystä, mutta monet pienet seikat voivat kertautua kokonaisuudessa.

Välillä yhteydenpidossa kirjastotoimen henkilökunnan kanssa tuli esiin myös tiettyä huolta tästä tutkimuksesta ja sen merkityksestä nimenomaan tutkijalle itselleen ja tutkijan opinnoille. Voi olla, että välineestä annettiin positiivista kuvaa myös siinä tarkoituksessa, ettei opinnäytetyön sisältö vesittyisi esimerkiksi välineen vähäisen käytön takia. Esimerkiksi viestihistorian kohdalla tämä tuskin kui-

tenkaan on merkittävä seikka, koska välineen arkipäiväisemmässä käytössä sen takana olevaa asetelmaa tuskin muistaa ottaa huomioon. Haastatteluissa asenteet ovat voineet tulla esiin, mutta niidenkin kohdalla tämä seikka tuskin on kovin merkittävä. Kyse on kuitenkin työyhteisöstä, jonka näkökulmasta välinettä tarkastellaan. Voidaan olettaa, että yksilöt haluavat olla kehittämässä työtään ja sen käytäntöjä parempaan suuntaan. Aktiivisen kehittämisen myötä myös työn-teko ja yhteydenpito työpaikalla voi helpottua, jonka voisi olettaa kuuluvan myös työntekijöiden motiiveihin.

6.3 Tutkimusmenetelmien arviointia

Tuloksia ja päätelmiä tarkastellessa tulee ottaa huomioon myös tutkimusaineisto ja siihen liittyvät tekijät. Haastattelut voivat tarjota esimerkiksi syvällistä tietoa, mutta ne sisältävät myös monia mahdollisia virhelähteitä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 201–202). Hyviä ja huonoja puolia löytyy yleisesti ottaen kaikista menetelmistä.

Aineisto koostui sekä haastatteluista, ryhmäpalaverista, viestihistoriasta sekä tutkijan havainnoista. Voisi olettaa, että monipuolinen lähestyminen aiheeseen lisäisi aineiston validiteettia. Kun havainnot ja oletukset tulevat eri puolilta ja eri lähteistä, voidaan olettaa, ettei tärkeimpiä ja oleellisimpia asioita voi ohittaa kuin tietoisesti niin valitsemalla. Havaintojen esiintyminen sekä haastatteluissa, viestihistoriassa että tutkijan havainnoissa voi kertoa jotain ilmiöiden todenperäisyydestä. Tässä yhteydessä ei ehkä voida puhua aineistotriangulaatiosta, mutta erilaisten aineistojen ja monien näkökulmien yhdistäminen voi parantaa tutkimuksen luotettavuutta.

Mäkelän mukaan aineistoa ei kannata kerätä liikaa, vaan on parasta ensin analysoida pienehkö aineisto. Vaikeutena on kuitenkin se, että aineiston keruu harvoin on jatkuva prosessi, joka voidaan katkaista kesken sopivassa kohdassa. (Mäkelä 1994, 163.) Tässä työssä aineisto on suhteellisen laaja ja monipuolinen, mikä voi aiheuttaa tietynlaista pintapuolista tarkastelua. Aiheisiin ei välttä-

mättä pureuduta syvälle, vaan niitä tarkastellaan kevyemmin eri puolilta. Toisaalta aineiston koon voi nähdä kohtuullisena. Aineisto kostuu haastatteluista, joihin ryhmäpalaverikin tavallaan kuuluu sekä viestihistoriasta. Näiden lisäksi tutkijan havainnot tulevat esiin, lähinnä johtopäätösten kohdalla.

Työn arvioinnissa tulee ottaa huomioon se, että haastatellut henkilöt eivät välttämättä edusta yleistä työntekijöiden mielipidettä. Voi olla, että haastatteluun ovat tulleet juuri ne, jotka välineeseen edes suhteellisen positiivisesti suhtautuvat. Osastojen johtajat kartoittivat välineitä paljon käyttäneitä henkilöitä ja kysyivät heiltä halukkuutta haastatteluun. Mahdollisista kieltäytymisistä ei tutkijalla ole tietoa. Voi myös olla, ettei negatiivisia mielipiteitä välttämättä haluttu tuoda suoraan esiin haastattelutilanteessa.

Haastatteluissa sattui muutenkin yllättäviä tekijöitä, jotka osaltaan saattoivat vaikuttaa haastattelujen kulkuun. Yhdessä loppuivat nauhurista patterit, yhdessä haastattelussa muut kävivät haastattelutilassa hoitamassa työhön liittyviä asioita, yhdessä haastattelussa haastatteluun kävi välillä odottamatta osallistumassa useitakin henkilöitä. Haastatteluja purettaessa tämä otettiin huomioon, ja eri yksilöiden kommentit eroteltiin toisistaan.

Myös tutkijan havaintojen kohdalla tulee olla kriittinen. Havainnot tulevat esiin enemmänkin johtopäätösten kohdalla, mutta ne ovat mahdollisesti vaikuttaneet tutkimukseen kokonaisuutena. Varsinkin kun tutkija on ollut kouluttamassa kokeiluun osallistuvia ja toiminut tukena koulutuksen aikana, voidaan nähdä mahdollisena tutkijan vaikutus ohjaamassa tutkimusta tiettyyn suuntaan. Tässä kohden esiin nousee myös ristiriitainen asetelma: tutkijan olisi seurattava kokeilun etenemistä, mutta prosessiin osallistuvana kouluttajana hänen tulisi myös ohjata kokeilua oikeille urille. Voiko tutkija vain katsoa vierestä, kun kokeilu epäonnistuu?

6.4 Kokeilun arviointia

Kvalitatiiviset metodit tähtäävät subjektiivisuuteen. Tutkimuksessa otetaan huomioon, että kaikki osa-alueet viestinnällisessä tilanteessa vaikuttavat kaikkien. Näin ollen yleensä ei pyritä etsimään kausaliteetteja. (Keyton 2006, 73.) Tässä työssä pyrittiin tutkimaan ja havainnoimaan yhtä ilmiötä tietyssä kontekstissa. Tuloksissa ei ole pyritty yleistettävyyteen.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusyksiköiden suuri joukko ei ole tarpeen tai mahdollinen. (Alasuutari 1994, 28-30.) Tässä työssä aineisto on suhteellisen monipuolinen, mutta osin myös rajoittunut. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusluonteeseen kuuluu kuitenkin kokonaisuuden tarkastelu, eikä laaja aineisto ole välttämättömyys. Tilastollista todennäköisyyttä ei tavoitella, kuten ei tässä työssäkään.

Laadulliseen tutkimukseen myös kuuluu ymmärtävä selittäminen, muuhun teoreettiseen viitekehukseen viittaaminen sekä havaintojen yhdistäminen. (Alasuutari 1994, 42.) Nämä kvalitatiivisen tutkimuksen piirteet löytyvät myös tästä tutkimuksesta. Tarkoituksena on ollut kartoittaa ja pyrkiä ymmärtämään uuden välineen käyttöönoton prosessia. Teoreettinen viitekehys teknologiavälitteisestä viestinnästä tukee tehtyjä havaintoja. Havaintoja on myös pyritty yhdistelemään.

Lähdekritiikki ei ole mekaaninen operaatio, vaan se edellyttää terveen järjen käyttöä esimerkiksi pohdittaessa saatujen tietojen luotettavuutta. Esimerkiksi arkaluontoisempia asioita käsiteltäessä tietoihin on suhtauduttava kriittisemmin. (Alasuutari 1994, 90.) Tässä yhteydessä saatuja tietoja voidaan pitää suhteellisen luotettavina. Kyseessä on kokeilu työyhteisön kontekstissa, jossa aiheet eivät esimerkiksi ole kovin arkaluontoisia tai latautuneita, vaan enemmänkin asiakaskeistä työtehtävien hoitoa. Myös haastattelutilanteissa voidaan olettaa olevan tiettyä latausta esimerkiksi suhteessa työnantajaan. Kokevatko työntekijät, että heidän pitäisi suhtautua myönteisesti uusiin kokeiluihin ja työn kehittämisiin?

seen? Jos työnantajan koetaan vaativan tätä, arviot kokeilusta voivat olla positiivisesti värittyneitä.

Pikaviestimen kohdalla tarkoitus oli tutkia pikaviestintä, sen hyviä ja huonoja ominaisuuksia. Tarkoituksena oli myös jakaa tutkimusta yleisemmin yksilö -ja yhteisötason tarkasteluun. Tämäntapainen jaottelu osoittautui kuitenkin hieman keinotekoiseksi, eikä se oikeastaan ollut tarkoituksenmukainen. Jotta jako onnistuisi, olisi analyysiä tullut jo menetelmätasolla jakaa selvemmin yksilö -ja yhteisötasoon, henkilökohtaisen sekä makrotason tarkasteluun. Tämän työn tuloksissa yksilön ja yhteisön tasoa ei ole haastattelujen osalta erikseen eritelty, tosin tekstin tasolla erittelyä voi paikoin olla. Jako voisi pikemminkin olla välineen ja yhteisön välillä. Vastauksissa käydään kuitenkin enemmänkin välinettä läpi eri tavoin, sekä välinettä käyttävää yhteisöä ja sen ominaisuuksia. Tarkempi jaottelu olisi voinut olla paikallaan, mutta osaa näistä seikoista ei ollut ennakoitu ennen haastattelujen tekoa.

Yhtenä työn tarkoituksena oli kuvata pikaviestintä välineenä. Työssä ei kuitenkaan mennä pikaviestimeen välineenä kovin syvälle, esimerkiksi sen konkreettisiin ominaisuuksiin. Keskittyminen liian pieniin seikkoihin olisi voinut typistää tutkimusta yhteisölliseltä puolelta, joka todennäköisesti vaikutti kokeiluun enemmän kuin välineen pienet tekniset seikat. Jos pikaviestimeen haluaisi tutustua todella tarkasti, olisi tarvetta kokonaan uudelle tutkimukselle. Toisaalta yhteyttä tässä kohden voi nähdä tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin: ne olivat tarpeeksi laajat, mutta ehkä pieni tarkennus ja fokusointi olisi ollut tarpeen.

Tutkimuksen aikataulu toi oman lisänsä työn toteutukseen. Aikataulu oli välillä hieman kireä, eikä aikaa välttämättä ollut tarpeeksi esimerkiksi välineen valintaan ja sen todella perusteelliseen testaukseen ja tutkimiseen. Välillä kokeilun vaiheet saattoivat myös seisoa paikallaan, esimerkiksi erilaisia lupia odotellen. Välillä koulutukset tulivat nopealla varoitusajalla, kuten myös haastattelut, joka karsi aikaa valmistautumisesta. Joissain kohdin työtä nopea valmistautuminen

voi tulla esiin. Nopeasta aikataulusta johtuen eri osapuolilta vaadittiin myös paljon joustavuutta ja nopeaa reagoitua, mikä sujui tässä tapauksessa hyvin.

Esiselvityksen aikana Skypein valinta herätti keskustelua. Sen tilalle olisi haluttu vielä etsiä jokin käyttötarkoitukseen erikseen suunniteltu suojattu chat. Lähinnä keskustelua herätti Skypein suojaus palomuuria ja verkon käyttöä yleensä ajatellen. Pelkona oli, että Skype mahdollistaa tietoturvaan aukkoja. Skypein valinta oli loppujen lopuksi monimutkainen prosessi. Se ei ehkä ole tähän tarkoitukseen paras väline, josta tosin oli hieman erimielisyyksiäkin.

Kokeilu kuitenkin suoritettiin Skypellä, johtuen enimmäkseen seuraavista syistä: Skype on helppokäyttöinen ja toimiva ohjelma. Kokeilun aikataulu ei sallinut enää ohjelman vaihtamista, vastaavan ohjelman etsiminen ja huolellinen testaaminen olisi vienyt paljon aikaa. Myös ohjeistus oli jo valmiina käyttöä varten. Kokeilu tulisi antamaan hallinnolle hyvää kokemusta Skypein käytöstä myös tulevaisuutta ajatellen, nimenomaan ajatellen sen puheluominaisuuksia. Tosin koulutuksiin ei käytetty kovin paljoa aikaa, vaan Skype ominaisuuksineen käytiin suhteellisen nopeasti läpi. Ehkäpä pidemmän ajan varaaminen sekä tarkempi läpikäynti olisi ollut paikallaan.

Myös aiheeseen liittyvää teoriakirjallisuutta voi kritisoida. Teknologiavälitteinen viestintä on nopeasti kasvava ala, jonka vauhdissa teoreettinen tutkimus ei välttämättä pysy. Jo muutamankin vuoden takainen tieto voi joidenkin välineiden kohdalla olla osittain vanhentunutta. Teknologiavälitteistä viestintää laajasti ja ajanmukaisesti käsittelevälle kirjallisuudelle olisi silti tarvetta.

7 PÄÄTÄNTÖ

Pikaviestimen koettiin olevan informaali, keskustelunomainen dokumentoitava väline. Ohjelma oli yksinkertainen ja suhteellisen helppokäyttöinen. Sen koettiin enemmän helpottavan kuin vaikeuttavan työntekoa. Välineen käyttöönoton koettiin olevan hyvää harjoittelua tulevaa varten, sekä hyvää kokemusta välineestä yleisestikin ottaen. Pikaviestimestä löytyi myös huonoja puolia: käyttö oli ajoittain epäselvää liittyen esimerkiksi käytön sääntöihin.

Pikaviestintä käytettiin enimmäkseen aineistoista sekä tietokannoista keskustelemiseen. Odotukset kokeilusta toteutuivat siltä osin kun niitä oli. Kirjasto kontekstina vaikutti suhteellisen paljon välineen käyttöön. Esimerkiksi kokeilussa esiin tulleet kiire sekä asiakaspalveluluonne liittyvät enemmänkin kirjastoon kontekstina kuin itse välineeseen.

Tuloksista pääteltiin seuraavaa. Kokeilu on ollut kokonaisuutena onnistunut ja tarvetta viestinnän parantamiseen kirjastotoimen sisällä löytyy. Väline on soveltunut käyttöön osittain hyvin, mutta esimerkiksi kiire sekä asiakaspalvelutyö vaikeuttavat käyttöä. Tässä kokeilussa pikaviestin on soveltunut hyvin tiedottamiseen, joka on välineen avulla ollut nopeaa. Sääntöjä, kuittauksia, kanavajakoa sekä kahdenvälistä chattailua ja muita sopimuksia tulee kuitenkin vielä tarkentaa. Myös lisäkoulutuksen ja muun tuen antamista tulee selvittää tarkemmin. Viestintäkanavien eriyttäminen olisi myös tarpeellista. Tällä tarkoitetaan erillisten kanavien varaaminen kirjaston sisäisten asioiden hoitoon sekä asiakkaiden käyttöön.

Pikaviestimen, kuten muidenkin uusien välineiden käyttöönotto on monitahoinen prosessi. Siihen vaikuttavat väline, välineen käyttöön ottava organisaatio, kouluttajat, käytössä oleva laitteisto, asenteet, mielipiteet sekä organisaatiossa välineelle rakentuva käyttö. Käyttöönotto on prosessi, jossa useat tekijät vaikuttavat yhtä aikaa toisiinsa. Mikä on välineen vaikutusta, mikä on yhteisön vaikutusta, ei välillä voida erottaa. Väline muokkaa yhteisön tapoja juuri siinä kontekstis-

sa, ja yhteisö ottaa välineen omalla tavallaan käyttöön, uusia tapoja keksien ja luoden.

Työ oli kokonaisuutena työnäytteen tapainen. Olin vahvasti mukana työn suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa sekä sen purkamisessa. Projekti oli antoisaa mutta myös vaativa. Omalta osaltani koko käyttöönotto ja sen tutkiminen lisäsi asiantuntemustani viestinnästä ja omaa näkemystäni projektien toteuttamisesta sekä niiden hallinnasta. Kokeilu tarjosi mahdollisuuden monipuoliseen työskentelyyn: tein koulutusmateriaalit, pidin koulutuksia, suunnittelin aikatauluja sekä pidin huolta projektin etenemisestä. Koen, että koko työ tarjosi minulle hyvän mahdollisuuden kerätä ja koota omaa viestinnällistä osaamistani, jota olen opinnoissani kartuttanut.

Työn tuloksista voi olla apua vastaavanlaista prosessia suunnitteleville. Työn tuloksien ja prosessin kuvauksen avulla voi ennakoida vastaavaa kokeilua, vaikka kokeilu ei samanlainen tulisi olemaankaan. Esimerkiksi esiselvitystyön tulee olla perusteellista kuten myös välineen testauksen. Koulutukseen ja lisätukeen tulee myös panostaa. Yksi tärkeä seikka voi kuitenkin olla suurempi kontekstin huomioiminen: mikä on välineen funktio? Millainen työyhteisö on, miten se toimii? Onko jo vallitsevassa viestintätilanteessa parantamisen varaa, ja jos on, niin mitä tulisi tehdä? Jos työpaikan yhteydenpitokanavat ovat muutenkin heikossa käytössä, ei uusi väline välttämättä ratkaise ongelmia.

Jatkotutkimukselle pikaviestimen parissa löytyy paljon haasteita. Jo tämän työn aineistoon voisi keskittyä tarkemmin, esimerkiksi vaikkapa viestihistoriaan. Onko viesteissä löydettävissä eroa esimerkiksi kokeilun edetessä? Onko viestinnälle olemassa tiettyjä ääneenlausumattomia sääntöjä, joita käyttäjät oppivat välinettä käyttäessä? Myös pikaviestimen tarkempi tutkiminen välineenä ominaisuuksineen olisi tarpeellista. Pelkästään pikaviestimen käyttöliittymästä ja sen huolellisesta tarkastelusta voisi löytää paljon analysoitavaa. Toisaalta laajempi ja syvällisempi analyysi pikaviestimen käyttöönottoon liittyvistä sosiaalisista prosesseista voisi valottaa yhteisöä ja sen merkitystä paremmin, mikä voi olla välineen kohdalta ratkaisevassa osassa.

8 KIRJALLISUUS

- Adams, T. & Norman, C. 2001. *The internet: effective online communication*. Fort Worth: Harcourt.
- Alasuutari, P. 1994. *Laadullinen tutkimus. 2., uudistettu painos*. Tampere: Vastapaino.
- Barack, L. 2006. Librarians go trendspotting. *School Library Journal* Mar 2006, Vol. 52 Issue 3, 36.
- Barnes, S. 2002. *Computer mediated communication: Human to human communication across the internet*. Boston: Allyn & Bacon.
- Barnes, S. B. 2001. *Online connections: Internet interpersonal relationships*. Cresskill: Hampton Press.
- Baron, N., S. 2005. Instant messaging and the future of language. *Communications of the ACM* 48, 29–31.
- Big Blue Ball. Everything about instant messaging. 2006.
<<http://www.bigblueball.com/im/trillian/index.php>>. (viitattu 18.5.2006.)
- Bock, W. 2003. Some rules for virtual teams. *Journal for Quality & Participation* 26, 43.
- Broida, R. 2005. Msn. *PC Magazine* 24, 120–122.
- Buff, H. 2005. Mainstreaming Chat. *Library Journal, Net Connect*, 130, 32.
- Christians, C. G., & Chen, S-L. S. 2004. Introduction: Technological environments and the evaluation of social research methods. Teoksessa Johns, M.D., Chen, S-L. S., & Hall, G.J. (toim.), *Online social research : methods, issues, & ethics*. New York: Peter Lang.
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. 1984. Information richness: A new approach to managerial behaviour and organization design. *Research in Organizational Behaviour* 6, 191–233. Greenwich: JAI.
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. 1986. Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32, 554–571.
- DeSanctis, G. & Fulk, J. (toim.) 1999. *Shaping organization form : communication, connection, and community*. Thousand Oaks: SAGE.
- DeSanctis, G. & Poole, M. S. 1994. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science* 5, 121–147.

- Farmer, R. 2005. Instant messaging. *Educause Review* 40, 48–62.
- Fontana, A. & Frey, J. H. 1994. Interviewing. The art of science. Teoksessa N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (toim.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: SAGE.
- Frاند, J. L. 2000. The information-age mindset: Changes in students and implications for higher education. *Educause Review* 35, 14–24.
- Gold, R. L. 1958. Roles in sociological field observations. *Social Forces*, 36, 217–223.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. 1994. Competing paradigms in qualitative research. Teoksessa N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (toim.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: SAGE.
- Gubrium, J. F. & Holstein, J. A. 2000. Introduction: The discipline and practise of qualitative research. Teoksessa N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (toim.), *Handbook of qualitative research*. 2nd ed. Thousand Oaks: SAGE.
- Handel, M. & Herbsleb, J. D. 2002. What is chat doing in the workplace? Conference proceedings. ACM conference on Computer supported cooperative work, 1–10.
- Herbsleb, J. D., Atkins, D. L., Boyer, D. G., Handel, M. & Finholt, T. A. 2002. Introducing instant messaging and chat in the workplace. Conference proceedings. SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Changing our world, changing ourselves, 171–178.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 1997. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Honan, M. 2005. Instant-messaging software. *Macworld* 22, 5.
- Houghton, S. & Schmidt, A. 2005. Web-based chat VS. instant messaging. *Online*, 29, 26–30.
- Huang, A. H. & Yen, D. C. 2003. Usefulness of instant messaging among young users: Social vs. work perspective. *Human Systems Management* 22, 63–72.
- Keyton, J. 2006. *Communication research : asking questions, finding answers*. Boston : McGraw-Hill Higher Education.
- Krause, J. 2005. Like e-mail, only faster. *ABA Journal* 91, 5.
- Instant messaging planet, 2006.
<<http://www.instantmessagingplanet.com/faq/>>. (viitattu 18.5.2006.)

- Lindlof, T. R. & Taylor, B. C. 2002. *Qualitative communication research methods*. 2nd ed. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Lipnack, J. & Stamps J. 2000. *Virtual teams: people working across boundaries with technology*. 2nd ed. New York: Wiley.
- Littlejohn, S. W. 1999. *Theories of human communication*. 6th ed. Belmont: Wadsworth.
- Majchrzak et al. 2000. Technology adaptation: The case of a computer-supported inter-organizational virtual team. *MIS Quarterly* 24, 569–600.
- Markus, M. L. 1990. Toward a "critical mass" theory of interactive media. Teoksessa Fulk, J. & Steinfeld. C. (toim.), *Organizations and communication technology*. Newbury Park: Sage.
- Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. laitos. Helsinki: International Methelp.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative data analysis*. 2nd ed. Thousand Oaks: SAGE.
- Miller, K. 1999. *Organizational communication: approaches and processes*. 2nd ed. Belmont: Wadsworth.
- Mäkelä, K. 1994. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa V. A. Niskanen, (toim.), *Tieteellisten menetelmien perusteita ihmistieteissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Nardi, B. A., Whittaker, S. & Bradner E. 2000. Interaction and outeraction: instant messaging in action. Conference proceedings. ACM conference on Computer supported cooperative work, 79–88.
- Orlikowski, W. J., Yates, J., Okamura, K. & Fujimoto, M. 1999. Shaping electronic communication: The metastructuring of technology in the context of use. Teoksessa G. DeSanctis, & J. Fulk, (toim.), *Shaping organization form : communication, connection, and community*. Thousand Oaks: SAGE.
- PC World, 2002. Vol. 20 Issue 9, 163. <www.pcworld.com>.
- Postumes, T., Spears, R. & Lea, M. 1998. Breaching or building social boundaries? Side-effects of CMC. *Communication Research* 25, 689–716.
- Rice, R. E. & Love, G. 1987. Electronic emotion: Socioemotional content in a computer-mediated communication network. *Communication Research* 14, 85–108.
- Roberts, D. F., Foehr, U. G. & Rideout, V. 2005. *Generation M: Media in the lives of 8-18 Year-Olds*. A Kaiser Family Foundation Study.

- Rubin, R. B., Rubin, A. M. & Piele, L. J. 2000. Communication research: Strategies and sources. 5th ed. Belmont, CA: Wadsworth.
- Ruppel, M. & Fagan, J. C. 2002. Instant messaging reference: users' evaluation of library chat. *Reference Services Review* 30, 183–197.
- Schmidt, A. & Stephens, M. 2005. IM me. *Library Journal* 130, 34–35.
- Sivunen, A. & Valo, M. 2006. Team leaders' technology choice in virtual teams. *IEEE Transactions on Professional Communication* 49, 57–68.
- Skype, 2006. <<http://www.skype.com/products/>>. (viitattu 6.2.2006.)
- Skype, 2006. <http://support.skype.com/index.php?_a=knowledgebase&_j=questiondetails&_i=145>. (viitattu 6.2.2006.)
- Stake, R., E. 1994. Case studies. Teoksessa N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (toim.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: SAGE.
- Suchan, J. & Hayzak, G. 2001. The communication characteristics of virtual teams: A case study. *Transactions on Professional Communication* 44, 174–186.
- Tang, J. C. & Begole, J. 2003. Beyond Instant Messaging. *Queue* 1, 28–37.
- Tietokone lehti, 2006.
<http://www.tietokone.fi/uutta/uutinen.asp?news_id=25878&tyyppi=1>. (viitattu 6.2.2006.)
- Walther, J. B. 1992. Interpersonal effects in computer-mediated Interaction. A relational perspective. *Communication Research* 19, 52–90.
- Walther, J. B. & Parks, M. R. 2002. Cues filtered out, cues filtered in. Computer-mediated communication and relationships. Teoksessa M. L., Knapp, & J. A., Daly (toim.) *Handbook of interpersonal communication*. 3. painos. Thousand Oaks: SAGE, 529–563.
- Webster, J. & Cameron, A. F. 2005. Unintended consequences of emerging communication technologies: Instant messaging in the workplace. *Computers in Human Behavior* 21, 85–103.
- Wikipedia, 2006. <<http://fi.wikipedia.org/wiki/Pikaviestin>>. (viitattu 6.2.2006.)
- Wood, A. F. & Smith, M. J. 2001. Online communication: linking technology, identity, and culture. Mahwah: LEA.

LIITE – Ohje Skypeen käyttöön

Ohje Skypeen käyttöön (Version 2.0.0.79)

1.3.2006

Pekka Majaniemi
pekrmaja@cc.jyu.fi
050-3534693

Peruskäyttöohjeita

Ohjelman käynnistys ja sisäänkirjautuminen

Käynnistä Skype pikakuvakkeesta tai Windowsin valikosta

- Aukeaa ikkuna ”**Kirjaudu Skypeen**”
 - Syötä kenttiin Skype-nimi, eli osastotunnus, sekä salasana ja valitse **Kirjaudu**

Chatin aloitus

Skypen käynnistyessä aukeaa Skypen pääikkuna. Ikkunassa näkyvät mm. yhteystietosi, eli toisten käyttäjien nimet. Avaa käytettävät chatit **Työkalut** valikon kautta.

- Valitse *Työkalut* > *Suosikki chatit* > ja valitse käytettävät chatit (Pallas ja Kyselyt ja ilmoitukset). Avaa ensin toinen, jonka jälkeen toinen samaa kautta *Työkalut* > *Suosikki chatit*

Uudet ikkunat aukeavat. Kaikki chatiin osallistuvat toimitilat näkyvät ikkunoiden oikeassa reunassa.

Kun aloitatte chatin, vain yhden tarvitsee aloittaa, ja muut kirjautuessaan Skypen sisään liittyvät mukaan. Näin ollen ensimmäisenä koneella oleva ja työpäivän aloittava henkilö voi aloittaa chatin. Lähetetyt viestit tulevat myös muille käyttäjille näiden avatessa Skypen.

Kun chat-ikkuna aukeaa, ruutuun voi tulla vanhoja viestejä joita on aiemmin lähetetty. Voit tyhjentää näytön vanhoista viesteistä klikkaamalla hiiren oikeaa näppäintä ison tekstikentän päällä. Avautuvasta valikosta valitse Tyhjennä viestit, jolloin kenttä tyhjenee ja voit aloittaa keskustelun tyhjästä ruudusta.

HUOM! Chattia ei saa lopettaa chat-ikkunan punaisesta lopetus painikkeesta. Tällöin chat sulkeutuu, ja siihen uudelleen liittyminen hankaloituu. Kun suljet chatin, sulje vain ikkuna normaalisti oikean yläkulman rastista.

Jos kuitenkin näin käy, toisen osaston tulee kutsua lopettanut uudelleen mukaan chatiin. Ohjeet toisen käyttäjän lisäämiseen löytyvät näistä ohjeista kohdasta **Lisäohjeet** > **Käyttäjän lisäys** > Kohdasta ”**Lisää muita henkilöitä tähän chattiin!**”

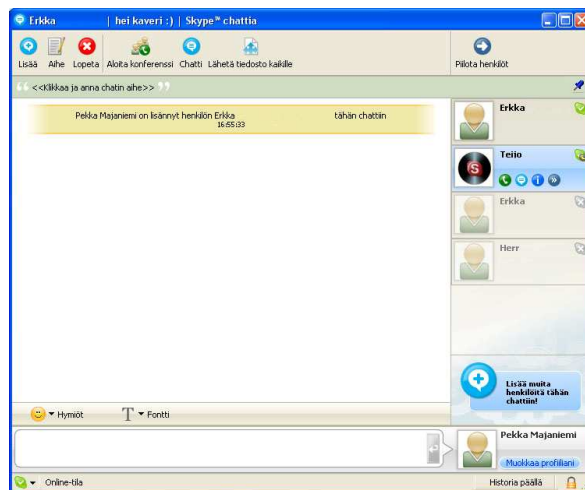


Viestien lähetys

Viestien lähetys Skypellä on todella helppoa. Kun chati on avattu voit aloittaa viestien lähetyksen.

- Klikkaa hiirellä alhaalla olevaa tekstikenttää
- Kirjoita viesti
- Paina tekstikentän oikeassa reunassa olevaa painiketta tai paina enteriä lähettääksesi viestin
- Viesti tulee isoon tekstikenttään, josta se on kaikkien luettavissa reaaliaikaisesti

Voit sulkea Skypen pääikkunan kokonaan. Pääikkuna sulkeutuu, mutta chati jää päälle. Voit halutessasi avata pääikkunan takaisin klikkaamalla hiirellä Windowsin alapalkissa oikealla olevaa Skype painiketta tai työpöydän kuvaketta.



Jos tekstikenttä tuntuu liian pieneltä, voit myös piilottaa chatiin osallistuvien henkilöiden tiedot ruudulta.

- Paina chat -ikkunassa oikealla ylhäällä olevaa **Piilota henkilöt** -painiketta, jolloin oikealla oleva käyttäjäpalkki poistuu. Näin tekstikenttä laajenee ja koko ikkuna selkenee hieman.
- Jos haluat osallistujien tiedot takaisin, paina **Näytä henkilöt** -painiketta.

Lopetus ja uloskirjautuminen

- Voit sulkea chatin sulkemalla chat-ikkunan normaalisti klikkaamalla oikeassa yläkulmassa olevaa rastia
HUOM! Chattia ei saa lopettaa chat-ikkunan punaisesta lopetus painikkeesta.
- Skypen voit sulkea pääikkunasta valitsemalla *Tiedosto > Kirjautu ulos*

Mahdolliset ongelmat

- Jos teksti on liian pientä, voit muokata sitä painamalla **Fontti** painiketta > aukeaa uusi ikkuna, josta voit valita kirjainkoon
- Suljet vahingossa koko chat -ikkunan. Ei hätää, avaat vain Skypen pääikkunan > *Työkalut > Suosikki-chatit* valikosta chatin uudelleen. Viestihistorian pitäisi olla käytössäsi vaikka olisit välillä sulkenut ikkunan.
- Painat vahingossa **Soita** näppäintä. Ei hätää, sulje puhelu painamalla punaista luuria.
- Tämän ei pitäisi oikeilla asetuksilla olla mahdollista, mutta muut kirjaston ulkopuoliset käyttäjät saattavat yrittää soittaa tai chatata sinulle. Kieltäydy kaikista mahdollisista yhteydenotoista.
 - Joku yrittää lisätä sinut yhteystietoihinsa
 - Aukeaa **”Tervehdys! ..”** ikkuna
 - Valitse **Näytä lisäasetukset** ja valitse **Torju tämän henkilön yhteydenotot vastaisuudessa** ja paina **Ok**

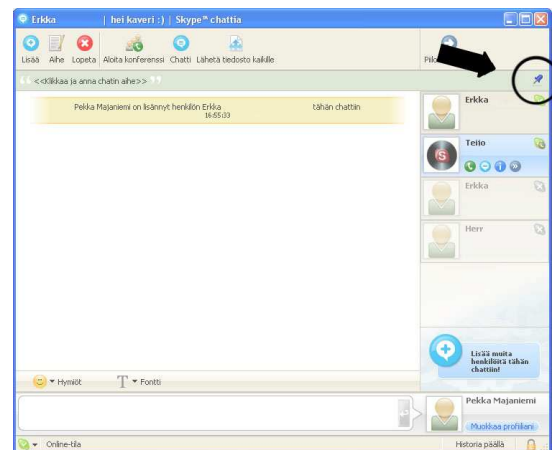
Lisäohjeita

Käyttäjän lisäys

Chattiin voidaan mahdollisesti lisätä myöhemmin uusia osastoja, josta sovitaan erikseen ja ilmoitetaan asianomaisille. Uuden käyttäjän lisäys tapahtuu seuraavasti.

- Valitse **Lisää yhteystieto**. Kuvake löytyy suoraan Skypen perusikkunasta, tai *Työkalut* valikosta > *Lisää yhteystieto*
- Syötä kenttään etsittävän käyttäjän tiedot
- Paina **Hae**
- Henkilön nimi aukeaa kenttään alas
- Valitse oikean henkilön yhteystiedot aktiiviseksi klikkaamalla hiirellä. Paina **Lisää välittu yhteystieto** –painiketta ja henkilön tiedot lisäytyvät yhteystietoihisi

- Avaa chat-ikkuna
- Klikkaa hiirellä oikealla alhaalla olevaa ”**Lisää muita henkilöitä tähän chattiin!**” painiketta
- Valitse uuden käyttäjän nimi vasemmanpuoleisesta ikkunasta. Tämän jälkeen paina **Lisää** –painiketta.
- Yhteystiedot siirtyvät oikeanpuoleiseen ruutuun
- Paina **Ok**
- Tee sama molempiin chatteihin (Pallas ja Kyselyt ja ilmoitukset)

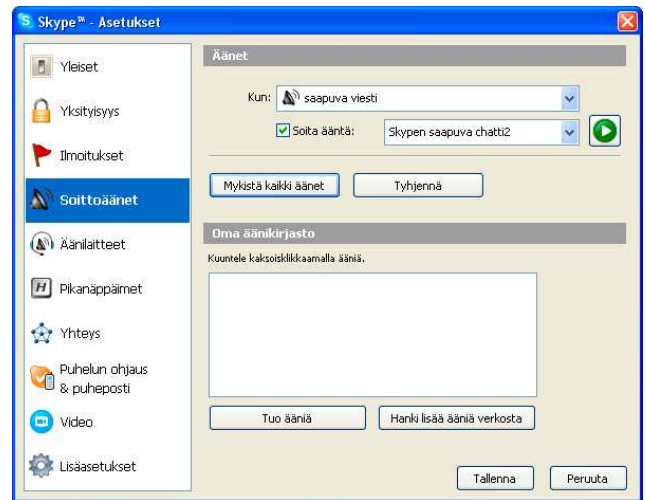


- Tämän jälkeen klikkaa chat-ikkunassa oikealla ylhäällä olevaa sinistä painiketta **kahdesti**, jolloin uusi käyttäjä lisätään osallistujaksi suosikki-chattiin. Ensimmäisellä klikkauksella chatti poistuu suosikeista ja toisella klikkauksella se lisätään sinne uudelleen uusien osallistujien kera.
- Tee sama molempiin chatteihin (Pallas ja Kyselyt ja ilmoitukset)

Äänimerkin valinta

Jos haluat saapuvan viestin ilmoitukseksi äänimerkin, toimi seuraavasti.

- Valitse pääikkunasta *Työkalut > Asetukset > Soittoäänet*
- Klikkaa *Mykistä kaikki äänet/ Valitse kaikki soittoäänet* –painiketta, niin että siinä lukee *Valitse kaikki soittoäänet*
- Ota *soittoääni* pois, valitsemalla ylimmästä valikosta *soittoääni* ja ota vinksu pois kohdasta *Soita ääntä* (Näin ollen Skype ei soita ääntä jos joku vahingossa yrittää soittaa sinulle.)
- Lisää soittoääni ylimmästä valikosta kohtaan *saapuva viesti*, jos sitä ei vielä ole. Siis klikkaamalla *saapuva viesti* kohta aktiiviseksi, sen jälkeen lisää vinksu kohtaan *Soita ääntä*
- Toiseksi ylimmästä valikosta voit valita sopivan soittoäänen. Oikealla olevaa vihreää painiketta painamalla voit kuunnella mahdollisia soittoääniä.
- Kun oikea ääni löytyy, klikkaa *Tallenna*



Voit säätää myös tietokoneesta koneen yleistä volyyymia, jotta äänimerkki kuuluisi. Jos haluat myöhemmin poistaa äänimerkin, klikkaa *Mykistä kaikki äänet*. Näin Skypen äänitoiminnot on estetty.

Pelissäntöjä Skypeen käyttöön

Chatin tehokas käyttö edellyttää yhdessä sovittuja pelissäntöjä, jotta käyttö olisi mahdollisimman ongelmaton. Kun kokeilu alkaa, Skype tulee käynnistää työvuorojen alkaessa, jotta yhteydenotot ovat mahdollisia. Työvuorojen aikana tulee myös pyrkiä siihen, että joku lukee viestejä. Jos koneen äärellä ei työskennellä, voi joku välillä tarkastaa onko viestejä tullut. Tämän avuksi Skypeen voi laittaa esimerkiksi lyhyen äänimerkin kertomaan tulevista viesteistä.

Tulee myös kuitenkin harkita koska olisi sopivampaa käyttää sähköpostia esimerkiksi silloin kun halutaan että viestinnästä jää selvempi dokumentti. Myös vähemmän kiireellisille ja pidemmällä tähtäimellä suunniteltaville asioille sähköposti voi olla parempi väline.

Chatit

Pallas

Pallas -chat on varattu viestien vaihdolle, joka koskee esimerkiksi

- Pallas Prota (hidastelua, jumiutumisia, katkoja)
- verkkohäiriöitä (jos verkko on täysin poikki täytyy turvautua puhelimeen)
- Pallas Pro päivitysongelmia
- tulostusongelmia
- Introvikoja

Kyselyt ja ilmoitukset

Kyselyt ja ilmoitukset –chat on varattu kirjaston sisältöihin, koskien esimerkiksi varauksia, ilmoituksia, kyselyitä tai muuta tiedottamista.

Ohjeita kuittausta vaativille viesteille:

Kuittauksen sääntöjen avulla on helpompaa saada selville ketä viesti koskee, sekä viestit on helpompi kuitata vastaanotetuksi. Sääntöjen avulla voidaan myös välttyä sekaannuksilta.

-Viestit, jotka on selkeästi kohdennettu jollekin osastolle, vaativat kuittauksen. Kuittaus voi olla vaikkapa vain ok, mutta se tulee silti kirjoittaa chatiin. Näin lähettäjä tietää, että viesti on tullut perille ja joku on sen lukenut.

-Kun lähetät viestin tietylle osastolle, laita viestin alkuun kenelle se on tarkoitettu.

Esimerkki chatista:

hua_jkl sanoo:

pka: löytyykö teiltä hyllystä...

pka_jkl sanoo:

ok, tarkistamme

Jos viestiin ei tule kuittausta lyhyen ajan sisällä (aikamäärä voidaan sopia erikseen), tulee asia hoitaa perinteisemmin puhelimitse.