

578.

**SÄHKÖPOSTIHAASTATELU
AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ**

**Tapaustutkimus saksalaisten ja japanilaisten harjoittelijoiden
sähköpostihaastattelusta**

**JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
Humanistinen tiedekunta
Viestintätieteiden laitos
Yhteisöviestinnän pro gradu –tutkielma
1.10.1998**

Ansa Kuoppala

Tiedekunta HUMANISTINEN		Laitos Viestintätieteiden laitos	
Tekijä Kuoppala Ansa Ritva Valpuri		Työn valvoja Professori Jaakko Lehtonen	
Työn nimi SÄHKÖPOSTIHAASTATTELU AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ. Tapaustutkimus saksalaisten ja japanilaisten harjoittelijoiden sähköpostihaastattelusta.			
Oppiaine Yhteisöviestintä	Työn laji Pro gradu – tutkielma	Aika Lokakuu 1998	Sivumäärä 77 + 10
<p>ABSTRACT</p> <p>This study describes an experiment using email as a data collection method in qualitative intercultural communication research. The present study is based on an intercultural communication research study conducted in the spring 1997 in which a classic data collection method, the face-to-face focussed interview, was adapted for use with electronic media. The aim of the intercultural communication research study was to study intercultural uncertainty of German trainees during their traineeship in Finland. Because of the data collection problems posed by the email interview, researcher decided to focus her study on the qualities of the email interview as a data collection method.</p> <p>This case study proposes to determine what kind of data collection method is email interview. This question is answered through an investigation of the theoretical and empirical issues that influence the quality and quantity of answers to email interviews, and by comparing the email interview to other methods of data collection. The theoretical framework is based on theories of computer-mediated communication and data collection methods. The method used is a qualitative research method in which experiences of focussed email interviews in the intercultural communication research study are subjected to the theoretical framework of computer-mediated communication and data collection methods.</p> <p>The present study indicates that the email interview can be an effective method for data collection, but a good research design is needed for its optimal use. Aside from the research design, the email interview can be considered a cheap data collection method, which reaches well its target. On the other hand it easily affects the sample in intercultural research settings and is a time-consuming method. Depending on the research design some qualities of email interview are variable. Based on this research the email interview can also be an extra-information providing method with a good response rate and a possibility for interactive information exchange.</p> <p>Because of the variable and invariable qualities of the email interview as a data collection method and because of the expanding use of email in both daily life and research work, this study provides a number of research topics for future research. Comparative studies of the qualities of different data collection methods in the same research settings, for example, could deepen and define further the qualities of email interview as a data collection method.</p>			
Asiasanat – Keywords email interview, computer-mediated communication, data collection method			
Säilytyspaikka Tourulan kirjasto			

TIIVISTELMÄ

Tämä työ käsittelee kokeilua, jossa sähköpostia käytettiin aineistonkeruumenetelmänä kvalitatiivisessa kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa. Tutkimus pohjautuu keväällä 1997 toteutettuun kulttuurienvälisen viestinnän tutkimukseen, jossa klassista aineistonkeruumenetelmää, kasvokkain tapahtuvaa teemahaastattelua, sovellettiin sähköisessä muodossa. Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia saksalaisten harjoittelijoiden kokemaa kulttuurienvälisestä epävarmuudesta Suomessa tehdyn työharjoittelun aikana. Koska sähköpostihaastattelun yhteydessä ilmeni ongelmia, tutkija päätti kohdentaa tutkimuksensa sähköpostihaastatteluun aineistonkeruumenetelmänä.

Tämän tapaustutkimuksen tutkimuskysymys on: millainen aineistonkeruumenetelmä on sähköpostihaastattelu? Tutkimuskysymykseen etsitään vastauksia tarkastelemalla niitä teoriaan ja aineistoon perustuvia tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa sähköpostihaastatteluvastausten laatuun ja määrään, sekä vertailemalla sähköpostihaastattelua muihin aineistonkeruumenetelmiin. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu tietokonevälitteiseen viestintään ja eri aineistonkeruumenetelmiin liittyviin teorioihin. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusta, jossa sähköpostissa toteutetun kulttuurienvälisen viestinnän teemahaastattelun kokemuksia reflektotiin tietokonevälitteisestä viestinnästä ja eri aineistonkeruumenetelmistä muodostettuun teoreettiseen viitekehykseen.

Tämän tutkimuksen mukaan sähköpostihaastattelu voi olla hyvä aineistonkeruumenetelmä, mutta sen käyttö edellyttää huolellista tutkimuksen suunnittelua. Tutkimuksesta riippumatta sähköpostihaastattelua voidaan pitää halpana ja hyvin kohteensa tavoittavana aineistonkeruumenetelmänä, mutta sen käyttö kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksissa muokkaa helposti otantaa ja vie paljon aikaa. Tutkimuksen suunnittelusta riippuen osaa sähköpostihaastattelun ominaisuuksista voidaan pitää muuttuvina. Tämän tutkimuksen mukaan sähköpostihaastattelu voi olla myös lisäinformaatiota välittävä, hyvän vastausprosentin omaava ja vuorovaikutusmahdollisuuksia tarjoava aineistonkeruumenetelmä.

Sähköpostihaastattelun tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta johtuvista muuttuvista ja muuttumattomista aineistonkeruuminäisyyksistä sekä sähköpostin lisääntyvästä niin jokapäiväisestä kuin myös tutkimuksen yhteydessä tapahtuvasta käytöstä johtuen tämä tutkimus tarjoaa paljon aiheita uusille tutkimuksille. Esimerkiksi samanlaisen tutkimuksen yhteydessä eri aineistonkeruumenetelmiä vertailevilla tutkimuksilla voitaisiin saada syvempiä ja tarkempia kuvauksia sähköpostihaastattelusta aineistonkeruumenetelmänä.

ASIASANAT: sähköpostihaastattelu, tietokonevälitteinen viestintä, aineistonkeruumenetelmä

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
------------------	---

TUTKIMUS I

KULTTUURIENVÄLISEN VIESTINNÄN TUTKIMUS: 'SAKSALAISTEN TYÖHARJOITTELIJOIDEN KOKEMA EPÄVARMUUS SUOMALAISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ`

2 SAKSALAISTEN TYÖHARJOITTELIJOIDEN KOKEMA EPÄVARMUUS SUOMALAISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ	4
2.1 Tutkimusteema ja tutkimuskysymykset	4
2.2 Teoriataustaa	5
2.2.1 Työyhteisöön sosiaalistuminen	5
2.2.2 Epävarmuuden kokeminen ja sen vähentämisstrategiat	6
2.3 Tutkimustyyppin ja -menetelmän valintaan vaikuttaneet tekijät	7
2.4 Tutkimuksen toteutus ja tuloksia	8
2.4.1 Tutkimuksen valmistelut ja kysely	8
2.4.2 Kyselyn tuloksia	9
2.4.3 Sähköpostihaastattelu ja sen tuloksia	11
2.5 Sähköpostihaastatteluvastausten väheneminen - motiivi aineistonkeruumenetelmän tutkimiselle	16

TUTKIMUS II

SÄHKÖPOSTIHAASTATTELU AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ. TAPAUSTUTKIMUS SAKSALAISTEN JA JAPANILAISTEN HARJOITTELIJOIDEN SÄHKÖPOSTIHAASTATELUSTA

3 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	17
3.1 Tutkimuksen taustaa	17
3.2 Kysely aineistonkeruumenetelmänä	18
3.3 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä	19
4 TIETOKONEVÄLITTEINEN VIESTINTÄ JA SÄHKÖPOSTI	20
4.1 Tietokonevälinen viestintä ja sähköposti	20
4.2 Sähköpostiviestinnän ominaisuuksia	21

4.3 Sähköpostin historiaa	21
4.4 Tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksen kehittyminen.....	22
5 KAKSI NÄKÖKULMAA VIESTINTÄTEKNOLOGIAN KEHITYKSEEN.....	23
5.1 Ensimmäisen ja toisen asteen vaikutukset viestintäteknologian kehityksessä.....	23
5.2 Ensimmäisen asteen vaikutukset sähköpostiviestinnässä	24
5.3 Toisen asteen vaikutukset sähköpostiviestinnässä	25
6 TEORIOITA TIETOKONEVÄLITTEISESTÄ VIESTINNÄSTÄ.....	26
6.1 Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden taustaa	26
6.2 Sosiaalisen läsnäolon teoria (Social Presence Theory)	27
6.3 Median monipuolisuuden teoria (Media Richness Theory).....	28
6.4 Sosiaalisen kontekstin puutteellisten vihjeiden teoria (Reduced Social cues Approach / Lack of Social Context Cues).....	30
7 NÄKÖKULMIA TIETOKONEVÄLITTEISEEN VIESTINTÄÄN LITTYVIIN TEORIOIHIN JA TUTKIMUKSIIN.....	33
7.1 Näkökulmien taustaa	33
7.2 Waltherin tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksiin liittyvää kritiikkiä	34
7.3 Spearsin ja Lean näkökulmia tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksiin	36
7.4 Muita näkökulmia tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksiin	39
8 SÄHKÖPOSTI AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ	41
8.1 Tutkimusteema ja tutkimuskysymykset.....	41
8.2 Tutkimustyyppi	41
8.3 Tutkimuksen toteutus	42
8.4 Sähköpostihaastatteluvastausten analysointiperusteet	43
9 SÄHKÖPOSTIHAASTATELUN ONNISTUMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ.....	45
9.1 Sähköpostihaastattelun käytännön toteutukseen liittyviä ongelmia.....	45
9.2 Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden perusteella esiintyviä ongelmia sähköpostihaastattelussa.....	50

10 KYSELYN, HAASTATTELUN JA SÄHKÖPOSTIHAASTATELUN VERTAILUA AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ	60
11 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA.....	67
11.1 Tapaustutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	67
11.2 Lähdekritiikki	68
12 PÄÄTÄNTÖ.....	70

LÄHTEET

LIITTEET

- LIITE 1. Kyselyn saatekirje
- LIITE 2. Kysely
- LIITE 3. Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Tutkimusta tehtäessä saattaa välillä käydä niin, että sen kohde muuttuu tutkimuksen edetessä. Niin kävi myös tässä tutkimuksessa. Alun perin halusin tehdä kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen ja tutkia saksalaisten työharjoittelijoiden kokemaa epävarmuutta kulttuurienvälisen viestinnän tilanteissa suomalaisilla työpaikoilla. Koska ryhdyin tekemään tutkimustani syksyllä ja koska saksalaiset kesäharjoittelijat olivat jo palanneet takaisin kotimaahansa, päätin tehdä haastattelututkimuksen sähköpostin avulla. Uuden teknologian käyttö tutkimuksen teossa kiehtoi minua sekä antoi minulle mahdollisuuden ratkaista haastateltavien fyysisestä etäisyydestä johtuvat haastatteluaikaan ja -paikkaan liittyvät käytännön ongelmat. Sähköpostihaastattelu ei kuitenkaan onnistunut odotetulla tavalla eikä kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen tutkimusongelmia saatu ratkaistua, sillä hyvästä alusta huolimatta sähköpostihaastattelun vastausten määrä väheni huomattavasti haastattelun edetessä ja haastattelu venyi odotettua pitemmäksi. Sähköpostihaastattelusta saadut kokemukset laittoivat minut kuitenkin miettimään sähköpostihaastattelun hyviä ja huonoja puolia aineistonkeruumenetelmänä, ja lopulta siitä tuli tutkimukseni kohde.

Tässä työssä tarkastelen sähköpostihaastattelua aineistonkeruumenetelmänä. Tutkimusraportti jakautuu kahteen osaan. Raportin ensimmäisessä osassa (tutkimus I) esittelen lyhyesti saksalaisten harjoittelijoiden Suomessa kokemaa epävarmuutta kartoittavan tutkimuksen teoriataustaa ja kulkua sekä osittaisia tutkimustuloksia. Tutkimuksen ensimmäisen osan pääpaino on tutkimusprosessin ja menetelmävalintojen kuvaamisessa, sillä kulttuurienvälisen viestinnän tutkimus menetelmävalintoineen on taustana raportin toiselle osalle, itse päätutkimukselle (tutkimus II), jossa käsitellään sähköpostihaastattelua aineistonkeruumenetelmänä.

Koska sähköpostihaastattelututkimus (tutkimus II) perustuu keväällä 1997 tekemääni kulttuurienvälisen viestinnän tutkimukseen liittyvään sähköpostihaastatteluun, tutkimuksen alussa selvitän lyhyesti tutkimuksen I kulkua työyhteisöön

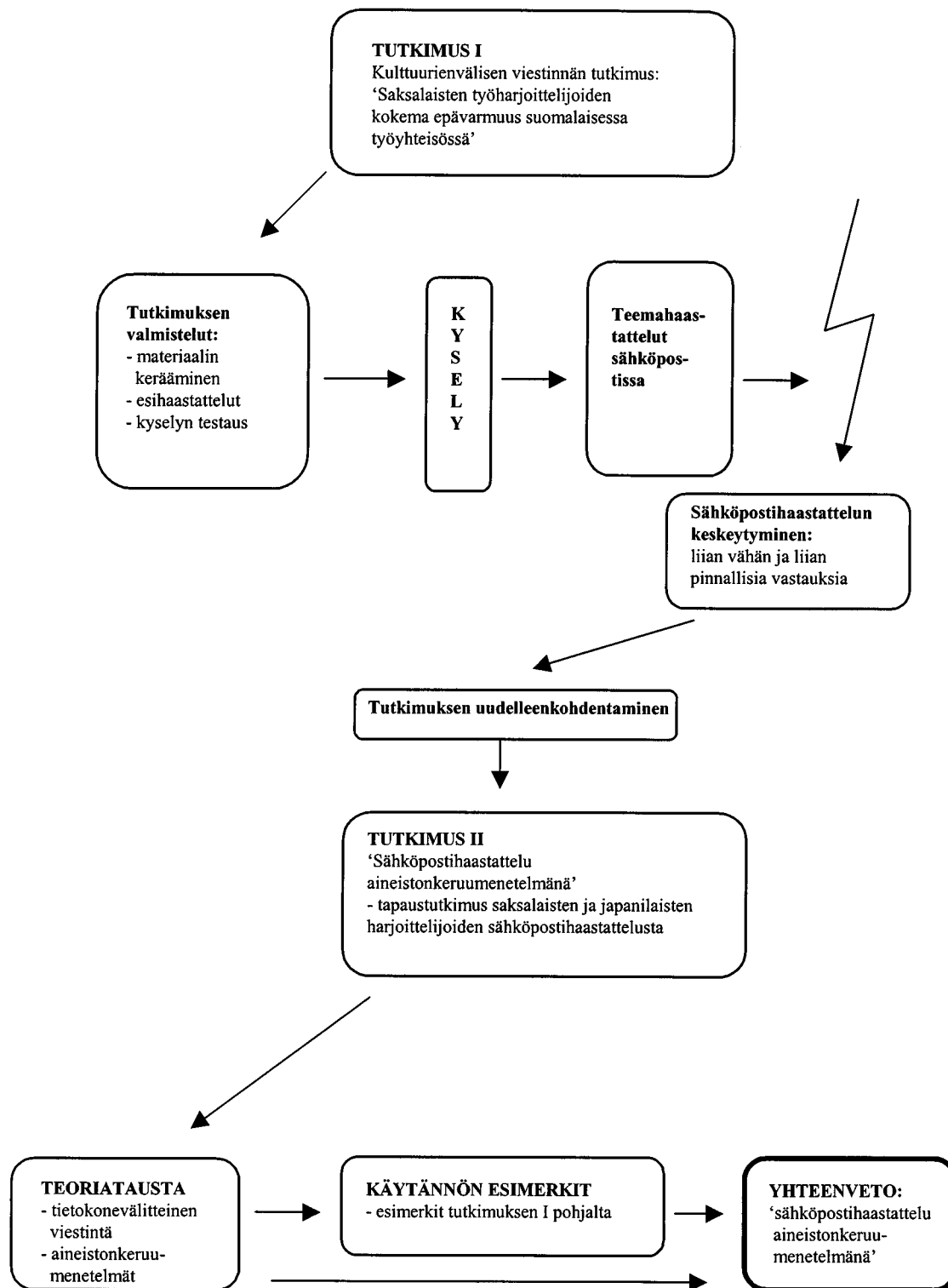
sosiaalistumisen ja epävarmuuden kokemiseen liittyvien teorioiden, tutkimustyyppin valintaan vaikuttaneiden tekijöiden ja tutkimuksen toteutuksen avulla. Ensimmäisen tutkimuksen tuloksista raportoin valikoidusti päätutkimukselle (tutkimus II) oleelliset kohdat. Tekstissä tästä keväällä tehdystä kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksesta käytän nimeä 'tutkimus I' tai 'kulttuurienvälisen viestinnän tutkimus'. Koska kulttuurienväliseen viestintään liittyvän tutkimuksen haastatteluosa ei onnistunut toivotulla tavalla, sähköpostihaastattelusta tuli lopulta tutkimukseni kohde.

Tutkimusraportin pääosassa (tutkimus II) tarkastelen sähköpostihaastattelua aineistonkeruumenetelmänä. Tämän osan tarkoituksena on tutkia sähköpostihaastattelua eri aineistonkeruumenetelmiin liittyvien teorioiden sekä tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden, tutkimusten ja niihin liitetyn kritiikin pohjalta. Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvistä teorioista esittelen sosiaalisen läsnäolon (Social Presence), median monipuolisuuden (Media Richness) sekä sosiaalisen kontekstin puuttellisten vihjeiden (Reduced Social Cues Approach / Lack of Social Context Cues) teorialat. Koska tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuskenttä muuttuu teknologian kehittyessä, edellä mainittuja teorioita on myös kritisoitu ja tarkennettu. Tästä johtuen esittelen myös tutkimukseni kolmea pääteoriaa kohtaan esitettyä kritiikkiä ja tarkennuksia lähinnä Waltherin sekä Spearsin ja Lean näkökulmien kautta.

Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvää teorialatietoa reflektoin tapaustutkimuksen näkökulmasta keväällä 1997 kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen yhteydessä toteuttamaani sähköpostihaastatteluun. Tutkimukseni pääongelma on: millainen aineistonkeruumenetelmä sähköposti on? Tähän kysymykseen saatujen vastausten perusteella pyrin luomaan lopulta synteysin siitä, millainen aineistonkeruumenetelmä sähköpostihaastattelu on kyselyyn ja tavalliseen kasvokkain tapahtuvaan haastatteluun verrattuna. Lopuksi pohdin vielä mahdollisia syitä sähköpostihaastattelun keskeytymiseen. Esimerkkiaineiston pienuuden vuoksi esittelen tässä työssä tapaustutkimuksenomaisesti enemmän erilaisia sähköpostihaastattelun yhteydessä vastaan tulevia mahdollisuuksia kuin yleisiä faktoja.

Koko tutkimuksen kulkua selvittää seuraavalla sivulla (ks. s. 3) oleva KAAVIO 1. Aluksi suunnittelin kulttuurienväliseen viestintään liittyvää tutkimusta (tutkimus I), jota varten keräsin kirjallista materiaalia, tein esihaastatteluja sekä testasin kyselyä. Kerätyn materiaalin pohjalta rakensin kyselyn, jonka lähetin kohderyhmänä olleille saksalaisille sekä vertailuryhmänä olleille aasialaisille harjoittelijoille. Kyselyn vastausten pohjalta muodostin ensimmäiset haastattelukysymykset ja kyselyn yhteydessä saatujen sähköpostiosoitteiden avulla aloitin sähköpostihaastattelut. Haastatteluvastauksia tuli haastattelun edetessä odotettua vähemmän ja ne eivät minun mielestäni auttaneet tutkimusongelman selvittämisessä. Seurasi tutkimuksen uudelleenkohdentaminen ja tutkimuksen II 'Sähköpostihaastattelu aineistonkeruumenetelmänä - tapaustutkimus saksalaisten ja japanilaisten harjoittelijoiden sähköpostihaastattelusta' pohjustaminen. Teoriataustaksi valitsin tietokonevälitteiseen viestintään sekä eri aineistonkeruumenetelmiin liittyviä teorioita. Tutkimuksen aineistona päätin käyttää tutkimus I:n yhteydessä esille tulleita käytännön esimerkkejä. Eri teorioiden sekä käytännön esimerkkien kautta tein yhteenvedon sähköpostista aineistonkeruumenetelmänä.

TUTKIMUKSEN KULKU



KAAVIO 1. Tutkimuksen kulku.

TUTKIMUS I

KULTTUURIENVÄLISEN VIESTINNÄN TUTKIMUS: 'SAKSALAISTEN TYÖHARJOITTELIJOIDEN KOKEMA EPÄVARMUUS SUOMALAISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ'

2 SAKSALAISTEN TYÖHARJOITTELIJOIDEN KOKEMA EPÄVARMUUS SUOMALAISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ

2.1 Tutkimusteema ja tutkimuskysymykset

Suomella on sekä koulutuksen että talouden alalla paljon yhteyksiä Saksaan. Tiivis yhteistyö näkyy myös Suomessa toimivien erilaisten harjoittelijavaihtojärjestöjen ja -organisaatioiden tilastoissa: kansainvälisen henkilövaihdon keskuksen CIMO:n harjoittelijavaihtotilaston mukaan saksalaiset harjoittelijat muodostavat erään suurimmista harjoittelijoiden kansallisuusryhmistä. Saksalaiset harjoittelijat ovat suurimmaksi osaksi opiskelijoita, jotka tekevät Suomessa lyhyitä (2-4 kk) työharjoitteluja kerrallaan. Lyhyet harjoittelujaksot johtuvat yleensä saksalaisten opiskelijoiden lyhyemmistä lukukausilomista ja harjoittelun rahoituksesta. (Majanen 1996.) Harjoitteluajan lyhyys merkitsee erilaisten sosiaalistumista koskevien teorioiden mukaan sitä, etteivät harjoittelijat yleensä ennätä kunnolla sosiaalistumaan suomalaisen työyhteisöönsä. Koska saksalaiset harjoittelijat ovat Suomessa vielä lisäksi vieraan kulttuurin edustajia, voidaan olettaa, että työyhteisön sääntöjen ja tapojen omaksuminen on vielä hitaampaa. Tämän vuoksi harjoittelijoiden on myös vaikeaa hahmottaa omaa rooliaan ja työtehtäviään organisaatiossa. Erilaisista tavoista, kulttuurista, kielestä, omasta roolista ja työtehtävistä johtuvan epäselvyyden voidaan puolestaan olettaa lisäävän harjoittelijan kokemaa epävarmuutta. (Ks. esim. Van Maanen 1977; Louis 1980; Berger 1987; Morrison 1993; Teboul 1994; 1995.)

Tarkasteltaessa kansainvälistä työharjoittelua tiedonkulun, työntekijöiden välisen viestinnän, kulttuurierojen ja sen myötä epävarmuuden vähentämisen merkitys on suuri, sillä harjoittelijan pitää yrittää sopeutua työyhteisöön ja selviytyä uudessa työympäristössään mahdollisimman nopeasti. Näistä tekijöistä johtuen halusin kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa syventyä harjoittelijan kokemaan

epävarmuuteen suomalaisessa työyhteisössä. Tutkimuskysymykseksi muodostui se, millaista epävarmuutta saksalaiset harjoittelijat kokivat työharjoittelussaan Suomessa ja minkälaisissa tilanteissa epävarmuutta koettiin? Kysymyksiin etsin vastausta selvittämällä niitä tekijöitä, jotka vaikuttivat harjoittelijoiden epävarmuuden kokemiseen harjoitteluprosessin aikana. Samassa yhteydessä halusin myös selvittää mitä strategioita harjoittelijat käyttivät epävarmuuden vähentämiseksi.

2.2 Teoriataustaa

2.2.1 Työyhteisöön sosiaalistuminen

Organisaation pysyvyys ja pitkäaikainen tehokkuus ovat riippuvaisia sen kyvystä sosiaalistaa uusia työntekijöitä. Kun uusi työntekijä tulee uuteen työpaikkaansa, hänen on opeteltava uuden organisaation kulttuuri sääntöineen ja symboleineen. Tämän kautta uusi työntekijä oppii käyttäytymään ja tulkitsemaan toisten työntekijöiden toimintaa ja viestejä oikein. Sopeutuminen uuteen työyhteisöön on seurausta organisaation ja sen jäsenten viestintäkulttuurin ymmärtämisestä ja jakamisesta. (Miller & Jablin 1991.) Tullessaan uuteen työpaikkaan uusi työntekijä kokee yleensä epävarmuutta, jonka kokemisen laajuuden ajatellaan suoraan vaikuttavan hänen viestintäkäyttäytymiseen ja erityisesti tiedonhankintaan (Holder 1996, 10). Informaation etsinnällä on olennainen osa organisaatioon sosiaalistumisessa, sillä sen kautta työntekijä pystyy vähentämään omaan rooliinsa liittyvää epävarmuutta organisaatiossa (Berger & Bradac 1982) ja hahmottamaan koko organisaatiota (Feldman & Brett 1983; Holder 1996). Usein uusi työntekijä kuitenkin kokee rooliristiriitoja ja –epäselvyyksiä. Ne voivat johtua esimerkiksi siitä, ettei uudella työntekijällä ole selvää kuvaa siitä, mitä muut työntekijät häneltä odottavat tai että hän saa sekalaista tai ristiriitaista palautetta työstään. (Miller & Jablin 1991.)

Työyhteisöön sosiaalistuminen alkaa jo ennen kuin yksilö tulee organisaatioon. Yksilöt pyrkivät hankkimaan tietoa tulevasta työpaikastaan ennen työyhteisöön saapumista esimerkiksi kirjeitse, soittamalla tai lukemalla vuosikertomuksia. Jo ennen työyhteisöön saapumista uusi työntekijä ennakoii tulevia kokemuksia organisaation jäsenenä ja muodostaa tiettyjä odotuksia tulevasta työstään. (Louis 1980; Wanous 1992.) Sosiaalistumisprosessin edetessä uusi työntekijä tulee organisaatioon töihin. Tässä vaiheessa hän saa selkeämmän kuvan organisaatiosta, hänen uskomuksensa ja odotuksensa voivat saada vahvistuksen ja hänen pitää yrittää kyetä tulkita työympäristöään ja selkeyttää omaa rooliaan. Lopulta työntekijän ajatellaan sosiaalistuvan organisaatioon täysin. (Louis 1980; Wanous 1992; Morrison 1993.)

2.2.2 Epävarmuuden kokeminen ja sen vähentämisstrategiat

Epävarmuuden käsite ja siihen liittyvät epävarmuuden vähentämisstrategiat ovat viestinnän keskeisimpiä teorioita. Epävarmuuskäsitteen ajatellaan syntyneen informaatioteoreetikkojen Shannonin ja Weaverin 1940-luvulla kehittämästä matemaattisesta teoriasta, jonka mukaan epävarmuus on vaihtoehtoisten, tietyssä tilanteessa mahdollisesti tapahtuvien asioiden määrän sekä niiden suhteellisen toteutumisen todennäköisyyden tulos. (Berger & Bradac 1982, 6.) Yksinkertaistetusti voidaan ajatella, että mitä vähemmän yksilö kykenee ennustamaan viestintätilanteen kehittymistä, sitä suurempi on epävarmuuden määrä.

Vuorovaikutustilanteessa voidaan erottaa olevan ainakin kahdenlaista epävarmuutta. *Kognitiivisella epävarmuudella* tarkoitetaan epävarmuutta, jota koemme omista ja toisen osapuolen asenteista ja uskomuksista. *Käyttäytymiseen liittyvällä epävarmuudella* tarkoitetaan puolestaan sitä, missä määrin kykenemme ennustamaan käyttäytymistä tietyssä tilanteessa. (Berger & Bradac 1982, 7.) Epävarmuuden vähentämisessä viestinnän määrällä on oleellinen osa. Jos yksilöidenvälinen viestintä on liian vähäistä, epävarmuuden voidaan ajatella kasvavan vuorovaikutustilanteessa: asiat, joista emme tiedä, lisäävät meissä epävarmuuden tunnetta. Toisaalta taas epävarmuus voi johtua liian suuresta viestinnän määrästä, jolloin yksilöidenvälinen vuorovaikutus saattaa kokonaan loppua: viestintätilanteessa yksilöllä on mielestään tarpeeksi informaatiota, eikä hän koe olevan mitään syytä, minkä vuoksi aktiivisesti kommunikoida. (Gudykunst 1995, 11.) Tutkijoiden mukaan epävarmuutta koetaan enemmän kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa ja sen kokeminen sekä vähentämisstrategiat vaihtelevat eri kulttuureissa (Berger & Bradac 1982; Gudykunst 1995.)

Epävarmuutta vähennettäessä käytetään tilanteesta ja persoonasta riippuen erilaisia strategioita. Strategiat voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan: 1) *Passiivisilla strategioilla* tarkoitetaan observointitilanteita, joissa kohteesta kerätään tietoa tämän tietämättä, että häntä tarkkaillaan. Passiivisissa strategioissa ei observoijan ja kohteen välillä ole suoraa vuorovaikutusta. 2) *Aktiivisia strategioita* käyttäessään epävarmuutta vähentävä yksilö pyrkii aktiivisesti saamaan tietoa kohteesta kuitenkin ilman suoraa vuorovaikutusta hänen kanssaan. Aktiivisia strategioita ovat esimerkiksi tietojen kysyminen kohteesta kolmannelta osapuolelta tai ympäristön muokkaaminen tietynlaiseksi, jolloin tarkkailemisen avulla saadaan tietoa kohteen reaktioista ja sen myötä itse kohteesta. 3) *Interaktiiviset strategiat* eroavat passiivisista ja aktiivisista strategioista siinä, että ne sisältävät myös suoraa vuorovaikutusta kohteen kanssa. Interaktiivisia strategioita ovat esimerkiksi kohteelle esitetyt suorat kysymykset ja itsestä kertominen. Itsestä kertomisstrategian oletuksena on, että vuorovaikutustilanteessa saman statuksen omaavat yksilöt vaihtavat informaatiota resiprookkisesti saman määrän. Epävarmuutta vähentääkseen yksilö voi valita strategiakseen sen, että hän kertoo ensin itsestään ja omista mielipiteistään odottaen toisen osapuolen vastavuoroisesti kertovan itsestään samoja asioita saman verran. (Berger & Bradac 1982.)

Teboul (1994) on tutkinut uuden työntekijän kokemaa epävarmuutta ns. "critical incident"-menetelmää käyttäen. Tutkimuksiinsa perustuen hän on luokitellut uuden työntekijän kokeman epävarmuuden kolmeen eri luokkaan: 1) työtehtävien toteuttamiseen liittyvä epävarmuus, joka voi johtua esim. liian vähäisestä tiedosta työtehtävien toteuttamisen ja eri menetelmien suhteen; 2) työn arviointiin liittyvä epävarmuus, joka on työntekijän kokemaa epävarmuutta siitä, missä määrin hän kokee olevansa pätevä ja menestyvä työtehtävissään; 3) ihmistenvälinen epävarmuus, joka johtuu siitä, millaiset ihmissuhteet työntekijällä on kollegoihinsa. (Teboul 1994, 201-203.) Edellä mainittuja Teboulin mainitsemia tekijöitä päätettiin tutkia myös saksalaisten harjoittelijoiden näkökulmasta suomalaisessa työyhteisössä.

2.3 Tutkimustyyppin ja -menetelmän valintaan vaikuttaneet tekijät

Matemaattisissa aineissa voidaan erilaisin kaavoin todistaa jokin tieteellinen väittämä todeksi. Ratkaistessamme tehtävää $1+1=x$ saamme saman vastauksen ($x=2$) tänään, viikon tai vuoden päästä. Ihmiset ovat kuitenkin aivan erilainen tutkimuskohde, sillä heidän ajatteluunsa ja käyttäytymiseensä on mahdotonta löytää sataprosenttisesti jokaisessa tilanteessa kaikkina aikoina pätevää teoriaa. Ympäristön, elämäntilanteen, terveyden tai mielialan muutokset vaikuttavat yksilöön ja hänen käyttäytymiseensä koko ajan. Tämän vuoksi asiat voivat olla tänään aivan eri lailla kuin vuoden päästä.

Perinteisesti tutkimuksen tekijä pohtii tutkimusta suunnitellessaan erilaisten tutkimustyyppien ja -menetelmien soveltuvuutta itse tutkittavaan asiaan. Tietojenkeruumenetelmän käytön tulee olla perusteltua ja menetelmävalintoja tehtäessä ratkaisujen perusteena joudutaan käyttämään mm. sellaisia kriteerejä kuten tehokkuus, taloudellisuus, tarkkuus ja luotettavuus. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 13.) Vaikka jako kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten tutkimustyyppien välillä on nykytutkimuksessa alkanut hämärtyä (ks. esim. Brannen 1992; Bryman 1992), voidaan saksalaisia työharjoittelijoita koskevan kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen tutkimustyyppin valintaan liittyviä päätöksiä tarkastella perinteisen kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen erojen kautta.

Kulttuurienvälisen viestinnän saralla kvantitatiivisen tutkimuksen avulla (esim. Hofsteden 1980-luvulla IBM:llä tekemällä maailmanlaajuisella kyselytutkimuksella) saadaan yleistävää tietoa ja suuria linjauksia eri kulttuureista. Tällaiset tutkimukset ovat tärkeitä kulttuuristen viitekehysten muodostamisen vuoksi: kulttuureista on vaikea "saada kiinni", jos mitään yleispätevää teoriaa ei löydy. Kulttuurienvälisen viestinnän laajoja kvantitatiivisia tutkimuksia tarkasteltaessa on kuitenkin otettava huomioon se, että tutkimukset ovat nimenomaan yleistäviä. Salo-Lee et al. (1996, 11) mukaan yksilöllisiä piirteitä ei tule kuitenkaan jättää huomioimatta kulttuurieroja ja yhtäläisyyksiä tarkasteltaessa. Tutkittaessa eri kulttuurien jäsenten yksilöllisiä piirteitä, erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia heidän ajattelussaan ja käyttäytymisessään on perusteltua valita tutkimustyyppiksi kvalitatiivinen tutkimus.

Viime vuosina Suomessa kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimusmenetelmänä on yhä enemmän käytetty teemahaastattelua. Sen yleisyyden voidaan olettaa johtuvan kahdesta eri syystä. Ensinnäkin teemahaastattelu on muodoltaan niin avoin, että siinä

vastaaja pääsee halutessaan puhumaan täysin vapaamuotoisesti. Tällöin kerätyn materiaalin voidaan katsoa edustavan vastaajien omaa puhetta ja haastattelijan vaikutuksen jäävän pieneksi. Toisaalta teemahaastattelussa käytettävät teemat pyrkivät takaamaan sen, että jokaisen haastateltavan kanssa on puhuttu suurin piirtein samasta asiasta. Teemahaastattelun teemojen avulla on myös helpompaa muodostaa litterointia helpottava kehys, jonka avulla aineistoa voidaan helpommin lähestyä jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta 1996, 67; Hirsjärvi & Hurme 1982.)

Saksalaisten harjoittelijoiden kokemaa epävarmuutta selvittävän tutkimuksen tutkimustyyppiä valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen, sillä tiesin jo ennalta tutkimuskohteena olevien harjoittelijoiden määrän olevan pieni. Pienen otoksen vuoksi ajattelin saadun tiedon sisällön olevan enemmän yksilöllistä, erilaisia mahdollisuuksia kuvaavaa kuin tutkimusdatan määrän perusteella laajasti yleistettävää. Teemahaastattelun ajattelin olevan sopiva menetelmä harjoittelijoiden henkilökohtaisten kokemusten kartoittamisessa. Käytännön toteuksessa valitsin aineistonkeruumenetelmäksi sähköpostihaastattelun, sillä kaikki harjoittelijat olivat jo palanneet takaisin kotimaahansa, enkä olisi voinut haastatella heitä kasvokkain. Puhelinhaastattelun kalleuden vuoksi päädyin myös sähköpostin kannalle. Ajattelin että sähköpostihaastattelu on nopea, halpa ja haastateltavat hyvin tavoitettava aineistonkeruumenetelmä. Haastateltavien tavoitettavuutta ja sen myötä riittävää vastausprosenttia pyrin edesauttamaan valitsemalla haastateltaviksi teknisen alan harjoittelijoita: ajattelin heillä olevan Saksassa suhteellisesti eniten mahdollisuuksia käyttää sähköpostia. Sähköpostihaastattelun avulla odotin myös saavani hyvää, pintatietoa syvemmälle menevää haastatteludataa kulttuurienvälisen viestinnän tutkimusongelman ratkaisemiseksi.

Ennen sähköpostikeskusteluja halusin lähettää haastateltaville pienimuotoisen kyselyn, jossa kartoittaisin haastateltavien taustatietoja, harjoitteluaikojen yleisiä kokemuksia, ja jolla saisin haastateltavien sähköpostiosoitteet. Tehdyssä tutkimuksessa perustelin eri aineistonkeruumenetelmien (kyselyn ja sähköpostihaastattelun) käyttöä sillä, että kyselyn kautta minulle ja tutkimuksen kohteena oleville harjoittelijoille muodostuisi kuva toisistaan ja itse tutkimuksesta. Samoin odotin kyselyn avulla saavani sähköpostihaastattelun mahdollistavat sähköpostiosoitteet. Ajattelin myös, että haastattelun aloittaminen sähköpostissa olisi luontevampaa, kun ensi kontakti eri osapuolten välillä olisi luotu jo ennen haastatteluja. Lisäksi kyselyn avulla saatujen taustatietojen avulla halusin lyhentää itse sähköpostihaastattelua, jolloin voisin haastattelussa suoraan pyrkiä haluamaani syvällisempään tietoon.

2.4 Tutkimuksen toteutus ja tuloksia

2.4.1 Tutkimuksen valmistelut ja kysely

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa saksalaisten teknisen alan opiskelijoiden kulttuurieroista johtuvaa epävarmuutta työharjoittelussa Suomessa. Syksyllä 1996 tein esihaastatteluja haastatteleamalla Keski-Suomen alueella

työharjoittelussa olleita itävaltalaisia ja kanadalaisia opiskelijoita. Haastattelujen pohjalta muokkasin yhteistyössä Kansainvälisen henkilövaihdon keskuksen CIMO:n teknisen alan harjoittelijavaihtojärjestö IAESTE:n koordinaattorin kanssa pienimuotoisen kyselyn (LIITE 2), jonka lähetin yhdessä saatekirjeen kanssa (LIITE 1) harjoittelijoiden kotimaihin. CIMO:n markkinointi-innostuksen vuoksi otin saksalaisten vertailuryhmäksi ryhmän aasialaisia harjoittelijoita. Olin testannut kyselyä neljällä itävaltalaisella ja yhdellä kanadalaisella Suomessa olleella harjoittelijalla ja lähetin sen marraskuun 1996 puolivälissä 51 saksalaiselle ja 11 aasialaiselle heidän kotimaihinsa. Vastaukset pyysin lähettämään 13.12. mennessä. Yhteensä 62 lähetettyyn kyselyyn vastasi 44 harjoittelijaa (vastausprosentti = 71 %). Saksalaisista kyselyyn vastasi 37 harjoittelijaa (vastausprosentti = 72 %) ja aasialaisista seitsemän (Japani = 3, Thaimaa = 3 ja Etelä-Korea = 1; vastausprosentti = 64 %).

Kyselyn tarkoituksena oli saada yleistä tietoa harjoittelijoista ja heidän kokemuksistaan Suomessa sekä saada harjoittelijoita osallistumaan myöhemmin toteutettavaan sähköpostihaastatteluun. Kyselyssä kartoitin harjoittelijoiden taustatietoja, motiiveja harjoittelun tekemiseen, epävarmuuden kokemista työpaikalla, yleistä tyytyväisyyttä harjoitteluun ja oleskeluun Suomessa, sekä niitä tekijöitä, jotka tulevaisuudessa voisivat auttaa harjoittelijoiden sopeutumista ja valmistautumista. Kyselydatan koodasin SPSS for Windows -ohjelmalla ja tutkin siitä vastausten suoria jakaumia ja prosentuaalisia osuuksia. Kyselydatan pienuuden vuoksi en analysoinut sitä tilastollisia menetelmiä käyttäen sen enempää.

2.4.2 Kyselyn tuloksia

Kyselyn perusteella tyypillinen saksalainen ja aasialainen harjoittelija oli noin 25-vuotias, yliopistolla koneenrakennus- tai sähkötekniikkaa tai kemiaa noin neljä vuotta opiskellut mies. Kyselyyn (kohdat 15-17) vastanneista saksalaisista harjoittelijoista 78% (aasialaisista 29%) oli sitä mieltä, että he olivat ennakkoon saaneet riittävästi tietoa tulevasta työpaikastaan. Vastaajista 68% (aasialaisista 86%) ei kuitenkaan ollut tyyväinen tulevan työnsä sisällöstä samaansa tietoon. Saksalaisista harjoittelijoista työn sisällöstä ennakkoon saatu tieto vastasi 14 %:n (aasialaisista 29%:n) mielestä täysin, 60 %:n (aasialaisista 29%:n) mielestä suurin piirtein, 22 %:n (aasialaisista 42%:n) mielestä ei juuri ollenkaan ja 5%:n (aasialaisista 0%:n) mielestä ei ollenkaan todellisuutta. Osa harjoittelijoista mainitsi työstään ennalta saadun tiedon olevan niin yleispätevää, että se olisi soveltunut mihin tahansa työhön harjoittelijan firmassa.

Työharjoittelun suurimmiksi motiiveiksi (kyselyn kohta 13) harjoittelijat ilmoittivat uuteen kulttuuriin ja ihmisiin tutustumisen ja hyvän työkokemuksen saamisen. Valmiitten vaihtoehtojen lisäksi harjoittelijat ilmoittivat motiiveikseen muun muassa ulkomailla tehdyn harjoittelun tärkeyden nykypäivän insinööreille, omassa koulutusohjelmassa olevan ulkomaanharjoittelun pakollisuuden sekä Suomen luonnon ja eksoottisuuden. Vähiten harjoittelijoita motivoivat raha sekä vieraiden kielten puhuminen ja oppiminen.

Kyselyssä kartoitin harjoittelijoiden epävarmuutta kahdella Likert-tyyppisellä kysymyssarjalla, jotka olin mukaellut Kealeyn (1988) kanadalaisten kehitysyhteistyötekijöiden parissa tekemästä sopeutumista ja tehokkuutta kartoittavasta tutkimuksesta. Kyselyn kohdassa 19 pyysin harjoittelijoita arvioimaan heidän

kokemaansa epävarmuutta sen mukaan kuinka helppoa heidän oli sopeutua työpaikalleen ja oppia työtehtäviä työharjoittelun alussa. Kysymyksen 19 annettujen vaihtoehtojen kohdissa a ja d mittasin harjoittelijan työtehtävän toteuttamiseen liittyvää epävarmuutta, kohdissa b ja e mittasin harjoittelijan kokemaa työn arviointiin liittyvää epävarmuutta ja kohdissa c, f ja g mittasin harjoittelijan kokemaa ihmistenvälistä epävarmuutta. Saksalaisten harjoittelijoiden vastaukset jakaantuivat prosentuaalisesti seuraavasti (aasialaisten arvot sulkeissa):

19. Kun aloititte työnteon, kuinka helppoa mielestänne oli:

		1 = helppoa	2 = aika helppoa	3 = ei osaa sanoa	4 = aika vaikeaa	5 = vaikeaa
a) saada yleiskuva, mitä firmassa tehdään	29 (43)	57 (57)	11 (0)	0 (0)	3 (0)	
b) tietää, mitä työhönne kuuluu	24 (0)	51 (43)	8 (0)	14 (43)	3 (14)	
c) tutustua työtovereihin	27 (14)	46 (29)	5 (14)	19 (0)	3 (43)	
d) tutustua firmaan fyysisesti	60 (57)	27 (0)	8 (29)	0 (14)	5 (0)	
e) tietää varmasti, mitä teiltä odotetaan työssänne	30 (0)	30 (14)	16 (57)	21 (29)	3 (0)	
f) saada apua suomalaisilta työkavereilta	54 (42)	35 (29)	6 (15)	5 (14)	0 (0)	
g) keskustella suomalaisten työtovereiden kanssa	22 (14)	32 (57)	11 (0)	32 (29)	3 (0)	

TAULUKKO 1. Epävarmuuden kokeminen työpaikalla 1.

Saatujen vastausten perusteella totesin, että harjoittelijoiden sopeutuminen työyhteisöön oli sujunut yleisesti ottaen helposti ja suurinta epävarmuutta koettiin lähinnä ihmistenvälisen kanssakäymisen saralla.

Myös kyselyn kohdassa 23 kartoitin harjoittelijoiden kokemaa epävarmuutta. Kysymyksessä pyysin harjoittelijoita miettimään epävarmuutta omien työpaikalla koettujen tuntemuksien kautta. Saksalaiset harjoittelijat (aasialaiset harjoittelijat sulkeissa) tunsivat itsensä työpaikallaan harjoittelun aikana:

1 = aina
2 = usein
3 = en osaa sanoa
4 = harvoin
5 = ei koskaan

a) hyväksi harjoittelijaksi	19 (0)	59 (29)	19 (29)	3 (28)	0 (14)
b) pitkästyneeksi	30 (14)	0 (29)	5 (14)	54 (14)	11 (29)
c) pidetyksi työtoveriksi	13 (29)	49 (14)	38 (28)	0 (29)	0 (0)
d) eristyneeksi, sillä ei tietoa mitä töissä tapahtuu	0 (0)	0 (29)	11 (14)	54 (14)	35 (43)
e) onnelliseksi	22 (29)	46 (43)	8 (14)	24 (14)	0 (0)
f) turhautuneeksi	0 (0)	14 (0)	5 (14)	54 (57)	27 (29)
g) ulkopuoliseksi, sillä ei osannut suomea	3 (14)	16 (57)	6 (0)	51 (14)	24 (14)
h) tyytyväiseksi	24 (29)	51 (14)	11 (43)	14 (0)	0 (14)
i) stressaantuneeksi	0 (14)	8 (0)	11 (0)	43 (72)	38 (14)
j) tärkeäksi firmalle	6 (0)	16 (0)	54 (43)	16 (0)	8 (57)

TAULUKKO 2. Epävarmuuden kokeminen työpaikalla 2.

Kyselyn vastaukset olivat yleisesti ottaen positiivisia. Harjoittelijat kokivat yleensä olevansa hyviä, työkavereiden parissa pidettyjä, onnellisia ja tyytyväisiä harjoittelijoita, jotka kokivat olonsa harvoin pitkästyneeksi, eristyneeksi, turhautuneeksi, puutteellisen suomen kielen taidon vuoksi ulkopuoliseksi tai stressaantuneeksi. Ainoa vahvasti epä tietoisuutta herättänyt tekijä oli harjoittelijan omaan rooliin liittynyt kysymys harjoittelijan tärkeydestä firmalle (kohta 23 j), mitä suurin osa saksalaisista harjoittelijoista ei osannut kommentoida.

En pyytänyt harjoittelijoilta kyselyssä suoraan kertomaan epävarmuuden vähentämisstrategioistaan mutta kyselyn loppuun olin laittanut avoimen kysymyksen (kysymys 25), jossa tiedustelin harjoittelijoilta neuvoja, joita he haluaisivat antaa tuleville saksalaisilla harjoittelijoille. Neuvojen avulla halusin saada selville, kuinka tulevat harjoittelijat voisivat helpommin sopeutua suomalaiseen (työ)kulttuuriin. Annetut neuvot jakautuivat kolmeen pääryhmään. Harjoittelijoiden mielestä suomalaisiin kannattaa *ottaa aktiivisesti kontaktia*, sillä suomalainen ei välttämättä itse ota kontaktia mutta kuitenkin auttaa tarvittaessa. Samoin harjoittelijoiden kannattaisi *ottaa ajoissa yhteyttä tulevaan työpaikkaansa* oikeanlaisen valmistautumisen vuoksi. Lisäksi edes auttavasta *suomen kielen taidosta* koettiin olevan harjoittelijoille hyötyä.

Kyselyn tulosten sekä työelämän viestintään liittyvien teorioiden pohjalta muodostin teemahaastatteluaiheet. Haastattelun rungoksi muodostuivat kolme pääteemaa: 1) epävarmuutta aiheuttavat kriittiset tilanteet työpaikalla, 2) harjoittelijan omaan rooliin työpaikalla liittyvä epävarmuus sekä 3) ennakoita saadun ja harjoitteluaikana saadun tiedon merkitys harjoittelijan kokemalle epävarmuudelle. Kyselyn yhteydessä saksalaisista 25 ja aasialaisista kolme japanilaisista harjoittelijaa ilmoittivat sähköpostiosoitteensa haastattelua varten.

2.4.3 Sähköpostihaastattelu ja sen tuloksia

Aloitin sähköpostihaastattelut helmikuun alussa. Minulla oli käytössä yliopiston verkossa toimiva PINE-sähköpostiohjelma. Haastattelurungon ensimmäisen kierroksen kysymyksiä olin testannut sähköpostitse erään aiemmin Suomessa harjoittelussa olleen saksalaisen sekä erään saksalaisen opiskelijan kanssa. Tarkoitukseni oli selvittää haastattelun kolmea pääteemaa neljällä pohdintakysymyksiä sisältävällä kyselykierroksella ja yhdellä evaluaatiokysymyksellä (LIITE 3) sekä haastateltavien vastausten pohjalta esille tulevilla mahdollisilla henkilökohtaisilla lisäkysymyksillä. Ensimmäisen kierroksen kysymykset lähetin 1.2.1997. Kysymysten yhteydessä kerroin lyhyesti itsestäni, tutkimuksesta ja haastattelun pituudesta. Ensimmäisellä kyselykierroksella esitin kolme pohdintakysymystä. Niistä ensimmäisellä kysymyksellä kartoitin työn toteuttamiseen liittyvää epävarmuutta, sillä kyselyn mukaan saksalaisista harjoittelijoista 68% (aasialaisista 86%) oli ollut sitä mieltä, etteivät he olleet saaneet tarpeeksi tietoa työtehtävistään ennen harjoittelun alkua. Koska kyselyn kohdassa 19 oli esille tullut harjoittelijoiden epätietoisuus siitä, miksi harjoittelija on yritykseen palkattu, ensimmäisen kysymyskierroksen toisella kysymyksellä pyrin kartoittamaan harjoittelijan kokemaa epävarmuutta omasta roolistaan ja merkityksestään työantajalle. Epäselvällä työnkuvalla ajattelin olevan merkitystä harjoittelijan kokemaan työn omaan arviointiin liittyvään epävarmuuteen. Ensimmäisen kyselykierroksen kolmannessa kysymyksessä pyysin harjoittelijoita kirjoittamaan omista harjoittelun aikaisista kriittisistä tilanteista työpaikalla. Tämän kysymyksen avulla ajattelin saavani selville harjoittelijoiden kokemaa ihmistenväliseen kanssakäymiseen, työn toteuttamiseen ja harjoittelijan omaan työnteon arviointiin liittyvää epävarmuutta.

Ensimmäisiin haastattelukysymyksiin annoin vastausaikaa helmikuun loppuun, jonka jälkeen tarkoitukseni oli jatkaa haastattelua haastateltavien omassa vastustahdissa. Ensimmäisten pohdintakysymysten aikarajan olin laittanut kaikille yhteiseksi sen vuoksi, että halusin muokata loput temahaastattelukysymykset lopulliseen muotoonsa ensimmäisen kyselykierroksen vastausten pohjalta.

Sivulla 13 olevassa taulukossa (TAULUKKO 3) havainnollistetaan sähköpostihaastattelun ajallinen kulku. Ensimmäiset kysymykset lähetin 25 saksalaiselle ja kolmelle japanilaiselle harjoittelijalle. Heistä määräaikaan mennessä vastasi 15 saksalaista, kahdeksan ei vastannut ja kaksi harjoittelijaa pyysi vastauksilleen lisäaikaa. Lopulta lisäaikaa pyytäneistä toinen vastasi mutta toinen ei. Lisäksi yhden harjoittelijan vastaus tuli asetetun määräajan jälkeen. Yksi harjoittelija oli ilmeisesti kirjoittanut sähköpostiosoitteensa väärin, sillä kaikki hänelle lähettämäni viestit tulivat minulle takaisin. Japanilaisista kukaan ei vastannut, vaikka sähköpostiohjelman mukaan viestit menivät perille. Neljälle ensimmäisiin kysymyksiin vastanneista saksalaisista harjoittelijoista esitin heidän vastauksiinsa pohjautuvia lisäkysymyksiä. Perusteluina lisäkysymyksille oli mm. se, että vastaukset olivat epätarkkoja, en saanut vastausta asettamaani kysymykseen, en tarkkaan ymmärtänyt mitä haastateltava kertoi tai vastauksesta oli ilmennyt jokin minua kiinnostava seikka. Lisäkysymyksiin vastasi kolme haastateltavaa.

Ensimmäisen kyselykierroksen ensimmäisen kysymyksen vastauksista kävi ilmi, että kaksi harjoittelijaa oli tyytyväisiä tulevasta työstään etukäteen saamaansa tietoon. Syiksi he mainitsivat mm. sen, että he olivat mielestään saaneet riittävästi tietoa etukäteen ja toiselle harjoittelijalle oli ilmoitettu, että hän tulee työskentelemään koko

	I VASTAUS LISÄKYSYMYKS LISÄVASTAUS			II VASTAUS LISÄKYSYMYKS LISÄVASTAUS			III EVALUAATIOKYSYMYSEVALUAATIOVASTAUS				
	1.2.	18.2.	10.2.	12.2.	10.3.	31.3.	4.4.	13.4.	15.4.	28.4.	19.5.
S1)	1.2.	18.2.			10.3.	31.3.	4.4.	13.4.	15.4.	28.4.	
S2)	1.2.	6.2.	10.2.	12.2.	10.3.	?			15.4.	28.4.	
S4)	1.2.	5.2.			10.3.	11.3.			12.3.	28.4.	
S5)	1.2.	?			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S6)	1.2.	10.3.			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S7)	1.2.	7.2.			17.3.	17.3.	22.3.	11.4.	15.4.	28.4.	16.5.
S9)	1.2.	?			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S10)	1.2.	17.2.			17.3.	20.3.	22.3.	28.4.	15.4.	28.4.	
S11)	1.2.	27.2.			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S12)	1.2.	14.3. +			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S13)	1.2.	16.2.			10.3.	20.3.	22.3.	?	15.4.	28.4.	
S16)	1.2.	?			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S17)	1.2.	ei yhteyttä			xxx	xxx			xxx	xxx	
S18)	1.2.	18.2.	21.2.	5.3.	17.3.	7.4.*			7.4.	28.4.	
S19)	1.2.	10.2.			10.3.	12.3.	15.3.	?	15.4.	28.4.	
S21)	1.2.	?			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S25)	1.2.	2.2.			10.3.	11.3.	15.3.	9.4.	12.4.	28.4.	30.4.
S27)	1.2.	3.2.	15.2.	1.4.	10.3.	9.4.*			12.4.	28.4.	
S28)	1.2.	15.2.			10.3.	?			15.4.	28.4.	
S29)	1.2.	28.2.			17.3.	7.4.*			xxx	xxx	
S30)	1.2.	10.2.			17.3.	24.3.	4.4.	5.4.	7.4.	28.4.	
S31)	1.2.	2.2.	10.2.	?	10.3.	7.4.*			xxx	xxx	
S33)	1.2.	?			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S35)	1.2.	?			17.3.	?			15.4.	28.4.	
S36)	1.2.	?			17.3.	?			15.4.	28.4.	
J1)	1.2.	?			xxx	xxx			xxx	xxx	
J2)	1.2.	?			xxx	xxx			xxx	xxx	
J3)	1.2.	?			xxx	xxx			xxx	xxx	

S1 = saksalainen harjoittelija ja hänen koodinumeronsa

J1 = japanilainen harjoittelija ja hänen koodinumeronsa

? = ei vastausta

* = uusintapyyntö esitettyyn kysymykseen

+ = lisäaikapyyntö vastaamiseen

xxx = harjoittelijalle ei lähetetty kysymyksiä

TAULUKKO 3. Sähköpostihaastattelun ajallinen kulku.

ajan ryhmässä, jolloin apu on tarvittaessa aina lähellä. Lisäksi toinen harjoittelija oli nähnyt jo Saksassa tulevan työpaikkansa edustajan, jolloin hän oli pystynyt etukäteen tarkasti kyselemään tulevasta työstään. Suurin osa harjoittelijoista (n=15) ei ollut kuitenkaan tyytyväisiä työstään etukäteen saamaansa tietoon. Työnkuvauksia pidettiin liian yleistävinä, ne osoittautuivat vääräksi tai työnkuvaus puuttui kokonaan. Harjoittelijoiden mielestä tarkempi työnkuvaus olisi ollut tärkeä sen vuoksi, että he olisivat voineet jo kotimaassaan valmistautua tulevaan työhön esimerkiksi alan kirjallisuutta lukemalla tai erilaisiin tietokoneohjelmiin tutustumalla. Paitsi työhön liittyvää tietoa, kaksi harjoittelijaa mainitsi kaivanneensa myös ihan normaaliin elämään (asumiseen, säähän) liittyvää tietoa.

Ensimmäisen kyselykierroksen toisessa kysymyksessä halusin tutkia harjoittelijoiden käsitystä omasta roolistaan työpaikalla. Vain kaksi harjoittelijaa ilmoitti keskustelleensa omasta merkityksestään jonkun työpaikan edustajan kanssa ja saaneensa selville, miksi yritys on palkannut saksalaisen harjoittelijan. Loppujen 15 harjoittelijan käsitykset harjoittelijan palkkaamisesta suomalaisen yritykseen vaihtelivat suuresti. Syiksi ajateltiin mm. sitä, että harjoittelijoiden ajateltiin olevan halpaa työvoimaa, he tuovat suomalaiseen yritykseen tietotaitoa ja vaihtelua työntekijöille, he mahdollistavat harjoittelijavaihdon vastavuoroisuuden (eli yksi palkattu ulkomaalainen IAESTE-harjoittelija mahdollistaa yhden suomalaisen IAESTE-harjoittelijan pääsyn ulkomaille kartuttamaan kokemuksiaan), harjoittelijat ovat hyvää mainosta yritykselle ja luovat kuvaa kansainvälisestä yrityksestä, sekä kartuttavat yrityksen työntekijöiden kielitaitoa ja eri kulttuurien tuntemista.

Ensimmäisen kierroksen kolmannessa kysymyksessä pyysin harjoittelijoita kirjoittamaan kokemistaan kriittisistä tilanteista. Tämä kysymys osoittautui vaikeaksi ja sen pohjalta jouduin tekemään tarkentavia kysymyksiä neljälle haastateltavalle. Kaiken kaikkiaan sain haastateltavilta 21 kriittisestä tilanteesta kertovaa tarinaa. Yleensä haastateltavat olivat kirjoittaneet yhden tarinan mutta yksi haastateltavista oli kirjoittanut neljästä kokemastaan kriittisestä tilanteesta. Kuusi harjoittelijaa väitti, etteivät he juuri koskaan kokeneet epävarmuutta harjoittelunsa aikana ja eivät siksi kirjoittaneet tarkempia kuvauksia kriittisistä tilanteista. Lisäksi kriittisistä tilanteista raportoineista yhdestätoista harjoittelijasta neljä totesi loppujen lopuksi kokeneensa hyvin vähän epävarmuutta työyhteisössään. Kriittisiä tilanteita analysoitaessa ne luokiteltiin kolmen epävarmuusteen mukaisesti eri ryhmiin. Haastateltavat raportoivat lähinnä työn tekemiseen liittyvästä (n=13) ja ihmistenvälisestä (n=12) epävarmuudesta. Vain yksi harjoittelija raportoi kriittisessä tilanteessaan omaan työn arvioimiseen ja pätevyyteensä liittyvästä epävarmuudesta. Tässä vaiheessa en analysoinut kriittisiä tilanteita sen pidemmälle vaan muodostin sähköpostihaastattelun ensimmäisen kyselykierroksen vastausten sekä aiemmin lähetetyn kyselyn pohjalta sähköpostihaastattelun seuraavat kysymykset.

Kriittisten tilanteiden pohjalta olin löytänyt ristiriidan epävarmuuden kokemisen ja kieliongelmienvälillä. Harjoittelijat raportoivat, etteivät he juuri kokeneet epävarmuutta, koska työilmapiiri Suomessa oli mukava ja rento. Kumminkin he kriittisissä tilanteissa kritisoivat suomalaisten hiljaisuutta ja sitä, että suomalaisiin kollegoihin oli usein kieliongelmienvuoksi vaikea luoda muuta kuin työhön liittyvää kontaktia. Minua alkoi kiinnostaa harjoittelijoiden raportoiman mukavan työilmapiirin ja toisaalta hiljaiseksi ja etäiseksi koetun suomalaisen ristiriita, ja siitä muodostuikin toisen kyselykierroksen pohdintateema.

Koska kyselyssä oli käynyt ilmi, että harjoittelijoita oli motivoinut työntekoon mm. hyvän työkokemuksen saaminen, ja koska ensimmäisen haastattelukierroksen toisen kysymyksen perusteella harjoittelijoilla oli monenlaisia mielipiteitä omasta roolistaan ja merkityksestään työnantajalle, päätin ottaa kolmannen kyselykierroksen teemaksi harjoittelun sisällön erot Saksan ja Suomen välillä. Tällä kysymyksellä halusin kartoittaa työn tekemiseen liittyvän ja harjoittelijan omaan arviointiin ja pätevyyteen liittyvän epävarmuuden syitä.

Neljännän kyselykierroksen teemaksi muodostui epävarmuuden vähentämiseen liittyvät strategiat. Kriittisissä tilanteissa oli käynyt ilmi, että yleisin epävarmuuden vähentämisstrategia oli interaktiivinen kyselystrategia. Minua kiinnosti tämän pohdintateeman avulla tietää, millaisia kokemuksia harjoittelijoilla oli epävarmuuden vähentämisestä. Viidennen kyselykierroksen teemana oli aineistonkeruumenetelmän arviointi. Tällä kysymyksellä halusin selvittää aineistonkeruumenetelmän vaikutuksia saatuaan aineistoon.

Ensimmäiseen kyselykierrokseen varatun vastausajan päätyttyä lähetin 10.3. uuden vastauspyynnön niille kahdeksalle saksalaiselle, jotka eivät olleet vielä vastanneet ensimmäisen kyselykierroksen kysymyksiin. Heistä yksi vastasi vielä ensimmäisiin kysymyksiin jälkikäteen ja yhteen en edelleenkään saanut yhteyttä. Samana päivänä siirryin jo aiemmin vastanneiden harjoittelijoiden kanssa seuraavaan kysymyskierrokseen.

Omien yliopiston verkosta johtuvien yhteysongelmieni vuoksi jouduin lähettämään toisen kyselykierroksen kysymykset kahdessa eri erässä (10.3. ja 17.3.). Koska yhdelle harjoittelijalle mikään aiemmin lähetetyistä viesteistä ei ollut mennyt perille, poistin hänet postituslistoilta. Uudet kysymykset lähetin tätä yhtä harjoittelijaa lukuun ottamatta lopulta kaikille saksalaisille harjoittelijoille, vaikka he eivät olisi ensimmäisiin kysymyksiin vastanneetkaan. Samana päivänä (10.3.) lähetin vielä japanilaisille ensimmäisen kierroksen kysymykset uudelleen, koska kukaan heistä ei ollut määräaikaan mennessä vastannut.

Toisen kysymyskierroksen kysymyksistä lähtien en enää asettanut haastateltaville mitään vastausaika-rajaa, vaan pyysin heitä vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman nopeasti. Toiseen kysymyskierrokseen vastasi huhtikuun alkuun mennessä kahdeksan saksalaista harjoittelijaa ja 16 ei vastannut. Vastanneille lähetin joko vastauksiin liittyviä lisäkysymyksiä (7 kpl) tai sitten kolmannen pohdintateeman (1 kpl). Huhtikuun alussa (2.4.) päätin lähettää 16:lle vastaamatta jättäneelle harjoittelijalle toisen kysymyskierroksen kysymykset uudelleen. Huhtikuun puoleenväliin mennessä heistä kaksi oli vastannut kysymykseen ja kaksi ilmoitti joutuvansa lopettamaan haastattelun. 12 harjoittelijaa ei vastannut ollenkaan. Lisäkysymyksiä saaneista harjoittelijoista viisi vastasi ja kaksi jätti kokonaan vastaamatta. Japanilaisista kukaan ei edelleenkään vastannut, vaikka olin lähettänyt heille ensimmäisen kierroksen kysymykset uudelleen. Koska en saanut japanilaisilta minkälaisia viestejä, en voinut muokata heille seuraavia teemakysymyksiä samalla tavoin kuin olin tehnyt saksalaisten kanssa ja niinpä päätin poistaa japanilaiset postituslistoilta.

Kolmannen kierroksen teemakysymykset lähetin kunkin haastateltavan etenemistahdin mukaisesti. Huhtikuun puoleen väliin mennessä olin lähettänyt kysymykset kaikille 22 vielä haastattelussa mukana olevalle harjoittelijalle. Kolme harjoittelijaa olin poistanut listoilta, koska kaksi harjoittelijaa oli aiemmin ilmoittanut keskeyttävänsä haastattelun ja yhden olin esiintyneiden yhteysongelmien vuoksi jo

aiemmin poistanut postituslistoilta. Tutkimuksen edetessä olin huomannut vastaajien määrän vähenevän ja kun kolmannen kierroksen kysymyksiin ei huhtikuun loppuun mennessä kuulunut yhtään vastausta, päätin keskeyttää haastattelun ja kysyä teemahaastattelun menetelmään liittyvät evaluointikysymykset (teema no. 5) kaikilta 22 saksalaiselta harjoittelijalta. Viimeisiin kysymyksiin vastasi kolme harjoittelijaa ja lähetin heille kiitosviestin haastattelussa mukanaolosta.

2.5 Sähköpostihaastatteluvastausten väheneminen - motiivi aineistonkeruumenetelmän tutkimiselle

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen ensimmäisen kyselykierroksen jälkeen tapahtunut vastausten rajua väheneminen ja pitkät vastausten odotusajat saivat minut keskeyttämään käynnissä olleen sähköpostihaastattelun. Mielestäni en ollut saanut sähköpostin avulla kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin sekä määrällisesti että sisällöllisesti tyydyttäviä vastauksia. Samoin pitkistä vastausten odottelemisajoista johtuva epävarmuus vaikutti haastattelun keskeyttämiseen. Sähköpostihaastattelun osuus tutkimuksen onnistumisessa jäi askarruttamaan minua, ja lopulta kohdensin tutkimuksen kulttuurierojen tutkimisen sijaan sähköpostihaastatteluun aineistonkeruumenetelmänä. Aloin tutkia teemaa vertailemalla eri aineistonkeruumenetelmien ominaispiirteitä sekä tarkastelemalla lähemmin tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä teorioita ja tutkimuksia.

TUTKIMUS II

SÄHKÖPOSTIHAASTATTELU AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ. TAPAUSTUTKIMUS SAKSALAISTEN JA JAPANILAISTEN HARJOITTELIJOIDEN SÄHKÖPOSTIHAASTATTELUSTA

3 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

3.1 Tutkimuksen taustaa

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen aineistonkeruun yhteydessä ilmenevät ongelmat ja mahdolliset virhearvioinnit antoivat minulle aihetta pohtia eri menetelmien soveltuvuutta aineistonkeräämiseen. Sähköpostihaastattelun ominaisuuksia pohdiskellessani (ks. s. 3 KAAVION 1 kohta 'Tutkimus II') päätin ryhtyä selvittämään niitä tekijöitä, jotka mahdollisesti olivat vaikuttaneet kulttuurienvälisen viestinnän tutkimukseni hyvin alkaneen sähköpostihaastattelun vastausten määrän vähenemiseen. Tutkimuksen teoriataustaksi keräsin aineistoa tietokonevälitteiseen viestintään liittyvistä teorioista ja tutkimuksista. Samoin tutustuin perinteisiin aineistonkeruumenetelmiin - kasvokkain tapahtuvaan haastatteluun sekä kyselyyn. Teoriakirjallisuuteen perehtyessäni ja omaa sähköpostihaastatteluprosessiani pohdiskellessani sähköpostihaastattelun ongelmakenttä alkoi hahmottua.

Vaikka olin kulttuurienvälisen viestinnän tutkimusta tehdessäni mielestäni perustellut hyvin sähköpostihaastattelun käytön tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä (ks. s. 7 kappale '2.3 Tutkimustyyppin ja -menetelmän valintaan vaikuttaneet tekijät'), tietokonevälitteiseen viestintään perehtyessäni ja tutkimusta uudelleen kohdentaessani minulle kävi selväksi, ettei minulla ollut alun perin ollut tarkkaa käsitystä siitä, millainen sähköpostihaastattelu on aineistonkeruumenetelmänä, millainen haastatteluprosessi on kokonaisuudessaan ja millaista aineistoa sähköpostihaastattelun avulla voidaan saada. Sähköpostihaastattelun omat ominaisuudet aineistonkeruumenetelmänä olivat sekoittuneet päässäni kyselyn ja haastattelun ominaisuuksiin: ajattelin sähköpostin olevan yhtä nopea, halpa ja anonyymisyydessään vastaamaan rohkaiseva kuin kysely, mutta toisaalta yhtä tavoittava, avoin, syvälliseen tietoon ja kunnan keskusteluihin mahdollistava kuin haastattelu. Sähköpostihaastattelun omien ominaisuuksien selvittämiseksi minun täytyikin aluksi perehtyä kyselyyn ja haastatteluun aineistonkeruumenetelmänä.

3.2 Kysely aineistonkeruumenetelmänä

Kyselytutkimukset ovat hyvin yleisiä viestinnän tutkimuksessa. Niitä käytetään ensisijaisesti silloin kun halutaan tavoittaa suuri koehenkilöjoukko. Kyselyiden avulla voidaan eri tekniikoita käyttämällä saada monipuolista tietoa niin johonkin ilmiöön liittyvistä taustatekijöistä kuin myös koehenkilöiden henkilökohtaisista kokemuksista erilaisissa konteksteissa. (Frey et al. 1991, 108-109.) Kyselytutkimuksissa vastaajat täyttävät itse tutkijan laatiman lomakkeen. Lomakekyselyitä on kahdenlaisia: postikyselyitä ja kontrolloituja kyselyitä. Postikyselyssä lomake lähetetään koehenkilöille, jotka täyttävät sen ja postittavat takaisin tutkijalle. (Hirsjärvi et al. 1997, 192-193.) Kontrolloidut kyselyt voidaan vielä jakaa informoituihin ja henkilökohtaisesti tarkistettuihin kyselyihin. Informoidussa kyselyssä tutkija jakaa lomakkeet vastaajille henkilökohtaisesti, jolloin hänellä on samalla mahdollisuus kertoa tutkimuksen tarkoituksesta ja vastata samalla mahdollisiin esille tuleviin kysymyksiin. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu vastaajien omalla ajalla. Lomakkeen palautus voidaan tehdä joko postitse tai johonkin sovittuun paikkaan. Henkilökohtaisesti tarkistettu kysely on puolestaan kontrolloidun kyselyn vastakohta: tutkija on lähettänyt lomakkeet vastaajille etukäteen mutta hän noutaa ne itse tietyn vastausajan kuluttua. Kyselyitä kerätessään hän voi samalla keskustella vastaajien kanssa tutkimukseen liittyvistä kysymyksistä ja tarkistaa, kuinka lomakkeet on täytetty. (Uusitalo 1991, 91; Frey et al. 1992, 94; Hirsjärvi et al. 1997, 192-193.)

Kyselyn käyttöön aineistonkeruumenetelmänä vaikuttaa paitsi tutkimuksen tarkoitus myös koehenkilöjoukon koko, esitettävien kysymysten tyyli ja sisältö, toivottu vastausprosentti sekä tutkimusta tehtäessä käytössä olevat resurssit. Kyselytutkimuksissa edellytyksenä on, että koehenkilöt osaavat lukea ja kirjoittaa riittävästi. Samoin kyselyn täytyy herättää kohdejoukossa tarpeeksi kiinnostusta riittävän vastausmäärän saavuttamiseksi. Kyselyt soveltuvat parhaiten niiden valmiita vaihtoehtoja tarjoavan ominaisuuden vuoksi tarkasti strukturoidun tiedon keräämiseen. Anonyymisyytensä vuoksi niiden ajatellaan soveltuvan myös paremmin koehenkilöiden kannalta herkkien asioiden tutkimiseen. Vastausprosenttia tarkasteltaessa kyselyillä saavutetaan yleensä paljon pienempi vastausprosentti kuin haastatteluilla. Tutkimuksen käytössä olevia resursseja kuten kuluja ja aikaa pohdittaessa kyselyn voidaan todeta olevan otannan koosta riippuen suhteellisen halpa aineistonkeruumenetelmä. Toisaalta kyselyiden vastausten odottaminen vie paljon enemmän aikaa kuin haastattelu- vastausten. (Frey et al. 1992, 95-96.)

Hirsjärvi et al. (1997) pitävät kyselyn heikkoutena sitä, että tutkijan ei ole palautekanavan puutteen vuoksi mahdollista tietää, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Samoin tutkija ei voi oikaista väärinymmärryksiä eikä näin olla varma siitä, kuinka onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot olivat vastaajien näkökulmasta. Ongelmia voi aiheuttaa myös tutkijan epävarmuus siitä, kuinka paljon vastaajat ovat selvillä siitä alueesta tai ovat perehtyneet siihen asiaan, jota tutkimus käsittelee. Kysely on myöskin tutkijalta paljon tietoa ja taitoa vaativa aineistonkeruumenetelmä, jonka laatiminen vie paljon aikaa. (Hirsjärvi et al. 1997, 191.)

3.3 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Haastattelu on keskustelua, joka poikkeaa tavallisesta keskustelusta siinä, etteivät keskustelun osapuolet ole tasavertaisessa suhteessa toisiinsa. Haastattelija ohjaa keskustelua omien tutkimustarkoitustensa mukaan. Tämän takia voidaan puhua ns. tutkimushaastattelusta. (Hirsjärvi et al. 1997, 204-205.) Tutkimushaastattelut voidaan karkeasti jakaa kolmeen eri ryhmään: strukturoituun haastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun (Frey et al. 1991, 110).

Strukturoidussa haastattelussa käytetään apuna ennalta suunniteltua lomaketta. Lomakkeen kysymysten ja väitteiden muoto sekä niiden esittämisjärjestys on ennalta määrätty ja haastattelija etenee jokaisessa keskustelutilanteessa saman kaavan mukaisesti. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit ovat tiedossa mutta kysymyksillä ei ole niin tarkkaa muotoa ja järjestystä kuin strukturoidussa haastattelussa. Avoimessa haastattelussa haastateltavan ajatuksia, tunteita, käsityksiä ja mielipiteitä selvitetään normaalin keskustelun kuluessa ilman haastateltavan puheen määrätietoista ohjailua. Avoin haastattelu muistuttaa näin kaikista eniten normaalia keskustelua. Avoimen haastattelun yhteydessä käytetään usein myös termejä vapaa haastattelu, syvähaastattelu, ei-johdettu haastattelu ja strukturoimaton haastattelu. Samoin kuin keskustelussa avoimessa haastattelussa keskustelun aiheet saattavat muuttua täysin keskustelun kuluessa. (Frey et al. 1991, 110; Hirsjärvi et al. 1997, 204-206.)

Teknologian kehittymisen myötä viime aikoina ovat yleistyneet myös puhelinhaastattelut ja haastattelut, joita tehdään tietokonetta apuna käyttäen. Tietokoneohjattu puhelinhaastattelu (Computer-assisted interviewing, CATI) on joustava menetelmä strukturoituja haastatteluja tehtäessä, sillä siinä kysymykset on siirtymäkehoituksineen ohjelmoitu tietokoneelle. Tietokoneen kuvaruudulla näkyviin kysymyksiin saadut vastaukset voidaan heti tallentaa tietokoneen muistiin, jolloin tietokone siirtyy automaattisesti seuraavaan kysymykseen. (Alkula et al. 1994, 137.) Tietokoneohjatun haastattelun avulla haastattelun muoto pysyy eri haastateltavien välillä standardina ja tallennettuja vastauksia voidaan alkaa nopeasti ja tehokkaasti analysoida (Frey et al. 1992, 128).

Haastattelun perusero kyselyyn verrattaessa on sen tarjoaman datan muoto: haastattelu tarjoaa suullista, kysely kirjallista dataa. Tästä johtuen haastattelun ajatellaan soveltuvan paremmin sellaisiin tutkimuksiin, joissa koehenkilöillä on ongelmia lukemisessa tai joissa kysytään vaikeita, monimutkaisia ja mahdollisesti lisäselvitystä kaipaavia kysymyksiä. Haastattelu mahdollistaa myös hyvän, mahdollista lisätietoa tarjoavan vuorovaikutussuhteen kehittymisen koehenkilön ja haastattelijan välille. Samoin suorassa vuorovaikutuksessa haastattelijalla on mahdollisuus kysyä suoraan tarkennuksia haastateltavalta. Haastattelun ongelmakohdat löytyvät haastattelijan läsnäolosta aineistonkeruutilanteesta: haastattelijalle saattaa tulla ongelmia pitää haastattelu kaikkien koehenkilöiden kohdalla samanlaisena. Samoin hänen oma käyttäytymisensä (esimerkiksi äänenpainot ja katseet) saattavat vaikuttaa haastateltavan vastauksiin. Haastattelun ongelmaksi muodostuu myös se, että sen toteuttaminen vie yleensä kyselyihin verrattuna enemmän aikaa ja rahaa. (Frey et al. 1992, 125-126.)

4 TIETOKONEVÄLITTEINEN VIESTINTÄ JA SÄHKÖPOSTI

4.1 Tietokonevälitteinen viestintä ja sähköposti

Tietokonevälitteisellä viestinnällä (Computer-Mediated Communication) tarkoitetaan niitä viestintämuotoja, joissa tietokoneita käytetään ihmistenvälisen viestinnän tukena. Laajasti ajateltuna tietokonevälitteinen viestintä käsittää lähes kaiken tietokoneiden käytön. (Santoro 1995.) Tarkempi mutta yhtä yleinen tietokonevälitteisen viestinnän määritelmä pitää sisällään sähköpostin, tietokonekonferenssiohjelmat (Computer Conferencing) ja sähköiset ilmoitustaulut. (Kaye 1989; Rapaport 1991.) Cathcart & Cumpert (1986, 35) käsitteellistävät tietokonevälitteisen viestinnän tilanteeksi, jossa yksilö viestii tietokoneen välityksellä ('through a computer') toiselle yksilölle eikä pelkästään tietokoneen kanssa ('with a computer'). Tässä tutkimuksessa tietokonevälitteisestä viestinnästä puhuttaessa tarkoitetaan yksilöidenvälistä viestintää, joka tapahtuu tietokoneiden avulla ja pohjautuu sähköpostin käyttöön.

Sähköpostilla tarkoitetaan sähköistä viestinvälitysjärjestelmää, joka käyttää apunaan tietokoneen tarjoamia tekstinkäsittely- ja viestintämahdollisuuksia tiedon nopean siirtymisen mahdollistamiseksi. Jokainen, jolla on sähköpostiosoite, voi luoda ja lähettää viestejä jokaiselle, jolla on postilaatikko joko samalla tai jollain muulla verkkoon kytketyllä koneella. Tietokoneet voivat olla fyysisesti etäällä toisistaan mutta kuitenkin kytkettynä verkon avulla toisiinsa. Käyttöjärjestelmästä riippuen lähetetty informaatio voi olla viesti, dokumentti, tietokoneohjelma tai vaikka kokoelma vanhoja viestejä. Vastaanottaja voi sähköpostinsa avulla puolestaan lukea, muokata, tallettaa ja tuhota informaatiota tai siirtää sitä johonkin muuhun tiedostoon, lähettää edelleen tai yhdistää johonkin vanhaan viestiin. (Rapaport 1991.)

4.2 Sähköpostiviestinnän ominaisuuksia

Paulsenin (1995) mukaan sähköpostiin perustuva viestintä voi olla viestintää yksilöltä toiselle, yksilöltä suurelle joukolle tai suurelta joukolta suurelle joukolle riippuen siitä, millaisia ohjelmia käytetään. Perinteistä sähköpostin käyttöä voidaan pitää esimerkkinä yksilöidenvälisestä viestinnästä kun taas sähköisiä ilmoitustauluja käytettäessä yksilö voi viestiä suurelle joukolle samanaikaisesti. (Paulsen 1995.)

Sähköpostin perustoiminnolla, mahdollisuudella siirtää tekstiä postilaatikosta toiseen, voidaan ajatella olevan kolme sähköpostiviestintää yleisesti kuvaavaa piirrettä. Ensinnäkin sähköpostiviestintä voi olla *samanaikaista tai eriaikaista*. Toisin kuin kasvokkain tapahtuvassa keskustelutilanteessa, jossa lähettäjä ja vastaanottaja ovat samanaikaisesti läsnä, samanaikaisessa sähköpostiviestinnässä (esim. IRC) osanottajat eivät ole visuaalisesti läsnä samassa viestintätilanteessa mutta teksti välittyy sähköisessä muodossa osanottajalta toiselle. Eriaikaisessa viestinnässä sähköpostit puolestaan kulkevat lähettäjältä vastaanottajan postilaatikkoon odottamaan lukemista. Toiseksi sähköpostiviestintä on paperilla välittyvään viestintään verrattuna *nopeaa*. Sähköpostiviestit voidaan välittää samassa rakennuksessa tai toisessa maassa olevalle vastaanottajalle sekunneissa tai minuuteissa. Vastaukset voidaan lähettää yhtä nopeasti. Kolmanneksi *sähköpostiviestintä perustuu tekstin avulla välittyvään informaatioon*. Toisin kuin faksilla tai puhelimella perinteisellä sähköpostilla ei voida välittää kuvia tai ääniä. (Sproull & Kiesler 1986, 1493.)

Herringin mukaan (1996) sähköpostiviestinnälle on lisäksi ominaista viestinnän perustuminen kirjoitettuun tekstiin, joka toisin kuin kirjoitettu teksti yleensä on usein *tyyliltään vapaamuotoista ja enemmän puhutun kielen tyylistä*. Tekstimuodosta johtuen sähköpostiviestinnässä osapuolet kommunikoivat pelkän tekstin avulla *ilman nonverbaalia viestintää*, jonka avulla vuorovaikutuksen osapuolet voisivat havainnoida esimerkiksi toisen osapuolen mielialaa tai persoonaa vuorovaikutustilanteessa. (Herring 1996, 3-4.)

4.3 Sähköpostin historiaa

Sähköposti sai alkunsa yliopistojen, tutkimuslaitosten ja Yhdysvaltojen puolustushallinnon piirissä 1960-luvun lopulla. Tutkijoiden piti saada väline, jonka avulla he voisivat käyttää eri puolilla maata sijaitsevia tietokoneita. Verkon fyysisen toteutuksen alkuunpanija oli Yhdysvaltain puolustushallinto. Sitä kiinnosti luoda hajautettu verkko, joka ei olisi niin haavoittuva kuin silloin käytössä olleet pääteverkot. Alkuperäisen projektin nimi oli ARPANET (Advanced Research Project Agency -net), joka käsitti aluksi vain neljä tietokonetta. ARPANET:in kehittäjien yllätykseksi sähköpostista tuli suosituin viestintämuoto verkossa. Verkko laajeni vähitellen ja ensimmäiset kansainväliset yhteydet ARPANET:iin toteutettiin 1970-luvun alkupuolella Englannista ja Norjasta. (Plattner & Lubich 1989; Heart 1975.) Stanley (1997) kokoaman maailmanlaajuisen PC:n, sähköpostin ja Internetin käyttäjätaloston mukaan v. 1996 maailmassa oli n. 60 miljoonaa sähköpostin käyttäjää. Vuoteen 2000 mennessä

luvun ajatellaan vähintään kolminkertaistuvan, jolloin maailmassa ennustetaan olevan n. 200 miljoonaa sähköpostin käyttäjää. (Stanley 1997.)

4.4 Tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksen kehittyminen

Ensimmäisiä tietokoneverkkoja suunniteltaessa 1960-luvulla ensisijaisena tarkoituksena oli helpottaa informaation siirtymistä eri tietokoneiden välillä. Silloin ei kuviteltu, että kyseisiä verkkoja käytettäisiin tulevaisuudessa myös sosiaaliin tarkoituksiin eri käyttäjien välillä. Tietokoneiden käytön yleistyessä tietokonevälitteistä viestintää ryhdyttiin tutkimaan. Ensimmäisiä tietokonevälitteistä sosiaalista vuorovaikutusta analysoivia tutkijoita olivat sosiologit Starr Roxanne Hiltz ja Murray Turoff. He tutkivat 1970-luvulla tietokoneverkkojen vaikutuksia työntekijöihin Yhdysvaltojen hallituksessa. (Herring 1996, 2-3.)

Sosiaalipsykologi Sara Kiesler ja hänen kollegansa tutkivat 1980-luvun puolivälissä tietokonevälitteisen ja kasvokkain tapahtuvan viestinnän eroja. (Ks. esim. Kiesler et al. 1984.) Samoihin aikoihin viestintätutkijat kuten esimerkiksi Cathcart ja Cumpert (1986) ja Rice (1984) kiinnostuivat myös tietokonevälitteisen viestinnän ominaisuuksista. Vuosikymmenen lopulla tietokonevälitteisen viestinnän käytännön tutkimus kasvoi erityisesti organisaatioiden ja liiketoiminnan alueella. (Ks. esim. Sproull & Kiesler 1986; Zuboff 1988.) Vuosikymmenen vaihteesta lähtien tietokonevälitteisen viestinnän tutkimus on laajentunut tietokoneiden hyödyntämisen ja etäopetusmahdollisuuksien myötä myös kasvatustieteellisen tutkimuksen pariin. (Ks. esim. Paulsen 1995; Marttunen 1997.) Tietokonevälitteisen viestinnän ja lingvistiikan yhteyksiä on puolestaan tutkinut esimerkiksi Murray (1991). Viime vuosina tietokonevälitteistä viestintää on lähestytty myös sukupuolieroihin (ks. esim. Matheson 1992) ja kulttuurienvälisiin eroihin (ks. esim. Ma 1996) liittyvistä näkökulmista.

Tietokoneiden käytön yleistymisen vuoksi tietokonevälitteisen viestinnän tutkimus on tällä hetkellä laaja-alaista ja yksittäisiä tutkimuksia alalta on paljon. Herringin (1996, 3) mukaan tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksessa onkin tulevaisuudessa odotettavissa tutkimuksen tarkempaa kohdentumista laajempien ja yleistettävien teorioiden muodostamiseksi.

5 KAKSI NÄKÖKULMAA VIESTINTÄTEKNOLOGIAN KEHITYKSEEN

5.1 Ensimmäisen ja toisen asteen vaikutukset viestintäteknologian kehityksessä

Ihmiset ovat kautta aikojen kehittäneet välineitä, joilla he ovat pyrkineet helpottamaan elämäänsä. Viestintäteknologian saralla tärkeimmiksi keksinnöiksi ovat muodostuneet ne välineet, joilla on pystytty lisäämään informaation säilyvyyttä, ymmärrettävyyttä ja siirtymistä paikasta toiseen. Papyrys, kirjapaino, kirjoituskone ja puhelin ovat esimerkkejä tällaisista keksinnöistä. (Sproull & Kiesler 1991a, 3.) Uuden teknologian kehityksessä sen hyödyllisyyttä mitataan yleensä sillä, pystytäänkö sillä tekemään jotakin nopeammin tai halvemmin kuin aiemmin (Etzkowitz 1989, 525). Nykyisen viestintäteknologian kehittyessä ovat keskeiselle sijalle tietokoneiden kehittymisen myötä nousseet ne mediat, jotka vaikuttavat viestinnän ajattomuuteen, paikattomuuteen ja sosiaalisten suhteiden laajenemiseen (Sproull & Kiesler 1991a, 3-4).

Viestintäteknologiasta puhuttaessa esille nousevat teknologian ensimmäisen ja toisen asteen vaikutukset. Toisaalla puhutaan teknologian tuomasta tehokkuudesta ja tuottavuudesta ja toisaalla taas keskeiseksi teemaksi muodostuvat teknologian tuomat vaikutukset ihmisten käyttäytymiseen ja sosiaaliseen systeemiin. Esimerkiksi kirjapainon keksimisen myötä voitiin kirjoja kopioida entistä nopeammin (ensimmäisen asteen tehokkuusvaikutus), mikä puolestaan mahdollisti luku- ja kirjoitustaidon laajemman leviämisen (ihmisten käyttäytymiseen liittyvä toisen asteen vaikutus). Nykyteknologian kehityksessä ei aina pääasiaksi kuitenkaan muodostu viestinnän tehokkuus tai tuottavuus, vaan myös mahdollisuus tehdä niitä asioita, jotka eivät

aiemmin olleet mahdollisia. Toisen asteen vaikutukset nykYTEknologiassa ovat huomattavissa lähinnä silloin, kun uusi teknologia yhdistää ihmisiä uuteen tietoon ja uusiin ihmisiin: uusi informaatio muuttaa sitä, mihin ihmiset alkavat kiinnittää huomiota, kuinka he viettävät aikaansa, mitä he ajattelevat ja kuinka he käyttäytyvät. (Sproull & Kiesler 1991b, 126.)

ARPANETin, nykyisten Internetpalvelujen edeltäjän historiassa voidaan havaita nämä kaksi eri vaikutustasoa. Alunperin tutkijoiden käyttöön otetun sähköisen verkon avulla pystyttiin vähäiset tietokoneressurssit jakamaan eri puolella maata olevien tutkijoiden kesken, ja näin heidän työnsä helpottui. Enää ei jokaisella tutkijalla tarvinnut olla omaa tietokonetta ohjelmiseen, sillä pelkkä verkkoyhteys riitti. Sähköpostin välityksellä eri tutkijat ympäri maata pystyivät keskustelemaan keskenään ajankohtaisista teemoista. Tutkijoiden käyttäytyminen muuttui osaltaan mm. siinä määrin, että enää ei matkustettu jokaiseen tapaamiseen ja sähköpostin käyttö korvasi osittain puhelimen käytön. (Sproull & Kiesler 1991a, 10-11.) Vaikka ARPANET suunniteltiin alunperin edistämään tutkimusyhteistyötä, sen käyttö yleistyi myös esimerkiksi ystävien välisen yhteydenpidon ja filosofisten keskustelujen yhteydessä. Tietoverkon käyttäjät tulivat nopeasti selville siitä, että verkkoa voitiin käyttää sekä yksityisessä että julkisessa vuorovaikutuksessa. (Etzkowitz 1989, 525.)

ARPANET-esimerkkiä tarkasteltaessa viestintäteknologialla todettiin olevan sekä ensimmäisen että toisen asteen vaikutuksia. Uutta viestintäteknologiaa kehiteltäessä suunnittelun lähtökohtana on yleensä uuden teknologian tuomat ensimmäisen asteen vaikutukset (kuten esimerkiksi tehokkuus ja taloudellisuus). Toisen asteen vaikutukset ovat kuitenkin pitemmällä aikavälillä tarkasteltaessa tärkeämpiä organisaatioille, ryhmille ja yhteisöille, koska ne muokkaavat hitaasti yksilöiden käyttäytymistä. Teknologia sinänsä ei aiheuta muutosta ihmisen käyttäytymiseen, vaan se, kuinka ihmiset ottavat teknologian tuomat mahdollisuudet käyttöönsä. Teknologia löytää oman paikkansa ihmisten elämässä ihmisen ja teknologian välisen vuorovaikutuksen kautta. (Sproull & Kiesler 1991b, 127.)

5.2 Ensimmäisen asteen vaikutukset sähköpostiviestinnässä

Sähköpostilla voidaan nopeasti välittää informaatiota paikasta toiseen. Kun tiedon välittämisen nopeus on tärkeää, sähköpostiviestintä on huomattavasti tehokkaampaa kuin esimerkiksi kirjeiden kirjoittaminen. Sähköpostin tehokkuutta verrattuna esimerkiksi puhelimeen lisää sen käytön eriaikaisuus: puhelimen käyttäjien on viestintätilanteessa oltava samanaikaisesti puhelimessa. Sähköposti puolestaan tavoittaa vastaanottajansa heti kun vastaanottaja avaa postilaatikkonsa. Nopea tiedonkulku sähköpostissa pitää organisaatioiden työntekijät tapahtumien tasalla ja lisää näin toiminnan tehokkuutta. Toisaalta ongelmia aiheuttaa tiedon määrän kasvu sähköpostissa. Kasvua voidaan sähköpostissa kuitenkin rajoittaa esimerkiksi erilaisilla postituslistoilla. (Sproull & Kiesler 1991b, 127-128; 1986.)

Viestinvälitysaikoja ja välimatkoja tarkasteltaessa sähköpostiviestintää voidaan pitää myös suhteellisen halpana keinona viestiä ympäri maailmaa. Sähköpostiviestinnän mahdollistavien välineiden, tietokoneen, modeemin ja verkkoyhdeyden alkuinvestoinnit

ovat aluksi suuret, mutta aktiivikäytössä sähköpostiviestinnän voidaan ajatella pitkällä aikavälillä maksavan itsensä takaisin. Sähköpostiviestinnän kuluja tarkasteltaessa tulee huomioda myös se, että tietokonetta ei yleensä hankita vain ja ainoastaan sähköpostia varten vaan sitä voidaan käyttää myös muihin tarkoituksiin. Näin itse sähköpostin osuus alkuinvestoinnista on vielä pienempi.

5.3 Toisen asteen vaikutukset sähköpostiviestinnässä

Ensimmäisen asteen vaikutukset sähköpostiviestinnässä käsittelevät ajan ja kulujen säästöä, informaation nopeampaa ja järjestelmällisempää etenemistä. Asiaa pitämällä aikavälillä tarkasteltaessa mielenkiinnon kohteeksi nousevat sähköpostin tarjoamat mahdollisuudet viestiä tavalla, jonka ei aiemmin ajateltu olevan mahdollista. Sähköposti ei pelkästään lisää informaation saatavuutta vaan se myös poistaa tietoisuuden viestinnän ajasta, paikasta, viestijöiden lukumäärästä, sosiaalisista tai organisatorisista rajoista ja esteistä sekä tiedon omistamisesta. Ihmisten huomion kohteiden muuttumista johonkin uuteen, uusien sosiaalisten kontaktien syntymistä ja vanhan viestintäkäytännön muuttumista nimitetään laadullisiksi muutoksiksi. Näitä muutoksia voidaan nähdä siinä vuorovaikutuksessa kuinka ihmiset yhdistävät itsensä sähköpostin avulla toisiinsa. (Sproull & Kiesler 1991b, 128.)

Ihmistenvälisen suhteen ajatellaan usein sähköpostiviestinnän yhteydessä olevan avoimempi ja tasa-arvoisempi kuin esimerkiksi kasvokkain tapahtuvassa viestintätilanteessa tai puhelimesta puhuttaessa. Tätä selitetään sillä, että sähköpostiviestinnän konteksti tarjoaa joidenkin teorioiden mukaan hyvin vähän sosiaalisia vihjeitä. Viestintä tapahtuu yksin ja viestintätilanteessa sosiaalinen tietoisuus on vähäistä. (Sproull & Kiesler 1991b, 129.) Tästä johtuen sähköpostissa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa toisen osapuolen ja tiettyjen viestintätapojen ja normien muistaminen saattaa olla vaikeampaa, ja viestintä saattaa muuttua normaaliin kasvokkain tapahtuvaan viestintään verrattuna esimerkiksi avoimemmaksi, tasa-arvoisemmaksi, suoremaksi ja tehtäväorientoituneemmaksi. (Ks. esim. Lea et al. 1992.) Kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä on yleensä joku, joka johtaa puhetta, on sosiaalisesti korkeammassa asemassa ja jolla on sen vuoksi enemmän sananvaltaa. Sähköpostin ajatellaan poistavan näitä hierarkioita ja mahdollistavan kaikille keskustelun osapuolille tasa-arvoiset mahdollisuudet viestiä. Sähköpostin onkin todettu olevan media, jossa on usein helpompaa sanoa esim. eriäviä tai vahvoja mielipiteitä kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä. (Sproull & Kiesler 1991b, 129-130.) Uusia sosiaalisia kontakteja sähköposti mahdollistaa erilaisten postituslistojen kautta.

6 TEORIOITA TIETOKONEVÄLITTEISESTÄ VIESTINNÄSTÄ

6.1 Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden taustaa

Tietokonevälitteisen viestinnän vuorovaikutusta on tutkittu monesta eri tutkimusnäkökulmasta. Yleisimmin sovelletut teoriat pohjautuvat sosiaalipsykologian ja psykologian alueilla tehtyihin tutkimuksiin. Tässä tutkimuksessa tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksista esittelen sosiaalisen läsnäolon (Social Presence), median monipuolisuuden (Media Richness) sekä sosiaalisen kontekstin puutteellisten vihjeiden (Reduced Social Cues Approach / Lack of Social Context Cues) teoriat. Nämä teoriat valitsin tähän tutkimukseen niiden tutkimuskirjallisuudessa esiintyvän yleisyyden vuoksi. Teorioita tarkasteltaessa tulee muistaa, että vanhempien teorioiden (kuten esim. sosiaalisen läsnäolon teorian ja median monipuolisuuden teorian) empiriat perustuvat yleensä tietokoneiden sijaan puhelimen, telexin tai videon avulla tapahtuneeseen viestintään. Uudemmassa ja nimenomaan tietokonevälitteiseen viestintään ja sähköpostiin liittyvässä viestinnän tutkimuksessa näitä teorioita on kuitenkin yleisesti siteerattu, sovellettu ja kritisoitu. Sosiaalisen kontekstin puutteellisten vihjeiden teoria aineistoineen perustuu puolestaan tietokoneiden avulla tapahtuneen viestinnän tutkimukseen. Yhteistä tietokonevälitteiseen viestintään liittyvissä teorioissa on se, että niillä pyritään selvittämään kasvokkain tapahtuvan ja tietokonevälitteisen viestinnän yhtäläisyyksiä ja eroja.

6.2 Sosiaalisen läsnäolon teoria (Social Presence Theory)

Sosiaalisen läsnäolon teoria syntyi, kun tutkijat Short, Williams ja Christie selvittivät 1970-luvulla missä määrin viestinnästä johtuvia kuluja voitaisiin vähentää Britannian hallituksen toimistoissa. Tutkijaryhmän tarkoituksena oli selvittää ihmisten mielipiteitä erilaisista medioista ja heidän kykyään havainnoida viestintää niissä. (Rice 1993, 453-454; Spears & Lea 1992, 31-32.) Sosiaalista läsnäoloa mitattiin semanttisten differentiaalien avulla, jossa vastaajat määrittivät esimerkiksi eri medioiden sosiaalisuutta, sensitiivisyyttä, persoonallisuutta ja sitä, kuinka lämpimänä tai kylmänä viestintävälineenä he kokivat jonkin tietyn median (Short et al. 1976, 66). Edellä mainittujen tekijöiden ajateltiin vaikuttavan siihen, kuinka eri mediat vaikuttavat työyhteisössä esimerkiksi informaation kulkuun, palautteen saamiseen ja antamiseen, vaikuttamaan pyrkimiseen, yhteistyöhön ja toisten osapuolten huomioimiseen (Rice 1993, 454).

Sosiaalisen läsnäolon teorialla on yritetty selvittää sitä, missä määrin vastaanottajaosapuolen koetaan olevan läsnä viestintätilanteessa ja kuinka läsnäolon kokeminen vaikuttaa yksilön viestintään. Teorian pohjana ovat sosiaalipsykologian käsitteet: intiimisyys ('intimacy') sekä läheisyyden kokeminen ('immediacy'). Intiimisyydellä Short et al. (1976) tarkoittavat viestintätilanteessa osapuolten välillä vallitsevaa tiettyä yksityisyyden tasapainotilaa, jota osapuolet voivat säädellä erilaisilla faktoreilla kuten esimerkiksi katsekontaktilla, hymyllä tai henkilökohtaisilla puheenaiheilla. Tutkimuksissaan Short et al. totesivat, että yksilö pyrkii esimerkiksi välttelemään katsekontaktia ja lisäämään fyysistä etäisyyttä, kun hänelle henkilökohtaisista asioista keskustellaan. Näin yksilö pystyy viestintätilanteessa säilyttämään tarpeen mukaan kulloinkin hänelle optimaalisen intiimisyyden tason. Tutkijat pitävät myös median välittämää sosiaalisen läsnäolon tunnetta yhtenä intiimisyyden tasoon vaikuttavana tekijänä. (Short et al. 1976, 72.) Läheisyyden kokemisesta Short et al. (1976) toteavat, että sen olemassa olo vaihtelee erilaisten medioiden välillä vaikka sosiaalisen läsnäolon tunne säilyy vakiona. Tällä tutkijat tarkoittavat sitä, että vaikka yksilö päättää esimerkiksi puhua puhelimesta ikävään ja etäiseen sävyyn tai jos hän päättää olla hyvin asiallinen puhelimesta sosiaalinen läsnäolo, eli sen tunteen taso, kuinka todellisena puhuja koetaan säilyy vakiona, vaikkakin psykologinen etäisyys ja läheisyyden kokeminen voi puhujan tyylistä johtuen kasvaa. (Short et al. 1976, 73.)

Sosiaalinen läsnäolo ei kuitenkaan riipu vain viestintätilanteesta välitetyistä sanoista, vaan myös erilaisista nonverbaalisista ja verbaalisista vihjeistä sekä viestintätilanteen kontekstista. (Rice 1993, 453; Spears & Lea 1992, 32) Teorian mukaan sosiaalinen läsnäolo vaihtelee erilaisissa medioissa: mitä vähemmän tietoa välittäviä koodeja tai kanavia jossakin viestintätilanteessa on käytettävissä sitä vähemmän kiinnitetään huomiota toisen osapuolen läsnäoloon, sitä vähemmän toisen läsnäoloa tiedostetaan ja sitä persoonattommaksi viestintä muuttuu. (Walther & Burgoon 1992, 52-53.)

Alkuperäisen teorian perusteella ei heti ollut täysin selvää, vaikuttavatko median omat ominaisuudet viestintäkäyttäytymisen muuttumiseen vai johtuuko muutos

teknologian käyttäjän omista havainnoista ja mielipiteistä käytettävää mediaa kohtaan (Walther 1992, 55). Short et al. (1976) päätyivät sosiaalisen läsnäolon teoriassaan lopulta kuitenkin siihen tulokseen, että sosiaalisen läsnäolo liittyy itse mediaan, eikä siihen mitään yksilöt viestintävälineestä ajattelevat tai millainen keskinäinen suhde heillä on itse viestintäpahtumassa. He olivat sitä mieltä, että medialla on vaikutusta siihen, kuinka yksilöt havainnoivat viestintäänsä ja viestintätilannetta, mutta tutkimuksissaan he erottivat sosiaalisen läsnäolon pelkästään median omaksi ominaisuudeksi. Sosiaalisen läsnäolon määrän ajateltiin vaihtelevan eri medioissa ja sen kautta pystyttiin selittämään yksilöiden viestintäkäyttäytymisen eroja. Samoin alkuperäisen teorian tutkijoiden mielestä käyttäjän mielipiteet ja havainnot eri medioista voivat vaikuttaa viestintätilanteessa tarvittavan median valintaan, mutta he eivät väitä, että sosiaalinen läsnäolo perustuisi havainnointiin. (Short et al. 1976, 65.) Myöhemmissä tutkimuksissa Rice (1993, 453) on todennut sosiaalisen läsnäolon kokemisen vaikuttavan sopivan median valintaan viestintätilanteessa sekä sen myötä yksilön parempiin viestintä- tai työsuorituksiin.

Shortin et al. (1976) mukaan sosiaalisen läsnäolon määrään liittyvät eri viestintäkanaviin liitettävät attribuutit. Esimerkiksi kanavat, jotka välittävät nonverbaalisia viestejä, kuten kasvoniilmeitä, asentoja ja katsekontakteja luokitellaan yleensä korkeammalle sosiaalisen läsnäolon suhteen. Sosiaalisen läsnäolon kokemisen erot eivät kuitenkaan johdu vain kanavien määrästä ja niihin liitettävistä attribuuteista, vaan sen kokemiseen liittyy läheisesti myös se, mihin yksilö viestinnällään pyrkii. (Short et al. 1976, 57-58.) Jos yksilö haluaa viestinnän kautta vähentää esimerkiksi yksinäisyyden tunnetta, toisen osapuolen sosiaalisen läsnäolon tarpeen voidaan ajatella olevan suuri. Tavallisen informaation keräämisessä (esim. kysyy numerotiedustelusta jonkin henkilön puhelinnumeroa) sosiaalista läsnäoloa ei puolestaan pidetä tärkeänä.

Tietokonevälitteisessä viestintätilanteessa sosiaalisen läsnäolon oletetaan olevan pienempi kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä, sillä yleensä tietokonevälitteisessä viestinnässä puuttuvat nonverbaaleja viestejä välittävät kanavat. Nonverbaalit viestit ovat yleensä niitä tekijöitä, jotka auttavat yksilöä tulkitsemaan käynnissä olevaa viestintätilannetta ja suhteuttamaan itseään tilanteeseen. Kirjoitetuista sähköpostiviesteistä puuttuvien nonverbaalisten viestien ja sen myötä saadun palautteen vähäisyyden ajatellaan sosiaalisen läsnäolon teoriaa sovellettaessa vähentävän sosiaalisen läsnäolon kokemista verrattuna kasvokkain tapahtuvaan viestintään. Tämä puolestaan aiheuttaa teorian mukaan tietokonevälitteisen viestinnän muuttumisen vähemmän emotionaaliseksi ja sosiaalisiksi. (Spears & Lea 1992; Walther 1992; Walther et al. 1994.) Tietokonevälitteisessä viestinnässä yksilöiden kokeman heikon sosiaalisen läsnäolon tunteen välittymisen kautta on pyritty selittämään myös tietokonevälitteisen viestinnän tehtäväorientoituneisuutta ja persoonattomuutta. (Ks. esim. Hiltz et al. 1986; Culnan & Markus 1987; Rice 1993)

6.3 Median monipuolisuuden teoria (Media Richness Theory)

Sosiaalisen läsnäolon teoriaan liittyy läheisesti organisaatioviestinnän tutkijoiden Daftin ja Lengelin (1986) sekä Daftin, Lengelin ja Trevinon (1987) kehittämä median

monipuolisuuden teoria (Media Richness Theory / Information Richness Theory). Median monipuolisuuteen vaikuttavat sen eri kanavien mahdollisuudet välittää suoraa palautetta, siinä mukana olevien vihjeiden ja eri kanavien määrä, siinä esiintyvä personalisaatio ja kielen variaatiot. (Rice 1992, 477.) Oletuksena on, että medioiden sisältämät erilaiset viestintäkanavat eroavat kyvyssään yhdistää erilaisia viitekehyksiä, vähentää asioiden ristiriitaisuutta ja tarjota mahdollisuuksia oppimiseen tietyn aikajänteen sisällä (Daft & Lengel 1986, 560). Daftin ja Wigintonin (1979) tutkimusten mukaan eri mediat eroavat monipuolisuutensa mukaan monipuolisimmasta yksipuolisempaan päin seuraavassa järjestyksessä:

- 1) Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus
- 2) Puhelin
- 3) Henkilökohtaiset dokumentit (esim. kirjeet, muistiot)
- 4) Yleiset kirjalliset dokumentit
- 5) Numeeriset dokumentit

Kasvokkain tapahtuvaa viestintää pidetään monipuolisimpana, koska se tarjoaa mahdollisuuden myös suoraan palautteeseen. Näin tulkinta voidaan viestintätilanteessa tarvittaessa tarkistaa. Kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä erilaisia vihjeitä välittyy kehon kielen ja äänensävyjen kautta. Ominaista kasvokkain tapahtuvalle viestinnälle on myös viestin sisällön ilmaiseminen luonnollisella kielellä. (Daft & Wiginton 1979.) Yksipuolisemmat mediat (kuten esimerkiksi kirjoitetut tai numeeriset dokumentit) sisältävät vähemmän vihjeitä ja rajoitetusti mahdollisuuksia palautekanavan hyödyntämiseen. Niiden ajatellaan olevan sopimattomampia epäselvien ja moniselitteisten asioiden selvittämiseen. Toisaalta yksipuolisemmat mediat ovat tehokkaita yksinkertaisten ja standardien viestien välittämisessä. (Daft & Lengel 1986, 560.)

Kuten sosiaalisen läsnäolon teoriassa myös median monipuolisuutta koskevissa tutkimuksissa on tarkasteltu erilaisten tehtävien ominaisuuksien yhteyttä vuorovaikutuksessa käytettävään mediaan. Teorian lähtökohtana on se, että erilaiset yksilöiden suorittamat tehtävät eroavat tietyiltä ominaisuuksiltaan. Median monipuolisuuden teorian mukaan mediat eroavat kyvyssään välittää sitä tietoa, jota yksilö tarvitsee tehtävien suorittamiseen. Tehtäviä ratkaistaessaan yksilöt tarvitsevat erilaista informaatiota ja erilaiset mediat ovat enemmän tai vähemmän tehokkaita välittämään näitä tietoja. Median monipuolisuuden teorian mukaan vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa siihen osallistujien persoonallisten ominaisuuksien lisäksi viestintätilanteeseen valitun median ominaisuuksien ja ratkaistavan tehtävän yhteensopivuus. (Rice 1992, 476-477.) Median monipuolisuuden ohella Daft & Lengel (1986) tutkivat myös tehtävien ominaisuuksia. Heidän mukaansa tehtävän perusominaisuuksiin kuuluvat sen vaihtelevuus ja analysoitavuus. Tehtävän vaihtelevuudella tarkoitetaan ratkaisuprosessissa ilmenevien odottamattomien ja uusien tapahtumien esiintymistä. Suuri vaihtelevuus merkitsee sitä, että vuorovaikutuksen osapuolet eivät yleensä voi ennustaa ongelmia ja toimintoja etukäteen. Tehtävän analysoitavuudella puolestaan tarkoitetaan yksilöiden kykyä vastata tehtävän ratkaisun aikana esille tuleviin ongelmiin. Analysoitava tehtävä on sellainen, jossa yksilö saa vuorovaikutustilanteessa kaikki tarvittavat tiedot tehtävän ratkaisemiseksi. Yksilöllä on tehtävän ratkaisua varten käytössään riittävä määrä median välittämiä vihjeitä ja hän ei

välttämättä tarvitse aikaisempia tietoja tai kokemuksia. Tällaisissa tilanteissa yksilöt yleensä hyödyntävät objektiivisia, arviointiin perustuvia toimintatapoja ongelman ratkaisemiseksi. Jos taas tehtävää ei voida analysoida, vuorovaikutuksen osapuolilla on vaikeuksia muodostaa tarkkoja arviointiin ja sääntöihin perustuvia menettelytapoja. Tällöin yksilöt tekevät valintojaan omaan harkintaan ja aikaisempiin kokemuksiin perustuen. (Daft & Lengel 1986; Rice 1992.) Median monipuolisuuden teoriaa yksinkertaistettaessa voidaan väittää, että vähän informaatiota välittävä media sopii helposti analysoitaviin tehtäviin ja paljon informaatiota välittävä media sopii vaikeasti analysoitaviin tehtäviin. (Rice 1992, 479; Walther 1992, 57.)

Alkuperäisen median monipuolisuuden teorian perusteella sähköposti on hyvin yksipuolinen media verrattuna esimerkiksi kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Sähköpostissa eivät välity esimerkiksi nonverbaalit vihjeet. Samoin välittömän palautteen kanava ei ole käytössä vaan palautemahdollisuus on viiveellinen. Teorian mukaan yksipuolisuus on sähköpostiin kiinteästi liittyvä ominaisuus, joka ei muutu eri käyttäjien tai kontekstien mukana. (Lee 1994, 143.)

Median monipuolisuudesta on julkaistu muutamia empiirisiä tutkimuksia. Tutkiessaan ryhmäkäyttäytymistä ongelmanratkaisutilanteissa Ochsman ja Chapanis (1974; Ks. Rice 1992, 477) tulivat siihen tulokseen, että monipuolisemman median käyttö korreloi lyhyemmän ajan kanssa ongelmanratkaisutilanteissa. Lisäksi monipuolisen median käyttö korreloi suuremman lähetettävien ja vastaanotettujen viestien määrän kanssa. Medioiden eroja selitettiin lähinnä suullisen ja ei-suullisen viestinnän eroavaisuuksilla. Markus (1994) puolestaan tutki johtajien eri medioiden käyttöä organisaatioviestinnän tutkimuksissaan. Tutkimuksesta kävi ilmi, että johtajat käyttivät eri medioita sähköpostia lukuunottamatta median monipuolisuuden teorian oletusten mukaisesti. Sähköpostin yhteydessä tuli kuitenkin esille sen käytön mahdollisuudet myös paljon informaatiota vaativien tehtävien ratkaisussa. Markus perustelee tutkimustuloksiaan organisaatiossa esiintyvillä ja yksilöön vaikuttavilla sosiaalisilla tekijöillä kuten esimerkiksi sponsoroinnilla ja organisaatioon sosiaalistumisella, joiden voidaan ajatella vaikuttavan yksilön viestintätilanteessa valitseman median valintaan. (Markus 1994, 502.)

6.4 Sosiaalisen kontekstin puutteellisten vihjeiden teoria (Reduced Social cues Approach / Lack of Social Context Cues)

Carnegie-Mellonin yliopistossa Yhdysvalloissa vaikutti 80-luvun lopulla useita tietokonevälitteistä viestintää tutkineita sosiaalipsykologien ryhmiä. Kuuluisimpia tutkijoita olivat S. Kiesler, T.W. McGuire sekä L. Sproull. Erotuksena aiempiin sosiaalisen läsnäolon sekä median suostutteluvoiman teorioihin Carnegie-Mellonissa tehtyjen tutkimusten aineistot liittyivät nimenomaan tietokonevälitteisen viestinnän tutkimukseen. Tutkimuksien pohjalta kehiteltyä teoriaa nimitetään sosiaalisen kontekstin puutteellisten vihjeiden teoriaksi (reduced social cues approach / lack of social context cues). (Spears & Lea 1992, 36.)

Sosiaalisen läsnäolon teorian pohjalta Carnegie-Mellonin tutkijat kehittivät teorian, jonka avulla he selittivät eroja kasvokkain tapahtuvan ja tietokonevälitteisen

viestinnän välillä. Tämä teoria perustuu ajatukseen sosiaalisen kontekstin tarjoamien vihjeiden puutteesta viestintätilanteessa. Vihjeettömyyden käsite liittyy läheisesti viestintätilanteessa saadun informaation monipuolisuuteen (media / information richness) ja sosiaalisen läsnäolon kokemiseen. Toisin kuin sosiaalisen läsnäolon käsite, joka perustuu enemmän fenomenologiaan, sosiaalisen kontekstin vihjeettömyys on määritelty tietoon perustuvaksi käsitteeksi vihjeiden määrän mukaan. Vihjeettömyyden mallin sosiaalinen elementti on mitattavissa vihjeiden määrän ja informatiivisuuden mukaan. Vertailukohtana käytetään interpersonaalista kasvokkain tapahtuvaa viestintätilannetta, jolloin sosiaalisen kontekstin vihjeiden määrän ajatellaan olevan suurimmillaan. (Spears & Lea 1992, 33, 35.) Sosiaalisen kontekstin vihjeillä tarkoitetaan fyysisen ympäristön ja nonverbaalin viestinnän kautta välittyvää tietoa, jonka avulla viestijät voivat saada tietoa viestintätilanteen luonteesta ja siinä mukana olevien keskinäisistä suhteista. Kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä nämä tiedot voivat välittyä esimerkiksi tilankäytön, fyysisten ominaisuuksien ja käyttäytymisen kautta. (Sproull & Kiesler 1986, 1494-1495.)

Kun vuorovaikutustilanteessa on tarjolla paljon sosiaalisia vihjeitä, yksilön viestintäkäyttäytymisessä on todettu olevan enemmän toisen osapuolen huomioonottavia ja viestintäkäyttäytymistä kontrolloivia piirteitä (Sproull & Kiesler 1986, 1495). Sosiaalisen kontekstin vihjeiden puuttumisen viestintätilanteessa on puolestaan todettu lisänneen estottomampaa viestintää, kuten esimerkiksi tunteiden leimahtamista (esim. toisen loukkaamista, nuhtelua ja vihamielistä kielenkäyttöä), viestinnän suurempaa itsekeskeisyyttä toisten huomioon ottamisen sijaan ja viestimisen tasa-arvoistumista erilaisten statusten vaikutusten poistuessa. (Kiesler et al. 1984; Sproull & Kiesler, 1986.) Sosiaalisten vihjeiden puuttumisen vuoksi yksilön on huomattu tietokonevälitteisessä viestinnässä myös polarisoivan mielipiteitään enemmän ja ottavan enemmän riskejä kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä (Spears & Lea 1992, 37). Samoin vihjeiden poissaollessa viestijöiden on todettu kiinnittävän vähemmän huomiota statukseen ja viestinnän muuttuvan estottomammaksi (Walther 1992, 56).

Spears ja Lea (1992) nostivat esille viisi pääkohtaa, joilla he pyrkivät selittämään Carnegie-Mellonin tutkijoiden tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien tutkimusten tuloksia ja niissä ilmeneviä tekijöitä kuten esimerkiksi jyrkempien mielipiteiden ilmaisemista, estottomampaa käyttäytymistä vuorovaikutustilanteessa ja tasavertaisempaa osallistumista vuorovaikutukseen. Nämä pääkohdat ovat: 1) sosiaalisten vihjeiden puute, minkä vuoksi yksilö ei voi arvottaa iän, statuksen tms. avulla muita vuorovaikutuksen osapuolia ja suhdettaan heihin. Tämä näkyy mm. tasavertaisemmassa viestintätilanteeseen osallistumisessa ja sen myötä ekstreemimpien ilmausten käytössä. Sosiaalisten vihjeiden puuttuminen on teorian keskeinen teema, jonka ajatellaan vaikuttavan koko teoriaan. 2) Palautteen vähyys/olemattomuus vaikuttaa myös vuorovaikutukseen tehden osapuolet tasa-arvoisemmiksi ja enemmän riskejä ottaviksi. 3) Tietokonevälitteisessä viestintätilanteessa yksilöissä tapahtuu deindividuaalistumista sosiaalisen kontekstin puuttumisen vuoksi. Sillä tarkoitetaan yksilön ryhmän kautta heijastettavan identiteetin ja sosiaalisten normien merkityksen häviämistä viestintäkäyttäytymisessä. 4) Viestinnän depersonaalistuminen, eli fokuksen siirtyminen pois viestin vastaanottajasta, vaikuttaa myös yksilön viestintäkäyttäytymiseen. Teorian mukaan tietokonevälitteisessä viestinnässä yksilön huomio kiinnittyy sosiaalisesta kontekstista itse välitettävän sanoman sisältöön ja

kontekstiin. Sanoman välittäjän lisääntynyt itsetietoisuus ja -keskeisyys saattaa aiheuttaa vähemmän sosiaalista ja enemmän tehtäväorientoitunutta ja normien vastaista viestintäkäyttäytymistä. 5) Viimeiseksi Speras ja Lea ottavat esille tietokonevälitteiseen viestintään liittyvät omat säännöt ja normit, jotka saattavat rikkoa tavallisesti käytettäviä konventiota ja sosiaalisia rajoitteita. Tietokonevälitteisen viestinnän oman etiketin kautta voidaan selittää kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta poikkeavaa viestintäkäyttäytymistä. (Spears & Lea 1992; Ks. myös Kiesler et al. 1984.)

Viestintätilanteen vihjeettömyyttä tarkastelevissa tutkimuksissa median sisältämän vihjeettömyyden vaikutusten todettiin olevan välillisiä. Nämä vaikutukset johtuvat viestintätilanteessa koetusta ns. psykologisesta etäisyydestä, jonka kokemiseen tarjolla olevien vihjeiden määrän lisäksi vaikuttaa myös mahdollisuus hyödyntää vuorovaikutustilanteessa tarjolla olevia vihjeitä. Rutterin (1987) mukaan sosiaalisten vihjeiden puuttuminen johtaa psykologisen etäisyyden kokemiseen, psykologinen etäisyys puolestaan johtaa viestinnän tehtäväorientoituneeseen ja persoonattomaan sisältöön. Viestinnän tehtäväorientoituneisuus ja persoonaton sisältö johtaa puolestaan harkittuun, spontaanittomaan tyyliin ja tietynlaiseen viestintään (esim. kompromissittomuuteen). (Rutter 1987, 74.)

7 NÄKÖKULMIA TIETOKONEVÄLITTEISEEN VIESTINTÄÄN LIITTYVIIN TEORIOIHIN JA TUTKIMUKSIIN

7.1 Näkökulmien taustaa

Tietokonevälitteisen viestinnän tutkimus tuo koko ajan lisää erilaisia tutkimustuloksia pohdittaviksi. Vuosien mittaan tutkijoille on tullut selväksi, ettei tietokonevälitteinen viestintä ole aina niin mustavalkoista ja pelkistettyä kuin mitä ensimmäisissä aihetta käsittelevissä tutkimuksissa on raportoitu. Edellä esiteltyjä tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä teorioita on eri tutkimusten valossa myös kritisoitu ja tarkennettu. Seuraavassa esittelen kahden eri tutkijaryhmän sekä muutaman yksittäisen tutkijan kriittisiä näkökulmia aiemmin esiteltyihin tietokonevälitteiseen viestintään liittyviin teorioihin ja tutkimuksiin. Selvittääkseen tietokonevälitteisen viestinnän tutkimustulosten ristiriitaisuuksia tutkijat Walther sekä Spears & Lea ovat tehneet ns. meta-analyysejä aikaisemmista tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksista. Tutkimuskirjallisuudesta olen valinnut juuri nämä tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusta kriittisesti lähestyvät näkökulmat sen vuoksi, että niistä on ollut mahdollista saada johdonmukaista tietoa. Omana kohtanaan esittelen myös muiden tutkimuskirjallisuudessa esiintyneiden tutkijoiden tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä uusia mutta suppeampia tutkimustuloksia ja näkökulmia.

7.2 Waltherin tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksiin liittyvää kritiikkiä

Walther on tutkinut tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä teorioita ja tutkimuksia. Hän on kehittänyt tutkimuskirjallisuuteen perustuen erilaisia tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden meta-analyysejä. Waltherin sosiaalisen informaation prosessoinnin teoriassa (Walther 1992), jota hän on myöhemmin (Walther 1997) laajentanut tietokonevälitteisen viestinnän ns. hyperpersonaaliseksi näkökulmaksi ('hyperpersonal CMC perspective, hyperpersonal CMC approach') tarkastellaan yksilön mahdollisuuksia hyödyntää tietokonevälitteisen viestinnän tarjoamia interpersonaalisia ja sosiaalisia vihjeitä mielikuvien muodostamisessa ja yksilöidenvälisen vuorovaikutuksen edistämässä. (Walther 1997, 348.) Teorioiden avulla Walther on pyrkinyt paitsi selvittämään tietokonevälitteisen viestinnän ominaisuuksia myös tutkimaan sitä, miksi alkuperäisiä tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä teorioita testattaessa on saatu hyvin ristiriitaisia tuloksia ja miksi nykytutkimuksissa tuloksien kirjo on laaja. (Ks. esim. Walther 1992; 1993; 1996; 1997.) Yhteisenä tekijänä tutkimusten ristiriitaisille tuloksille Walther pitää sitä, että tutkimustuloksia on yleistetty hyvin pienien otantojen ja yksittäisten tutkimusten mukaan. (Ks. esim. Walter et al. 1994; 1997.) Nämä tutkimukset ovat kuitenkin saaneet laajaa huomiota osakseen sekä akateemisen että viihdelehdistön parissa, minkä vuoksi niitä on myöhemmissä tutkimuksissa usein kritiikittömästi siteerattu (Walther et al. 1994, 463).

Walther (1992; 1996) mainitsee tutkimuksissaan neljä päätekijää, jotka vaikuttavat tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten ristiriitaisiin tuloksiin. Ne ovat: *tietokonevälitteisten tutkimusten aikajänne, pelkän verbaalisen informaation merkitys, datan koodaaminen ja tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten sosiaaliset tekijät.* (Walther 1992; 1996.) Ensimmäiseksi Walther on kritisoinut tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten aikajännettä. Tutkimusten aineisto on yleensä otettu ryhmäkeskusteluista, joissa ajan merkitys korostuu: ryhmädynamiikka toimii eri lailla kasvokkain tapahtuvan ja tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen edetessä. Jos koehenkilöryhmät on vielä muodostettu teennäisesti toisiaan aiemmin tuntemattomista henkilöistä, medioiden erot viestintätilanteessa korostuvat. Walther selittää tutkimustulosten eroja sillä, että koska tietokonevälitteisessä viestinnässä vuorovaikutus on hidastempoisempaa kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, tietokonevälitteistä ja kasvokkain tapahtuvaa viestintää vertailevat aikarajoitteiset laboratoriotutkimukset mittaavat eri asioita. Aikajänteeseen perustuen Walther pitää yleistettyjä tuloksia tietokonevälitteisen viestinnän tehtäväorientoituneisuudesta ja persoonattomuudesta harhaanjohtavina. Jos viestintätilanteen annetaan edetä ilman aikarajoitteita, tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa voidaan hänen mukaansa lopulta päätyä samaan lopputulokseen kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. (Walther 1992; 1996.)

Tutkimusten aikajänteen merkitykseen liittyy läheisesti myös eri medioiden samanaikaisuuden ja eriaikaisuuden piirteet. Tietokonevälitteinen viestintä voi olla sekä samanaikaista (esim. IRC) että eriaikaista (esim. sähköposti) mutta kasvokkain tapahtuva viestintä on aina samanaikaista. Koska eriaikaista kasvokkain tapahtuvaa viestintää ei ole olemassa, tietokonevälitteisen ja kasvokkain tapahtuvan viestinnän yhtäläisyyksiä ja eroja ei voida täydellisesti verrata (Walther 1996, 29). Suurimmassa

osassa laboratiotutkimuksia on tutkittu samanaikaista tietokonevälitteistä viestintää mutta normaalioloissa suurin osa tietokonevälitteisen viestinnän käytöstä on kuitenkin eriaikaista (Walther 1993, 384). Laboratoriotutkimuksien tulokset eivät näin ollen ole suoraan yleistettävissä käytäntöön, mikä selittää eri koeolosuhteissa saadut ristiriitaiset tiedot tietokonevälitteisen viestinnän ominaisuuksista.

Waltherin mukaan olennaista tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksessa ei ole jonkin median tarjoamat mahdollisuudet välittää sosiaalista informaatiota vuorovaikutustilanteessa vaan itse vuorovaikutuksen nopeus ja siinä vaihdettavan informaation määrä. Hän ennustaa ihmistenvälisten suhteiden kehittyvän normaalilla mutta hitaammalla tavalla tietokonevälitteisessä viestinnässä. Tämän ajattelun kautta Walther kumoaa myös tietokonevälitteiseen viestintään liitetyn tasa-arvoisuuden käsitteen: ajan myötä myös tietokonevälitteisessä viestinnässä erottuvat ne, keillä on valtaa ja asemaa. (Walther 1992; 1996.)

Toisena tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksien ristiriitaisiin tuloksiin vaikuttaneena tekijänä Walther mainitsee viestinnän verbaalisuuden. Tietokonevälitteiselle viestinnälle on ominaista sen välittämän informaation tekstimuoto. Viestinnän tekstimuodon vuoksi Walther kritisoikin tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten eri vertailuryhmien viestinnän erilaisuutta: jos tietokonevälitteisen viestinnän piirteitä halutaan verrata, tulisi myös vertailuryhmän viestiä kirjoittamalla eikä suullisesti. (Walther 1996, 29.) Waltherin mukaan kasvokkain tapahtuvan viestinnän monimuotoisuutta ja rikkautta on korostettu sen välittämien nonverbaalien viestien vuoksi. Kuitenkin tietokonevälitteiseen viestintään liittyvissä tutkimuksissa on puutteellisesti raportoitu näiden nonverbaalien viestien todellisesta merkityksestä kasvokkain viestineiden ryhmien koko viestinnälle. Sekä kasvokkain että tietokonevälitteisesti viestineiden ryhmiä vertailtaessa on yleensä käytetty molempien ryhmien keskusteluja kirjoitetussa muodossa ilman tarkempaa kasvokkain viestineiden ryhmien nonverbaalien viestien merkityksen tarkastelua. (Walther 1992, 63.)

Pelkän verbaalisen informaation merkitystä tarkastellessaan Walther on sitä mieltä, että tietokonevälitteisen viestinnän vihjeettömyyttä käsittelevissä teorioissa ei oteta tarpeeksi huomioon pelkän tekstin tarjoamia vihjeitä. Hänen mukaansa tietokonevälitteisessä viestinnässä eri osapuolet muodostavat nonverbaalisten viestien poissaollessa mielikuvia lukemiensa tekstien perusteella. Näihin mielikuviin perustuen he vuorovaikutuksen edetessä testaavat mielikuviansa paikkansapitävyyttä. (Walther 1996, 10; 1997, 346.) Väitteilleen hän on löytänyt tukea esim. Burgoonin ja Millerin (1985, 199) ajatuksista, joiden mukaan kirjoitetun viestin vastaanottaja voi muodostaa lukemansa tekstin perusteella attribuutioita lähettäjän sosiaalisesta ja ammatillisesta statuksesta, taustasta, koulutuksesta sekä tekstin tarkoituksesta ja merkityksestä.

Kolmantena syynä tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten ristiriitaisiin tuloksiin Walther pitää erilaisten tutkimusten datan koodaustekniikoita. Walther kritisoi tutkimuksissa saadun datan liian mustavalkoista luokittelua esimerkiksi viestien tehtäväorientoituneisuuden ja sosiaalisuuden suhteen, sillä sama viesti voi yhtä aikaa palvella useampia tarkoituksia. Hänen mukaansa datan koodaus- ja tulkintavaiheessa ei aina olla tarpeeksi kiinnitetty huomiota niin viestintätilanteen kontekstista kuin myös sosiaalisista ja psykologisista tekijöistä johtuviin tekijöihin. (Walther 1992; 1997.)

Neljäs Waltherin tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten kritiikkiin liittyvä tekijä on koehenkilöiden ja -ryhmien sosiaaliset tekijät. Tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksia on tehty sekä laboratorio-olosuhteissa että normaalissa käyttöympäristössä

(esim. organisaatioissa). Tästä johtuen osa koehenkilöistä on saattanut kommunikoida tietokoneen välityksellä jo pitkiä aikoja jonkin tuttavain kanssa tai hän on saattanut tuntea toisen osapuolen jostain muusta yhteydestä. Toisilleen tuttujen henkilöiden tietokonevälitteinen vuorovaikutussuhde on luonteeltaan erilainen kuin toisilleen vieraiden henkilöiden (esim. laboratoriokoe tuntemattomien ihmisten kanssa). Erilaisten koehenkilöryhmien käyttö, heidän sosiaaliset suhteensa ja niiden merkityksen analysoinnin unohtaminen ovat Waltherin mukaan myös syitä tutkimustulosten suureen vaihteluun. (Walther 1992, 66; 1993, 385.)

7.3 Spearsin ja Lean näkökulmia tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksiin

Spears ja Lea (1992; 1994) ovat tarkastelleet lähemmin teoriaa sosiaalisen kontekstin vihjeiden puuttumisesta. Tutkimuksiansa pohjalta he ovat kehittäneet sosiaalisen identiteetin ja deindividuaalistumisen teorian (the SIDE model, the Social Identity and DE-individuation theory) selittääkseen tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten ristiriitaisia tuloksia. (Spears & Lea 1992; 1994.) Erääksi ristiriitojen aiheuttajaksi Spears ja Lea mainitsevat sosiaalisten vihjeiden käsitteen erilaiset määrittelyt eri tutkimuksissa. Sosiaalisia vihjeitä on Spearsin ja Lean mielestä kahdenlaisia: 1) tilanteessa välittyvät, interpersonaalisten vihjeiden muodossa olevat sosiaaliset vihjeet (esim. nonverbaalit viestit) sekä 2) yksilöstä, kontekstista ja sosiaalisista kategorioista informaatiota välittävät vihjeet. (Spears & Lea 1992, 45.)

Sosiaalisen kontekstin vihjeettömyyden väitettiin alunperin edesauttavan statuserojen poistumista, demokraattista päätöksentekoa sekä yksilön viestinnän vapautumista estottomammaksi. (Ks. s. 31) Tietokonevälitteistä viestintää tarkasteltaessa tulee Spearsin ja Lean (1992) mukaan kuitenkin huomata se, ettei interpersonaalisisissa kontakteissa välittyvien sosiaalisten vihjeiden (esim. ulkoinen olemus, äänensävy, puhetyyli) puuttuminen tietokonevälitteisessä viestinnässä tarkoita sitä, että sosiaalisen kontekstin vihjeet puuttuvat kokonaan. (Vrt. Walther s. 35) Vaikka tietokonevälitteisessä viestintätilanteessa interpersonaalisen kontekstin viestijöiden persoonallisen tyylin eri vivahteet, karisma ja ulkonäkö yleensä puuttuvatkin, välittyy erilaisista sosiaalisista kategorioista informaatiota esimerkiksi kirjoitustyylin, puhutteluiden, otsikoiden ja osoitteiden kautta (esim. sähköpostissa nimet, sukupuoli, ammatti, jakelulista voivat olla sosiaalisen kategorian tiedonlähteitä). Näiden tietojen avulla yksilö voi viestintätilanteessa suhteuttaa omaa identiteettiään eri ryhmiin. (Spears & Lea 1992, 45-46.) Yhtenä esimerkkinä sosiaalisten vihjeiden vaikutuksista voidaan pitää esimerkiksi Internetiin syntyneitä erilaisia keskusteluryhmiä, joissa samoista asioista kiinnostuneet ihmiset ympäri maailmaa keskustelevat keskenään. Fulk et al. (1990) puolestaan väittävät, että jo tietyn median valinta vuorovaikutukseen välittää hyvin paljon sosiaalisia vihjeitä.

Todetessaan tietokonevälitteisen viestinnän välittävän myös sosiaalisia vihjeitä Spears ja Lea väittävät, että tietokonevälitteisen viestinnän yksilöä viestintätilanteeseen suhteuttavat ja tietoa välittävät ominaisuudet voivat lisätä sekä yksilön viestinnän valvontaa ja kontrollointia että demokraattisuutta ja tasa-arvoisuutta viestintätilanteessa.

(Spears & Lea 1994, 428.) Ajatuksen teoreettisina lähtökohtina he pitävät Turnerin et al. (1987) itsearvioinnin teoria (self-categorization theory). Teorioissa tehdään ero persoonallisen identiteetin ja sosiaalisten identiteettien välille. Persoonallinen identiteetti viittaa henkilöön uniikkina yksilönä kun taas sosiaaliset identiteetit viittaavat henkilön paikkaan erilaisten ryhmien jäsenenä. Tilanteesta tai kontekstista riippuen eri identiteetit ovat vahvempia ja vaikuttavat yksilön käyttäytymiseen: persoonallisen identiteetin vaikuttaessa vahvemmin käyttäydymme oman yksilöllisen identiteettimme mukaisesti, kun taas sosiaalisen identiteetin vaikuttaessa vahvemmin käyttäytymistämme ohjaavat tietyn ryhmän normit ja mallit. (Spears & Lea 1992, 45)

Spears ja Lean (1992;1994) mukaan sosiaalinen ja persoonallinen identiteetti voivat olla ikään kuin käänteisessä suhteessa toisiinsa. Persoonallinen identiteetti vaikuttaa vahvemmin interpersonallisissa konteksteissa heikentäen yksilön sosiaalista identiteettiä ja toisin päin. Tähän perustuen voidaan Spearsin ja Lean mukaan selittää tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksessa esiintyneitä useita epäjohdonmukaisuuksia. He perustelevat näkemystään mm. tietokonevälitteisen viestinnän väitettyyn deindividuaalisuuteen. Deindividuaalisuutta he ovat eri teorioiden avulla verranneet tietokonevälitteisen viestinnän kahteen ominaisuuteen: visuaaliseen anonyymisuuteen ja fyysiseen eristäytyneisyyteen tai erillään oloon. (Spears & Lea 1992; 1994.)

Klassisen deindividuaalistumisen teorian mukaan yksilön tietoisuus identiteetistään vähenee hänen ollessaan suuressa massassa, mikä puolestaan johtaa normatiivisen käyttäytymisen heikkenemiseen. (Ks. esim. Festinger 1952). Reicher (1984; 1987) puolestaan tuli tutkimuksissaan siihen tulokseen, että anonyymisyys liitettynä sosiaaliseen ryhmään identifioitumiseen voi itse asiassa vahvistaa sosiaalista identiteettiä ja ryhmän käyttäytymisnormeissa pysymistä. Jos yksilö identifioituu ryhmään, ryhmän vaikutukset ovat suurempia deindividuaalisuutta korostavissa tilanteissa, sillä visuaalinen anonyymisyys vähentää ryhmän sisäisiä eroja ja tuo sen vuoksi esille selvemmin ryhmään liittyvät ominaispiirteet. Identiteetin menettämisen sijaan deindividuaalistuminen voi Reicherin mukaan heijastaa muutosta vahveneeseen sosiaaliseen identiteettiin. Sama ilmiö esiintyy hänen mukaansa myös silloin, jos yksilöllinen identiteetti on vahvemmin esillä: deindividuaalisuus vahvistaa yksilöllisyyden tunnetta samalla vähentäen ryhmän normien vaikutusta. (Reicher 1984; 1987.)

Spears ja Lea ottavat esille myös väitteet tietokonevälitteisen viestinnän fyysisen ja sosiaalisen eristyneisyyden kautta välittyvästä kasvavasta itsetietoisuuden tunteesta. Itsehuomioinnin teoriaan viitaten Spears ja Lea väittävät itsetietoisuuden tehostavan yksilön tietoisuutta vallalla olevasta identiteetistä ja siihen liittyvistä normeista. Jos siis sosiaalinen identiteetti on vähän vihjeitä tarjoavassa tietokonevälitteisessä viestintätilanteessa vahvemmin esillä, kasvavan itsetietoisuuden pitäisi lisätä ryhmään liittyvien normien tietoisuutta, kun taas yksilöllisen identiteetin vaikuttaessa individuaaliset tekijät ovat enemmän esillä. (Spears & Lea 1992, 47.)

Spears ja Lean (1994) mukaan puutteellisten vihjeiden vaikutusta tietokonevälitteisessä viestinnässä voidaan tarkastella myös kahdesta toisiaan lähekkäin olevasta mutta käsitteellisesti eroavasta näkökulmasta. Ne ovat yksilön tietoisuus omasta anonyymisyydestään sekä yksilön tietoisuus muiden viestijöiden anonyymisyydestä. Näiden tekijöiden ajatellaan voivan vaikuttaa viestintätilanteessa yksilön statukseen ja valtaan liittyviin havaintoihin ja sen myötä

viestintäkäyttämiseen. Viestijän tietoisuudella omasta anonyymisyydestä toisiin vuorovaikutuksen osapuoliin nähden voi olla useita viestintää tasa-arvoistavia ja vapauttavia vaikutuksia. Anonyymisyys saattaa myös poistaa negatiivisen evaluaation pelkoa viestintätilanteessa. (Spears & Lea 1994, 430; Dubrovsky et al. 1991.) Yksilön tietoisuus muiden vuorovaikutuksen osapuolten anonyymisyydestä vähentää puolestaan heidän statuksiin tai valtaan liittyvien vihjeiden määrää ja sen myötä niiden vaikutusta viestintätilanteessa (Spears & Lea 1994, 431.) Anonyymina palautteen saamisen riski on olematon ja se saattaa vaikuttaa siihen, että yksilöt unohtavat yleisönsä (Sproull & Kiesler 1986) ja tuntevat itsensä viestintätilanteessa psykologisesti varmemmiksi (Dubrovsky et al. 1991).

Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden meta-analyseissaan Spears ja Lea (1994) kyseenalaistavat statusten ja muiden vihjeiden poissa ololla selitettyjä viestintään osallistumisen tasa-arvoistavia ja estottomuutta aiheuttavia vaikutuksia. Kritiikkiään he perustelevat sillä, että tehdyt tutkimukset pohjautuvat yleensä laboratoriotutkimuksiin, joissa koehenkilöt ovat usein olleet opiskelijoita ja statuserot sen vuoksi pieniä. Laboratoriotilanteiden ulkopuolella (esim. yritysmaailmassa) statuserot ovat kuitenkin merkitseviä ja siksi tutkimuksien ulkoinen validiteetti on kyseenalaistettu. Pitempiaikaisissa tietokonevälitteisissä vuorovaikutussuhteissa yksilöiden vallan ja statuksen merkitykset tulevat esille. Tässä yhteydessä tulee kuitenkin tehdä ero vallan ja statuksen välille. Status perustuu johonkin asemaan tai persoonaan, mutta valta on jotakin, jonka olemassaolo tiedetään ilman viestintätilanteessa esiintyviä sosiaalisia vihjeitäkin: työpaikalla työntekijä yleensä tietää ilman sanomista, kuka on hänen esimiehensä ja kenellä on valtaa. (Spears & Lea 1994, 434.) Spears ja Lea (1994) kritisoivat kuitenkin alkuperäisiä sosiaalisen läsnäolon ja vihjeettömyyden malleja siitä, että niissä painotetaan median fyysisiä ominaisuuksia, eikä huomioida vallan ja vaikutuksen psykologisia ja yksilön omaan identiteettiin liittyviä näkökulmia. Jos yksilö on sosiaalisen systeemin kautta omaksunut tiettyjä sosiaalisia normeja ja sääntöjä (kuten esim. yleiset kohteliaisuussäännöt), ei Spearsin ja Lean mukaan voida väittää, että tietokonevälitteisen viestinnän eristäytyneisyyden, etäisyyden tai anonyymisyyden piirteet automaattisesti johtuvat käytettävästä mediasta. (Spears & Lea 1994, 437.)

Monissa kokeellisissa tutkimuksissa on Spearsin ja Lean mukaan jäljitelty sosiaalista vakuun - kontekstia, jossa vuorovaikutuksen osapuolilla on vähän yhteistä historiaa ja tulevaisuutta - mutta oikeassa elämässä nämä tekijät ovat vuorovaikutuksen kannalta katsottuna tärkeitä. Vaikka yksilöt ovat anonyymejä, sosiaalisen systeemin kautta olemassa olevat roolit ja suhteet, joihin ne on kytketty, eivät ole poissa. Siksi tietokonevälitteisen viestinnän 'kasvottomuus' voi esimerkiksi työyhteisössä vahvistaa interaktion byrokraattisia tai hierarkisia dimensioita. Spears ja Lea eivät väitä, etteivätkö vuorovaikutuksen fyysiset ja tilaa koskevat tekijät olisi tärkeitä. Oleellista heidän mukaansa on kuitenkin se, että psykologisia ja sosiaalisia tekijöitä tulisi tarkastella määräämässä fyysisten tekijöiden vaikutusta eikä toisinpäin, eli että fyysiset tekijät vaikuttaisivat psykologisiin tekijöihin. Tärkeää Spearsin ja Lean mukaan ei ole se, että sosiaalinen informaatio on poissa tai rajoitettua tietokonevälitteisessä viestinnässä, vaan se, minkälainen informaatio vuorovaikutuksesta puuttuu ja millaista informaatiota löytyy. (Spears & Lea 1994, 451-452.)

Vaikka tietokonevälitteiseen viestintään liittyvä tutkimus tarjoaa mielenkiintoisia mahdollisuuksia selittää perustavaa laatua olevia yksilön ja

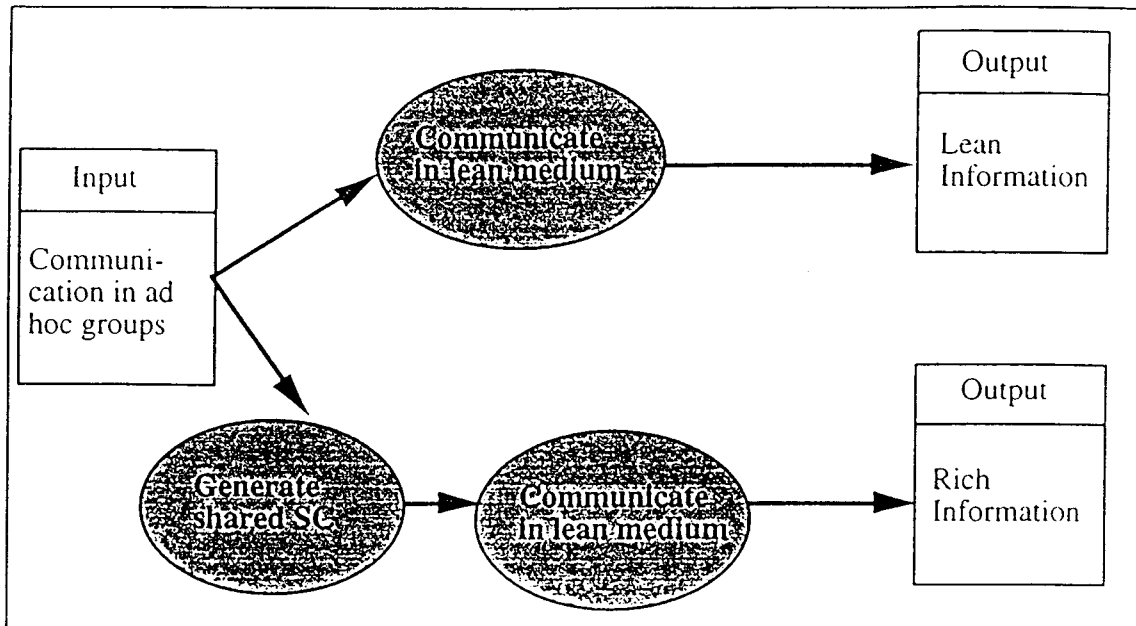
identiteettiin liittyviä kysymyksiä, Spears ja Lea varoittavat vaikutusten liikaa romantisoimista. Heidän mukaansa tietokonevälitteistä viestintää ei tule tarkastella jonain virtuaalitodellisuutena, jonne yksilö voi paeta normaalia identiteettiään ja viestintäänsä. Spears ja Lea väittävät, että identiteetin ja tietokonevälitteisen viestinnän suhde perustuu loppujen lopulta tietokonevälitteisen viestinnän taustalla oleviin identiteetteihin ja suhteisiin, jotka vallitsevat meidän normaalissa sosiaalisessa vuorovaikutuksessamme. (Spears & Lea 1994, 449.)

7.4 Muita näkökulmia tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksiin

Median monipuolisuuden teorian mukaan monipuolisuus säilyy muuttumattomana riippumatta median käyttäjien yksilöllisistä eroista tai median käytön eri konteksteista. Monipuolisuuden teorian mukaan median moni- tai yksipuolisuus on muuttumaton, objektiivinen median oma ominaisuus. Median monipuolisuuden teoriaa on kuitenkin kritisoitu siitä, että siinä ei käsitellä viestinnän kontekstia ja tilanefaktoreita (aika ja paikka) ollenkaan. Näillä tekijöillä on median monipuolisuuden teoriaa testattaessa huomattu olevan vaikutusta yksilön käyttäytymiseen ja sosiaaliin tekijöihin (kuten sosiaaliset normit ja asenteet) ja sen myötä median käyttöön ja havainnointiin liittyviin tekijöihin. (Markus 1994; Lee 1994.)

Fulk et al. (1990) tutkivat median monipuolisuuden teoriaa sosiaalisen vaikutuksen näkökulmasta. Toisin kuin median monipuolisuuden teorian kehittäneet tutkijat he tulivat siihen tulokseen, että jokaisen median ominaisuudet vaihtelevat sen käyttäjien ja käyttökotekstien mukaan. Fulk et al. mukaan yksilön tekemään tietyn median valintaan viestintätilanteessa ei vaikuta vain hänen oma harkintansa vaan myös useat erilaiset psykologiset tekijät kuten esimerkiksi ryhmien normit ja toisten yksilöiden vaikutus. (Fulk et al. 1990; Ks. myös Markus 1994.) Tarkastellessaan sähköpostia median monipuolisuuden teoriaa vasten Lee (1994) päätyi samanlaisiin tuloksiin. Hänen mukaansa olennaista ei ole sähköpostin analysoiminen moni- tai yksipuoliseksi mediaksi tai että sähköpostin käyttö aina johtaa monipuoliseen viestintään. Leen mukaan nykytutkimuksissa on jo todistettu sähköpostin voivan olla monipuolinen media. Sen sijaan Lee korostaa näkökulmassaan sähköpostin monipuolisuuden olevan muuttuva ominaisuus, joka vaihtelee käyttäjien ja kontekstien mukaan, mistä johtuen sitä tulisi tarkemmin tutkia. (Lee 1994, 144.)

Sähköpostin monipuolisuutta tutkittaessa on yhä useammin kumottu median monipuolisuuden teorian väite sähköpostista yksipuolisena ja vähän informaatiota välittävänä mediana. Kiesler et al. (1984) totesivat, että sähköpostia käytettiin organisaatioissa säännöllisesti neuvotteluissa ja ongelman ratkaisutilanteissa, joissa tarvittiin monipuolisen informaation välittämistä. Markus (1994) todisti organisaatioviestinnän tutkimuksissaan, että sähköpostia käytettiin organisaatioissa usein ja sillä pystyttiin välittämään monipuolista tietoa. Selitykseksi alkuperäisen teorian mukaan yksipuolisen median mahdollisuudesta välittää monipuolista tai yksipuolista informaatiota Huang et al. (1996) mallinsi sosiaalisen viitekehyyksen merkityksen viestinnän lopputulokseen.



(Lähde: Huang et al.1996, 267.)

KAAVIO 2. Sosiaalisen konstruktion vaikutus viestintään.

Jos tutkimuksessa käytetyillä koeryhmillä ei ollut yhteistä sosiaalista konstruktioita, vuorovaikutustilanteessa yksipuolisessa mediassa välittyi median monipuolisuuden teorian mukaisesti vähän ja yksipuolista informaatiota. Jos koeryhmillä taas oli ennen viestinnän alkamista jokin yhteinen sosiaalinen konstruktio (esim. organisaatio), yksipuolinenkin media pystyi välittämään monipuolista informaatiota. Sähköpostiviestinnässä ilmiö selittyy Leen (1994) mukaan sillä, että yhteisen sosiaalisen konstruktion vuoksi organisaation jäsenet eivät lue sähköpostiviestejä pelkinä teksteinä, vaan heille välittyy niistä enemmän informaatiota juuri viestin takana olevan sosiaalisen konstruktion vuoksi. (Lee 1994.)

8 SÄHKÖPOSTI AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ

8.1 Tutkimusteema ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa tutkin sähköpostihaastattelua aineistonkeruumenetelmänä tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden ja niitä kohtaan esitetyn kritiikin avulla. Teoriatietoa reflektoin keväällä 1997 tekemääni kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen yhteydessä toteuttamaani sähköpostihaastatteluun (ks. s. 4-16 'Tutkimus I'). Vertailemalla toteutettua sähköpostihaastattelua tavalliseen kyselyyn ja haastatteluun selvitän sähköpostihaastattelun eroja ja yhtäläisyyksiä ns. perinteisiin tutkimusmenetelmiin (kysely ja haastattelu) verrattuna. Tutkimuksen pääongelma on: millainen sähköpostihaastattelu on aineistonkeruumenetelmänä? Pääongelman olen jakanut kahteen osaongelmaan: 1) Mitkä tekijät voivat vaikuttaa sähköpostihaastattelun vastausten määrään ja laatuun? 2) Miten sähköpostihaastattelu eroaa kyselytutkimuksesta ja tavallisesta haastattelututkimuksesta? Näihin kysymyksiin saatujen vastausten perusteella pyrin luomaan synteisiä sähköpostihaastattelun vahvuuksista ja heikkouksista aineistonkeruumenetelmänä.

8.2 Tutkimustyyppi

Tutkin tässä tutkimuksessa yhtä sähköpostissa toteutettua kulttuurienvälisen viestinnän haastatteluyritystä, joka epäonnistui. Silloin kun tutkimuskohteena on yksi asia tai ilmiö, on perusteltua tehdä tapaustutkimus. Yinin (1989) mukaan perinteisissä tapaustutkimuksissa 'tapaus' on yleensä yksilö, jota pyritään tutkimaan

kokonaisvaltaisesti monesta eri näkökulmasta. ‘Tapauksen’ käsite on tutkimusmaailmassa kuitenkin laajentunut käsittämään yksilöiden lisäksi myös ilmiöitä tai asioita (esim. projekteja tai päätöksiä). Tällaisissa yhteyksissä ‘tapaus’ on yleensä vaikeampaa tarkasti rajata, koska jonkin ilmiön alkua ja loppua sekä kaikkia siihen liittyviä tekijöitä on vaikea määritellä. Vaikka tapaustutkimustermin määritelmät vaihtelevat, tutkijat ovat löytäneet sille kaksi tunnusomaista piirrettä: tapaustutkimuksen syvyys ja yksityiskohtien runsaus sekä keskittyminen vain yhteen yksilöön, asiaan tai ilmiöön kerrallaan. (Yin 1989.)

Tapaustutkimuksella tarkoitetaan yksityiskohtaista tutkimusta, jossa tutkimusdata kerätään usein tietyn ajan kuluessa useista eri lähteistä. Tarkoituksena on selittää kontekstien ja prosessien kautta tutkittavaa ilmiötä. Laboratorioympäristössä toteutettavasta tutkimuksesta eroten tapaustutkimuksessa ilmiötä ei ole erotettu sen normaalista kontekstista, vaan mielenkiinto kohdistuu ilmiöön juuri tietyssä tapahtumakontekstissaan. Tapaustutkimusta ei pidetä niinkään metodina vaan enemmänkin tutkimusstrategiana. (Hartley 1994, 208-209.) Tapaustutkimuksia tehdään tutkittaessa uusia toimintoja ja käyttäytymistä tai ilmiöitä, joita ei vielä oikein tunneta. Tässä mielessä tapaustutkimuksella on tärkeä merkitys hypoteesien kehittämisessä ja teorianmuodostuksessa. Tapaustutkimuksia käytetään myös tutkittaessa prosesseja, jotka ovat epätavallisia tai ekstreemejä. (Hartley 1994, 213-214.)

Tässä tutkimuksessa ‘tapaus’ on sähköpostihaastatteluyritys, jota tarkastelen eri aineistonkeruumenetelmien ominaisuuksien, tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden, aikaisempien tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusten ja niihin liittyvän kritiikin sekä tekemäni kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen haastatteluyrityksen tarjoamien käytännön esimerkkien avulla. Tapaustutkimuksen valintaa perustelen sillä, että sähköpostihaastatteluja ei ole toteutettu samanlaisessa muodossa kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksella. Tällöin voidaan puhua Hartleyn (1994) aiemmin tässä tutkimuksessa mainitsemaasta uudesta ja heikosti tunnetusta ilmiöstä, jota tämä tutkimus pyrkii omasta tapausnäkökulmastaan selvittämään. Paitsi että tämän tutkimuksen ‘tapaus’ on ainutkertainen ja uusi, perustelen tutkimustyyppin valintaa myös sillä, ettei tutkimusdata tarjoa aineistoa kattaviin tilastollisiin menetelmiin ja sen myötä kvantitatiivisiin tutkimuksiin. Tutkimusta tarkasteltaessa ei kuitenkaan tule unohtaa sen yhteyttä laajempiin, ihmisen käyttäytymistä käsitteleviin kokonaisuuksiin.

8.3 Tutkimuksen toteutus

Koska kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen (ks. s. 3 KAAVIO 1 ‘Tutkimus I’) vastaajien määrä väheni sähköpostihaastattelun edetessä koko ajan ja koska suurin osa vastauksista oli niukkasanaisia ja omasta mielestäni pintapuolisia, päätin keskeyttää haastattelut. Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen tutkimuskysymyksiä selvittämiseksi ei mielestäni tullut tarpeeksi hyviä vastauksia laadullisesti eikä määrällisesti.

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen sähköpostihaastatteluvastausten määrän vähenemisen vuoksi mietin vielä toukokuussa 1997 mahdollisuutta toteuttaa

teemahaastattelut kasvokkain kesän aikana Suomeen saapuvien uusien harjoittelijoiden kanssa. Sähköpostihaastattelussa ilmenneet ongelmat alkoivat kuitenkin askarruttaa mieltäni ja motivoida tutkimukseni uudelleenkohdentamiseen. Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvään teoriakirjallisuuteen perehdyttyäni ja omaa haastatteluprosessiani pohdiskeltuani sähköpostihaastattelun ongelmakenttä alkoi hahmottua ja tutkimuskysymykset muodostua. Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmästä tuli uuden tutkimuksen kohde, jossa aineistona päätin käyttää keskeytyneen sähköpostihaastattelun materiaalia.

8.4 Sähköpostihaastatteluvastausten analysointiperusteet

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa (ks. s. 3 KAAVIO 1 ‘Tutkimus I’) pidin sähköpostihaastattelun onnistumisen mittareina vastausten lukumäärää ja niiden laatua. Vastausten laadulla tarkoitin sitä, sainko vastauksia esittämiini kysymyksiin ja olivatko vastaukset syvällisiä, tutkimusteeman pohdintaa edesauttavia. Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen sähköpostihaastatteluvastauksia olin siis tutkinut niiden sisällön näkökulmasta.

Tutkimuskohteen muututtua ja tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden pohjalta saadun tiedon avulla muodostin uudet muuttujat, joiden avulla analysoin haastatteluaineiston uudelleen. Analysoinnin avulla yritin saada haastatteluvastauksista esille sähköpostihaastattelun erilaisia ominaisuuksia sekä edesauttaa teorioiden ja sähköpostihaastattelun käytännön kokemuksen välistä pohdintaprosessia. Vastauksissa (n=40 kpl) esiintyneitä sähköpostihaastattelun ominaisuuksia kuvaavia tekijöitä luokittelin matriisiin viittä vastauksissa ilmenevää muuttujaa silmällä pitäen. Lisäksi osaa muuttujista tarkastelin myös oman toimintani näkökulmasta. Tutkimuksen muuttujat olivat:

1. Sähköpostihaastattelun tekniset ongelmat - mistä teknisistä ongelmista haastateltavat raportoivat? Mitä teknisiä ongelmia itse kohtasin?
2. Haastattelun vuorovaikutuksen aikajänne - missä ajassa haastateltavat vastasivat minulle ja missä ajassa lähetin vastausten jälkeen uuden kysymyksen.
3. Haastatteluvastausten sisältö - vastasivatko haastateltavat kysymyksiini kattavasti vai suppeasti? Kattavuudella tarkoitan tässä yhteydessä sitä, sainko vastauksen esittämiini kysymyksiin.
4. Haastatteluvastausten tehtäväorientoituneisuus - esiintyikö vastauksissa kysymysten ulkopuolista informaatiota (esim. tietoja harjoittelijasta itsestään, säästä, Saksasta, saksalaisuudesta tms. vai vastattiinko vain ja ainoastaan kysymyksiin)?
5. Haastattelijan olemassaolo haastatteluvastauksissa - huomioiko haastateltava haastattelijan olemassaoloa vastauksissaan? Esiintyikö haastateltavan vastauksissa interaktioon pyrkiviä tekijöitä, kuten esim. vastakysymyksiä?

Edellä mainittujen muuttujien avulla ryhdyin etsimään sähköpostihaastatteluvastauksista tietokonevälitteiseen viestintään liittyviin teorioihin ja tutkimuksiin liittyviä yhtäläisyyksiä ja eroja, sekä niitä ongelmakohtia, jotka mahdollisesti selittäisivät

sähköpostihaastatteluvastausten määrän vähenemisen ja selvittäisivät sähköpostin ominaisuuksia aineistonkeruumenetelmänä. Sähköpostihaastattelun ongelmakohtien ja ominaisuuksien selvittämiseksi jaoin haastatteluvastauksista kootun datan teoriassa aiemmin esitellyn kahden vaikutustason ajatusta mukailleen (ks. s. 23 ‘5.1 Ensimmäisen ja toisen asteen vaikutukset viestintäteknologian kehityksessä’) kahteen sähköpostihaastattelun onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä kartoittavaan ryhmään: sähköpostihaastattelun käytännön toteutuksessa ilmenneet ongelmat (muuttujat 1 & 2) sekä tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden pohjalta selitettävät ongelmat (muuttujat 3,4 & 5).

9 SÄHKÖPOSTIHAASTATELUN ONNISTUMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

9.1 Sähköpostihaastattelun käytännön toteutukseen liittyviä ongelmia

Sähköpostihaastattelun käytännön toteutukseen liittyviä tekijöitä tarkastelin kahden muuttujan avulla. Ensimmäisen muuttujan avulla kartoitin niitä teknisiä ongelmia, joista haastateltavat raportoivat ja joihin itse haastattelun aikana törmäsin. Toisen muuttujan avulla tutkin sähköpostivuorovaikutuksen aikajännettä, eli sitä missä ajassa haastateltavat vastasivat minulle ja missä ajassa lähetin vastausten jälkeen uuden kysymyksen haastateltavalle. Vaikka vuorovaikutuksen aikajänteen vaikutukset sähköpostihaastattelussa liittyvät läheisesti tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden kautta selitettäviin sähköpostiviestinnän viestien sisällön ominaisuuksiin, tarkastelen aikajännettä tässä yhteydessä sähköpostihaastattelun kulkuun liittyvänä teknisenä tekijänä. Myöhemmin kappaleessa 9.2 ‘Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden perusteella esiintyviä ongelmia sähköpostihaastattelussa’ tarkastelen vuorovaikutuksen viiveellisyyteen tai nopeuteen liittyviä tekijöitä erilaisten ihmisten viestintäkäyttäytymiseen liittyvien teorioiden valossa.

Esimerkkiaineistoa olen tekstissä lainannut sen alkuperäisessä muodossa. Tästä johtuen saksankielisissä kommentteissa olen säilyttänyt erilaisista tietokoneohjelmista johtuvat mahdolliset skandinaavisten merkkien muunnokset ä - ae, ö - oe ja ü-ue vastausten alkuperäisessä muodossa. Samoin haastateltavien mahdolliset kirjoitusvirheet samoin kuin tietokoneohjelmien vuoksi joissakin tapauksissa muuntuneet merkit olen jättänyt alkuperäiseen muotoon vastausten todenmukaisen kuvan säilyttämiseksi.

Tehdyn sähköpostihaastattelun pohjalta nousi esille seuraavanlaisia käytännön ongelmia:

Vaikka saksalaiset harjoittelijat olivatkin ilmoittaneet minulle sähköpostiosoitteensa, sähköpostihaastattelun aikana kävi ilmi, että päätteelle pääseminen ei aina ollut opiskelijoille itsestään selvää. Kaksi haastateltavaa mainitsi asiasta vastaustensa yhteydessä.

'Entschuldigen sie, daß ich so spät antworte, aber ich kann meine Mail nicht so oft checken, da ich viel zu Hause arbeite und weniger in der Uni...' (29)

'Vielleicht erreicht dich meine Antwort erst wenn du sie schon nicht mehr gebrauchen kannst. Ich war nun eine längere Zeit nicht mehr an der Uni...' (7)

Sähköpostille pääsemiseen saattoi vaikuttaa esimerkiksi se, että lähetin osan haastattelukysymyksistä opiskelijoille heidän loma-aikanaan (maalis-huhtikuussa). Lomillaan opiskelijat palaavat usein kotipaikkakunnilleen tai menevät töihin, jolloin päätteelle pääseminen ilman omaa kotipäättettä saattaa olla vaikeampaa.

Osasta haastateltavien kommentteja heijastui myös haastatteluajankohdan sopimattomuus koulu- tai muiden töiden vuoksi.

'Sorry, daß es mit der Antwort so lange gedauert hat. Aber es kamen noch einige Prüfungen dazwischen...' (6)

'Tja, ich hoffe ich konnte Dir ein wenig helfen ('hab leider z.Zt. viel zu tun, deshalb ist die Antwort nicht so ausführlich)...' (13)

'Nun, ich bin wirklich etwas gestresst, weshalb meine Mail wohl etwas chaotisch geraten ist...' (25)

Toisaalta mielestäni voidaan olettaa, että vaikka opiskelijoilla olisi ollut myös kotoaan yhteydet Internetiin, maksulliset yhteydet ovat saattaneet vaikuttaa vastaamishalukkuuteen: jos tutkimusta ei ole pidetty tärkeänä, on saatettu jättää vastaamatta sähköpostiyhteyksien maksullisuuden vuoksi.

Sähköpostihaastattelun edetessä vastaajien rajoittuneet mahdollisuudet käyttää sähköpostia säännöllisesti näkyivät siinä, että vastausajat saattoivat venyä pitkiksi tai vastaaminen saattoi unohtua kokonaan. Eräs haastateltava kommentoi asiaa seuraavasti:

'Es tut mir leid, aber ich habe mal wieder vergessen, sofort zu antworten...' (1)

Tämä ilmiö oli minun kannalta hieman kiusallinen, sillä aikajänteen venyessä en koskaan voinut olla varma, kannattaako haastateltavaa muistutella vastauksen puuttumisesta vai eikö hän enää ollenkaan halua vastata kysymyksiin.

Sähköpostihaastattelua jälkikäteen tarkasteltaessa vastaamattomuuteen on mahdollisesti vaikuttanut myös se seikka, että Saksassa lopputyöt tehdään yleensä tiettyssä ajassa (esim. 6 kk tutkimussuunnitelman esittelystä). Jos saksalainen harjoittelija ei heti vastannut kysymyksiin vaan luki sähköpostinsa esimerkiksi parin kuukauden lomalla olon jälkeen, hän saattoi jättää vastaamatta, koska ajatteli tietojen

tulevan minulle joka tapauksessa myöhässä. Esimerkiksi seuraavien kolmen harjoittelijan kommenttien voidaan ajatella tukevan tätä ajatusta.

'Vielleicht erreicht dich meine Antwort erst wenn du sie schon nicht mehr gebrauchen kannst...'(7)

'Nachdem ich erst heute aus den Semesterferien gekommen bin und somit deine mail etwas verspaetet bekommen habe versuche ich dir eine bessere Antwort zu geben. Ich hoffe, es ist noch nicht zu spaet!...' (27)

'Sag mal, brauchst du die Antworten immer noch oder ist die Arbeit schon abgeschlossen?Ich war die letzten Wochen ziemlich beschäftigt...' (16)

Tekniikka ja sen toimivuus on myös eräs tekijä, joka saattoi vaikuttaa sähköpostihaastattelun onnistumiseen. Tehdyssä tutkimuksessa erilaiset tietokonejärjestelmät tulkitsivat esimerkiksi skandinaavisia merkkejä aivan toisenlaisiksi merkeiksi kuin olin ne alunperin tarkoittanut. 'Vääristyneen' tekstin lukeminen saattoi olla vastaanottajan kannalta hyvinkin rasittavaa ja vaikuttaa vastaamishalukkuuteen.

Esimerkki kirjoitetun tekstin muuttumisesta sähköpostissa (ensimmäisen haastattelukierroksen haastattelukysymys numero yksi):

1. Der grosste Teil der Praktikanten (etwa 70%) war der Meinung, da=DF man vorab zu wenig Information =FCber die kommende Arbeit bekommen hatte. =K=F6nnten Sie bitte jetzt genauer definieren, was f=FCr Informationen Ihnen wichtig gewesen w=E4ren, die aber fehlten? Begrunden Sie bitte auch warum dise wichtig gewesen w=E4ren.

Haastateltavan kommentti 'vääristyneeseen' tekstiin.

'Es waere noch ein kleines bisschen schoener gewesen, wenn du die deutschen Umlaute ae, oe und ue ohne Punkte drauf benutz haettest, denn auf einigen Mailern auf UNIX-Maschinen kommen diese Zeichen nur sehr selten an...' (19)

Sähköpostiosoitteissa ja -yhteyksissä esiintyi myös virheitä ja ongelmia. Esimerkiksi yhteen harjoittelijaan (n=S17) en saanut hänen ilmoittamaansa osoitteeseen ollenkaan yhteyttä. Myös pari harjoittelijaa ilmoitti omista yhteysongelmistaan.

'Ich habe Dir diese Mail gestern schon nach cc.jyu.fi geschickt, aber die Mail ist zurueckgekommen...' (25)

'Nun komme ich endlich (wegen System-Crash) dazu dir dein Nexte Frage zu beantworten...' (18)

'I have had lots of problems receiving emails! Please send your reply to...' (25)

Toisen kysymyskierroksen kysymyksiä lähettäessäni törmäsin myös itse yhteysongelmaan. Osalle harjoittelijoista sähköpostiviestit eivät yliopiston verkossa ilmenneiden yhteysongelmien vuoksi menneet heti perille ja uusien kysymysten lähettäminen viivästyi. Aikajänteen venyminen teknisten ongelmien vuoksi on saattanut vaikuttaa vastaamiseen, sillä olin kertonut haastateltaville ensimmäisen kysymyskierroksen yhteydessä toisen kysymyskierroksen kysymysten tulevan

maaliskuun alussa. Osalle harjoittelijoista kysymykset menivät perille vasta maaliskuun puolivälissä ja näin odotukset ja käytäntö eivät välttämättä vastanneet toisiaan.

Yhteysongelmista ja viiveellisestä vuorovaikutuksesta huolimatta sähköpostihaastattelua voidaan kuitenkin pitää hyvin koehenkilöitä tavoittavana aineistonkeruumenetelmänä, sillä loppujen lopuksi vain yhteen toivotuista haastateltavista en saanut sähköpostitse ollenkaan yhteyttä.

Sähköpostihaastattelun onnistumiseen vaikuttaviin tekijöihin kuuluvat myös kohtaamani käytännön ongelmat, joiden voidaan olettaa vaikuttavan haastateltavien käyttäytymiseen. Edellä mainitsin jo kohtaamani yhteysongelmat mutta suurimmaksi käytännön ongelmaksi minun näkökulmasta muodostui haastattelun kasassa pitäminen. Ongelmia aiheutti se, että haastattelijan roolini oli aivan erilainen sähköpostihaastattelussa kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa on normaalisti yksi haastattelija ja yksi haastateltava. Tehdyn sähköpostihaastattelun aikana jokainen haastateltava kommunikoi yhden haastattelijan (minun) kanssa mutta minä haastattelin samanaikaisesti useaa harjoittelijaa. Haastattelujen edetessä ensimmäisen kyselykierroksen jälkeen vapaassa tahdissa minun oli pidettävä tarkkaa kirjanpitoa siitä, kuka on haastatelussa missäkin vaiheessa, millaisia viestejä olen lähettänyt haastateltaville ja millaisia viestejä olen heiltä saanut. Koska minun oli jo sähköpostihaastattelun aikana samanaikaisesti paneuduttava usean eri henkilön viesteihin ja tarkastettava, onko kysymykset ymmärretty oikein ja ymmärrätkö minä puolestani annetun vastauksen, saatoin omalla toiminnallani osaltaan vaikuttaa vuorovaikutuksen ja koko tutkimuksen aikajänteen venymiseen.

Haastatteluvastausten aikajännettä analysoitaessa minun reagointiajat haastateltavilta saatuihin vastauksiin jakautuivat seuraavasti:

kysymysten lähettämisaika	<	yksi viikko	16 kpl
	<	kaksi viikkoa	4 kpl
	<	kolme viikkoa	3 kpl
	<	neljä viikkoa	2 kpl
	>	kuukausi	8 kpl

Kysymysten lähettämisaikojen polarisoituminen nopeisiin vastauksiin ja hitaisiin (yli kolme viikkoa) selittyy sillä, että normaalisti pyrin esittämään kysymyksiä mahdollisimman nopeasti, mutta ensimmäisen kysymyskierroksen vastauksiin annoin kuukauden vastausaikaa. Ensimmäisellä kysymyskierroksella haastateltava saattoi vastata jo hyvissä ajoin lähettyihin kysymyksiin mutta minä reagoin vastauksiin viiveellä. Vastausaikoja tarkasteltaessa tulee huomioida se, että kahden haastateltavan $n=27$ ensimmäisen kierroksen lisäkysymykseen sekä $n=10$ toisen kierroksen lisäkysymykseen tullessiin vastauksiin ei ole ollenkaan reagointiaikaa, sillä haastateltavien vastaukset tulivat niin viiveellä, että olin jo ehtinyt lähettämään heille uudet kysymykset.

Ensimmäisen kysymyskierroksen jälkeen pyrin vähentämään hidasta interaktiota, koska ajattelin sen vaikuttavan haastatteluun sitoutumiseen ja sen myötä vastaamismääriin. En kuitenkaan pystynyt täysin eliminoimaan hidasta interaktiota jo

aiemmin mainittujen vastausten tulkintaprosessieni vuoksi. Samoin tiesin jo pohdintakysymyksiä lähettäessäni, että niihin vastaamiseen tulee kulumaan normaalia enemmän aikaa.

Eräs perustelu sähköpostin käyttöön tehdyssä haastattelututkimuksessa oli, että ajattelin haastateltavilla olevan vapaus olla haastateltavina silloin kun he haluavat ja heillä on aikaa. Myös haastateltavien vastauskäyttäytymistä tutkin vastausaikojen avulla. Haastatteluvastauksien aikajännettä tarkasteltaessa huomasin eroja haastateltavilta minulle tulleissa vastauksissa. Koko tutkimuksessa sain haastateltavilta yhteensä 40 vastausta. Vastausajat vaihtelivat viikon marginaalilla seuraavasti:

vastausaika	< yksi viikko	13 kpl
	< kaksi viikkoa	7 kpl
	< kolme viikkoa	6 kpl
	< neljä viikkoa	6 kpl
	> kuukausi	8 kpl

Sähköpostihaastattelun haastatteluvastausten aikavälien suurta hajontaa selventää se, että ensimmäisen haastattelukierroksen kysymyksiin olin antanut kuukauden vastausaikaa. Ensimmäisen kysymyskierroksen kysymyksiin vastasi 17 harjoittelijasta puolet (n=8) viimeistään kahden viikon sisällä. Kun lähetin seuraavat kysymykset kuitenkin vasta noin kuukauden kuluttua (maaliskuun 10. tai 17. päivä), olisi voinut odottaa, että pitkän tauon vuoksi nopeasti vastanneilla koko haastattelu olisi saattanut jo unohtua ja siihen sitoutuminen heikettä. Yllättävää oli kuitenkin se, että pitemmästä haastattelutauosta huolimatta juuri nämä nopeasti ensimmäisiin haastattelukysymyksiin vastanneet olivat niitä, joiden kanssa interaktio jatkui vielä ainakin kerran. Kahdeksasta nopeasti (vastausaika < kaksi viikkoa) ensimmäisen kierroksen kysymyksiin vastanneista vain yksi (n=2) ei vastannut enää toisen haastattelukierroksen kysymyksiin (vaikka hän oli vastannut ensimmäisen haastattelukierroksen pohjalta tulleisiin lisäkysymyksiin). Pitemmällä aikavälillä (yli kaksi viikkoa) ensimmäisiin kysymyksiin vastanneista (n=8) kolme ei vastannut enää toisen kierroksen kysymyksiin.

Otannan pienuuden vuoksi ilmiö ei ole tilastollisesti merkittävä ja sen yleistäminen on kyseenalaista, mutta sen voidaan ajatella tukevan ajatusta siitä, että hidas tai viiveellinen interaktio ei välttämättä vaikuta automaattisesti negatiivisesti sähköpostihaastattelun onnistumiseen. Hitaan interaktion sijaan syitä sähköpostihaastattelun vastausmäärien vähenemiseen tulee etsiä myös muista tekijöistä kuten esim. haastateltavien ja haastattelijan tutkimukseen sitoutumisesta, tutkimuksen toteutuksesta, tutkimusteeman ja aineistonkeruumenetelmän yhteensopivuudesta sekä yksilöiden viestintäkäyttäytymisestä sähköpostia käytettäessä.

9.2 Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden perusteella esiintyviä ongelmia sähköpostihaastattelussa

Tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden perusteella esiintyviä ongelmia tarkastelin kolmen muuttujan avulla. Haastatteluvastausten sisältöä tutkin sen mukaan, sainko vastauksen esittämiini kysymyksiin vai olivatko vastaukset suppeita. Haastatteluvastausten tehtäväorientoituneisuutta tutkin vastausten mahdollisesti sisältämän ulkopuolisen informaation kautta. Lisäksi tarkastelin vielä viittauksia haastattelijan läsnäolon huomioimisesta haastatteluvastauksissa. Näitä muuttujia reflektoin tietokonevälitteiseen viestintään liittyviin teorioihin sähköpostihaastattelun ongelmakentän selvittämiseksi.

Sosiaalisen kontekstin puutteellisten vihjeiden teoriassa (ks. s. 30-32) yksilön todetaan tietokonevälitteisessä viestinnässä polarisoivan mielipiteitään enemmän kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä. Samoin teoriassa todetaan vihjeiden puuttumisen edesauttavan estottomampaa viestintää (kuten esim. tunteiden leimahtamista). Tehdyn sähköpostihaastattelututkimuksen vastauksia tarkastellessani löysin niistä hyvin vähän vahvoja positiivisia tai negatiivisia mielipiteitä harjoittelua, tiedonkulkua tai suomalaisen/saksalaisen kulttuurin eroja kohtaan. Sosiaalisten vihjeiden puuttumisen teorian mukaista tietokonevälitteiselle viestinnälle tyypillistä mielipiteiden polarisointia ei juuri tapahtunut ja vastaukset olivat sisällöltään hyvin neutraaleja. Vaikka pohdintakysymyksissä pyysin harjoittelijoita perustelemaan mielipiteitään, perustelut jäivät yleensä neutraalille, yleismaailmalliselle tasolle. Niukasti uutta tietoa ja analysoitavaa tutkimusmateriaalia tarjoavat kommentit olivatkin yksi syy haastattelun keskeyttämiselle.

Eräs mahdollinen selitys vastausten pinnallisuuteen ja yleisluonteisuuteen löytyy Spearsin ja Lean (ks. s. 36-37) käsittelemästä vallitsevan identiteetin vaikutuksesta tietokonevälitteisessä viestinnässä. Tehdyssä sähköpostihaastattelussa vuorovaikutuksen osapuolet olivat visuaalisesti anonyymejä ja fyysisesti erillään toisistaan. Lisäksi he eivät tunteneet toisiaan aiemmin ja heillä oli erilaiset kulttuuritaustat. Vuorovaikutuksen osapuolten visuaalinen anonyymisyys sekä fyysinen ja kulttuurinen etäisyys ovat saattaneet kasvattaa Reicherin (ks. s. 36-37) mainitsemaa yksilön itsetietoisuuden tunnetta ja vähentää sosiaalisen läsnäolon tunnetta viestintätilanteessa. Haastattelijan tuntemattomuus mutta toisaalta tieto tulevaisuudessa jatkuvasta interaktiosta ja palautteen mahdollisuudesta on saattanut kasvattaa haastateltavan kokemaa sosiaalista riskiä vastauksissaan. Sosiaalista riskiä vähentääkseen haastateltava on mahdollisesti identifioitunut ryhmään ja sen myötä yleisemmin hyväksytyihin mielipiteisiin ja normeihin. Reicherin mukaan (ks. s. 37) yksilön identifioituessa ovat ryhmän sosiaalisten normien vaikutukset suurempia deindividuaalisuutta korostavissa tilanteissa.

Haastatteluvastausten yleismaailmallisuuden ei kuitenkaan voida väittää johtuvan pelkästään sähköpostihaastattelun valinnasta aineistonkeruumenetelmäksi. Ikuinen haastateltavan julkisivun taakse pääsemisen ongelma säilyy. Uusitalon (1996, 93) mukaan myös kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa haastatteluvastaukset

saattavat sosiaalisen riskin vuoksi heijastaa enemmän haastateltavan roolikäyttäytymistä ja julkista minää kuin hänen omaa kokemusmaailmaansa. Tehdyssä tutkimuksessa saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että pelkkä fyysisen ja sähköpostiosoitteen taakse piiloutuvan anonyymisyyden tarjoaminen haastateltavalle ei välttämättä muuta vastauksia avoimemmiksi ja syvällisemmiksi. Yhden evaluaatiokysymyksiin vastaneen harjoittelijan kommentin voidaan ajatella tukevan tätä ajatusta.

‘Ich glaube schon das es etwas ausgemacht hätte wenn ich dich vorher gekannt hätte. Allerdings bin ich mit meiner Selbsteinschätzung doch noch nicht soweit, als das ich dir etwas sagen könnte. Ich denke zwar, das ich ein sehr offener Mensch bin, aber persönlich ist die sache mir immer lieber als über irgend ein Medium...’(7)

Toisaalta yksi haastateltavista kertoi juuri anonyymisyyden olevan hänen mielestään hyvä asia haastattelutilanteessa.

‘Das wir uns nicht wirklich kennen und ich nicht weiss, wie Du ueber meine Antworten denkst hat mich nicht gestoert, ich denke sogar, fuer ein Interview ist es das Beste, wenn man sich nie vorher gesehen hat...’(1)

Visuaalisen anonyymisyyden ja haastateltavan tuntemattomuuden vuoksi osa haastateltavista pyyteli anteeksi kirjoittamiaan negatiivisia kommentteja. Vastaajat ovat ehkä ajatelleet ottaneensa riskejä kirjoittaessaan arvostelevaan sävyyn kokemuksistaan heille tuntemattomalle henkilölle.

‘Übrigens tut es mir immer wieder leid, daß ich so negativ über mein Praktikum berichte, weil ich sicher bin, daß das nur an der kleinen Stadt lag, daß ich so schlechte Erfahrungen gemacht hab... Ich kenne auch Finnen, die in München waren/sind und die sehr nett sind und kontaktfreudig...’(10)

‘Nimm die ‘Kritik’ bitte nicht zu ernst!...’ (25)

‘Hoffe, Du verträgst auch Spaß!!!...’ (1)

Toinen mahdollinen selitys anteeksipyynnöille ja negatiivisiin kommentteihin liittyville selityksille on yleiset kohteliaisuussäännöt, jotka ovat vaikuttaneet viestintätilanteessa. Spearsin ja Lean (ks. s. 39) mukaan sähköpostiviestintää ei tule tarkastella yksilön normaalista käyttäytymisestä täysin erillisenä tilanteena, vaan siinä tulee muistaa, että normaalit viestintäkäyttäytymisen säännöt vaikuttavat myös sähköpostiviestinnässä.

Eräs syy haastatteluvastausten vähenemiseen ja sisällölliseen niukkuuteen on saattanut olla sosiaalisen etäisyyden tuntu. Haastateltavan ja haastattelijan välistä sosiaalisen etäisyyden tuntua on voinut lisätä esim. käyttämäni teitittely ensimmäisissä kysymyksissä. Spearsin ja Lean mukaan (ks. s. 36) sähköpostissa välittyy sosiaalista informaatiota myös puhutteluiden kautta. Teitittelyn vuoksi haastateltavat ovat saattaneet kokea haastattelun virallisempana ja minut haastattelijana sen myötä etäisempänä. Tämä on puolestaan saattanut kasvattaa haastateltavan kokemaa sosiaalista riskiä ja vaikuttaa sitä kautta vastausten laatuun. Ensimmäisen haastattelukierroksen eräissä vastauksessa oli kommentti käyttämäni teitittelyyn.

'Ich sage jetzt einfach Du zu Dir, denn unter Studenten ist es ueblich das man sich 'Du' sagt...'
(2)

Samoin eräs kolmesta evaluaatiokysymyksiin vastanneista kommentoi minun teitittelytyyliä seuraavasti:

'Oft sagen deutschsprachige Finnen oder auch generell nicht Deutsche bei der Anrede immer Sie statt Du und statt Euch Ihnen. Das macht man unter Studenten nicht. In Deiner letzten E-Mail hast Du das aber immer richtig gemacht...' (1)

Ensimmäisen kysymyskierroksen jälkeen päätin sinutella haastateltavia läheisemmän ilmapiirin luomiseksi. Sinutteluun oli syynä myös se, että ensimmäisen kysymyskierroksen jälkeen haastattelut etenivät jokaisen omassa tahdissa ja jokainen haastattelua ensimmäisen kierroksen jälkeen jatkanut haastateltava sinutteli minua.

Sosiaalisen läsnäolon teorian mukaan sähköposti välittää niukasti sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Teorian mukaan vähän sosiaalista läsnäoloa välittäville medioille on ominaista toiminnan tehtäväorientoituneisuus ja persoonattomuus. (Ks. s. 28) Tehdyssä tutkimuksessa tehtäväorientoituneisuuden ajatusta tukee se, että haastateltavat menivät vastauksissaan yleensä suoraan asiaan ja kirjoittivat vain siitä, mitä oli kysytty. Esimerkiksi tehtäväorientoituneisuudesta aineistosta löytyi erään harjoittelijan (n=S31) ensimmäisen kyselykierroksen kysymyksiin kirjoittamat vastaukset.

Hallo kuanri,

> 1. Der grosste Teil der Praktikanten (etwa 70%) war der Meinung, da=DF man
> vorab zu wenig Information =FCber die kommende Arbeit bekommen hatte.=
> K=F6nnten
> Sie bitte jetzt genauer definieren, was f=FCr Informationen Ihnen wichtig
> gewesen w=E4ren, die aber fehlten? Begründen Sie bitte auch warum diese
> wichtig gewesen w=E4ren.
genauere Beschreibung der Tätigkeit und des Einsatzgebietes
Ich hätte mich sonst besser auf die Tätigkeit vorbereiten können.
Ich hätte mein Gepäck (Literatur, Kleidung etc.) besser darauf abstimmen
können.

> 2. Was denken Sie (oder haben Sie mit jemandem in der Firma darüber
> gesprochen), warum die finnische Firma, wo Sie gearbeitet haben, einen
> IAESTE-Praktikant genommen hat?
Einer Internationalen Firma steht es gut an, wenn sie Studenten aus dem
Ausland beschäftigt.
Die Firma wird durch neue IDEen, Sichtweisen etc. bereichert.
Die Mitarbeiter bekommen neue Anregungen und Impulse und müssen sich
mit 'Ausländern' während der Arbeit auseinandersetzen. Es bereitet
sie auf Auslandseinsätze und internationale Zusammenarbeit vor.

> - was passierte? (Überblick über die Situation)
das Arbeitsgebiet und meine Aufgaben wurden nicht eindeutig definiert.
ich wußte nicht genau was von mir erwartet wurde (zeitlich, fachlich)
ich fühlte mich unterfordert / ev. nicht richtig verstanden
> - wann passierte dies? (am Anfang/Ende des Praktikums, einmal - oft)
durchgängig (abgesehen vom 1. und von den letzten Tagen)
> - wo passierte dies? (im Buro, im Korridor, im Cafeteria etc...)
bei der Arbeit, in den Betriebsräumen
> - wer war alles in der Situation dabei? (waren Sie alleine oder gab es
> andere Mitarbeiter?)
> - warum fühlten Sie sich unsicher?
zu wenig Informationen, etwas planlose Betreuung
es bestand kein Ausbildungsplan oder etwas ähnliches
> - wie haben Sie in dieser Situation das Gefühl der Unsicherheit
> vermindert? Was haben Sie gemacht?
viel gefragt
nach einer Weile habe ich mich damit abgefunden und mich anderweitig
beschäftigt / fortgebildet.

T'schau

Walter

Edellä esitetystä lainauksesta ei esiinny ollenkaan tehtävänannon ulkopuolista informaatiota. Samoin siinä ei esiinny tervehdyksen ja hyvästelyn lisäksi muita vuorovaikutuksen toisen osapuolen huomioivia viitteitä vaan haastateltava on suoraan lyhyin lausein kirjoittanut vastaukset kysymyksiin ja päättänyt vastauksensa.

Haastattelijan olemassaolosta oli sähköpostiviesteissä hyvin vähän viitteitä. Vastausten alussa olevien tervehdysten ja lopussa olevien hyvästelyjen lisäksi aineistosta löytyi niukasti vuorovaikutuksen toisen osapuolen huomioivia esimerkkejä. Sähköpostihaastattelun ensimmäisen kyselykierroksen aikana yksi haastateltavista huomioi tekstissään tutkijan olemassaolon ja esitti minulle harjoittelijavaihdon rahoitukseen liittyviä kysymyksiä.

'Ueber die Finanzierung habe ich jedoch keine Ahnung. Weist Du da mehr und koenntest mir vielleicht sagen woher das Geld kam, dass ich jeden Monat auf meinem Konto vorgefunden habe? (Ich war an der Uni untergebracht, und nattuerlich hat die Universitaetskasse das gezahlt, aber woher haben die das bekommen? Staatliche Hilfen? Laenderuebergreifender Finanzaustausch? ...' (6)

Haastattelun edetessä ja erityisesti kolmen loppuun asti haastatteluprosessissa mukana olleiden vastauksista voi huomata muitakin piirteitä kuin tehtäväorientoituneisuutta. Toisen ja kolmannen kierroksen haastatteluvastauksissa alkoi esiintyä vuorovaikutukseen pyrkiviä piirteitä kuten esimerkiksi minulle kohdennettuja henkilökohtaisia kysymyksiä. Haastateltavat halusivat minusta tietoja ja eräs ehdotti jopa tapaamista Saksassa.

'Ich sage jetzt einfach mal Du zu Dir, denn unter Studenten ist es ueblich dass man sich 'Du' sagt. Dein Deutsch ist hervorragend, im Gegensatz zu meinem Finnisch! Warst Du schon mal in Deutschland? ...' (2)

'Ich glaube, dass Du wirklich sehr gut Deutsch sprichst und auch schreibst. Wo hast Du das eigentlich gelernt? ...' (1)

'Wenn Du mal wieder in Deutschland bist und Lust bzw. Zeit hast, koennen wir und ja mal treffen. Bonn ist nicht weit weg von hier (ich glaube keine 100 km). Faend ich ganz lustig! ...' (25)

Haastatteluja tehdessäni vastasin lähettämieni kysymysten ohessa haastateltavien esittämiin kysymyksiin. Ensimmäisen kyselykierroksen jälkeen kaksi haastateltavaa alkoi vastaamisen ohessa kertomaan itsestään myös tehtävänannon ulkopuolisia asioita.

'So, wir haben hier schon ueber 24 Grad und Sonne, und heute ist ein Feiertag. Ich werde jetzt mein Fahrrad holen und in den naechsten Biergarten fahren und Picknicken. Ich wuensche Dir auch einen wunderschoenen Sommer...'(1)

'Seit gestern sind die Ferien vorbei. Musste heute wieder um 6 Uhr aufstehen!:-((((((((((((((((...'(25)

Yllä mainitut esimerkit tukevat Waltherin (ks. s. 34) esittämää kritiikkiä tietokonevälitteisen viestinnän tehtäväorientoituneisuutta ja persoonattomuutta kohtaan. Hänen mukaansa tietokonevälitteisen viestinnän tehtäväorientoituneisuuden ja persoonattomuuden syy on usein hidas vuorovaikutus eikä itse väline jolla viestitään. Waltherin

mukaan interaktion edetessä vuorovaikutus voi saada normaalin kasvokkain tapahtuvan viestinnän piirteitä.

Ongelmaksi tehdyssä sähköpostihaastattelussa muodostui paitsi vastaamismäärien väheneminen myös saatujen vastausten pinnallisuus. Sosiaalisen läsnäolon teorian mukaan sosiaalisen läsnäolon kokemiseen vaikuttaa myös se, mihin yksilö viestinnällään pyrkii. (Ks. s. 28) Haastattelutilanteessa haastateltavalle annetaan kysymyksiä ja hän pyrkii vastaamaan niihin. Tehdyssä sähköpostihaastattelututkimuksessa halusin kysymysten avulla saada tietoja haastateltavien henkilökohtaisista mielipiteistä, tunteista ja kokemuksista. Henkilökohtaisista asioista keskusteltaessa sosiaalisen läsnäolon tunteen tarpeen voidaan olettaa olevan suuri, sillä henkilökohtaiset asiat ovat luottamuksellisia. Sosiaalisen läsnäolon tunteen puuttuminen voi puolestaan vaikuttaa luottamuksen syntymiseen haastateltavan ja haastattelijan välille ja sen myötä vastausten laatuun. Tehdyssä tutkimuksessa luottamuksen syntyminen minun ja haastateltavan välille ei välttämättä aina sähköpostin kautta onnistunut, sillä osa vastauksista oli hyvin niukkoja ja pintapuolisia. Pyytäessäni haastateltavia pohtimaan ns. kriittisiä tilanteita (ensimmäisen kierroksen kolmas kysymys) vastasi eräs harjoittelija seuraavasti:

'Antwort zu Frage 3.

Natuerlich gab es Situationen in denen man etwas unsicher war oder etwas falsch gemacht hat, aber die Mitarbeiter und Kollegen waren sehr nett und hilfreich. Sie haben mir alles so oft wie noetig erklart und wenn ich es dann doch einmal falsch gemacht hatte, dann war es nicht so schlimm. Das Arbeitsklima war super. Jeder hat mir geholfen. Ich konnte jeden um Hilfe bitten, wenn es noetig war...' (27)

Vaikka haastateltava yllä mainitun esimerkin alussa toteaa, että hän oli kohdannut tilanteita, joissa oli kokenut epävarmuutta, hän ei kuitenkaan ole vastannut kriittistä tilannetta kartoittavaan kysymykseen sen tarkemmin. Tehdyn sähköpostihaastatteluun perusteella ei kuitenkaan voida väittää, etteikö sähköpostin avulla olisi mahdollista saada myös haastattelijan tarkoituksia palvelevia syvällisempiäkin vastauksia. Esimerkki vastauksesta, jossa selitettiin kriittinen tilanne tehtävänannon mukaisesti.

'Nun eine solche Situation stellte die erste Woche meines Praktikums in der Firma dar, als ich meinen neuen Arbeitsplatz und die Mitarbeiter kennenlernte. Es war nicht die neue Umgenung oder die vielen fremden Menschen, die mich verunsichert oder gar abgeschreckt haben. Ich war eher ueberrascht und ein wenig geschockt, als ich erfahren musste, dass es nur zwei Personen (mein Chef und ein anderer) in meiner Abteilung waren, die einiger Massen Deutsch/Englisch sprechen konnten. Allein der Gedanke, fuenf Monat lang nur mit zwei Personen zu sprechen, das hatte mich am Anfang zerfressen und enttaeuscht. Zwar versuchte ich gelegentlich per Handzeichen mit den anderen Leuten zu kommunizieren, dennoch fand ich keinen richtigen Anschluss an ihnen, weil die Ungewissheit, Unsicherheit und vielleicht auc die , Angst'... auf beiden Seiten zu stark vorhanden waren?! So stand ich meistens hilfslos da und wusste nicht, was zu tun gab. Nach einer gewissen Zeit dacht ich mir dann ,trotz dieser Verstaendnissschwierigkeiten muss du da durch'. Also nahm ich allen Mut zusammen und schaute oefters, ohne was zu sagen, den einen oder anderen Arbeiter bei der arbeit ueber die Schulter und versuchte mich daduch irgendwie audmerksam, zu machen. Ob einem dabei belaestigt oder gestoert gefuehlt hat, interessierte mich gar nicht mehr. Ich wollte nur eins, und zwar moeglichst schnell etwas machenm damit die Zeit vergeht. Das wirkte!!!

Sobald sie gemerkt haben, dass ich mich an ihre Arbeit interessiert war, zeigten sie mir, was ich tun koennt, indem sie es mir einmal vorfuehrten oder sie gaben mir einfachen Arbeiten. Auf dieser Weise verbrachte ich die ersten beiden Wochen meines Praktikums, ohne die geringste

Moeglichkeit zu haben, ueber meine ‚Arbeit‘ oder ueber sonstiges Thema besprechen zu koennen (zum Beispiel: welchen Zweck meine Arbeit hat oder warum ich was falsch gemacht habe oder ob mir Finnland gefiel...). Die Situation verbesserte sich allmaehlich, als mein Chef schliesslich die Muehe machte, mir Buecher, Unterlagen oder Dokumente in Deutsch/Englisch aus den Archiven zu suchen, so dass ich jeder Zeit alles nachschlagen konnte, um mein Verstaendnis/Wissen ueber meine Aufgabe zu erweitern. Hinzu kam es, dass die Firma weiter Praktikanten einstellte. Viele finnische Praktikanten halfen mir, meine Situation zu meistern, indem sie den Dolmetscher spielten. Schliesslich waren alle zufrieden. Die Arbeiter hatten nicht mehr das Beduerfnis, mir alles zu erklaren. Ich verstand anhand der Buecher ihre Arbeitsmethoden, die Funktionsweise der Anlage... und konnte zuletzt sogar meine Arbeit (auch anspruchvollere!!) selbstaendig und sicher verrichten...’ (11)

Esimerkki tukee ajatusta sähköpostin mahdollisuuksista myös monipuolisen ja rikkaan informaation välittäjänä.

Pelkästään luottamuksen syntymisen puutteen ei kuitenkaan voida olettaa olleen ainoa syy haastatteluvastausten niukkuuteen ja pintapuolisuuteen. Sähköpostihaastattelussa on vastaajan kirjallisella ilmaisulla tärkeä sija. Jos vastaajan oli vaikeaa kirjoittaa ajatuksistaan ja tunteistaan, ovat nämä tekijät vaikuttaneet myös saamienei vastausten laatuun. Suurin osa haastatteluvastauksista oli pinnallisia, asioita yleisellä tasolla kuvaavia. Koska kysymykset ja haastatteluvastaukset lähetetään sähköpostihaastattelussa kirjoitetussa muodossa, kieli aiheuttaa sekä tekstin tulkinnassa että tekstin tuottamisessa omat ongelmansa. Yleensä kieltä on pidetty epäproblemaattisena asiana, jolloin yhdenmukaisten kertomusten on katsottu tarkoittavan sitä, että asiat todella ovat tapahtuneet yhdenmukaisella tavalla ja niin kuin ne on kuvattu (Eskola & Suoranta 1996, 105). Yksinkertaistaen voisi sanoa, että haastateltavien vastausten samankaltaisuus johtuu siitä, että ne ovat haastatteluvastauksia, eikä siitä, että haastateltavat ajattelisivat asiasta samalla tavalla. Hirsjärven ja Hurmeen (1982) mukaan haastattelutilannetta ja aineiston tulkintaa vaikeuttaa kaksi kielen alueelle liittyvää seikkaa. Sekä haastattelijan ja haastateltavan yhteisen sanaston puuttumisen että kummankin osapuolen tahallisen ja osittain myös tahattoman sanoilla ja ajatuksilla pelaamisen on todettu aiheuttavan ongelmia aineiston tulkinnassa. Tulkintatilanteessa törmäämme edellä mainittuun ‘kontekstittomuuden ongelmaan’ sillä tutkija tulkitsee sähköpostivastauksissa pelkkää tekstiä: kielenkäytön vivahteet, äänensävyt, katseet, viittomat tms. eivät ole tukemassa tutkijan tulkintaa. (Hirsjärvi & Hurme 1982.) Aineistonkeruumenetelmää kommentoidessaan evaluaatiokysymyksiin vastanneista harjoittelijoista kaksi pohti kasvokkain tapahtuvan haastattelun ja sähköpostihaastattelun etuja ja haittoja todeten, että heistä kasvokkain tapahtuva haastattelu olisi ollut helpompi toteuttaa erityisesti sen vuoksi, että palautekanava uusille ja täydentäville kysymyksille olisi heti olemassa.

‘Allerdings glaube ich, dass es einfacher gewesen waere, ein Face-to-Face interview zu fuehren. Es hat schon immer etwas Zeit gekostet, die Sachen wirklich auszuformulieren, dass sie hoffentlich nachvollziehbar waren. Wenn wir einfach uns unterhalten haetten, haettest Du auch immer gleich nachfragen und weiterfragen koennen. Ich glaube aber nicht, dass ich inhaltlich etwas anderes gesagt haette...’ (1)

‘Ein direktes Gespraech haette den Vorteil gehabt, dass Du haettest direkt nachfragen koennen...’ (25)

Yksi kolmesta evaluaatiokysymyksiin vastanneista totesi toisaalta juuri sähköpostin käytön vaikuttaneen siihen, että hänellä oli enemmän aikaa pohtia vastauksiaan. Näin vastaukset olivat hänen mielestään tarkempia kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa.

'Andererseits hat die Methode oer e-mail den grossen Vorteil, dass ich so mehr Zeit zum Ueberlegen hatte. Somit waren meine Antworten wahrscheinlich praeziser, als wenn Du mich im Bespraech gefragt haettest...' (25)

Kulttuurienvälisessä tutkimuksessa yhteisen ja molemmin puolin ymmärrettävän kielen löytyminen on myös haaste. Tehdyssä tutkimuksessa haastattelin saksalaisia harjoittelijoita heidän omalla äidinkielellään, minkä ajattelin edesauttavan kysymyksiin vastaamista. Toisaalta haastateltavien äidinkielen käyttö asetti minulle enemmän vastuuta paitsi kysymysten ymmärrettävyydestä niiden tulkintaympäristössä myös vastausten tulkinnasta ei vain kielen vaan myös kulttuuristen konnotaatioiden kautta. Haastatteluaineistosta löytyi mm. sanonta, jonka tulkitsemiseen tarvitaan hyvää kohdekulttuurin tuntemista.

'In deutschen sagt man: in der Ruhe liegt die Kraft...' (7)

Minulle jäi epäselväksi, tarkoitetaanko tällä lauseella tässä yhteydessä esimerkiksi toisen (työ)rauhaan jättämistä, jolloin työnteko edistyy, vai mitä?

Kielen käytön alueelle liittyy myös se vastausten määrään ja laatuun vaikuttava seikka, että haastatteluun tai valmiita vaihtoehtoja tarjoavaan kyselyyn verrattuna sähköpostihaastattelussa tarvittavan kirjoitetun tekstin muodostaminen vie haastateltavilta enemmän aikaa kuin esimerkiksi puheen tuottaminen. Samoin vastaukset saattavat supistua sen vuoksi, ettei tekstiä välttämättä jakseta kirjoittaa pitkästi.

Normaalissa keskustelutilanteessa tutkijan on helpompaa huomata esim. ilmaisuvaikeudet tai se, kuinka syvästi haastateltava paneutuu tilanteeseen (Hirsjärvi & Hurme 1982). Sähköpostihaastattelussa minulle jäi arvailujen varaan, oliko niukkasanaisten vastauksen tai kokonaan vastaamatta jättämisen syynä mahdollisen luottamuksen puutteen lisäksi esimerkiksi koehenkilöiden haluttomuus vastata, liian raskas tehtävänanto, epävarmuus annetusta tehtävästä, heikko kirjallinen kyky ilmaista ajatuksia tai esimerkiksi kiire (kirjoittiko haastateltava vastauksensa esim. nopeasti luentojen välillä vai pohdiskeliko hän teemaa kauemminkin). Tehdyssä sähköpostihaastattelussa oli kerran maininta epävarmuudesta annetun tehtävän suhteen.

'Ich hoffe, Du kannst mit meinen Antworten etwas anfangen; besonders bei Frage 3 weiß ich aber nicht so genau was ich schreiben soll...' (12)

Haastatteluajankohtaan liittyviä tekijöitä ja mahdollisesti kiireestä johtuvia ongelmia olen pohdiskellut jo aiemmin kappaleessa '9.1 Sähköpostihaastattelun käytännön toteutukseen liittyviä ongelmia'.

Koska haastateltavista on sähköpostihaastattelussa vaikea huomata, onko hänellä ilmaisuvaikeuksia tai onko hän ymmärtänyt esitetyt kysymykset, haastattelijan kyky haastatella ja muodostaa hyviä ja ymmärrettäviä kysymyksiä nousee entistä tärkeämpään rooliin. Hirsjärven ja Hurmeen (1982, 84) mukaan haastattelijan tehtävä

haastattelutilanteessa on kaksitahoinen: toisaalta haastattelijan tulee helpottaa informaation kulkua ja sen jäsentämistä ja toisaalta hänen tulisi pystyä motivoimaan haastateltavaa. Sähköpostin välityksellä tapahtuvan informaation kulun kannalta haastattelijan on tärkeää miettiä paitsi sitä, mitä hän kysyy, myös sitä miten hän kysyy. Sähköpostin avulla kysymykset menivät vastaanottajalle aina kerralla ja niiden tarkentaminen ja ymmärrettävyyden tarkastaminen jälkikäteen oli aina vaivalloisempaa ja enemmän aikaa vievää kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Selkeillä ja ymmärrettävillä kysymyksillä haastattelu saadaan helpommin pysymään halutussa asiassa. Kolme evaluaatiokysymyksiin vastannutta haastateltavaa kommentoivat haastattelukysymysten olleen yleensä ymmärrettäviä ja selkeitä. Yksi haastateltava mainitsi kuitenkin ensimmäisen kierroksen kolmannen kysymyksen olleen vaikea.

Median monipuolisuuden teorian mukaisesti tutkimusteeman soveltuvuutta käytettävään mediaan kannattaa sähköpostihaastattelunkin yhteydessä miettiä. Tehdyssä tutkimuksessa ensimmäisen kysymyskierroksen vastauksia tarkastellessani huomasin, että kolmas kysymys näytti tuottaneen vastaajille ongelmia. Epävarmuuden käsite ('die Unsicherheit') ja siihen liittyvä tehtävänasettelu ei tullut kaikille haastateltaville selväksi. Vaikka yritin selittää epävarmuuden kokemisen olevan normaalia, haastateltavat kiersivät vastauksissaan epävarmuusteemaa.

'Ich muss natuerlich sagen, dass ich um Umgang mit fremden Menschen und Situationen relativ locker bin. Ich cerspuerte keine richtige Unsicherheit waehrend meiner Arbeit. Nach einer Woche kam es mir so vor, als haette ich immer schon dort gearbeitet...' (2)

'Also bei der Arbeit habe ich mich eigentlich selten unsicher gefuehlt. Ich konnte meine Betreuerin alles fragen und sie war immer sehr freundlich und gutgelaunt. Ausserdem hat sie mir vorweg schon alles sehr gut erklaert. wenn ich etwas unsicher war, dann war es aehnliche Situationen wie hier in Deutschland...' (4)

'Durch die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter hatte ich wirklich keine Problem dort zu arbeiten und so kamen Unsicherheiten erst gar nicht auf...' (13)

'Erst einmal ist zu sagen, dass ich mich selten so richtig unsicher fuehle. Mein Chef beispielweise gab mir dazu auch gar keinen Anlass, sondern sorgte mit seiner Art fuer eine allseits lockere Atmosphaere...' (19)

Muutama haastateltava korvasi vastauksissaan epävarmuuden ('die Unsicherheit') muilla termeillä.

'Es gibt vielleicht nur eine Situation, bei der ich mich kurz unwohl fuehlte, und die hat mit dem ersten Punkt Ad1 zu tun...' (30)

'Ich fuehlte mich in dieser Firma sehr wohl. Ein unguetes Gefuehl kam bei mir nur auf, wenn ich jemanden irgendwo suchen musste und keiner konnte mir helfen, weil sie kein Englisch sprechen konnten...' (18)

Epävarmuusteeman kiertäminen saattoi johtua siitä, että epävarmuus on yksilön itsetuntoon liittyvä käsite. Teemana se voi olla sellainen, josta ei välttämättä heti haluta keskustella tuntemattoman tutkijan kanssa. Tästä johtuen sähköposti ei hitaan vuorovaikutuksen, rajallisten sosiaalisten vihjeiden ja pienen sosiaalisen läsnäolon vuoksi ehkä ollut paras valinta tutkiessani hyvin henkilökohtaista ja syvää pohdintaa vaativaa teemaa.

Median monipuolisuuden teoriassa käsitellään annettujen tehtävien ominaisuuksien merkitystä valittaessa oikeaa mediaa tehtävänratkaisua varten. (Ks. s. 29) Tarkastellessani tehtyä sähköpostihaastattelututkimusta huomaa, että annettujen tehtävien vaihtelevuus on todennäköisesti ollut haastateltaville suuri. Tätä voidaan perustella sillä, että tutkimuskirjallisuuden ja evaluaatiokysymyksiin saatujen vastausten perusteella sähköpostihaastattelua ei vielä yleisesti käytetä aineistonkeruumenetelmänä. Tästä johtuen sähköpostihaastattelu oli harjoittelijoille todennäköisesti uusi kokemus. Kaikki kolme evaluaatiokysymyksiin vastannutta ilmoittivat, etteivät he ole ennen ottaneet osaa sähköpostihaastatteluun. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kokemattomuuden vuoksi haastateltavien ei ollut mahdollista ennustaa haastattelussa mahdollisesti vastaan tulevia ongelmia tai toimintoja (esim. haastattelun pituus, vastauksiin vaadittava työ) etukäteen. Uudenlaisessa haastattelutilanteessa haastateltavan kokema epävarmuus on voinut olla suuri ja jos en ole pystynyt sähköpostin kautta motivoimaan haastateltavia ja jos sähköposti ei ole tarjonnut haastateltaville riittävästi vuorovaikutukseen tarvittavaa tietoa, vastaaminen on saattanut kokonaan jäädä.

Uuden menetelmän käyttö herätti harjoittelijoiden parissa myös kiinnostusta. Eräs haastateltavista olikin sitä mieltä, ettei hän välttämättä olisi vastannut kysymyksiin, ellei häntä olisi kiinnostanut itse menetelmä.

'Zum Rest kann ich nur sagen, daß deine Art das Interview zu führen recht ansprechend war, ansonsten hätte ich vielleicht nicht alle Fragen beantwortet...' (7)

Innostus ja uuden aineistonkeruumenetelmän käyttö mahdollisesti selittää ensimmäisen kysymyskierroksen hyvän vastausprosentin: 24 sähköpostilla tavoitetusta harjoittelijasta lopulta 17 vastasi ensimmäisiin kysymyksiin, mikä antoi vastausprosentiksi hyvän 71%:a. Toisaalta innostuksen nopean laskun syynä voi olla juuri sähköpostihaastattelun uutuus ja sen myötä ennakoimattomuus. Koko haastatteluprosessin aikana kumpikaan osapuoli ei voinut olla varma, milloin toinen lukee ja vastaan viesteihin, kuinka kauan haastattelu tulee kestämään, mikä on syynä, kun vastausta tai kysymystä ei kuulu.

Man (1996) mukaan tietokonevälitteisessä keskustelussa osanottajilla ei ole yhtä suurta sitoutumista viestintään kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä. Tutkiessaan amerikkalaisten ja itä-aasialaisten opiskelijoiden käymiä sähköpostikeskusteluja hän totesi viestinnän olevan sähköpostissa suorempaa ja avoimempaa kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä. Syy viestinnän suoruuteen tietokonevälitteisessä viestinnässä ei Man mukaan kuitenkaan ole sama kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä. Kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä suoruus ja avoimuus ovat merkkejä sitoutuneisuudesta viestijöiden väliseen suhteeseen kun taas tietokonevälitteisessä viestinnässä osanottajien suoruus ja avoimuus johtuvat vapautuneesta tunteesta, joka perustuu siihen, että mahdollisuus nähdä tai tavata toinen osapuoli on hyvin pieni ja sen vuoksi viestintätilanne on riskittömämpi. (Ma 1996, 184.)

Vaikka olen tässä tutkimuksessa lähestynyt sähköpostihaastattelun toteuttamiseen liittyviä ongelmia saksalaisten harjoittelijoiden antamien esimerkkien kautta, ajattelun aihetta antaa myös se, miksi en saanut sähköpostitse minkäänlaista tietoa japanilaisista harjoittelijoista. Yksikään japanilainen harjoittelija ei reagoanut kysymyksiini tai uusintakysymyksiin. Todennäköisesti japanilaisten vastaamatta jättämiseen vaikuttivat samat, saksalaisten haastateltavien vastauksien pohjalta esille tulleet tekijät. Toisaalta vaikka sähköpostin voidaan olettaa muuttavan yksilön viestintää

yleismaailmallisesti, voidaan tässä tutkimuksessa japanilaisten vastaamatta jättämistä yrittää tulkita myös harjoittelijoiden kulttuuritaustaa vasten.

Japanilainen ja saksalainen kulttuuri eroavat toisistaan hyvin paljon. Koska kulttuuri vaikuttaa viestintään, voidaan harjoittelijoiden vastaamatta jättämistä sähköpostihaastattelussa yrittää selittää esimerkiksi Hofsteden (1991) kontekstin merkitystä kuvaavan kulttuuridimension eroilla japanilaisen ja saksalaisen kulttuurin välillä. Saksalainen kulttuuri luokitellaan enemmän sana- ja asiakeskeiseksi viestintäkulttuuriksi kun taas japanilaisessa kulttuurissa konteksti välittää hyvin paljon sanomaa. (Hofstede 1991.) Japanilaisista harjoittelijoista kukaan ei vastannut sähköpostihaastatteluun. Pelkistetyksi voidaan olettaa, että kulttuurissa, jossa kontekstilla on suuri merkitys, 'kontekstittomaksi' sanotun sähköpostin välityksellä ei ehkä haluta niin herkästi viestiä omista asioista. Sähköposti voi suuren kontekstin kulttuurissa olla hyvä tiedon välittämisen väline, mutta eri asia on, halutaanko sen välityksellä kertoa omista henkilökohtaisuuksista tietokoneelle ja sen takana olevalle tuntemattomalle tutkijalle. Minun pohjoiseurooppalainen ajattelu piti sähköpostiviestinnän yksityisyyttä ja anonyymisyyttä vastauksiin rohkaisevana tekijänä. Aasialaisissa kulttuureissa suuri yksityisyyden ja anonyymisyyden tunne saattaa kuitenkin johtaa liialliseen epävarmuuteen, kasvojen menettämisen pelkoon ja sen myötä vastaamatta jättämiseen.

Kolmen haastateltavan perusteella japanilaisten vastaamatta jättämistä on kuitenkin vaikea käsitellä ja yleistää. Joka tapauksessa Huangin et al. (ks. s. 40) mallin esittämän yhteisen sosiaalisen konstruktion puuttumisella voi olla kontekstikeskeisissä kulttuureissa vielä enemmän merkitystä vastaamishalukkuuteen kuin sana- ja asiakeskeisissä kulttuureissa. Lisäksi on vielä huomioitava japanilaisten kohtaamat mahdolliset kieliongelmat. Haastattelin japanilaisia englanniksi ja toisin kuin saksalaisten, japanilaisten piti vastata muulla kuin äidinkielellään. Japanilaisilla on saattanut olla ongelmia englanninkielisen tekstin tuottamisessa myös heidän erilaisesta kirjoitusjärjestelmästä johtuen. Tosin nykyään on olemassa tietokoneohjelmia, jotka pystyvät kääntämään japanilaista merkkikieltä latinalaisiksi kirjaimiksi.

Tapaustutkimuksen huolelliseen raportointiin kuuluu myös selittämättömistä asioista raportoiminen. Tekemässäni sähköpostihaastattelussa yhden haastateltavan (n=S10) vastauskäyttäytyminen jäi mietityttämään minua, enkä löytänyt sille loogista selitystä. Lähetin haastateltavalle toisen kysymyskierroksen pohdintateemaan liittyvän lisäkysymyksen 22.3. Kysymykseen tuli vastaus 28.4., mutta olin ehtinyt jo lähettää hänelle kolmannen kierroksen pohdintateeman 15.4., johon en kuitenkaan enää saanut vastausta. Ajallisesti toiminta ei ollut loogista, sillä haastateltava oli saanut jo kaksi viikkoa aiemmin uuden pohdintateeman, muttei maininnut sanallakaan siitä.

10 KYSELYN, HAASTATTELUN JA SÄHKÖPOSTIHAASTATELUN VERTAILUA AINEISTONKERUUMENETELMÄNÄ

Edellisessä kappaleessa mainittujen sähköpostihaastattelun ongelmatekijöiden avulla olen pyrkinyt selvittämään niitä ominaisuuksia, jotka kuvaavat sähköpostihaastattelua aineistonkeruumenetelmänä. Kun eri aineistonkeruumenetelmiä tarkastellaan niistä löytyy kullekin menetelmälle ominaisia vahvuuksia ja heikkouksia. Seuraavalla sivulla (s. 61) olevaan taulukkoon (TAULUKKO 4.) olen määritellyt sähköpostihaastattelun ominaisuuksia aineistonkeruumenetelmänä kyselyyn ja kahdenkeskiseen haastatteluun verrattuna. Vertailua olen tehnyt lähinnä vain omasta tutkijan näkökulmasta, sillä tässä tutkimuksessa ei ole selvitetty kolmea evaluaatiokysymyksiin vastannutta harjoittelijaa lukuunottamatta sähköpostihaastattelussa mukana olleiden koehenkilöiden subjektiivisia kokemuksia. Samoin vertailua tehtäessä olen ajatellut tutkijan kannalta vain sitä hetkeä, jolloin aineistoa kerätään eikä eri menetelmien käyttöön liittyviä valmisteluja (esim. kyselyn muodostaminen, esitestaukset, sähköpostiosoitteiden hankinta jne.). Eri aineistonkeruumenetelmien ominaisuuksien selvittämiseksi muodostin vertailun taustalle yhteisen viitekehyksen: aineistoa ajatellaan kerättävän toteutun kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen mukaisesti yhteensä noin 60 saksalaiselta ja aasialaiselta harjoittelijalta heidän kotimaissaan. Lisäksi eri menetelmät olen määritellyt seuraavasti: kysely on määritelty postikyselyksi, joka sisältää sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Sähköpostihaastattelun kaikkien kysymyksien ajattelen olevan toteutetun tutkimuksen mukaisesti avoimia kysymyksiä, vaikka sähköpostin välityksellä voidaan välittää myös monivalintakysymyksiä. Haastattelun olen ajatellut kahdenkeskiseksi, avoimin kysymyksiin toteutettavaksi teemahaastatteluksi.

	KYSELY	KAHDENKES- KINEN HAAS- TATTELU	SÄHKÖPOSTI- HAASTATTELU
Tutkijan mahdollisuus vaikuttaa koehenkilön käyttäytymiseen ja vastauksiin	+ / -	+	+ / -
Vastausten litterointi	+	-	+
Aineistonkeruun kulut	+ / -	+	-
Maailmanlaajuinen tavoitavuus	+	-	+
Otannan muokkaantuminen menetelmästä johtuen	+ / -	+	-
Tutkijan mahdollisuus vastausten tarkennuksiin ja korjauksiin	-	+	+ / -
Aineistonkeruuseen kuluva aika	+	-	-
Vastausprosentti	-	+	+ / -
Anonyymisyys vastauksiin rohkaisevana tekijänä	+	-	+ / -
Kysymysten perillemenon kontrolloitavuus	-	+	+ / -
Menetelmän joustavuus käytettävän ajan suhteen	+ / -	-	+ / -
Menetelmän avulla saatava mahdollinen kysymyksenasettelun ulkopuolinen informaatio	-	+	+ / -

TAULUKKO 4. Aineistonkeruumenetelmien vertailua.

Tarkastellessani sähköpostin ominaisuuksia aineistonkeruumenetelmänä perustelen taulukossa esiintyviä positiivisia ja negatiivisia arvoja seuraavasti: tutkijan mahdollisuuden vaikuttaa koehenkilön käyttäytymiseen olen kyselyn kohdalla määritellyt positiiviseksi sekä negatiiviseksi. Kyselyä käytettäessä tutkijalla ei ole suoraa mahdollisuutta vaikuttaa koehenkilön käyttäytymiseen. Sen sijaan jos teemaa pohditaan pidemmälle, kyselyn monivalintakysymyksiä muotoillessaan tutkija ohjaa vastaajan käyttäytymistä välillisesti antamalla hänelle vain tietyt vastausvaihtoehdot. Kyselyn avoimissa kysymyksissä tutkijalla ei kuitenkaan ole vaikutusta koehenkilön käyttäytymiseen vastaushetkellä. Kahdenkeskisessä haastattelussa tutkijan vaikutuksen ajatellaan puolestaan olevan suuri, sillä tutkija voi ohjalla haastattelua haluttuun suuntaan (Hirsjärvi & Hurme 1982, 15) ja se saattaa vaikuttaa myös vastausten laatuun. Toisaalta tutkijan vaikutuksesta johtuen vaaraksi voi muodostua se, ettei haastattelu säily samanlaisena kaikkien koehenkilöiden kohdalla vaan saadun datan sisältö vaihtelee paljon. Sähköpostihaastattelussa tutkijan vaikutuksen voidaan ajatella olevan suuri siinä mielessä, että vastaaja tietää palautteen mahdollisuuden olevan olemassa. Tutkija voi palata annettuun vastaukseen uudelleen ja näin voidaan olettaa, että vastaaja saattaa vastata tätä tekijää silmällä pitäen. Palautekanavan olemassaolo saattoi vaikuttaa siihen, että esimerkiksi tässä tutkimuksessa suurin osa vastauksista oli neutraaleja eikä esimerkiksi joidenkin teoreetikkojen mainitsemaa sähköpostiviestinnälle ominaisia tunteiden leimahtelua tapahtunut (ks. esim. s. 31) Toisaalta sähköpostihaastattelussa toisin kuin esimerkiksi haastattelussa tutkija ei viiveellisen viestinnän vuoksi pysty kontrolloimaan vastausta itse vastaushetkellä. Näin hän ei voi korjata vastausta, jos koehenkilö on esimerkiksi lähtenyt vastaamaan asian vierestä. Tässä tutkimuksessa vastausten kontrolloimattomuus näkyi muunmuassa siinä, että kriittisten tilanteiden kuvailuissa ei oltu täydellisesti vastattu kaikkiin kriittisen tilanteen kuvailuun liittyviin kohtiin.

Vastausten litteroinnissa kysely on suhteellisen vaivaton menetelmä, jossa varsinkin monivalintavastaukset on helppo syöttää tietokoneelle analysoitaviksi. Kahdenkeskisessä haastattelussa vastausten nauhalta purkaminen ja kirjoittaminen vie tutkijalta huomattavasti enemmän aikaa. Sähköpostihaastattelussa vastaukset ovat puolestaan helposti tutkijan käsiteltävissä, sillä ne voidaan printata suoraan tietokoneelta. Samoin jo valmiiksi sähköisessä muodossa olevia vastauksia voidaan hyödyntää esimerkiksi kvalitatiivista dataa analysoivilla tietokoneohjelmilla.

Kysely on kulujen suhteen huomattavasti halvempi kuin kahdenkeskinen haastattelu, sillä matkustaminen paikasta toiseen ja itse haastattelun tekeminen vievät paljon aikaa ja aiheuttavat täten paljon kuluja. Jos ajatellaan kulttuurienvälisen viestinnän tutkimushaastattelun toteuttamista Saksassa, Japanissa, Koreassa ja Thaimaassa muodostuvat haastattelun kulut kolmea eri menetelmää verrattaessa ylivoimaisesti suurimmiksi. Toisaalta esimerkiksi ulkomaille suunnatun kyselyn kulut saattavat vastauspostimerkkeineen nousta isolla koehenkilöjoukolla suuriksi. Sähköpostihaastattelu on kuluiltaan selvästi halvin, jos tietokoneisiin tehtyjä alkuinvestointeja ei oteta huomioon. Samoin tutkijan kulut pysyvät vakiona riippumatta siitä haastatellaanko saman maan kansalaisia vai ulkomailla asuvia. Tarkastellessani tämän tutkimuksen kuluja tutkimuksen ensimmäisessä osassa minulle (CIMO:lle) aiheutui kuluja kyselyn lähettämisestä ja vastauspostimerkeistä, mutta sähköpostin käyttö yliopiston koneilta oli ilmaista. Sähköpostihaastattelun yhteydessä tulee kuitenkin muistaa, että sähköpostin käyttö saattaa olla vastaajille maksullista. Toisin

kuin kyselyn vastauspostimerkkien avulla sähköpostihaastattelussa tutkijan on käytännössä vaikeaa maksaa vastaajan mahdollisia puhelinmaksuja.

Maailmanlaajuista tavoitavuutta ja menetelmästä johtuvaa otannan muokkaantumista tarkasteltaessa voidaan todeta, että kyselyllä voidaan periaatteessa parhaiten tavoittaa ihmisiä ilman otannan muokkaantumista tietynlaiseksi, sillä maailmanlaajuisesti voidaan olettaa, että lähes kaikilla kirjoitus- ja lukutaitoisilla ihmisillä on jokin postiosoite. Kahdenkeskisen haastattelun toteuttaminen suuremmalle joukolle maailmanlaajuisesti on käytännössä hyvin vaikeaa. Toisaalta haastattelun eduksi voidaan kuitenkin kyselyyn verrattuna ajatella se, että sen avulla voidaan maailmanlaajuisesti tutkia myös niitä koehenkilöitä, jotka eivät osaa tai joilla on vaikeuksia lukea ja kirjoittaa. Tällä tekijällä on merkitystä esimerkiksi maailmanlaajuisia kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksia tehtäessä. Sähköpostihaastattelu tavoittaa periaatteessa vaivattomimmin ja nopeiten ihmisiä ympäri maailmaa, mutta sen käyttö muokkaa hyvin paljon otantaa, sillä vain ne, joilla on sähköpostiosoite, voivat ottaa osaa sähköpostihaastatteluun. Tämän kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen yhteydessä toteutettuun kyselyyn vastasi aasialaisista japanilaisten lisäksi myös thaimaalaisia ja korealaisia, mutta sähköpostihaastatteluun antoi sähköpostiosoitteensa vain japanilaiset. Voidaan olettaa, että myös korealaisilla tai thaimaalaisilla olisi saattanut olla halua osallistua tutkimukseen, mutta heillä ei ehkä ollut tarvittavia laitteita käytössään. Samoin yksi saksalaisista kyselyyn vastanneista (S20) kirjoitti sähköpostiosoitteen kohdalle, ettei hänellä ole ollenkaan sähköpostiosoitetta ja näin mahdollisuutta ottaa osaa haastatteluun.

Tutkijan mahdollisuus saatujen vastausten tarkennuksiin ja korjauksiin on kyselyssä olematon. Tutkijalla ei ole käytännössä mahdollisuutta palata vastauksiin, ellei hän ole pyytänyt vastaajilta yhteystietoja. Yhteystietojen kysyminen kyselykaavakkeessa on kuitenkin aika harvinaista, sillä yleensä kyselyihin vastataan nimettöminä. Kahdenkeskisessä haastattelussa tutkijalla on suoran vuorovaikutuksen vuoksi parhaimmat mahdollisuudet syventää ja tarkentaa koehenkilöiden vastauksia. Sähköpostihaastattelussa sama tarkennuksien ja korjauksien kysymisen mahdollisuus on olemassa, mutta esimerkiksi tehdyssä sähköpostihaastattelussa tarkennusten kysyminen toimi nihkeästi interaktion hitaudesta ja vastaajien vähenemisestä johtuen.

Aineistonkeruuseen kuluvaa aikaa tarkasteltaessa voidaan kyselyn todeta vievän suhteessa vähiten aikaa. Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen kyselyssä annoin vastaajille kuukauden vastausaikaa. Jos ajatellaan, että olisin itse matkustanut haastattelemassa ympäri Saksaa, Japania, Koreaa ja Thaimaata aikaa haastattelun toteuttamiseen olisi kulunut enemmän. Vaikka sähköpostin avulla voidaan viestiä nopeasti, tehdyn haastattelun perusteella voidaan väittää, että haastatteludatan kerääminen sähköpostin avulla vie suhteessa paljon aikaa, sillä vastaajia ja tutkijaa ei ole sidottu tiettyyn aikaan ja paikkaan. Sähköpostihaastattelun venyminen tulikin tässä tutkimuksessa minulle yllätyksenä: kahdessa kuukaudessa sähköpostihaastattelu oli edennyt kahden kysymyskierroksen verran. Vaikka kahdenkeskinen haastattelu vie yleensä enemmän aikaa kuin kyselyn täyttäminen, voidaan tavallisen haastattelun ajatella ajallisesti sitovan koehenkilöä tutkimukseen vähemmän kuin sähköpostihaastatteluun. Suuren sitoutuneisuuden vaatimuksella saattoi puolestaan olla vaikutusta tehdyssä sähköpostihaastattelussa esiintyneeseen vastausprosentin laskuun.

Vastausprosenttia tarkasteltaessa voidaan todeta, että kahdenkeskisellä haastattelulla saavutetaan korkein vastausprosentti, sillä koehenkilön antaessa

suostumuksensa haastatteluun se voidaan yleensä toteuttaa. Sen sijaan kyselyiden ongelmaksi muodostuu yleensä vastausten suuri hukkaprosentti tilastollisesti merkittävien asioiden tutkimiseksi. (Ks. s. 18) Tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että sähköpostihaastattelun vastausprosentti vaihteli tutkimuksen kuluessa. Alussa vastausprosentti oli hyvä, sillä 25 saksalaisesta 17 vastasi minulle (15 vastasi suoraan kysymyksiin ja kaksi pyysi lisää aikaa vastauksilleen) vastausprosentin ollessa 68%. Sähköpostihaastattelun edetessä vastausprosentti kuitenkin pieneni rajusti. Tähän liittyviä syitä esittelin sähköpostihaastattelun teknisiä ongelmia ja tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden pohjalta esille tulevia ongelmia pohtiessani. (Ks. luku 9. *'Sähköpostihaastattelun onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä'* s. 45-59)

Koehenkilöiden vastaamiskäyttäytymiseen liittyy läheisesti anonyymisyyden käsite. Sen vaikutuksesta koehenkilöiden käyttäytymiseen ollaan montaa mieltä. Joissakin tilanteissa ja kulttuureissa anonyymisyyden väitetään edesauttavan koehenkilöiden vastaamista, joissakin tilanteissa sen taas väitetään vähentävän vastausten määrää ja laatua. (Ks. s. 37-38) Kyselyihin vastataan yleensä nimettöminä. Vastaajan anonyymisyys on kyselyssä yleensä taattu, ellei tutkija tunne hyvin kohdejoukkoaan ja ole muodostanut taustakysymyksiä siten, että vastaajat voidaan jäljittää esim. iän, ammatin ja sukupuolen mukaan. Koehenkilöiden jäljittäminen ei kuitenkaan ole tutkimusetiikan mukaista. Yleensä kyselyn anonyymisyyden ajatellaan olevan vastaamaan rohkaiseva tekijä. Kahdenkeskisessä haastattelussa koehenkilöllä ei ole anonyymisyyttä, vaan hän on haastattelutilanteessa mukana omana persoonanaan. Sähköpostihaastattelussa koehenkilön anonyymisyys on sähköpostiosoitteesta riippuen lähes taattu, vaikkakin periaatteessa sähköpostiosoitteen perusteella vastaaja voidaan tarvittaessa jäljittää. Kyselyn tavoin sähköpostin anonyymisyyden voidaan ajatella olevan vastaamaan rohkaiseva tekijä. Tässä tutkimuksessa yksi syy sähköpostin valitsemiseksi haastattelumenetelmäksi oli juuri koehenkilöiden anonyymisyyden tuoma mahdollisuus saada syvällisempiä vastauksia. Haastatteluvastaukset olivat kuitenkin suurimmaksi osaksi pinnallisia. Tämän tutkimuksen perusteella väitän, että sähköpostin vastaajilleen tarjoama anonyymisyys ei kuitenkaan välttämättä edesauta koehenkilöiden avautumista tutkijalle, vaan vastausilanteessa voi vaikuttaa esim. palautekanavan olemassaolosta johtuva haastateltavien kokema sosiaalisen riskin pelko.

Kysymysten perillemenoä kontrolloitaessa voidaan ajatella, että kyselyn perillemenon kontrolloitavuus on heikointa. Vastaamatta jättämisen syynä voi olla esimerkiksi se, ettei kysely ole tullut koehenkilön oikeaan osoitteeseen (käytetty esimerkiksi vanhoja osoitteita) tai se on unohtunut muun postin sekaan. Samoin kyselyn yhteydessä on mahdotonta tietää, onko kyselyn loppujen lopuksi täyttänyt koehenkilö vai joku muu. Kahdenkeskisessä haastattelussa ei tätä ongelmaa ole ollenkaan, vaan kysymykset ja vastaukset tulevat suoraan perille ja tutkija voi olla varma oikean koehenkilön mukanaolosta tutkimuksessa. Tehdyssä sähköpostihaastattelussa esimerkiksi puutteelliseen osoitteeseen menneet viestit tulivat minulle takaisin, mutta toisaalta minun oli mahdotonta kontrolloida, käyttäkö koehenkilö sähköpostiaan usein tai onko ylipäättäen kyseessä osoite, jota hän vielä käyttää. Sähköpostihaastattelun kysymykset saattoivat siis mennä oikeaan osoitteeseen mutta kuitenkin unohtua palvelimelle odottamaan lukemista. Tehdyssä sähköpostihaastattelussa perillemenon kontrolloiminen oli vaikeaa, sillä palvelin ei yhtä sähköpostiosoitteensa virheellisesti ilmoittanut koehenkilöä (S17) ja minun toisella kysymyskierroksella kohtaamia yhteysongelmia lukuunottamatta ilmoittanut perille menemättömistä viesteistä.

Kuitenkin vastauksista kävi ilmi, että koehenkilöillä oli ollut lomaa tai muuta tekemistä (ks. esim. s. 46) ja näin vastausaika saattoi venyä pitkäksikin tai unohtua täysin. Sähköpostihaastattelun ongelmaksi ei siis muodostunut viestin fyysinen perille meno koneiden avulla vaan se, luettiinko viesti ja reagoitiinko siihen.

Tarkasteltaessa menetelmän joustavuutta aineistonkeruuseen käytettävän ajan suhteen voidaan todeta, että kahdenkeskisessä haastattelussa ei ole aikajoustoa ollenkaan. Haastattelu sovitaan yleensä tiettyksi päiväksi tiettyyn aikaan ja sen uudelleen organisointi on työlästä. Tutkimuksen toteutuksesta riippuen tutkijalla saattaa lisäksi olla tietty aikataulu, jonka mukaan hän haastattelee. Esimerkiksi yhdeksi päiväksi on kulujen säästämiseksi saatettu varata kolme haastattelua parin tunnin välein. Tällaisissa tilanteissa haastattelussa ei ole aikajoustoa. Kysely puolestaan ei velvoita vastaajaa vastaamaan heti vaan hän voi laittaa kyselyn odottaamaan sopivampaa vastaushetkeä. Toisaalta kyselyihin pyydetään yleensä vastaamaan tiettyyn aikaan mennessä, joka rajoittaa vastaajan ajankäyttöä. Sähköpostihaastattelussa voidaan todeta samat tekijät kuin kyselyssä: koehenkilö voi vastata sähköpostiin silloin kun se sopii hänelle parhaiten. Tehdyssä tutkimuksessa sähköpostista johtuva aikajoustoproblema olemassaolo saattoi vaikuttaa siihen, että lähetettyyn viestiin ei vastattu heti ja vastaaminen saattoi unohtui lopulta kokonaan.

Menetelmästä riippuen voidaan aineistoa kerätessä saada koehenkilöistä myös kysymyksenasettelun ulkopuolista, tulkintaa tukevaa informaatiota. Tämän tiedon voidaan ajatella olevan tärkeää esimerkiksi silloin kun tutkitaan jotain arkaluontoista asiaa. Ilmaisuvaikeudet, äänensävyt ja katseet voivat tukea koehenkilön mielipiteitä tai ne voivat myös olla ristiriidassa keskenään. Aineistonkeruumenetelmistä kysely tarjoaa vähiten kysymyksenasettelun ulkopuolista informaatiota. Vastaajaa ei nähdä ja tutkijalla on pelkästään kyselylomakkeen tarjoamat tiedot vastaajasta. Haastattelutilanteessa voidaan koehenkilöstä saada eniten kysymyksenasettelun ulkopuolista tietoa. Haastattelijalla voi koko ajan tarkkailla haastateltavan käyttäytymistä, ilmeitä ja eleitä sekä tehdä myös niiden pohjalta muistiinpanoja. Sähköpostihaastattelussa minulla oli käytettävissä puutteellisten vihjeiden konteksti (ks. s. 30-32), jossa tietoa välittyi pelkän tekstin avulla. Toisin kuin kyselyssä, sähköpostihaastattelussa haastateltavasta voitiin kuitenkin saada hieman enemmän lisäinformaatiota: interaktion jatkuessa sähköpostin välityksellä koehenkilöistä saatiin lisätietoa esimerkiksi heidän vapaa-ajastaan (ks. s. 53) vaikkei näitä asioita oltu heiltä kysytty.

Tiivistäen voidaan todeta, että tutkimuksesta riippumatta sähköpostihaastattelu on halpa, sähköpostiosoitteen omaavat koehenkilöt maailmanlaajuisesti hyvin tavoitettava (viestit menevät perille oikeaan osoitteeseen) ja saatujen vastausten litteroinnissa aikaa säästävää aineistonkeruumenetelmää. Sähköpostihaastattelun yleisinä heikkouksina voidaan pitää sitä, että sen käyttäminen aineistonkeruumenetelmänä vie paljon aikaa ja muokkaa maailmanlaajuisesti ajateltuna herkästi otantaa tietäntyyppiseksi. Näin se soveltuu lähinnä teollistuneissa maissa asuvien koehenkilöiden ja niissäkin vain kansan murto-osan tutkimiseen. Näiden tutkimuksesta riippumattomien ominaisuuksien lisäksi eri aineistonkeruumenetelmiä vertailevaa taulukkoa tarkasteltaessa (ks. s. 61) voidaan kuitenkin todeta, että suurin osa sähköpostihaastattelun ominaisuuksista aineistonkeruumenetelmänä on paljolti riippuvaisia sähköpostihaastattelututkimuksen teemasta ja toteutuksesta. Sähköpostihaastattelu voi olla ajallisesti hyvin joustava, kysymyksenasettelun ulkopuolista informaatiota tarjoava aineistonkeruumenetelmä, joka antaa tutkijalle mahdollisuuden saatujen vastausten tarkennuksiin ja korjauksiin.

Samoin tutkijalla voi olla sähköpostihaastattelutilanteessa mahdollisuus vaikuttaa koehenkilön käyttäytymiseen ja vastauksiin. Sähköpostihaastattelulla voidaan myös saavuttaa hyvä vastausprosentti ja vastausten perillemeno oikeaan osoitteeseen voidaan sähköpostiohjelmien avulla tarkkailla vaikkakaan viestiin reagoitua ei voida kontrolloida. Nämä edellä mainitut tutkimuksen teemasta ja toteutuksesta riippuvat ominaisuudet saattavat tutkimuksen suunnittelusta johtuen arvottua myös negatiivisesti, jolloin vaarana on luokitella sähköpostihaastattelu hyvin huonoksi aineistonkeruumenetelmäksi. Tässä tutkimuksessa esitettyjä sähköpostihaastattelun ominaisuuksia tuleekin tarkastella tämän tutkimuksen konteksti huomioon ottaen.

11 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA

11.1 Tapaustutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tapaustutkimusta on vaikea laittaa johonkin tiettyyn tutkimuskategoriaan, mistä johtuen sen validiteetin ja reliabiliteetin määrittely on ongelmallista. Tapaustutkimuksessa teorian arvo on keskeistä. Vaikka tapaustutkimukset saattavat tutkimuksen alussa muodostua alkeellisista teorioista tai viitekehysistä, niiden tarkoituksena on kehittää tutkimuksen loppua kohden teoreettisia viitekehysjä, jotka eivät pelkästään kuvaa tutkittavan ilmiön ainutkertaisuutta vaan myös sen yleisempää merkitystä ja mielenkiintoa. Ilman teoreettista viitekehystä tapaustutkimukset saattavat tarjota mielenkiintoista yksityiskohtaista tietoa ja tarkan kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä mutta jäädä ilman laajempaa merkitystä. Tapaustutkimuksen teorianmuodostus on usein (muttei välttämättä) induktiivista: pienistä ja syvällisistä tutkimustiedon kappaleista voidaan kehittää yleisempää tietoa. (Hartley 1994, 210-211.) Yinin (1989, 25) mukaan tapaustutkimuksen tarkoituksena on mm. selittää erilaisia elävän elämän kausaalisuhteita sekä kuvata sitä kontekstia, johon tapaustutkimus liittyy.

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan mittarin kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Täydellinen validiteetti saadaan, kun teoreettinen ja operationaalinen määritelmä ovat yhtäpitävät. Käytännössä validiteetin testaaminen on vaikeaa, sillä mittauksista riippumaton todellista tietoa ei yleensä ole käytettävissä. (Uusitalo 1996, 84-85.) Yleistämistä pidetään useiden tutkimusten hyödyllisyyden mittarina. Koska tapaustutkimuksen kohteena on yleensä yksi henkilö, asia tai ilmiö, tapaustutkimuksien validiteettia kritisoidaan, sillä joidenkin tutkijoiden mielestä yhden perusteella ei voida yleistää. Tapaustutkimuksen validiteetti määritelläänkin tutkimuksen suunnittelun ja tarkoituksen (design) eikä otannan koon mukaan. (Yin 1989.) Tämän

tutkimuksen validiutta lisää se, että kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa sähköpostihaastattelulla pyrittiin saamaan epävarmuuden vähentämiseen liittyvää dataa. Sähköpostihaastattelu oli siis kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmä eikä tutkimuskohde. Tämä tarkoittaa sitä, että käsittelemäni sähköpostihaastattelu on 'tapauksena' luonnollinen ja tapahtunut omassa kontekstissaan ilman tietoisia, minun tutkimusintressejä palvelevia tavoitteita. Toisaalta tämän tutkimuksen validiteettia vähentää sen tarjoaman niukan aineiston ja teorian jossain määrin hypoteettinen yhdistely: haastateltavien käyttäytymiseen liittyviä tekijöitä tutkitaan lähinnä välillisesti sähköpostihaastattelun kautta ilman tietoa haastateltavien omista mielipiteistä ja ajatuksista sähköpostihaastattelua kohtaan.

Tutkimuksen validiteettiin vaikuttaa heikentävästi myös se, että tapaustutkimus perustuu vain suoritettun sähköpostihaastattelun analysointiin. Sähköpostihaastattelua vertaillaan kuitenkin kyselyyn ja haastatteluun, joita ei ole käytännössä toteutettu samasta kulttuurienvälisen viestinnän aiheesta. Tutkimustulokset ovat tämän vuoksi tapaustutkimukselle ominaisia hypoteettisia tuloksia, joiden yleistämisen suhteen tulee olla kriittinen.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta ja esittämisenvaraisuutta. Laajemmassa merkityksessä reliabiliteetilla tarkoitetaan sekä mittarin, mittaustilanteen että mittauksen kohteen pysyvyyttä yleensä. Hyvän reliabiliteetin tutkimuksissa uuden, samanlaisen tutkimuksen suorittamisen tulisi tuoda samanlaisia tuloksia. (Eskola & Suoranta 1996, 166.) Tapaustutkimuksessa reliabiliteetti on ongelmallinen siinä mielessä, että ihmistieteissä jokainen 'tapaus' on ainutkertainen. Tämän vuoksi tutkimuksen reliabiliteetin mittarina ei voida pitää tutkimuksen toistettavuutta (Mäkelä 1990, 47).

Uusitalon (1991, 84) mukaan kvalitatiivisen sekä tapaustutkimuksen yhteydessä reliabiliteetti on ymmärrettävissä tutkimuksen analyysin toistettavuudesta. Tämän tutkimuksen reliabiliteettiä vaarantaa tutkimuksen ja analyysin subjektiivisuus: joku toinen tutkija saattaisi esitettyjen teorioiden perusteella seurata erilaisia polkuja ja tulkita tuloksia toisella tavalla kuin minä. Tämän tutkimuksen reliabiliteettia on pyritty luomaan koko tutkimuksen tarkalla kuvauksella sekä johdonmukaisella tulosten ja johtopäätösten perusteluilla.

11.2 Lähdekritiikki

Tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä tutkimuksia on julkaistu noin kolmen vuosikymmenen ajan. Tutkimuskenttä on laaja ja sitä voidaan lähestyä useasta eri näkökulmasta. Samoin tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuskenttä muuttuu tietokoneiden ja tietokoneohjelmien jatkuvan kehittymisen myötä. Erot esimerkiksi eri sukupolvien ja sukupuolien välillä tietokoneiden käytössä sekä erot rikkaiden ja köyhien maiden ja erilaisten yhteiskuntakerrosten välillä tarjoavat tietokonevälitteisen viestinnän tutkimukseen hyvin heterogeenisen pohjan, josta laajemmin yleistettävien teorioiden löytäminen on toistaiseksi vaikeaa. Tutkimuskirjallisuutta on paljon ja sitä tulee koko ajan lisää, mutta kirjallisuus koostuu suurimmaksi osaksi yksittäisistä tutkimuksista. Tämä asettaa niin lähteille kuin myös niiden rajaamiselle omat kriteerinsä. Tähän tutkimukseen valittujen pääteorioiden kriteerinä oli niiden yleisyys

tutkimuskirjallisuudessa. Tutkimuskentän sekavuudesta johtuen minun oli etsittävä niitä teorioita, joista sain johdonmukaista tietoa. Tämä toisaalta vaikutti siihen, että tutkimuksessa vertailin sähköpostia ja sen avulla tapahtuvaa viestintää jo osittain vanhoihin teorioihin, joiden empiria perustuu johonkin toiseen mediaan kuin sähköpostiin. Vanhempien teorioiden esittelyn ja lähteiden käytön avulla pystyin kuitenkin välttämään uuden tietokonevälitteiseen viestintään liittyvän tutkimuksen ja vanhojen teorioiden kritiikin tarjoaman tiedon irrallisuutta tässä tutkimuksessa.

Tässä tutkimuksessa esitellyistä tutkimuksista suurin osa oli amerikkalaista alkuperää. Esiteltyjä tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksia tarkasteltaessa tulee kuitenkin muistaa, että tutkimusten koehenkilöiden sekä heidän ajatuksistaan teorioita muokkaavien tutkijoiden mielipiteet ja ajatukset lähtevät heidän omista yhteiskunnallisista malleistaan. Lehtosen (1993) mukaan yleinen konsensus, koskipa se sitten normaalia diskurssia, skeemoja tai skriptejä, saattaa poiketa paljonkin toisistaan eri kulttuureissa. Tästä johtuen tätä tutkimusta lukiessa tulee muistaa ne teoriassa esiintyvät amerikkalaiseen kulttuuriin pohjautuvat viestinnälliset lähtökohdat (esimerkiksi sana- ja asiakeskeisyys, nonverbaalisen viestinnän yhtäläisyydet ja erot), joihin tutkimustuloksia verrataan, samoin myös kuin suomalaisen tutkijan omaa kulttuuritaustaa vasten tekemät johtopäätökset.

12 PÄÄTÄNTÖ

Tietokonevälitteinen viestintä tuo koko ajan uusia asioita tutkittavaksi, sillä uudet tietokoneohjelmat, yhä tehokkaammat tietokoneet sekä niiden hyödyntäminen yhä enevässä määrin niin työ- kuin vapaa-ajallakin tekevät tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksesta koko ajan muuttuvan kentän. Suurimmassa osassa uudempaa, tietokonevälitteiseen viestintään liittyvää tutkimusta on tullut selväksi, että nykyisessä ympäristössä vanhimpien tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden testaaminen tuo hyvin erilaisia tuloksia. Tästä johtuen nykytutkimuksessa etsitään uusia tietokonevälitteiseen viestintään yleisesti päteviä teorioita, jotka kuvaisivat juuri esimerkiksi sähköpostiviestinnän ominaispiirteitä.

Eron tekeminen sen suhteen mitkä ovat pelkästään sähköpostin omia ominaisuuksia, mitkä taas yleisiä koneiden välityksellä tapahtuvaan viestintään tai yksilön omaan viestintäkäyttäytymiseen liittyviä ominaisuuksia on teorianmuodotuksessa yleinen ongelma, joka ei tämän tutkimuksen kautta selvinnyt niin että tutkimustuloksia voitaisiin laajemmin yleistää. Tästä johtuen tässä tutkimuksessa esille tulleita sähköpostin ominaisuuksia aineistonkeruumenetelmänä tuleekin tarkastella vain tämän tutkimuksen viitekehyksen kautta: erilaisella tutkimuksen pohjustamisella, haastattelun tekemisellä erilaisesta temasta ja erilaisille koehenkilöille toisivat todennäköisesti sähköpostista aineistonkeruumenetelmänä uutta, tässä tutkimuksessa vastaantulematonta tietoa. Joka tapauksessa tässä tutkimuksessa saatiin tietokonevälitteiseen viestintään liittyviin teorioihin tukeutuvaa tietoa sekä sähköpostin ominaisuuksista aineistonkeruumenetelmänä että myöskin sähköpostin avulla toteutettavan temahaastattelun yhteydessä mahdollisesti vastaan tulevista ongelmista. Koska sähköpostihaastattelua ei vastaavanlaisessa muodossa ole Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksella toteutettu, voidaan tämän tutkimuksen tuloksista ajatella olevan hyötyä tulevien tutkimuksien menetelmänvalintoja tehtäessä.

Tämän tutkimuksen perusteella sähköpostihaastattelun omiin, tutkimuksesta ja sen kontekstista riippumattomiin ominaisuuksiin kuuluvat sen pienet kustannukset verrattuna muihin aineistonkeruumenetelmiin, sen hyvät mahdollisuudet tavoittaa

vastaanottajat ja sen käytöstä johtuva ajan säästö vastausten litteroimisessa. Toisaalta sähköpostihaastattelun tekijän tulee varautua siihen, että aineistonkeruu vie paljon aikaa ja sen avulla voidaan toistaiseksi tutkia vain murto-osaa maailman väestöstä.

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että toteutetun sähköpostihaastattelun vastausten määrän vähenemiseen ovat todennäköisesti enemmän vaikuttaneet tietokonevälitteiseen viestintään liittyvien teorioiden pohjalta esille nousevat psykologiset, yksilön yleiseen viestintäkäyttäytymiseen ja sähköpostiviestintään vaikuttavat tekijät kuin esimerkiksi sähköpostihaastattelussa ilmenevät mahdolliset tekniset ongelmat. Tämän tutkimuksen perusteella näyttääkin siltä, että sähköpostihaastattelun yhteydessä vastaan tulevat ongelmat johtuvat enimmäkseen Sproull & Kieslerin viestintäteknologian kehityksen näkökulmissaan esittelemistä toisen tason vaikutuksista. (Ks. s. 23 luku 5) Tätä voidaan perustella sillä, että sähköpostihaastattelun aikana sähköpostiviestit menivät suurimmaksi osaksi perille ja vain jokunen haastateltava raportoi teknisistä ongelmista. Voidaan siis väittää, että sähköposti on haastatteluvälineenä toimiva ja hyvä, mutta sen käyttö aineiston keräämisessä asettaa paljon vaatimuksia tutkimuksen suunnittelulle aineistonkeruun onnistumiseksi.

Tässä tutkimuksessa sähköpostin avulla tapahtuvan aineistonkeruun huolellista suunnittelua tukevat luvussa '9 *Kyselyn, haastattelun ja sähköpostihaastattelun vertailua aineistonkeruumenetelmänä*' (ks. s. 60-66) esitetyt vertailut eri aineistonkeruumenetelmien ominaisuuksista. Siinä sähköposti saa eri kohdissa kyselyyn ja haastatteluun verrattuna eniten sekä positiivisia että negatiivisia arvoja samanaikaisesti. Molempien arvojen samanaikainen esiintyminen tietyn vertailuominaisuuden kohdalla nostaa esille sähköpostihaastattelun riippuvuussuhteen tutkimuksen suunnittelusta: tilanteessa X sähköpostihaastattelun tietty ominaisuus voi arvottaa positiivisesti mutta tilanteessa Y sama ominaisuus voi esiintyä negatiivisena. Esimerkiksi voidaan ajatella, että jos tutkija ja haastateltava tuntevat haastattelutilanteessa toisensa tai jos haastattelu kestää pitempään voi sähköpostin kautta tutkijalle välittyä helpommin myös kysymyksenasettelun ulkopuolista tietoa. Jos molemmat osapuolet ovat toisilleen vieraita, saattaa haastatteludata olla enemmän tehtäväorientoitunutta.

Edellä mainitun tilannefaktorin vaikutukseen liittyen voidaan myös jälkikäteen selittää tutkijan uskoa tehdyn sähköpostihaastattelun onnistumiseen kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen alussa: sähköpostihaastattelua oli testattu yhdellä saksalaisella harjoittelijalla ja yhdellä saksalaisella opiskelijalla, jotka tutkija oli tavannut heidän vielä Suomessa ollessaan. Nämä koehenkilöt eivät välttämättä antaneet realistista kuvaa itse sähköpostihaastattelusta, mutta antoivat kuitenkin viitteitä siitä, että sähköpostihaastattelu voi tietyssä tilanteessa toimia. Jos tutkija olisi tavannut kaikki kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa mukana olleet harjoittelijat etukäteen olisi haastattelu saattanut onnistua eri tavalla.

Nyt jälkikäteen tehtyä sähköpostihaastattelua tarkasteltaessa sen suurimmaksi ongelmaksi vaikuttaa tulleen juuri haastattelun suunnittelu ja aineistonkeruumenetelmän tuntemattomuus: laajat pohdintateemat vaativat haastateltavilta paljon aikaa ja vaivaa, tehden koko prosessin niin haastateltaville kuin tutkijallekin odotettua raskaammaksi ja ennakoimattomaksi. Tuntemattomien haastateltavien sitoutuminen aikaa vievään haastatteluprosessiin vähenikin tutkimuksen edetessä. Hypoteettisesti voisikin olettaa, että sähköposti saattaa toimia paremmin tehtäessä esimerkiksi lyhyitä kysymyksiä sisältäviä haastatteluja kuin paljon pohdintaa vaativia teemahaastatteluja.

Vaikka sähköpostihaastattelun käyttö aineistonkeruumenetelmänä ei tämän tutkimuksen tarkastelun kohteena olleessa kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa onnistunutkaan, ei tämän tutkimuksen perusteella kuitenkaan tule väittää, että sähköpostihaastattelu on huono aineistonkeruumenetelmä ja sitä ei kannata käyttää. Sen sijaan että sähköpostihaastattelua tulisi tämän tutkimuksen perusteella arvottaa hyväksi tai huonoksi aineistonkeruumenetelmäksi, sähköpostihaastattelua tulisi tarkastella sen omista lähtökohdista. Tässä tutkimuksessa sähköpostihaastattelun erääksi ongelmaksi muodostui esimerkiksi vuorovaikutuksen viiveellisyys verrattuna kasvokkain tapahtuvaan viestintään. Viiveellisen viestinnän ominaisuuden vuoksi sähköpostihaastattelua ei tulisi kuitenkaan arvottaa huonoksi aineistonkeruumenetelmäksi, vaan ongelman sijaan sähköpostihaastattelun yhteydessä tulisi miettiä sähköpostin omia ominaisuuksia ja mahdollisuuksia. Missä tilanteissa esimerkiksi juuri viiveellisestä viestinnästä voisi olla aineistonkeruutilanteessa hyötyä?

Jatkotutkimuksille tämä tutkimus tarjoaa hyvin haasteellisen kentän, sillä toistaiseksi ei ole selkeää kuvaa siitä, millainen aineistonkeruumenetelmä sähköpostihaastattelu on, millaisiin haastattelutilanteisiin ja -teemoihin se soveltuu. Sähköpostihaastattelun ja sähköpostiviestinnän tutkimuksille on kuitenkin tilausta, sillä tietokoneiden ja niiden tarjoamien välineiden käyttö lisääntyy paitsi vapaa-ajalla myös tutkimuksia tehtäessä. Riippuen siitä, mitä polkuja halutaan seurata, voisi tulevaisuudessa tutkimusasetelmana olla esimerkiksi samasta aiheesta toteutettava vertaileva tutkimus sähköpostihaastattelusta, kyselystä ja kasvokkain tapahtuvasta haastattelusta. Vertailevan tutkimuksen kautta tässä tutkimuksessa esitettyihin eri aineistonkeruumenetelmiä kuvaaviin hypoteettisiin vertailuihin saataisiin enemmän jokaisen menetelmän ominaispiirteitä kuvaavaa tarkkuutta. Tarvetta vertailevalle tutkimukselle olisi ainakin siinä mielessä, että vastaavanlaista, tässä tutkimuksessa raportoitua aineistonkeruumenetelmän yli- (tai ali)arviointia ei pääsisi yhtä herkästi tapahtumaan.

Lisääntynyt sähköpostin globaali käyttö ja tässä tutkimuksessa esiintynyt japanilaisten vastaamattomuus antavat aiheita myös kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksille. Kontekstisidonnaisten ja sanakeskeisten kulttuureiden sähköpostiviestinnässä voidaan olettaa olevan paljon eroja esimerkiksi sen suhteen, mistä teemoista sähköpostin välityksellä halutaan viestiä. Kulttuurierojen tutkimisesta sähköpostiviestinnässä olisi suoraan hyötyä paitsi tavallisille sähköpostin käyttäjille myös esimerkiksi globaalisti toimiville yritysille.

LÄHTEET

- Alkula, T. Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Porvoo: WSOY.
- Berger, C.R. 1987. Communication under uncertainty. Teoksessa M. E. Roloff & G.R. Miller (toim.) Interpersonal processes: New directions in communication research. Newbury Park: Sage, 39-62.
- Berger, C.R. & Bradac, J.J. 1982. Language and social knowledge: Uncertainty in interpersonal relations. London: Edward Arnold.
- Brannen, J. 1994. Combining qualitative and quantitative approaches: an overview. Teoksessa J. Brannen (toim.) Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research. Aldershot: Avebury, 3-37.
- Bryman, A. 1994. Quantitative and qualitative research: further reflections on their intergration. Teoksessa: J. Brannen (toim.) Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research. Aldershot: Avebury, 57-78.
- Burgoon, M., & Miller, G.R. 1985. An expectancy interpretation of language and persuasion. Teoksessa H. Giles & R. N. St. Clair (toim.) Recent advances in language, communication, and social psychology. London: Erlbaum, 199-229.
- Cathcart, R. & Gumpert, G. 1986. Mediated Interpersonal Communication: Toward a new typology. Teoksessa G. Gumpert & R. Cathcart (toim.) Inter/Media. Interpersonal communication in a media world. New York: Oxford University Press, 26-40.
- Culnan, M.J. & Marcus, M.L. 1987. Information technologies. Teoksessa: F.M. Jablin, L.L. Putnam, K.H. Roberts ja L.W. Porter (toim.) Handbook of Organizational Communication: An interdisciplinary perspective. Newbury Park: Sage, 420-443.
- Daft, R.L. & Wiginton, J. 1979. Language and Organization. *Academic Management Review*, 4, 179-191.
- Daft, R. L. & Lengel, R.H. 1986. Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32, 554-571.
- Daft, R. L., Lengel, R. H. & Trevino, L. 1987. Message Equivocality, Media Selection and Manager Performance: Implications for Information Systems. *Management Information Science Quarterly*, 11, 355-366.
- Dubrovsky, V. Kiesler, S. & Sethna, B. 1991. The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision making groups. *Human Computer Interaction*, 6, 119-146.
- Eskola, J. & Suoranta J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopistopaino: Rovaniemi.
- Etzkowitz, H. 1989. The Electronic Focussed Interview: Email As A Dialogic Interviewing Medium. Teoksessa E. Stefferud, O-J Jacobsen & P. Schicker (toim.) Message handling systems and distributed applications. Proceedings of the IFIP TC 6/WG 6.5 Working Conference on Message Handling Systems and Distributed Applications. New York: North-Holland, 525-537.
- Feldman, D.C. & Brett, J.M. 1983. Coping with new jobs: A comparative study of new hires and job changers. *Academy of Management Journal*, 26, 258-272.
- Festinger, L., Pepitone, A. & Newcomb, T. 1952. Some consequences of deindividuation in a group. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 47, 382-389.

- Frey, L.R., Botan, C.H., Freidman, P.G. & Kreps, G.L. 1991. *Investigating Communication. An Introduction to Research Methods*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Frey, L.R., Botan, C.H., Freidman, P.G. & Kreps, G.L. 1992. *Interpreting Communication Research. A Case Study Approach*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Fulk, J., Schmitz, J. & C.W. Steinfield 1990. A social influence model of technology use. Teoksessa J. Fulk & C.W. Steinfield (toim.) *Organizations and Communication Technology*. Newbury Park: Sage, 117-142.
- Gudykunst, W.B. 1995. Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory. Current Status. Teoksessa R. L. Wiseman (toim.) *Intercultural Communication Theory*. Thousand Oaks: Sage, 8-58.
- Hartley, J.F. 1994. *Case Studies in Organizational Research*. Teoksessa C. Cassell & G. Symon (toim.) *Qualitative methods in Organizational Research: a practical guide*. London: Sage.
- Heart, F.F. 1975. The Arpa Network. Teoksessa R.L. Grimsdale & F.F. Kuo (toim.) *Computer Communication Networks*. Leyden: Noordhoff, 19-34.
- Herring, S.C. 1996. (toim.) Introduction. *Computer-Mediated Communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: Benjamin, 1-10.
- Herring, S.C. 1996. Two variants of an electronic message schema. Teoksessa S.C. Herring (toim.) *Computer-Mediated Communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: Benjamin, 81-106.
- Hiltz, S.R., Johnson, K. & Turoff, M. 1986. Experiments in group decision making. *Human Communication Research*, 13, 225-252.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1982. *Teemahaastattelu*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hofstede, G. 1991. *Cultures and Organizations. Software of the Mind*. Lontoo: McGraw-Hill.
- Holder, T. 1996. Women in Nontraditional Occupations: Information-Seeking During Organizational Entry. *The Journal of Business Communication*, 33, 9-26.
- Huang, W., Wei, K.K., Watson, R.T., Lim, L.H. & Bostrom, R. 1996. Transforming A Lean CMC Medium Into A Rich One: An Empirical Investigation In Small Groups. Teoksessa J.I. DeGross, S. Jarvenpaa & A. Srinivasan (toim.) *Proceedings of the Seventeenth International Conference on Information Systems*. New York: International Conference on Information Systems, 265-277.
- Kaye, A. 1989. Computer-mediated communication and distance education. Teoksessa R. Mason & A. Kaye (toim.) *Mindweave. Communication, Computers and Distance Education*. Oxford: Pergamon Press, 1-21.
- Kealey, D.J. 1988. Explaining and predicting cross-cultural adjustment and effectiveness. A study of canadian technical advisors overseas. Hull: Canadian International Development Agency.
- Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. 1984. Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- Lea, M., O'Shea, T., Fung, P. & Spears, R. 1992. 'Flaming' in computer-mediated communication. Observations, explanations, implications. Teoksessa M. Lea (toim.) *Contexts of Computer-Mediated Communication*. London: Harvester Wheatsheaf, 89-112.

- Lee, A.S. 1994. Electric Mail as a Medium for Rich Communication: An Empirical Investigation Using Hermeneutic Interpretation. *Management Information Science Quarterly*, 18, 143-157.
- Lehtonen, J. 1993. Suomalaisuus, Suomi-kuva ja kansainvälistymisen haasteet. Teoksessa J. Lehtonen (toim.) Kulttuurien kohtaaminen. Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 9, 7-30.
- Louis, M.R. 1980. Surprise and sense-making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 25, 226-251.
- Ma, R. 1996. Computer-Mediated Conversations as a New Dimension of Intercultural Communication between East Asian and North American College Students. Teoksessa S. C. Herring (toim.) Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives. Amsterdam: Benjamin, 173-185.
- Markus, M.L. 1994. Electronic Mail as the Medium of Managerial Choice. *Organization Science*, 5, 502-527.
- Marttunen, M. 1997. Studying Argumentation in Higher Education by Electronic Mail. University of Jyväskylä. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 127.
- Matheson, K. 1992. Women and computer technology. Communicating for herself. Teoksessa M. Lea (toim.) Contexts of Computer-Mediated Communication. London: Harvester Wheatsheaf, 66-88.
- Miller, V.D. & Jablin, F.M. 1991. Information seeking during organizational entry: Influences, tactics, and the model of the process. *Academy of Management Review*, 16, 92-120.
- Morrison, E.W. 1993. Newcomer information seeking: Exploring types, modes, sources and outcomes. *Academy of Management Journal*, 36, 557-589.
- Murray, Denise E. 1991. The composing process for computer conversation. *Written Communication*, 8, 35-55.
- Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42-61.
- Paulsen, M. 1995. An Overview of CMC and the online classroom in distance education. Teoksessa Z.L. Berge & M.P. Collins (toim.) Computer mediated communication and the online classroom. Volume III: Distance learning. Cresskill: Hampton, 31-37.
- Plattner & Lubich 1989. Electronic Mail Systems and Protocols. Overview and Case Study. Teoksessa E. Stefferud, O-J Jacobsen & P. Schicker (toim.) Message handling systems and distributed applications. Proceedings of the IFIP TC 6/WG 6.5 Working Conference on Message Handling Systems and Distributed Applications. New York: North-Holland, 55-99.
- Rapaport, M. 1991. Computer Mediated Communications. Bulletin Boards, Computer Conferencing, Electronic Mail and Information Retrieval. New York: Wiley.
- Reicher, S.D. 1984. Social influence in the crowd: attitudinal and behavioural effects of deindividuation in conditions of high and low group salience. *British Journal of Social Psychology*, 23, 341-350.
- Reicher, S.D. 1987. Crowd behavior as social action. Teoksessa J.C. Turner, M.A. Hogg, P.J. Oakes, S.D. Reicher & M.S. Wetherell (toim.) Rediscovering the Social Group: A self-categorization theory. Oxford: Basil Blackwell.
- Rice, R.E. (toim.) 1984. The New Media: Communication, Research, and Technology. Beverly Hills: Sage.

- Rice, R.E. 1992. Task analyzability, use of new media, and effectiveness: a multi-site exploration of media richness. *Organization Science*, 3, 475-500.
- Rice, R.E. 1993. Media Appropriateness. Using Social Presence Theory to Compare Traditional and New Organizational Media. *Human Communication Research*, 19, 451-484.
- Rutter, D.R. 1987. *Communicating by Telephone*. Oxford: Pergamon.
- Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. 1996. *Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä*. Jyväskylä: Gummerus.
- Santoro, G. M. 1995. What is computer-mediated communication? Teoksessa Z.L. Berge & M.P. Collins (toim.) *Computer mediated communication and the online classroom. Volume I: Overview and perspectives*. Cresskill: Hampton, 11-27.
- Short, J.A., Williams, E. & Christie, B. 1976. *The Social Psychology of Telecommunications*. London: Wiley.
- Spears, R. & Lea, M. 1992. Social influence and the influence of the 'social' in computer-mediated communication. Teoksessa M. Lea (toim.) *Contexts of Computer-Mediated Communication*. London: Harvester Wheatsheaf, 30-65.
- Spears, R. & Lea, M. 1994. Panacea or Panopticon? The Hidden Power in Computer-Mediated Communication. *Communication Research*, 21, 427-459.
- Sproull, L. & Kiesler, S. 1986. Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32, 1492-1512.
- Sproull, L. & Kiesler, S. 1991a. *Connections. New Ways of Working In The Networked Organization*. Cambridge: MIT Press.
- Sproull, L. & Kiesler S. 1991b. Two-level Perspective On Electronic Mail In Organizations. *Journal of Organizational Computing*, 1, 125-134.
- Stanley, M. 1997. *The Internet Retailing Report*. U.S. Investment Research.
- Teboul, JC. B. 1994. Determinant of New Hire Information-Seeking During Organizational Encounter. *Western Journal of Communication*, 59, 305-325.
- Teboul, JC. B. 1995. Facing and coping with uncertainty during organizational encounter. *Management Communication Quarterly*, 8, 190-224.
- Turner, J.C., Hogg, M.A., Oakes, P.J. Reicher, S.D. & Wetherell, M.S. 1987. *Rediscovering the Social Group: A self-categorization theory*. Oxford: Basil Blackwell.
- Uusitalo, H. 1991. *Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan*. Juva: WSOY.
- Van Maanen, J. 1977. Experiencing organizations: Notes on the meaning of careers and socialization. Teoksessa J. Van Maanen (toim.) *Organizational careers: Some new perspectives*. New York: Wiley, 15-45.
- Walther, J.B. 1992. Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction. A Relational Perspective. *Communication Research*, 1, 52-90.
- Walther, J. B. 1993. Impression Development in Computer-Mediated Interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381-398.

Walther, J.B. 1996. Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.

Walther, J.B. 1997. Group and Interpersonal Effects in International Computer-Mediated Collaboration. *Human Communication Research*, 23, 342-369.

Walther, J. B. & Burgoon, J. K. 1992. Relational Communication in Computer-Mediated Interaction. *Human Communication Research*, 1, 50-88.

Walther, J. B., Anderson, J. F. & Park, D. W. 1994. Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction. A Meta-Analysis of Social and Antisocial Communication. *Communication Research*, 4, 460-487.

Wanous, J.P. 1992. Organizational Entry: Recruitment, selection, orientation, and socialization of newcomers. 2. Painos. Reading, MA: Addison-Wesley.

Yin, R.K. 1989. Case study research. Design and Methods. Applied Social Research Methods Series. Vol. 5. Newbury Park: Sage.

Zuboff, Shoshana 1988. In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power. Oxford: Heinemann.

MUUT KUIN KIRJALLISET LÄHTEET

Majanen, J. 1996. Puhelinhaastattelu 13.10.1996. Kansainvälisen henkilövaihdon keskus CIMO, Helsinki.



Lieber IAESTE- Praktikant/In

Helsinki, den 19.11.1996

Dieses Jahr haben Sie ein IAESTE-Praktikum in Finnland gemacht. Um das Praktikantenaustauschsystem noch zu verbessern, sind wir sehr an Ihren Erfahrungen interessiert. Der folgende Fragebogen ist an alle deutschen IAESTE-PraktikantInnen abgeschickt worden, die im Jahre 1996 in Finnland gearbeitet haben. Wir bitten Sie die folgenden Fragen zu beantworten. Zusammen mit dem Fragebogen haben wir einen zur Rückantwort bestimmten Umschlag beigelegt, mit dem Sie den Fragebogen kostenlos zurückschicken können. Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie den Fragebogen bis spätestens den 13.12.1996 zurücksenden könnten.

Wir würden uns auch freuen wenn diejenigen, die einen E-mail -Anschluß haben, außerdem im Januar zusätzlich an einem E-mail -Interview über dasselbe Thema teilnehmen könnten. Dafür geben Sie bitte bei Interesse Ihre E-mail -Adresse an. (Das ist aber freiwillig.) Da diese Fragebogenauswertung Teil einer Zulassungsarbeit der Öffentlichkeitsarbeit an der Universität Jyväskylä sein wird, sind wir für Ihre Antworten sehr dankbar. Die Zulassungsarbeit wird von Prof. Dr. Jaakko Lehtonen geleitet.

Alle Antworten werden vertraulich behandelt.

Vielen Dank im voraus für Ihre Mühe.

mit freundlichen Grüßen aus Finnland,

Jose Majanen
IAESTE-Koordinator

Hakaniemenkatu 2
00531 Helsinki
Finnland
tel: +358-9-7747 7033

Ansa Kuoppala
Studentin

Lehtokatu 16 as 3
40630 Jyväskylä
Finnland
tel: +358-14-252 434
E-mail: kuanri@tukki.jyu.fi

· Centre for
· International
· Mobility
·
· P.O. Box 343
·
· Hakaniemenkatu 2
· FIN-00531 Helsinki
· Finland
· Tel. +358 9 7747 70.
·
· Telefax
· +358 9 7747 7064
·
· E-mail
· cimoinfo@cimo.fi
·
·

Ihre E-Mail Adresse:

**DENKEN SIE AN DIE PRAKTIKUMSZEIT IN IHRER FIRMA IN
FINNLAND ZURÜCK UND ANTWORTEN SIE BITTE AUF DIE
FOLGENDEN FRAGEN.**

1. Geschlecht: männlich weiblich

2. Alter: ____ Jahre

3. Über Ihr Studium:

a) Was studieren Sie? _____

b) Wieviele Semester haben Sie studiert? ____ Semester

c) In welcher Lehranstalt studieren Sie? (Hochschule, Fachhochschule usw...?)

4. Aus welchen Quellen in Deutschland haben Sie die Informationen über das
IAESTE-Praktikantenaustauschprogramm bekommen?

5. Die Dauer des Praktikums: unter zwei Monaten

2 - 4 Monate

über vier Monate

6. Der Status des Praktikums: Manual
(im IAESTE Bewerbungsformular) Professional

Scientific

Ich weiß nicht

7. Haben Sie schon früher zu Ihrem Studiumbezogene Praktika gemacht?
(in Deutschland) Ja Nein

8. Haben Sie früher im Ausland a) gearbeitet Ja Nein

b) studiert Ja Nein

9. Wie groß war die Finnische Firma?

- weniger als 50 Angestellte
- 50 - 200 Angestellte
- mehr als 200 Angestellte

10. Beschreiben Sie kurz Ihre täglichen Aufgaben in Ihrer finnischen Firma.

11. Haben Sie schon früher eine ähnliche Tätigkeit ausgeübt? (in Deutschland)

- Ja
- Nein

12. Konnten Sie Ihre Ausbildungskennnisse während des Praktikums verwenden?

- viel
- ein bißchen
- überhaupt nicht

13. Was hat Sie im allgemeinen zu einem Praktikum im Ausland motiviert?
(Numerieren Sie die folgenden Möglichkeiten von 1 bis 6, 1= die wichtigste 6=die unwichtigste).

- _____ Sie wollten Geld verdienen
- _____ Sie wollten reisen und Abenteuer erleben
- _____ Sie wollten eine neue Kultur kennenlernen
- _____ Sie wollten fremde Sprachen sprechen/lernen
- _____ Sie wollten gute Arbeitserfahrungen sammeln
- _____ Sie wollten etwas anderes, was? _____

14. a) Das Praktikum *in Finnland* zu machen war für Sie

- eine bewußte Entscheidung
- ein reiner Zufall

b) Falls es Ihnen möglich war ein Land als Zielort Ihres IAESTE-Praktikums zu wählen, begründen Sie bitte warum Sie Finnland gewählt haben?

15. Bevor Sie nach Finnland gekommen sind, wieviel Information haben Sie

a) über **Ihre Firma** bekommen?

- genügend nicht genügend

b) über **Ihre Arbeit** bekommen?

- genügend nicht genügend

16. Stimmt die Information, die Sie vorab über **Ihre finnische Firma** bekommen haben, Ihrer Meinung nach mit der Realität überein?

- völlig
 ziemlich
 nicht so sehr
 überhaupt nicht

* Falls die Information *nicht so sehr/überhaupt nicht* übereingestimmt hat, könnten Sie bitte Beispiele dafür geben, was Sie überrascht hat.

17. Stimmt die Information, die Sie vorab über **Ihre Arbeit** in Finnland bekommen haben, mit der Realität in der Firma überein?

- völlig
 ziemlich
 nicht so sehr
 überhaupt nicht

* Falls die Information *nicht so sehr/überhaupt nicht* übereingestimmt hat, könnten Sie bitte Beispiele dafür geben, was Sie überrascht hat.

18. Welche Sprache(n) haben Sie normalerweise während des Praktikums in der Arbeit gesprochen?

- a) Deutsch oft manchmal nie
 b) Englisch oft manchmal nie
 c) Finnisch oft manchmal nie
 d) irgendeine oft manchmal nie

andere Sprache, welche? _____

19. Bitte bei den nächsten Behauptungen die am meisten zutreffende Möglichkeit ankreuzen.

- Skala: 1 = leicht
 2 = ziemlich leicht
 3 = ich weiß nicht
 4 = ziemlich schwierig
 5 = schwierig

Als Sie mit Ihrer Arbeit angefangen haben, wie leicht war es im Allgemeinen

- a) ein Überblick darüber, was man in der Firma macht, zu bekommen 1 2 3 4 5
 b) zu wissen, was zu Ihrer Arbeit gehört 1 2 3 4 5
 c) Ihre finnischen Mitarbeiter kennenzulernen 1 2 3 4 5
 d) die Firma praktisch kennenzulernen (wo sich die verschiedene Abteilungen, Büros, Kantine etc. befinden) 1 2 3 4 5
 e) darüber Bescheid zu wissen, was von Ihnen in der Arbeit erwartet wird 1 2 3 4 5
 f) von den finnischen Mitarbeitern Hilfe zu bekommen 1 2 3 4 5
 g) sich mit den finnischen Mitarbeitern zu unterhalten 1 2 3 4 5

20. Hat man in der Firma früher ausländische Praktikanten gehabt?

- Ja Nein Ich weiß nicht

21. Hätten Sie in Ihrer Firma noch länger gearbeitet wenn es möglich gewesen wäre?

- Ja Nein

Falls Sie 'Nein' geantwortet haben, begründen Sie bitte warum.

22. Wenn man im Ausland arbeitet, können viele Sachen anders als in der Heimat sein. Bitte in den nächsten Behauptungen die Ihrer Meinung nach zutreffenste Nummer ankreuzen.

Skala: 1 - viel angenehmer als in der Heimat
 2 - im allgemeinen angenehmer als in der Heimat
 3 - ungefähr dasselbe wie in der Heimat
 4 - im allgemeinen unangenehmer als in der Heimat
 5 - viel unangenehmer als in der Heimat

- | | |
|--|-----------|
| a) das Wohnen | 1 2 3 4 5 |
| b) das Wetter | 1 2 3 4 5 |
| c) die Sicherheit | 1 2 3 4 5 |
| d) die Dienstleistungen (Bank, Geschäfte...) | 1 2 3 4 5 |
| e) die Arbeitskultur | 1 2 3 4 5 |
| f) der Umgang mit den Menschen | 1 2 3 4 5 |

23. Denken Sie zurück daran, wie Sie sich während des Praktikums in der Arbeit gefühlt haben und nehmen Sie Stellung zu den folgenden Behauptungen.

Skala: 1 - immer
 2 - oft
 3 - ich weiß nicht
 4 - selten
 5 - niemals

Während des Praktikums war ich

- | | |
|--|-----------|
| a) eine gute Praktikantin, ein guter Praktikant | 1 2 3 4 5 |
| b) gelangweilt | 1 2 3 4 5 |
| c) beliebt unter den Mitarbeitern | 1 2 3 4 5 |
| d) isoliert, weil man mich nicht informiert hat,
was es alles in der Firma passiert | 1 2 3 4 5 |
| e) glücklich | 1 2 3 4 5 |
| f) frustriert | 1 2 3 4 5 |
| g) Außenseiter, weil ich die finnische Sprache
nicht gekannt habe | 1 2 3 4 5 |
| h) zufrieden | 1 2 3 4 5 |
| i) gestreßt | 1 2 3 4 5 |
| j) wichtig für die Firma | 1 2 3 4 5 |

24. Wegen der Praktikumszeit in Finnland, ist das Bild von Finnland im Allgemeinen in Ihren Gedanken geändert worden? Nehmen sie Stellung zu den folgenden Behauptungen und kreuzen Sie die zutreffenste Behauptung.

- In meinen Gedanken ist das Bild von Finnland jetzt positiver als früher.
- In meinen Gedanken ist das Bild von Finnland jetzt negativer als früher.
- In meinen Gedanken hat das Bild von Finnland sich nicht geändert.
- Ich weiss nicht.

* Wenn möglich könnten Sie bitte Beispiele dafür geben, worüber Sie jetzt

- a) positiver denken als früher
- b) negativer denken als früher

25. Was für Tips würden Sie den ankommenden deutschen Praktikanten als erfahrene Praktikantin/erfahrener Praktikant in Finnland geben? Worauf sollten die zukünftigen Praktikanten während des Praktikums mehr Rücksicht nehmen? Wofür sich besser vorbereiten?

VIELEN DANK FÜR IHRE ZUSAMMENARBEIT!
 Bitte senden Sie den Fragebogen vor dem 13.12.1996 in dem beigelegten Umschlag zurück, danke.

TEEMAHAASTATTELURUNKO**I**

Einen wunderschönen guten Morgen aus Finnland!

Ich bin Ansa Kuoppala, die finnische Studentin, die Ihnen seit ein paar Monaten einen Fragenbogen über das IAESTE-Praktikum abgeschickt hat. Ich danke Ihnen sehr für die vielen interessanten Antworten. Einige von Ihnen haben Ihre E-mailadressen für ein Interview gegeben und jetzt wäre die Zeit, mit dem Interview anzufangen. Der Zweck von diesem Interview ist ein bißchen tiefer Ihre Erfahrungen und Erlebnissen während der Praktikumszeit zu betrachten. Ich werde Ihnen insgesamt fünfmal verschiedene Fragen über unterschiedliche Themen abschicken. Ich hoffe, daß Sie Zeit für das ganze Interview haben werden.

Diesesmal habe ich drei Fragen für Sie vorbereitet. Die beiden ersten Fragen (1&2) sind kurz und hoffentlich leicht zu verstehen und beantworten. Die letzte Frage (3) ist aber ein bißchen mühsamer (aber desto wichtiger :-). Ich hoffe Sie finden Zeit während Ihren Klausuren (das Semester ist bald am Ende, oder?), um die Fragen bis Ende Februar zu beantworten. Die nächsten Fragen werde ich dann am Anfang März abschicken. Bitte senden Sie aber Ihre Antworten nur an mich zurück (also nicht an alle Praktikanten auf der Liste oben). Ich danke Ihnen (schon wieder) im voraus für Ihre Mühe.

aus dem sonnigen und schneebedeckten Finnland

Ansa Kuoppala
kuanri@kanto.jyu.fi

Die Fragen:

1. Der größte Teil der Praktikanten (etwa 70%) war der Meinung, daß man vorab zu wenig Information über die kommende Arbeit bekommen hatte. Könnten Sie bitte jetzt genauer definieren, was für Informationen Ihnen wichtig gewesen wären, die aber fehlten? Begründen Sie bitte auch warum diese wichtig gewesen wäre.
2. Was denken Sie (oder haben Sie mit jemandem in der Firma darüber gesprochen), warum die finnische Firma, wo Sie gearbeitet haben, einen IAESTE-Praktikant genommen hat?
3. Wenn man als Praktikant zu einem neuen Arbeitsplatz kommt, fühlt man sich oft in den verschiedenen neuen Situationen ein bißchen unsicher. Das bemerkt man, wenn man sich selbst fragt, „was soll ich jetzt tun?“, „worum geht es jetzt?“, „was bedeutet das?“, „wie soll ich das machen?“ etc. Jetzt bitte ich Sie, sich an einige solche Situationen während der Praktikumszeit zu erinnern. Nehmen Sie sich ruhig Zeit und denken Sie zurück an die Situationen, als Sie sich in der Arbeit (also nicht in der Freizeit) unsicher gefühlt haben. Bitte beschreiben Sie mir dann kurz einige solche Situationen, in denen Sie auf die folgenden Fragen antworten:
 - was passierte? (Überblick über die Situation)
 - wann passierte dies? (am Anfang/Ende des Praktikums, einmal-oft)
 - wo passierte dies? (im Büro, im Korridor, im Cafeteria etc...)
 - wer war alles in der Situation dabei? (waren Sie alleine oder gab es andere Mitarbeiter?)
 - warum fühlten Sie sich unsicher?
 - wie haben Sie in dieser Situation das Gefühl der Unsicherheit vermindert? Was haben Sie gemacht?

(Jatkuu)

II

LIITE 3 2/3

Hallöchen!

Danke für Deine Antwort auf die ersten drei Fragen. Im allgemeinen die Antworten zu lesen ist sehr interessant gewesen. Als nächstes habe ich ein ziemlich breites Thema für Dich vorbereitet, aber ich hoffe, Du hast Zeit so bald wie möglich zu antworten.

aus dem sonnigen Finnland

Ansa

kuanri@kanto.jyu.fi

Und hier ist die Frage:

Als ich die kleine Geschichten über die unsicheren Situationen gelesen habe, habe ich einen Widerspruch erfunden, den ich nicht erklären kann. Nämlich viele Praktis haben erzählt, daß sie während des Praktikums kaum unsicher gefühlt haben, weil das Arbeitsklima so ‚traumhaft, locker, wie ein Traum etc.‘ war. Auf der anderen Seite, fast jeder hat erzählt, daß es schwierig war, mit Finnen zu kommunizieren (wegen der finnischen Sprache oder/und zurückhaltenden Finnen). Mich interessiert jetzt aber das, was das Arbeitsklima so ‚traumhaft‘ gemacht hat, falls man nicht so leicht mit den Kollegen kommunizieren konnte? Könntest Du mir also ein bißchen erläutern, was in der finnischen Arbeitskultur/in den Finnen im Allgemeinen so anders ist als in der deutschen Arbeitskultur/deutschen Menschen, daß die Erlebnissen der deutschen Praktis so positiv waren? (z.B. Hierarchie-Unterschiede? zwischenmenschliche Verhaltung? die Mentalität der Finnen? etc.) Das wundert mich jetzt einfach...

III

Hallöchen!

Ich danke Dir wieder für Deine Antwort. Je mehr man über die verschiedenen Gedanken und Erfahrungen liest, desto interessanter wird das ganze Thema. Aber das Interview geht wieder weiter und ich schicke Dir jetzt die dritte Frage. Hoffentlich höre ich bald von Dir.

aus dem warmen Finnland,

Ansa

kuanri@kanto.jyu.fi

Die Frage:

Den Begriff ‚Praktikum‘ versteht man in verschiedenen Kulturen ein bißchen anders. Die Status des Praktikanten kann in Finnland anders als in Deutschland sein. Das kann auch eine Ursache für die Unsicherheit der Praktikanten sein. Wie befandest Du die Situation in Finnland, war es Dir leicht zu wissen, was von Dir als Praktikant erwartet wurde? Wenn Du jetzt z.B. vergleichst, was Du vom Praktikum erwartet hast und was Dich zum Praktikum motiviert hat, wie gut wurden Deine Erwartungen während des Praktikums erfüllt? Oder falls Du schon früher ein Praktikum (z.B. in Deutschland) gemacht hast, welche Unterschiede sind in Finnland aufgetaucht? Hast Du bemerkt, daß diese oben genannte mögliche Unterschiede Deine Gefühle der Unsicherheit irgendwie bewirkt hätten?

IV

(Neljännen haastattelukierroksen kysymyksiä ei koskaan lähetetty harjoittelijoille.)

Das Gefühl der Unsicherheit taucht in interkulturellen Situationen sehr leicht auf. Normalerweise versucht man das Gefühl auf verschiedene Weise zu vermindern. Der größte Teil der Praktikanten haben in ihren kleinen Geschichten erzählt, daß man in unsicheren Situationen einfach fragen mußte, um zurecht zu kommen. Wie erinnerst Du Dich an die unsicheren Situationen, war es leicht zu fragen und Hilfe zu bekommen, wenn man Hilfe brauchte? Könntest Du begründen warum es leicht oder schwierig war? Hast Du irgendeine Unterschiede zwischen Deutschen und Finnen in solchen Situationen bemerkt? Gab es Situationen im Arbeitsplatz, die ungeachtet des Fragens noch unklar blieben? Falls ja, weiß Du zufällig warum?

(Jatkuu)

Hallöchen!

Danke für Deine letzte Antwort. Meine Zula wird langsam fertig (oder sollte ich lieber sagen, daß ich langsam mit diesem Interview Schluß mache) und ich versuche Euch zu verstehen, was Ihr eigentlich über Finnland und das Praktikum denkt. Ich werde Dich noch mit einem Thema quälen und ich hoffe Du hast noch Zeit ein Paar Zeilen mir zu schreiben. Ich danke Dir schon im Voraus. Also da das Email-Interview nicht so üblich ist, ist die letzte Frage über die Methode. Ich möchte gern Deine Erfahrungen über E-mail-Interview zu wissen.

Also

- hast Du früher etwas ähnliches gemacht?
- ob es Dir mühsam war? (ich meine habe ich zu viele Fragen gestellt? Waren meine Fragen überhaupt zu verstehen?)
- ob Du denkst, daß Du anders geantwortet hättest, wenn wir ein face-to-face Interview gehabt hätten? Oder war es Dir leichter zu den Fragen zu antworten, wenn man ohne einander zu kennen antworten konnte?
- ob es Dich gestört hat, daß Du mich nicht kennst, daß Du mich nie gesehen hast, daß Du nicht weißt, was ich über dies und das denke?
- ich nehme an, daß Du auch mit anderen Leuten mit Email in Kontakt bist, aber hast Du zufällig etwas bemerkt, was ich (als Finnin) anders bei verwenden des Emails mache als Du (die Deutschen in generell)?

Wenn es Dir noch etwas anderes einfällt, bitte schreib mir einfach.

Ich danke Dir sehr, daß du an diesem Interview teilgenommen hast und wünsche Dir einen wunderschönen Sommer und alles Gute!

aus dem kühlen ;-(Finnland,

Ansa

kuanri@kanto.jyu.fi