

Juho Ylä-Rotiala

**PIKAVIESTINTÄ SISÄISEN VIESTINNÄN VÄLINEENÄ
ORGANISAATIOISSA**

Tietojärjestelmätieteen kandidaatintutkielma

16. helmikuuta 2010



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
TIETOJENKÄSITTELYTIEDEIDEN LAITOS

TIIVISTELMÄ

Ylä-Rotiala, Juho

Pikaviestintä sisäisen viestinnän välineenä organisaatioissa/ Juho Ylä-Rotiala
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2010.

28 s.

Kandidaatintutkielma

Pikaviestinnän käyttö organisaatioissa lisääntyy jatkuvasti. Tämän vuoksi sen mahdollisuuksien ymmärtäminen on tärkeää organisaatioiden sisäisessä viestinnässä.

Pikaviestinnällä on organisaatioiden sisäisessä viestinnässä monia eri käyttötarkoituksia. Yksinkertaisimmillaan sen avulla saadaan vastauksia nopeisiin kysymyksiin, mutta sen mahdollisuudet ulottuvat konkreettisten työtehtävien tekemiseen sosiaalisen verkoston kasvattamisesta ongelmanratkaisuun.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan pikaviestintää organisaatioiden sisäisen viestinnän osana. Tavoitteena on aiempien tutkimusten ja kirjallisuuden perusteella löytää organisaatioissa tapahtuvalle pikaviestinnälle tyypillisiä käyttötapoja ja piirteitä. Lisäksi pyritään arvioimaan pikaviestinnän luomia haasteita ja mahdollisuuksia.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että pikaviestinnällä on oikein käytettynä potentiaalia monipuoliseksi työtä tehostavaksi viestinnän välineeksi. Pikaviestintää hyödyntämällä organisaatiot voivat tehostaa viestinnän vuorovaikutusta, nopeuttaa tiedon kulkua sekä saavuttaa säästöjä viestintäkuluissa.

AVAINSANAT: pikaviestintä, sisäinen viestintä, tietoisuus tavoitettavuudesta

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	PIKAVIESTINTÄ VIESTINTÄMUOTONA	6
	2.1 Pikaviestintä sisäisen viestinnän tukena	6
	2.2 Pikaviestinnän luonne ja käyttötarkoitukset	7
	2.3 Tietoisuus tavoitettavuudesta.....	13
3	PIKAVIESTINNÄN HAASTEITA JA MAHDOLLISUUKSIA.....	18
	3.1 Haasteita	18
	3.2 Mahdollisuuksia	19
4	YHTEENVETO.....	23
	LÄHTEET.....	26

1 JOHDANTO

Pikaviestintä on perinteisesti käsitetty nuorten suosimana keskusteluvälineenä verkossa. Viestinnän ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen siirryttyä yhä enemmän verkkoon, myös organisaatiot ovat viime vuosien aikana omaksuneet pikaviestinnän viestintäjärjestelmänsä osana. Tutkimusyhtiö Radicati Group ennustaa yrity maailmassa lähetettävien pikaviestien määrän kasvavan nykyisestä 15:stä 46 miljardiin viestiin päivässä vuoteen 2013 mennessä (The Radicati Group 2009). Organisaatioissa tapahtuva pikaviestintä on useimmiten informaalia viestintää sisältäen muun muassa aikatauluista sopimista, lyhyitä mielipidetiedusteluja tai informaatiota henkilöiden tavoitettavuudesta.

Pikaviestintää pidetään yleensä hyvin rentona ja epävirallisena tapana kommunikoida. Sen kielioppi ja kirjoitusasu ovat muuhun organisaation kirjalliseen viestintään verrattuna vapaampia. (Nardi, Whittaker & Bradner 2000.) Tässä tutkimuksessa pikaviestinnällä tarkoitetaan tietokonevälitteisesti tapahtuvaa tekstipohjaista, semisykronista eli lähes reaaliaikaista viestintää. Tutkimus rajataan koskemaan organisaatioiden sisäistä viestintää. Organisaatioiden pikaviestintään liittyen esitellään pikaviestisovellusten viestintää tehostavia ominaisuuksia Microsoft Office Communicatorin avulla.

Aihetta voidaan pitää tärkeänä, koska pikaviestintää hyödyntämällä organisaatiot voivat tehostaa viestintäänsä ja saavuttaa samalla merkittäviä säästöjä viestintäkuluissa. Tutkijan oma motiivi tutkia aihetta perustuu käyttökokemuksiin yrityksessä, jossa sisäisen viestinnän osana käytettiin Office Communicator -pikaviestisovellusta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, missä tilanteissa ja millaiseen yhteydenpitoon pikaviestintää käytetään organisaatioissa, sekä mitä haasteita ja mahdollisuuksia pikaviestinnän käytöllä on. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: miten pikaviestintää voidaan käyttää ja hyödyntää osana organisaation sisäistä viestintää?, mitkä asiat vaikuttavat

pikaviestinnän käyttöön organisaatioissa? sekä mitä haasteita ja mahdollisuuksia pikaviestintä luo organisaation sisäiselle viestinnälle?

Tutkimusmenetelmänä käytetään kirjallisuuskatsausta, jossa aiempien tutkimusten ja raporttien sekä alan kirjallisuuden perusteella pyritään löytämään vastaus tutkimusongelmaan. Tutkimustuloksena odotetaan löydettävän pikaviestinnälle tyypillisiä piirteitä organisaation sisällä tapahtuvassa viestinnässä sekä pikaviestinnän käytöstä seuraavia haasteita ja mahdollisuuksia.

Tutkimuksen toisessa luvussa käsitellään aluksi organisaation sisäistä viestintää sekä käydään läpi pikaviestinnän luonnetta ja käyttötarkoituksia organisaatiossa. Lisäksi tutustutaan tarkemmin käsitteeseen tietoisuus tavoitettavuudesta. Tietoisuus tavoitettavuudesta ilmenee käyttäjien kontaktilistoina pikaviestisovelluksissa. Se on yksi tärkeimmistä näiden sovellusten ominaisuuksista. Käyttäjät voivat kontrolloida omaa tavoitettavuuttaan tilailmaisimilla, jotka auttavat esimerkiksi priorisoimaan työtehtäviä. Kolmannessa luvussa käsitellään pikaviestinnän haasteita ja mahdollisuuksia organisaatioille. Viimeisessä luvussa tehdään yhteenveto tutkimuksen sisällöstä ja esitetään mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 PIKAVIESTINTÄ VIESTINTÄMUOTONA

Tässä luvussa käsitellään aluksi organisaatioiden sisäistä viestintää ja sen luonnetta sekä määritellään tutkimuksen kohteena oleva pikaviestintä. Lisäksi luvussa tutustutaan pikaviestinnän luonteeseen ja käyttötarkoituksiin viestinnän välineenä sekä tarkastellaan lähemmin käyttäjien tavoitettavuutta ja sen merkitystä sisäiselle viestinnälle.

2.1 Pikaviestintä sisäisen viestinnän tukena

Viestintä on olennainen osa kaikkien organisaatioiden jokapäiväistä toimintaa. Organisaatioviestintä jaetaan yleensä sisäiseen ja ulkoiseen. Sisäinen viestintä on organisaatioiden sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta (Juholin 1999). Juholinin (2001) mukaan organisaation viestinnän rakenne koostuu kanavista ja lähteistä, joita ihmiset käyttävät riippuen siitä kelle he haluavat viestiä. Oikean viestintäkanavan käyttäminen helpottaa oleellisen tiedon saatavuutta ja estää tiedon ylikuormittumista määrällisesti (Juholin 2001.) Esimerkiksi Åberg (2000) jakaa viestinnän kanavat lähi- ja kaukokanaviin, joiden avulla viestintää voidaan toteuttaa suoraan ja välitettynä. Kasvokkaisviestintä on esimerkki suoran viestinnän lähikanavasta, ja välitettyjä lähikanavia ovat esimerkiksi verkkoviestintä ja sähköposti.

Viestintäkanavien käyttöön vaikuttaa viestinnän tavoite ja olemus. Yleisesti viestintä jakautuu organisaatioiden sisällä formaaliin ja informaaliin viestintään. Formaalia viestintää organisaatioissa ovat esimerkiksi viralliset tiedotteet, dokumentit sekä myös kokoukset ja niiden pöytäkirjat. Tässä tutkimuksessa huomio kiinnittyy kuitenkin informaaliin viestintään. Kraut, Fish, Root ja Chalfonte (1990) määrittelevät informaalin viestinnän tarkoittamaan spontaania ja sisällöltään rikasta vuorovaikutusta, jossa keskustelun suuntaa ei ole valmiiksi suunniteltu. Sen kieli on myös rennompaa kuin formaalissa viestinnässä, johon liittyvät usein säännöt ja hierarkia.

Informaalin viestinnän merkitys korostuu epävirallisen organisaatioviestinnän kanavana, sisältäen muun muassa verkoston rakentamisen, hiljaisen tiedon jakamisen sekä organisaation kulttuurin omaksumisen. (Kraut ym. 1990 ja Fish, Kraut, Root & Rice 1993.)

Organisaatioiden sisäisen viestinnän välitettyihin lähikanaviin kuuluu verkkoviestintä, jonka yksi muoto on pikaviestintä. Pikaviestinnällä tarkoitetaan tietokonepohjaista kahdenvälistä viestintää (Nardi, Whittaker & Bradner 2000 ja Avrami, Fussel & Hudson 2008). Nardin ym. (2000) mukaan pikaviestintä on lähes synkronista (near-synchronous), Garcian ja Jacobsin (1999) mukaan näennäisesti synkronista (quasi-synchronous) ja Avramin ym. (2008) mukaan semisynkronista (semi-synchronous). Terminologia onkin muuttunut vuosien aikana johtuen muun muassa tietoverkon nopeuden kasvusta. Tässä tutkimuksessa käytetään termiä semisynkroninen osoittamaan pikaviestinnän luonnetta. Joka tapauksessa kaikki edellä mainitut tutkijat viittaavat pikaviestinnän sijoittuvat synkronisen ja asynkronisen viestinnän väliin. Avramin ym. (2008) mukaan viestintä on sekä synkronista että asynkronista, koska se mahdollistaa nopean viestien vaihdon, mutta viestien vaihdon välillä voi myös olla pitkiäkin aikoja. Nardi ym. (2008) lisäävät, että semisynkronisuus johtuu viestien siirtoon kuluvastä hetkestä, mutta myös siitä mahdollisuudesta, että vastaanottaja ei välttämättä ole samalla hetkellä paikalla vastaanottamassa viestiä. Seuraavassa luvussa käsitellään pikaviestintää sekä sen käyttötarkoituksia tarkemmin.

2.2 Pikaviestinnän luonne ja käyttötarkoitukset

Pikaviestintää käytetään organisaatioissa tavallisesti muiden sisäisen viestinnän kanavien tukena. Sen käyttö organisaatioissa on lisääntynyt merkittävästi 2000-luvulta lähtien. Nardin ym. (2000) mukaan pikaviestinnän keskeinen tehtävä on vastausten saaminen nopeisiin kysymyksiin ja asioiden pikainen selventäminen. Esimerkiksi tutkimuksessa haastateltu projektityöntekijä sanoi

valitsevansa pikaviestinnän juuri sellaisiin viestintätilanteisiin, jossa hän tarvitsee välitöntä palautetta ja vuorovaikutusta. Pikaviestinnän tehokkuus viestintävälineenä onkin suuri etu. Se tarjoaa nopeampaa vuorovaikutusta kuin sähköposti, ja sen käytön aloittaminen on vaivattomampaa kuin soittaminen puhelimella tai puhuminen kasvotusten. (Nardi ym 2000.)

Pikaviestinnän luonnetta pidetään rentona, informaalina ja ystävällisenä. Sen kielioppia ja kirjoitusasua ei pidetä niin virallisena kuin esimerkiksi sähköpostia, johtuen muun muassa kontekstista. Keskustelua käydään yleensä tuttujen ihmisten kanssa, minkä vuoksi ilmaisutyyli ei ole niin virallista. Pikaviestintä mahdollistaa muiden työtehtävien suorittamisen viestinnän kanssa samanaikaisesti, koska keskustelut ovat lyhyitä ja niitä on mahdollista jatkaa myöhemmässäkin ajankohdassa viestiketjun säilyessä. (Nardi ym. 2000.)

Pi, Liu, Chen ja Li (2008) tutkivat, mitkä tekijät vaikuttavat pikaviestinnän omaksumiseen ja käyttöön organisaation viestinnässä. Tärkeimmiksi tekijöiksi nousivat sosiaalinen vaikutus, pikaviestinnän potentiaalin ymmärtäminen organisaatiossa sekä työtehtävien monimutkaisuus. Monimutkaiset työtehtävät, jotka eivät sisällä sääntöjä ja selkeitä vaiheita, vaativat työntekijöiltä paljon keskinäistä kommunikaatiota. Tällaiseen kommunikaatioon tarvitaan informaatioltaan rikas viestintäkanava, kuten pikaviestintä. Pikaviestinnän käyttöönotto syntyy usein organisaation johdon aloitteesta. Kun organisaation johto ymmärtää pikaviestinnän potentiaalin tehokkaana viestintävälineenä ja ottaa sen käyttöön, muut työntekijät omaksuvat pikaviestinnän uutena teknologiana sosiaalisen kanssakäymisen välineeksi. (Pi ym. 2008.)

Lisäksi To, Liao, Chiang, Shih ja Chang (2007) havaitsivat, että pikaviestinnän yleisesti havaittua hyödyllisyyttä enemmän omaksumiseen ja käyttöönottoon vaikuttavat organisaatioiden sisäiset säännöt ja normit. Niillä organisaatioilla, joilla ei ole selviä sääntöjä pikaviestisovellusten käytöstä, on negatiivinen asenne pikaviestintään. Tämä johtuu siitä, että työntekijät eivät tiedä, mihin tarkoituksiin pikaviestintää on soveliasta käyttää. Vastaavasti organisaatiot,

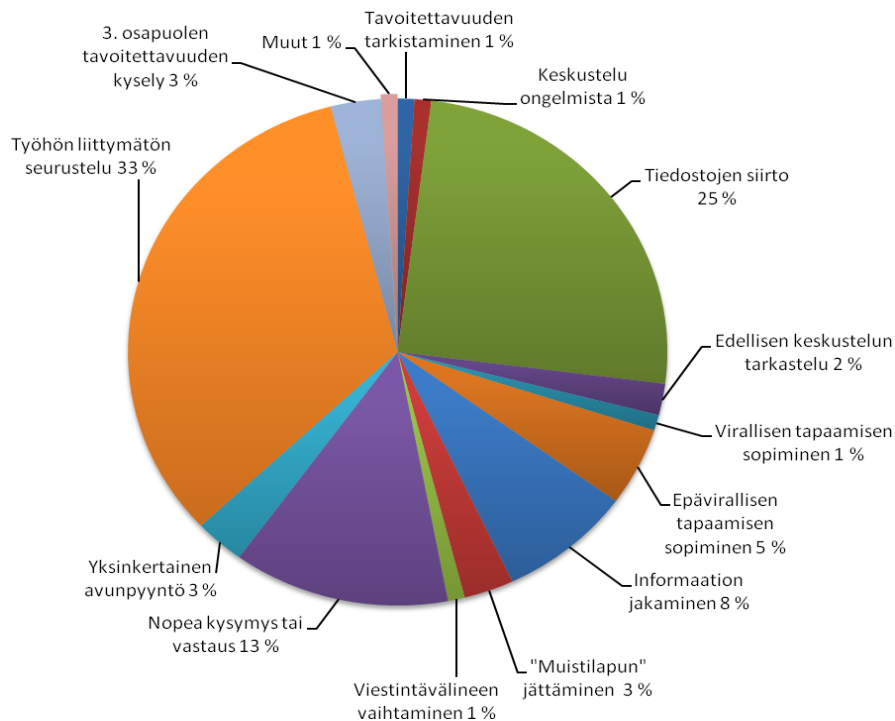
joilla pikaviestintä on osa organisaation viestintäkulttuuria, hyötyvät laskeneista viestintäkuluista ja pikaviestinnän tehokkuudesta viestinnässään. Myös pikaviestisovellusten helppokäyttöisyys vaikuttaa positiivisesti pikaviestinnän omaksumiseen. (To ym. 2007.)

Pikaviestinnällä on monipuolisia käyttötarkoituksia. Isaacs, Walendowski, Whittaker, Schiano ja Kamm (2002) saivat selville, että pikaviestintää käytetään konkreettisesti työn tekemiseen yhdessä. Keskusteluilla on monia tarkoituksia, kuten aikatauluista sopiminen tai tietoinen vaihto toiseen viestintävälineeseen. Tutkimuksessa käyttäjät jaettiin aktiivisiin (heavy IM users) ja passiivisiin (light IM users). Aktiiviset käyttäjät käyttävät pikaviestintää myös monimutkaisista työtehtävistä keskusteluun. Keskustelut ovat intensiivisiä, sisältäen monia lyhyitä viestejä lyhyessä ajassa, mikä poikkeaa yleisestä pikaviestintään yhdistetystä keskustelutyylistä. Passiivisten käyttäjien pikaviestintä keskittyy enemmän tapaamisista sekä muiden viestintävälineiden käytöstä sopimiseen. (Isaacs ym. 2002.) Näin ollen käyttäjien taitojen ja tarpeiden voidaan todeta vaikuttavan pikaviestinnän tehokkuuteen työtehtävien hoidossa. Fyysisesti toisistaan erillään olevat, virtuaalisessa työympäristössä samaa työtä tekevät työntekijät hyötyvät pikaviestinnästä. Koska viestit säilyvät keskusteluikkunassa, pikaviestinnän avulla voidaan käydä jatkuvaa vuoropuhelua häiritsemättä toista jatkuvasti. Esimerkiksi Cho, Trier ja Kim (2005) havaitsivat pikaviestinnän tehokkuuden ongelmanratkaisutilanteissa, koska se mahdollistaa samassa kontekstissa pysymisen. Tutkimuksessa tehtiin määrällinen kysely 137 henkilölle, laadullinen haastattelu 13 henkilölle. Lisäksi selvitettiin tarkemmin kahden henkilön pikaviestinnän käyttöä työntekoon. Tutkimus tarkasteli pikaviestinnän käyttöä ja käyttöönotosta seuranneita vaikutuksia työntekoon ja kommunikointiin liittyen.

Pikaviestintää käytetään usein myös koordinointiin ja aikataulujen luomiseen. Suurin syy miksi pikaviestintä soveltuu tähän, on sen välittömyys. Kun aikataulusta sopivat osapuolet ovat vuorovaikutuksessa reaaliaikaisesti, sopiva aika tapaamiselle on helpompi sopia esimerkiksi sähköpostiin verrattuna.

Toinen osapuoli ei välttämättä lue sähköpostia tarpeeksi nopeasti, jolloin lähettäjän alun perin suunnittelema aika saattaa olla jo varattuna kalenterista. Yhtäläilla pikaviestintää käytetään epävirallisten tapaamisten, kuten lounas- ja kahvitaukojen sopimiseen, koska sen välittömyys mahdollistaa nopeasti tiedon siitä, millainen aikataulu toisilla on. (Nardi ym. 2000.)

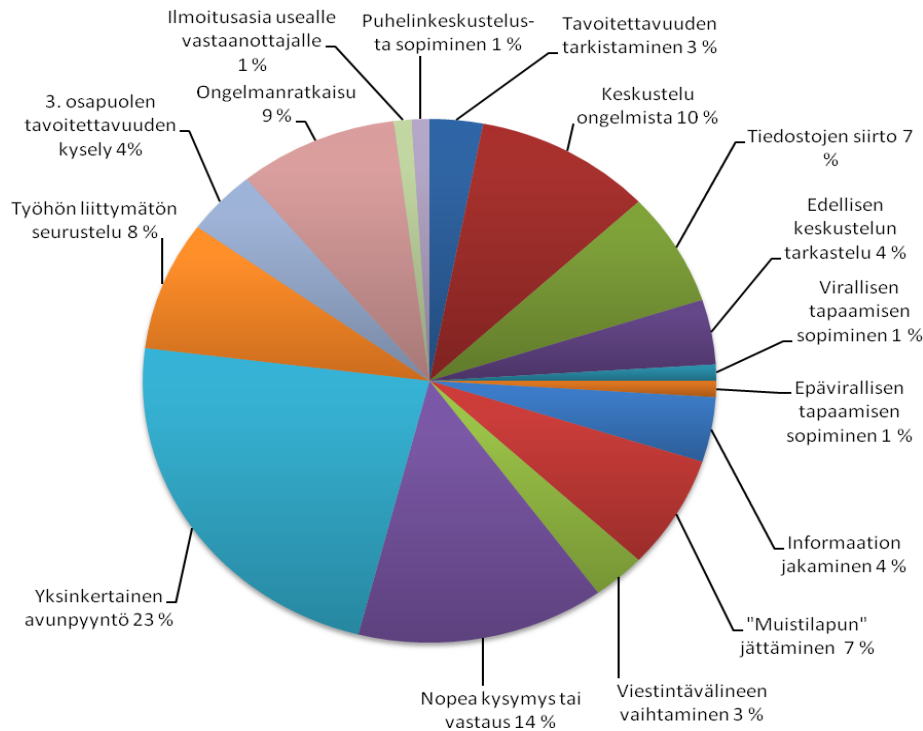
Tutkijoiden mukaan pikaviestinnän hyödyntämiseen vaikuttaa suuresti käyttäjien työtehtävät organisaatiossa. Chon ym. (2005) tutkimuksessa selvitettiin tarkemmin kahden työntekijän pikaviestintäkäyttämistä yli 200 päivän ajalta. Seuraavat kaksi kuviota (kuvio 1 ja kuvio 2) kuvaavat kahden työntekijän pikaviestintäkäyttämistä.



KUVIO 1. Työntekijä A:n pikaviestintäkäyttämisen (vapaasti suomennettu Cho ym. 2005 mukaan)

Kuviossa 1 oleva ympyrädiagrammi kuvaa markkinointistrategiatimissä työskennelleen 26-vuotiaan miehen (työntekijä A) pikaviestintäkäyttämistä. Käyttäjän työtehtävät painottuivat markkinointiin liittyvän informaation keräämiseen ja analysointiin. Kuviossa 1 nähdään, että yli 30 prosenttia

käyttäjän pikaviesteistä liittyi sosiaaliseen kanssakäymiseen kuten keskusteluun toisten käyttäjien kanssa työhön liittymättömistä asioista. 25 prosenttia käytöstä kului informaation keräämiseen tiedostojen siirron muodossa, kun taas yleisimmin nähty käyttötarkoitus, pikaiset kysymykset ja vastaukset niihin, jäivät yhteensä vain 16 prosenttiin yhdessä nopeiden pyyntöjen kanssa. (Cho ym. 2005.)



KUVIO 2. Työntekijä B:n pikaviestintäkäyttäytyminen (vapaasti suomennettu Cho ym. 2005 mukaan)

Toinen tutkimuksen käyttäjä oli 33-vuotias mies (Työntekijä B), joka työskenteli tietojärjestelmäkehityksen ja -tuen tiimissä. Hänen tehtäviinsä kuului ERP-toiminnanohjausjärjestelmän hallinnointi ja teknisen tuen tarjoaminen muun muassa etäkäyttäjille. Käyttäjän työtehtävät sisälsivät paljon järjestelmän ongelmien kuvausta, ongelmaratkaisutilanteita ja niiden ratkaisua. Tämän vuoksi vuorovaikutus yksinkertaisten avunpyyntöjen sekä nopeiden kysymysten ja vastausten avulla oli tärkeä osa käyttäjän pikaviestintäkäyttäytymistä, yhteensä 37 prosenttia. Mainittavia osa-alueita

olivat myös keskustelu jonkun aiheen ongelmista, 10 prosenttia käytöstä, sekä ongelmien konkreettinen ratkaiseminen yhdeksän prosentin osuudella. Viimeksi mainitut selittyvät esimerkiksi sillä, että työntekijä B käytti pikaviestintää intensiiviseen ongelmanratkaisuun kollegoidensa kanssa kopioimalla virheilmoituksia ja järjestelmän lokitietoja keskusteluikkunaan. (Cho ym. 2005.)

Työntekijä A:n ja B:n pikaviestintäkäyttäytymisten suurin ero oli työhön liittymättömään kommunikaatioon käytetty osa pikaviestinnästä. Tämä selittyy käyttäjien työtehtävien erilaisuudella. Työntekijä A:n työn luonteeseen kuului hyvien sosiaalisten suhteiden ylläpito, kun taas työntekijä B oli enemmän tiedottavassa roolissa tarjoten teknistä tukeaan sitä pyydettyä. (Cho ym. 2005.)

Työhön liittyvien tehtävien lisäksi pikaviestintää käytetään yleisesti myös vuorovaikutukseen perheen ja ystävien kanssa. Käyttäjien kokemusten mukaan yhteydenpito ystäviin tai perheeseen, jopa vain lyhyitä tervehdyksiä käyttäen, antaa käyttäjille hetken hengähdystauon työstä ja työympäristöstä. (Nardi ym. 2000). Isaacsin ym. (2002) tutkimus kuitenkin osoittaa, että huolimatta työaikana tapahtuvasta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta perheen ja ystävien kanssa, pikaviestinnän selvästi yleisin käyttö keskittyy kuitenkin työhön liittyvään viestintään. Tutkimuksen aineistona oli yli 60 000 keskustelulokeihin tallennettua pikaviestiä. Tutkimuksessa käydyistä keskusteluista 62 prosenttia liittyi työhön. Työtä koskevat viestit käsittelevätkin eniten työtä sivuavaa keskustelua, kuten hallinnollisia asioita tai organisaation uutisia. Lisäksi viestit sisältävät keskustelua työn tekemisestä sekä työtä tehtiin konkreettisesti pikaviestinnän avulla. (Isaacs ym. 2002.) Muller, Raven, Kogan, Millen & Carey (2003) havaitsivat, että pikaviestintää käytetään työhön liittyvän keskustelun ohella myös sosiaalisen verkoston kasvattamiseen. Verkoston kasvattamista havaittiin tapahtuvan viestimällä oman osaston ja omien esimiesten lisäksi myös toisten osastojen työntekijöiden kanssa.

Edellä esiteltyt käyttötarkoitukset vahvistavat, että huolimatta pikaviestinnän hyvin informaalista luonteesta, sen käyttömahdollisuudet työn tukena ovat erittäin monipuoliset. Pikaviestinnän luonteen ja käyttötarkoitusten lisäksi sen merkittävä osa on tieto käyttäjien tavoitettavuudesta. Seuraavassa alaluvussa käsitellään tietoisuutta käyttäjien tavoitettavuudesta ja sen merkitystä organisaation viestinnälle.

2.3 Tietoisuus tavoitettavuudesta

Suurin osa pikaviestisovelluksista tarjoaa tietoa toisten käyttäjien tavoitettavuudesta. Tavoitettavuudesta on tutkimuksissa käytetty monia termejä, kuten presence awareness (Tran ym. 2005 ja To ym. 2007), awareness of presence (Ljungstrand & af Segerstad 2000) ja availability (Nardi ym. 2000 ja Avrahami ym. 2008).

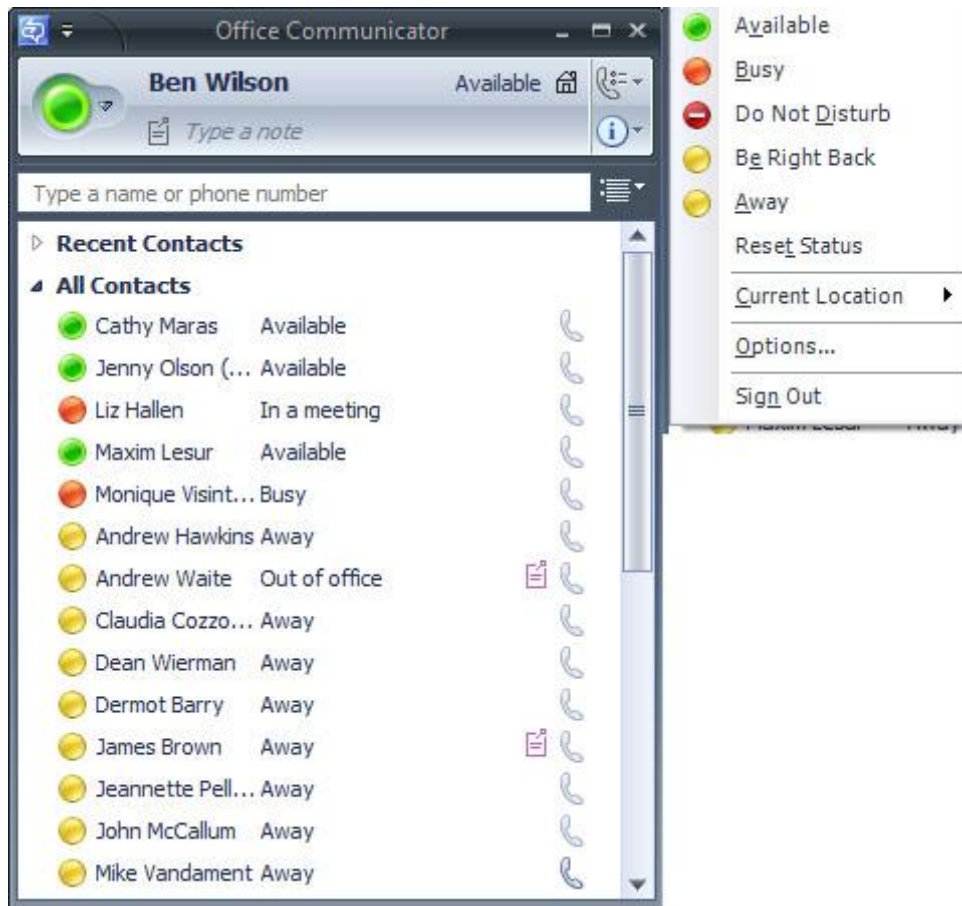
Tavoitettavuus ilmenee sovelluksissa esimerkiksi kontaktilistana toisista käyttäjistä sekä heidän tilastaan. Henkilön nimen yhteydessä oleva ikoni osoittaa käyttäjän tilan, joka voi olla esimerkiksi "Käytettävissä", "Poissa", "Kokouksessa" tai "Offline-tilassa". Yleisimmät sovellukset tarjoavat myös tehostekeinoja, kuten äänimerkkejä tavoitettavuuden ilmaisemiseen.

Tranin, Yangin ja Raikundalian (2005) mukaan tietoisuus toisten käyttäjien tavoitettavuudesta on yksi tärkeimpiä pikaviestisovellusten ominaisuuksia. To ym. (2007) havaitsivat tavoitettavuuden vaikuttavan suuresti pikaviestinnän omaksumiseen osana organisaation viestintää. Nardin ym. (2000) mukaan tietoisuus toisten käyttäjien tavoitettavuudesta kontaktilistaa tutkimalla auttaa työntekijöitä valitsemaan oikean hetken aloittaa keskustelu. Tutkimuksen käyttäjät mainitsivat ennen keskustelun aloitusta tarkastavansa kontaktilistalta onko henkilö paikalla, välttääkseen ylimääräistä häiriötä. Juuri ylimääräisen häiriön estäminen nähdään merkittäväksi eduksi. Pikaviestinnän avulla voidaan tiedustella toisen mahdollisuutta käyttää jotain muuta viestinnän

välinettä myöhemmin, häiritsemättä heitä kuitenkaan sen enempää. (Nardi ym. 2000.)

Kontaktilistaa tutkimalla käyttäjät voivat muodostaa tunteen sosiaalisesta yhteydestä toisiin työntekijöihin, ilman että he välttämättä haluavat edes viestiä heille samalla hetkellä. Tällainen tietoisuus toisten läsnäolosta ilman tarvetta kommunikoida heidän kanssaan, luo tunteen, joka auttaa organisaation jäseniä muodostamaan läheisemmän suhteen toisiin työntekijöihin. (Nardi ym. 2000.)

Työntekijät käyvät päivittäin läpi monta viestintätilannetta, joiden jokaisen kohdalla he joutuvat arvioimaan niiden tärkeyden muihin työtehtäviin verrattuna. He voivat kuitenkin itse kontrolloida tavoitettavuuttaan, jotta tärkeimmät tehtävät eivät häiriintyisi. Pi ym. (2008) tutkimuksessa käyttäjät olivat kirjautuneena pikaviestisovellukseen työpäivän aikana keskimäärin seitsemän ja puoli tuntia. Kommunikointiin pikaviestisovellusten avulla kului kaksi ja puoli tuntia. Näin ollen voidaan päätellä, että käyttäjät voivat olla kirjautuneena pikaviestisovellukseen koko työpäivän ajan, koska he voivat itse kontrolloida tavoitettavuuttaan ja estää häiriöitä muuttamalla omaa tilaansa ja tehostamalla tilaansa viesteillä. (Pi ym. 2008.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 3) havainnollistetaan käyttäjien mahdollisuutta kontrolloida tavoitettavuuttaan tilailmaisimien avulla.



KUVIO 3. Microsoft Office Communicatorin kontaktilista (Microsoft in Government – verkkosivusto 2008)

Kuvio 3 on esimerkki erityisesti organisaatioiden käyttöön suunnitellusta Microsoft Office Communicator -pikaviestisovelluksesta ja sen kontaktilistasta. Sovelluksen kontaktilistalta käyttäjät näkevät muiden tilan ja värisymbolin. Käyttäjät voivat lisätä tilaansa myös viestin. Esimerkiksi poissa olevat käyttäjät voivat kertoa missä ovat tai kokouksessa olevat voivat kertoa, milloin kokous päättyy. Käyttäjät voivat myös merkitä itsensä varatuksi, jos käynnissä on esimerkiksi tärkeä työtehtävä ja ei halua tulla häirityksi. Sovelluksen voi myös synkronoida muiden Microsoft Officen osien kanssa. Esimerkiksi Office Outlookin kalenteriin lisätty kokous muuttaa käyttäjän tilan automaattisesti "Kokouksessa" -tilaan sillä hetkellä, kun kalenteriin merkitty kokous alkaa.

Uusimmassa Office Communicator 2007 R2-versiossa käyttäjät voivat myös määrittää eri yhteyshenkilöille erilaisia käyttöoikeustasoja. Näin he voivat jakaa tavoitettavuuttaan valikoivasti toisille käyttäjille. Esimerkiksi käyttäjä voi olla

oman tiiminsä tavoitettavissa, mutta muille hänen tilansa näkyy poissaolevana. Käyttäjien tavoitettavuustiedot voidaan sisällyttää muihin käytössä oleviin Microsoftin sovelluksiin, kuten Outlookin yhteystietoihin tai esimerkiksi sähköpostiviestin lähettäjän nimen yhteyteen. (Microsoft Office Online - verkkosivusto. 2009.)

Isaacsin ym. (2002) mukaan tavoitettavuutta voidaan hyödyntää myös niin sanottuina muistilappuina. Vaikka vastaanottaja olisi poissa koneeltaan hetkellisesti tai pidempäänkin, hänelle voi jättää pikaviestin odottamaan tämän paluuta. Useimmiten muistilappuviestin sisältö on sellainen, että vastaanottajan ei tarvitse välttämättä vastata viestiin (Isaacs ym. 2002). Käyttäjien asettama tila tavoitettavuudesta ei näin ollen muodosta estettä pikaviestinnälle. Käyttäjien tavoitettavuuden ilmaiseminen pikaviestisovelluksen avulla on kuitenkin vain suuntaa antava, eikä välttämättä ole yhteydessä käyttäjien todelliseen tavoitettavuuteen.

Pikaviestintä mahdollistaa useiden tehtävien samanaikaisen suorittamisen lisäksi useiden pikaviestintäkeskustelujen käymisen samaan aikaan. Yksittäiseen pikaviestiin vastaamisella ei yleensä ole samanlaista odotusarvoa kuin esimerkiksi puhelimesta tehdyllä kysymyksellä, mutta viestin lähettäjän suhde vastaanottajaan voi vaikuttaa viestiin vastaamiseen suuresti. (Avrahami ym. 2008.) Avrahami ym. tutkivatkin, mitkä tekijät vaikuttavat pikaviestien vastausaikoihin ja saavat käyttävät reagoimaan niihin välittömästi tai vasta myöhemmin. Tutkimuksessa havaittiin, että vastausaikoihin vaikuttavat monet tekijät, kuten vastaanottajan meneillään olevat työtehtävät ja konteksti, lähettäjän suhde vastaanottajaan, itse viestien sisältö tai jopa pikaviesti-ikkunan sijainti tietokoneen työpöydällä.

Lisäksi käyttäjien vastausaikoihin vaikuttaa merkittävästi tapa ilmoittaa saapuvasta viestistä ja pikaviesti-ikkunoiden sijainti. Kun uusi viesti ilmestyy keskeisellä paikalla tietokoneen työpöydällä jo auki olevaan ikkunaan, viesti huomioidaan nopeammin kuin uudeksi painikkeeksi tehtäväpalkkiin ilmestynvä

ikkuna. Uuteen viesti-ikkunaan vastaaminen on hidasta sen vuoksi, että käyttäjä joutuu klikkaamaan ikkunan erikseen auki, joka puolestaan häiritsee muita tehtäviä. Käyttäjien havaittiin myös vastaavan nopeammin tietyille käyttäjille, riippuen siitä, kuinka he liittyivät käynnissä olevaan työtehtävään. Myös käyttäjien välinen sosiaalinen suhde vaikuttaa vastausaikoihin. (Avrahami ym. 2008.)

Pikaviestien sisällöllä on suuri vaikutus siihen, kuinka nopeasti viestiin vastataan. Avrahamin ym. (2008) tutkimuksessa kysymysmerkin sisältäneisiin lauseisiin vastattiin huomattavasti nopeammin kuin pisteeseen päättyneisiin. Viestien pituus vaikutti siten, että pitkiin viesteihin kiinnitettiin nopeammin huomio kuin lyhyisiin, ja pitkiin viesteihin myös vastattiin nopeammin. Hyperlinkkien havaittiin puolestaan hidastavan vastaamista. Sen sijaan hymiöiden tai muiden erikoismerkkien käytöllä ei havaittu olevan suurta vaikutusta vastausaikoihin.

Pikaviestinnän käytössä työnteen tukena on haasteita ja mahdollisuuksia. Seuraavassa luvussa käsitellään, mitä nämä haasteet ja mahdollisuudet voivat olla käyttäjien ja organisaation näkökulmasta.

3 PIKAVIESTINNÄN HAASTEITA JA MAHDOLLISUUKSIA

Tässä luvussa käsitellään pikaviestinnän aiheuttamia haasteita sekä mahdollisuuksia organisaatioille. Haasteissa käsitellään pikaviestinnän omaksumista organisaatioissa sekä sen sopivuutta erilaisiin viestintätilanteisiin. Mahdollisuuksissa esitellään yhden organisaatioiden käyttöön soveltuvan pikaviestisovelluksen viestintää helpottavia ominaisuuksia sekä sitä, miten pikaviestinnällä voidaan tehokkaasti korvata muita viestintävälineitä.

3.1 Haasteita

Pikaviestintä voi tehokkaasti hyödynnettynä lisätä organisaatioiden sisäisen viestinnän sujuvuutta, mutta se voi olla myös haasteellinen, esimerkiksi sen käyttöä tuntemattomille työntekijöille. Ensinnäkin Herbsleb, Atkins, Boyer, Handel ja Finholt (2002) havaitsivat, että jotkut käyttäjät pitivät pikaviestinnälle tyypillistä informaalia viestintätyyliä turhana ja hyödyttömänä. Organisaatio tarvitsee ”kriittisen massan” käyttäjiä, jotka tekevät uutta teknologiaa aktiivisesti tunnetuksi yhteisössä. Koska pikaviestintää voidaan vielä pitää uutena teknologiana varsinkin organisaatioiden käytössä, sen asemoituminen jokapäiväisen viestinnän välineenä on vielä arvoitus. Pikaviestinnän tulee myös olla johdon yleisesti hyväksymä osa viestintäjärjestelmää. (Hersleb ym. 2002.) To ym. (2007) mukaan pikaviestintä ei ole saavuttanut asemaansa virallisena viestintävälineenä, koska ”kriittinen massa” ei ole omaksunut pikaviestintää täysin. Suuri osa käyttäjistä tuntee pikaviestinnän luomat mahdollisuudet, mutta esimerkiksi vanhempaa ikäpolvea edustavilla johtajilla on negatiivinen asenne pikaviestintää kohtaan.

Toiseksi käyttäjien yksityisyys sekä tietoturva voidaan nähdä haasteena pikaviestinnän hyväksyttävyydelle käyttäjien keskuudessa. Useimmat pikaviestisovellukset mahdollistavat keskustelujen tallentamisen lokeihin, jolloin keskustelujen sisältö säilyy lähettäjän tahdosta riippumatta. Vaikka

pikaviestintää pidetäänkin rentona ja huolettomana tapana viestiä, mahdollisuus säilyttää keskustelut voi näin ollen saada käyttäjät varovaisemmiksi sanoissaan. (Patil & Kobsa 2005.)

Kolmanneksi pikaviestinnän vaikutuksista organisaation tehokkuuteen on erimielisyyksiä. Ton ym. (2007) mukaan mahdollisuus pikaviestintään työpaikalla laskee työntekijöiden tuottavuutta. Pikaviestintää käytetään paljon yksityiseen viestintään, eikä esimiehillä ole mahdollisuutta seurata, kenen kanssa työntekijät milloinkin viestivät. Pi ym. (2008) puolestaan eivät havainneet pikaviestinnän aiheuttavan merkittävää tuotannon laskua. Pikaviestinnän mahdollistaman ”työpaikkajuoruilun” nähtiin jopa vahvistavan työntekijöiden tyytyväisyyttä organisaation viestintään.

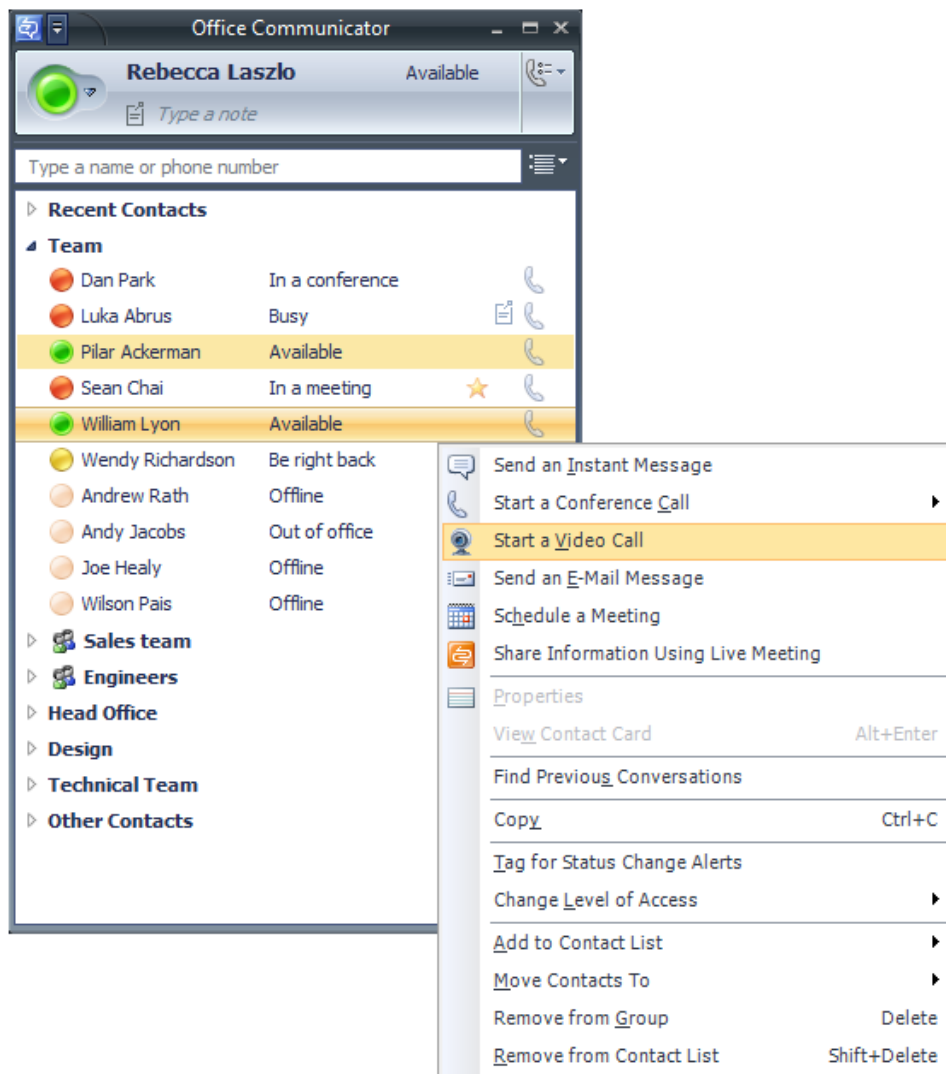
Pikaviestintä ei lopulta aina kuitenkaan ole sopivin viestintäväline. Nardin ym. (2000) sekä Isaacsin ym. (2002) tutkimuksissa tarkasteltiin, milloin viestintäväline vaihdettiin pikaviestinnästä johonkin toiseen, kuten puhelimeen. Nardi ym. (2000) havaitsivat, että käytettävä media vaihdettiin, jos keskustelu kävi liian monimutkaiseksi pikaviestinnälle tai jos osapuolten välille syntyi väärinymmärrystä. Isaacsin ym. (2002) tutkimuksen keskustelut kestivät noin neljä ja puoli minuuttia. Koska pikaviestintä nähdään käytännöllisimpänä lyhyisiin keskusteluihin, liian pitkäksi venynyt keskustelu saattaa herättää kiinnostuksen vaihtaa viestintävälinettä. Nardin ym. (2000) haastattelema projektityötä tekevä nainen piti pikaviestinnän avulla käytäviä monimutkaisia työtehtäviin liittyviä keskusteluja hankalana, koska asia meni niin yksityiskohtaiseksi ja kirjoittaminen nopeasti oli vaikeaa.

3.2 Mahdollisuuksia

Haasteiden ohella pikaviestintä tuo organisaation sisäiseen viestintään paljon mahdollisuuksia ja siten myös tehokkuutta. Nykyään pikaviestisovellukset ovat monipuolisia ohjelmia, jotka sisältävät useita viestintää helpottavia toimintoja. Useimmat sovellukset tukevat esimerkiksi Internet-puheluita

videoneuvotteluita sekä tiedostojen siirtoa kahden tai useamman käyttäjän välillä. Monipuoliset viestintämahdollisuudet ajasta ja paikasta riippumatta helpottavat varsinkin etätyöntekoa. Yleisesti pikaviestinnän suurimpana mahdollisuutena ovat aikaisemmin tutkimuksessa esitetyt käyttötarkoitukset sekä erityisesti tieto käyttäjien tavoitettavuudesta (ks. luku 2). Pikaviestintä muun muassa nopeuttaa tiedon kulkua sekä helpottaa työtehtävien ja tapaamisten koordinoitua. Tavoitettavuus puolestaan auttaa työntekijöitä informoimaan toisia omasta mahdollisuudesta olla yhteydessä tietyllä hetkellä.

Toiseksi organisaatioille suunnattujen pikaviestisovellusten monipuolinen käyttö voi lisätä työnteon yleistä tehokkuutta ja tuottavuutta. Esimerkiksi Microsoft Office Communicatorin viimeisin virallinen versio, 2007 R2, sisältää monia organisaation viestintää tehostavia ominaisuuksia. Sovelluksella voi muun muassa soittaa Internet-puheluita (VoIP) ja järjestää virtuaalisia neuvotteluita tai kokouksia, osanottajien fyysisestä sijainnista riippumatta. Yhteydenpito tapahtuu yhdistämällä ääni- ja videotoiminnot työpöydän jakamiseen. Yksi käyttäjä järjestää kokouksen kutsumalla osallistujat videoneuvotteluun. Tämän jälkeen järjestäjä ottaa käyttöön oman työpöytänsä jakamisen, ja antaa muille oikeudet hallinnoida tätä työpöytää. Tällöin kaikki kokouksen osallistujat ovat video- ja ääniyhteydessä toisiinsa yhdellä työpöydällä, ikään kuin samassa neuvottelupöydässä. Käyttäjät voivat työstää yhdessä esimerkiksi uusia asiakirjoja, taulukoita tai esityksiä. Seuraavassa kuviossa (kuvio 4) havainnollistetaan Office Communicatorin monipuolisia viestintämahdollisuuksia. (Microsoft Office Online -verkkosivusto. 2009.)



KUVIO 4. Videoneuvottelu usean käyttäjän kanssa (Microsoft Office Communicator 2007 tuoteopas)

Kuvio 4 on esimerkki siitä, kuinka yksinkertaisesti kolmen käyttäjän välinen videoneuvottelu aloitetaan. Samasta valikosta voidaan myös esimerkiksi soittaa konferenssipuhelu, lähettää sähköpostia, tarkastella käyttäjien välistä keskustelulokia tai ehdottaa tapaamista valitsemalla Outlookin kalenterista sopiva aika, joka ilmestyy vastaanottajan kalenteriin kokousehdotuksena.

Lopulta muun muassa edellä mainittuja ominaisuuksia käyttämällä organisaatiot voivat saavuttaa merkittäviä säästöjä viestintäkuluihinsa. To ym. (2007) tutkimuksessa pikaviestinnän ottaminen organisaation viralliseksi viestintävälineeksi vähensi muiden välineiden käyttöä merkittävästi. Eniten pikaviestintä vähensi puhelimen käyttöä. Mullerin ym. (2003) tutkimuksessa

pikaviestintä vähensi puheluiden määrää keskimäärin 4,2 puhelua työntekijää kohden päivässä. Myös ääniviestien jättäminen vastaajaan väheni, koska saman asian voi lähettää pikaviestinä odottamaan vastaanottajan paluuta tietokoneen ääreen. (Muller ym. 2003.) Sähköpostin käyttö, faksien lähettäminen sekä kasvokkain käydyt keskustelut vähenivät myös jonkin verran. Pikaviestinnän havaittiin vähentävän sähköpostien sekä paperikopioiden määrää erityisesti siksi, että tiedostojen siirto on pikaviestinnän avulla käytännöllisempää ja nopeampaa kuin lähetettäessä sähköpostin liitetiedostona. (To ym. 2007.) Näin voidaan todeta, että pikaviestinnän avulla organisaatioiden on mahdollista vähentää muita viestintään uppoavia kuluja, kuten puhelinlaskuja.

Tietokonevälitteisen viestinnän hyödyntäminen tulee erittäin todennäköisesti lisääntymään myös tulevaisuudessa. Työntekijän näkökulmasta tämä on hyvä asia, koska työn tekeminen on entistä helpompaa ja esimerkiksi asiakirjojen lähettäminen ja siirtäminen entistä nopeampaa. Pikaviestinnän mahdollisuudet ovat jo nyt monipuoliset ja ne tulevat varmasti myös kehittymään jatkossa. Tietoliikenneyhteyksien nopeutuessa etenkin langattomassa verkossa pikaviestintä on yleistymässä myös älypuhelimissa, mahdollistaen etätönteon ja vuorovaikutuksen paikasta riippumatta. Koska organisaatioille suunnattuja pikaviestintäsovelluksia on jo markkinoilla useita, lähes kaikkien organisaatioiden kannattaisi tänä päivänä pohtia niiden käyttöönottoa sisäisen viestintänsä tehostamiseksi.

4 YHTEENVETO

Pikaviestintä voidaan nykyisin jo nähdä yhtenä organisaatioiden lähitulevaisuudessa vakiintuvista viestintämuodoista. Rennon ja ystävällisen luonteensa vuoksi se soveltuu hyvin informaaliin työelämäviestintään.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, missä tilanteissa ja millaiseen yhteydenpitoon pikaviestintää käytetään organisaatioissa, sekä mitä haasteita ja mahdollisuuksia pikaviestinnän käytöllä on. Ensimmäinen tutkimuskysymys oli: Miten pikaviestintää voidaan käyttää ja hyödyntää osana organisaation sisäistä viestintää? Kirjallisuuskatsauksen perusteella pikaviestinnän käyttömahdollisuudet ovat todella monipuolisia. Käyttäjien tietotekniset taidot vaikuttavat pikaviestinnän hyödyntämiseen. Aktiivisten käyttäjien voidaan sanoa saavan pikaviestintäsovellusten ominaisuuksista enemmän hyötyä työtehtävissään verrattuna passiivisiin käyttäjiin, jotka käyttävät pikaviestintää lähinnä vain yksinkertaiseen keskusteluun tai aikatauluista sopimiseen. (Isaacs ym. 2002.) Toisaalta pikaviestinnän keskeinen tehtävä on tukea varsinaista työtä, ja tämän ominaisuuden vuoksi se sopii hyvin juuri nopeisiin kysymyksiin ja vastauksiin sekä aikataulujen koordinointiin.

Käyttäjien tavoitettavuudella on suuri merkitys pikaviestinnän hyödyntämisessä. Pikaviestisovellusten kontaktilistojen avulla työntekijöillä on sosiaalinen yhteys toisiinsa koko työpäivän ajan. Tavoitettavuutta hyödyntämällä voidaan vähentää ylimääräistä häiriötä, ja näin tärkeimmät työtehtävät eivät keskeydy. (Nardi ym. 2000 ja Pi ym. 2008.) Tavoitettavuuden kontrollointi ei kuitenkaan estä mahdollisuutta kommunikoida toisen kanssa, vaan esimerkiksi muistilapuksi tarkoitettu pikaviesti jää tietokoneen työpöydälle odottamaan vastaanottajaa (Isaacs ym. 2002). Tavoitettavuus antaa suuntaa pikaviestihin vastaamiseen kuluvaan aikaan. Viesteihin vastaamiseen vaikuttaa esimerkiksi viestien sisältö sekä viestin lähettäjän suhde vastaanottajaan. (Avrahami ym. 2008.) Näin ollen tavoitettavuus on merkittävä pikaviestinnän ominaisuus, koska se auttaa käyttäjiä selvittämään toisten

mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, mutta ei kuitenkaan estä viestintää toisen ollessa tavoittamattomissa.

Toinen tutkimuskysymys oli: Mitkä asiat vaikuttavat pikaviestinnän käyttöön organisaatioissa. Ensinnäkin viestintäkanavien käyttöön vaikuttavat viestinnän tavoite ja olemus. Pikaviestintä valitaan viestintävälineeksi informaaleissa viestintätilanteissa, jotka vaativat välitöntä vuorovaikutusta. (Fish ym. 1993 ja Kraut ym. 1990.) Pikaviestinnän käyttöönottoon osaksi organisaatioiden sisäistä viestintää vaikuttaa lisäksi se, että ymmärtääkö organisaation johto sen potentiaalin. Johdon hyväksyntä tekee pikaviestinnästä osan työntekijöiden välistä sosiaalista kanssakäymistä. Myös monimutkaiset työtehtävät, jotka vaativat kommunikaatiota niiden loppuun saattamiseen lisäävät pikaviestinnän käyttöä. (Pi ym. 2008.) Juuri niillä organisaatioilla, joissa pikaviestintä ei ole osa organisaatiokulttuuria, on yleisesti negatiivisempi asenne pikaviestintään (To ym. 2007). Myös työtehtävien luonne vaikuttaa pikaviestinnän käyttöön. Työntekijöiden pikaviestinnän käytön tarkkailun perusteella voidaan todeta, että tietoteknisten osastojen työntekijät käyttävät pikaviestintää monimutkaiseen ongelmanratkaisuun. Esimerkiksi liiketoiminnan osastoilla pikaviestintää käytetään sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja verkoston luomiseen sekä ylläpitoon. (Cho ym. 2005.) Yleisesti monien asioiden voidaan nähdä vaikuttavan pikaviestinnän käyttöön organisaatioissa. Vaikka pikaviestintä onkin monissa organisaatioissa vielä suhteellisen vieras viestintäväline, voi sen kaltaisten uusien ja tehokkaiden viestintäratkaisujen käyttöönotolla olla monia positiivisia seurauksia.

Kolmas tutkimuskysymys oli: Mitä haasteita ja mahdollisuuksia pikaviestintä luo organisaation sisäiselle viestinnälle? Pikaviestintä voi muodostua organisaatiolla haasteeksi, jos johto ei ole yleisesti hyväksynyt sitä ja jos käyttäjät epäilevät sen tarpeellisuutta työnteon tukena. Huoli yksityisyydestä ja keskustelujen tallennusmahdollisuudesta voi saada käyttäjät varautuneiksi. Toisaalta pikaviestisovellusten monipuoliset ominaisuudet mahdollistavat nopean tiedon kulun sekä oikein käytettynä voivat lisätä tehokkuutta ja

tuottavuutta. Näitä ominaisuuksia hyödyntämällä organisaatiot voivat saavuttaa konkreettisia tuloksia, kuten säästöjä viestintäkuluissa.

Tämän tutkimuksen yhtenä keskeisenä osana selvitettiin pikaviesteihin vastaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Jatkotutkimuksena voisi olla mielenkiintoista tutkia tarkemmin tavoitettavuuteen liittyen pikaviestien sisällön merkitystä sekä miten organisaation hierarkia vaikuttaa viestien sisältöön ja muotoon.

LÄHTEET

- Avrahami, D., Fussell, S. R., & Hudson, S. E. 2008. IM waiting: Timing and responsiveness in semi-synchronous communication. Proceedings of the ACM 2008 Conference on Computer Supported Cooperative Work, 285–294.
- Cho, H.-K., Trier, M., & Kim, E. 2005. The use of instant messaging in working relationship development: A case study. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(4), artikkeli 17, 26 sivua.
- Fish, R., Kraut, R., Root, R. & Rice R. 1992. Evaluating video as a technology for informal communication. Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems, 37–48.
- Garcia, A. & Jacobs, J. 1999. The Eyes of the Beholder: Understanding the Turn-Taking System in Quasi-Synchronous Computer-Mediated Communication. *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), 337–367.
- Herbsleb, J.D., Atkins, D., Boyer, D.G., Handel, M. & Finholt, T.A. 2002. Introducing Instant Messaging and Chat into the Workplace. In CHI 2002 Conference on Human Factors in Computing Systems, 171–178.
- Isaacs, E., Walendowski, A., Whittaker, S., Schiano, D. J., & Kamm, C. 2002. The character, functions, and styles of instant messaging in the workplace. Proceedings of the 2002 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, 11–20.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva:WSOY.
- Juholin, E. 2001. *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Helsinki: Inforviestintä Oy.

- Kraut, R., Fish, R., Root, R. & Chalfonte, B. 1990. Informal communication in organizations: Form, function, and technology. In S. Oskamp & S. Spacapan (Eds.), *Human reactions to technology: Claremont symposium on applied social psychology*, 145-199.
- Ljungstrand, P. & af Segerstad, Y. H. (2000). Awareness of presence, instant messaging and WebWho. *SIGGROUP Bull.*, 21(3), 21-27.
- Microsoft in Government -verkkosivusto. 2008. [viitattu 16.12.2009]. <URL:<https://blogs.msdn.com/government/default.aspx>>.
- Microsoft Office Communicator 2007 -tuoteopas. 2007. [ladattu 17.12.2009]. <URL:<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyId=2F6DE63B-5CF2-4943-9D43-BC2A4282920B&displaylang=en>>.
- Microsoft Office Online -verkkosivusto. 2009. [viitattu 7.1.2010]. <URL: <http://office.microsoft.com/fi-fi/communicator/FX101729051035.aspx>>.
- Muller, M. J., Raven, M. E., Kogan, S., Millen, D. R. & Carey, K. 2003. Introducing chat into business organizations: Toward an instant messaging maturity model. *Proceedings of the 2003 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work*, 50-57.
- Nardi, B. A., Whittaker, S. & Bradner, E. 2000. Interaction and outeraction: Instant messaging in action. *Proceedings of the 2000 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 79-88.
- Patil, S. & Kobsa, A. 2005. Uncovering privacy attitudes and practices in instant messaging. *Proceedings of the 2005 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work*, 109-112.
- Pi, S-H., Liu, Y-C., Chen, T-Y. & Li, S-H. 2008. The influence of instant messaging usage behavior on organizational communication satisfaction. *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*, 449-449.

- The Radicati Group. 2009. Instant Messaging Market, 2009-2013 –esite. [viitattu 14.1.2010]. <URL: <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2009/12/Instant-Messaging-2009-Brochure.pdf>>.
- To, P-L., Liao, C., Chiang, J. C., Shih, M-L. & Chang, C-Y. 2007. An empirical investigation of the factors affecting the adoption on Instant Messaging in organizations. *Computer Standards & Interfaces* 2008, 148–156.
- Tran, M. H., Yang, Y. & Raikundalia, G. K. 2005. Supporting awareness in instant messaging: An empirical study and mechanism design. *Proceedings of the 17th Australia Conference on Computer-Human Interaction*, 1–10.
- Åberg, L. 2000. *Viestinnän johtaminen*. Helsinki: Inforviestintä Oy.