



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Riina Tynkkynen

IT-henkilöstö teknisen viestinnän toimijoina organisaatiossa

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Teknisen viestinnän pro gradu -tutkielma
Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Vaasa 2022

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Riina Tynkkynen		
Tutkielman nimi:	IT-henkilöstö teknisen viestinnän toimijoina organisaatiossa		
Tutkinto:	Filosofian maisteri		
Oppiaine:	Tekninen viestintä		
Työn ohjaaja:	Niina Nissilä		
Valmistumisvuosi:	2022	Sivumäärä:	78

TIIVISTELMÄ:

Organisaatioissa osana työtä käytettäviin teknisiin järjestelmiin, laitteisiin ja palveluihin liittyy monenlaista käyttämistä, asentamista, päivittämistä ja hallintaa. Järjestelmien, laitteiden ja palveluiden käyttämiseksi niistä tarvitaan tietoa ja ymmärrettävää ohjeistusta. Organisaatioissa tätä teknistä tietoa tuottavat ja välittävät tyypillisesti järjestelmistä, laitteista ja palveluista vastaavat henkilöt, kuten IT-henkilöstö. IT-henkilöstö ei kuitenkaan viesti ammatikseen vaan osana työtään, joten viestintään voi liittyä erilaisia haasteita ja tarpeita. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten IT-henkilöstön teknistä viestintää voidaan organisaatiossa vahvistaa. Tavoitetta lähestyttiin tutkimalla terveyst- ja hyvinvointialalla toimivan organisaation IT-henkilöstön käsityksiä heidän työssään viestimisestä toiminnan teorian avulla.

Tutkimusaineistona käytettiin teemahaastatteluilta ja kyselyllä kerättyä aineistoa. Aineisto kerättiin kahdessa vaiheessa. Ensin haastateltiin kuutta kohdeorganisaation IT-henkilöstön edustajaa. Haastatteluiden jälkeen organisaatiossa järjestettiin työpaja, jossa IT-henkilöstö sai neuvontaa ja ohjeita työssään viestimiseen. Tutkielman aineistonkeruun toinen osio eli kyselytutkimus toteutettiin työpajan jälkeen koko kohdeorganisaation IT-yksikölle. Näin IT-henkilöstöltä voitiin selvittää ensin heidän työssään viestimistä ja siihen liittyviä haasteita ja tarpeita, ja sen jälkeen näihin tarpeisiin vastaamista työpajassa saaduilla neuvoilla ja ohjeistuksilla. Työpajan järjestäminen ei tapahtunut osana tätä tutkimusta.

Molemmilla aineistonkeruumenetelmillä kerätty aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysia ohjaavana teoriana käytettiin toiminnan teoriaa. Toiminnan teorian avulla muodostettiin analyysirunko aineiston luokittelemista varten. Luokittelun jälkeen toimintakontekstista luotiin mallinnus, jonka avulla tarkasteltiin paitsi IT-henkilöstön työssä viestimisen teknisen viestinnän piirteitä, myös IT-henkilöstön tarvitsemaa tukea teknisessä viestinnässä ja organisaation keinoja vastata näihin tukitarpeisiin.

Tutkimusaineiston analyysillä osoitettiin, että IT-henkilöstön osana työtään suorittamaan viestimiseen teknisistä asioista kuuluu teknisen viestinnän piirteitä. Analyysin avulla selvisi myös, että IT-henkilöstön tekniseen viestintään liittyy haasteita ja tukitarpeita. Työpajan jälkeen järjestetyn kyselytutkimuksen tulokset osoittivat organisaation pitkälti vastaavan IT-henkilöstön haasteisiin ja tukitarpeisiin. Tulokset osoittivat tuessa olevan kuitenkin myös puutteita, joita tarkasteltiin toiminnan teorian mukaisesti ristiriitoina. Nämä ristiriidat ilmenivät IT-henkilöstön ja organisaation viestintäammattilaisten välisen työnjaon epäselvyytenä, käyttäjiltä saadun palautteen vähäisyytenä sekä organisaation viestintäkäytänteiden selkeyttämisen tarpeena. Näiden ristiriitojen havaittiin tuovan esiin kehitysmahdollisuuksia, joiden avulla tekniseen viestintään liittyvää toimintaa voitaisiin vahvistaa organisaatiossa.

AVAINSANAT: tekninen viestintä, IT-henkilöstö, toiminnan teoria, organisaatio

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite	8
1.2	Aineisto	10
1.3	Menetelmä	15
2	Tekninen viestintä	19
2.1	Teknisen viestinnän käsitteen rajaaminen	19
2.2	Teknisen viestinnän historiaa	21
2.3	Teknisen viestinnän tuotteet, toiminta ja toimijat	22
2.4	Teknisen viestinnän vahvistaminen organisaatiossa	24
2.4.1	Teknisen viestinnän haasteet organisaatioissa	25
2.4.2	Teknisen viestinnän vahvistamisen keinot organisaatioissa	26
3	Teknisen viestinnän toiminnan ulottuvuuksia	30
3.1	Toiminnan teoria tutkimusmenetelmänä	31
3.2	Toiminnan teoria teknisen viestinnän tutkimuksessa	36
4	IT-henkilöstön tekninen viestintä ja sen tukeminen	39
4.1	IT-henkilöstön viestimisen analysointi toimintajärjestelmän avulla	39
4.1.1	Toiminnan tekijä ja välineet	40
4.1.2	Toiminnan kohde ja tulos	44
4.1.3	Toiminnan työnjako, säännöt ja yhteisö	48
4.2	Toimintaan liittyvä tuki ja ristiriidat	52
4.2.1	IT-henkilöstön kokemukset tarjotusta tuesta	52
4.2.2	IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden työnjaon selkeyttäminen	55
4.2.3	Palautteen saaminen yhteisöltä	57
4.2.4	Organisaation sisällä viestivien yhteyden tiivistäminen	59
4.3	Analyysin yhteenveto	61
5	Loppupohdinnat	65
	Lähteet	70

Liitteet	75
Liite 1. Haastattelurunko	75
Liite 2. Kyselylomake	76

Kuviot

Kuvio 1. Aineiston keruuvaiheet järjestettynä ennen ja jälkeen työpajan.	11
Kuvio 2. Analyysin muodostuminen ja vaiheet.	16
Kuvio 3. Toimintajärjestelmän malli Engeströmin osatekijöiden mukaisesti.	34
Kuvio 4. Analysoitavan toimintajärjestelmän oletetut osatekijät.	40
Kuvio 5. Viestimistä parhaiten tukevat keinot.	55
Kuvio 6. Analyysilla osoitetut toimintajärjestelmän osatekijät.	62
Kuvio 7. Analyysilla tunnistetut toimintajärjestelmän ristiriidat.	63

Taulukot

Taulukko 1. Tukitarpeet ja tuen toteutuminen.	53
Taulukko 2. Mallien ja ohjeiden hyödyntäminen sekä tuen vastaaminen tarpeisiin.	54

1 Johdanto

Organisaatioissa käytetään tänä päivänä lukuisia teknisiä laitteita, järjestelmiä ja palveluita osana työtä. Tieto- ja viestintätekninen kehitys on tuonut nämä tekniset laitteet tiiviiksi osaksi ihmisten välistä vuorovaikutusta niin työssä kuin vapaa-ajallakin. Niiden avulla välitetään tietoa monessa muodossa kaiken aikaa (Isohella, 2011, s. 9).

Tieto- ja viestintätekninen kehitys on osaltaan vaikuttanut myös työelämässä tarvittaviin osaamisvaatimuksiin (Isohella, 2011, s. 10). Töissä pärjääminen nykypäivän tietoyhteiskunnassa vaatiikin Virtaluodon (2015, s. 5) mukaan tietoteknisiä perustaitoja. Näiden perustaitojen lisäksi teknisten laitteiden, järjestelmien ja palveluiden käyttö vaatii jatkuvaa oppimista, sillä niiden käyttömahdollisuudet kehittyvät ja uusia syntyy kaiken aikaa.

Teknisten laitteiden, järjestelmien ja palveluiden käyttämisen lisäksi niihin liittyy asentamista, huoltamista ja kierrättämistä (Isohella, 2011, s. 9). Jotta osaamme toimia näiden laitteiden kanssa, tarvitsemme niiden käyttöön liittyvää tietoa (Virtaluoto, 2015, s. 5). Tämä tieto voi Isohellan (2011, s. 9) mukaan olla esimerkiksi erilaisia teknisiä ohjeita. Ohjeet voivat olla paitsi fyysisiä ohjeita, myös suullisia neuvoja. Tänä päivänä ohjeita tehdään tyypillisesti myös videoina tai verkkosisältöinä.

Teknisten laitteiden, järjestelmien ja palveluiden käyttämiseksi tarvitaan ihmisiä tuottamaan ja välittämään tietoa niistä. Näiltä ihmisiltä tarvitaan paitsi kiinnostusta tekniikkaa kohtaan, myös osaamista kertoa siitä ymmärrettävästi. Tämä on tärkeää siksi, että tarve käyttää tiettyä laitetta tai järjestelmää ei välttämättä korreloi sen käytön osaamisen tai kiinnostuksen kanssa (Salmela & Isohella, 2021, s. 50).

Teknistä tietoa välittävät esimerkiksi tekniset viestijät (Isohella, 2011, s. 9). Tekniset viestijät ovat tyypillisesti teknisen viestinnän alan ammattilaisia, joilla on joko teknisen viestinnän koulutus tai työn kautta kertynyt alan osaaminen. Tekninen viestintä tarkoittaa Salmelan ja Isohellan (2021, s. 44) mukaan teknisten sisältöjen ja laitteiden suunnittelua, tuottamista, hallintaa ja välittämistä sekä edelleen niistä viestimistä. Kirjallisuudessa

tekninen viestintä on pitkään nähty nimenomaan teknisen viestijän ammatin kautta (Salmela, 2021, s. 37). Sen sijaan organisaatioissa ja muilla työpaikoilla tekninen viestintä käsitetään Rosselot-Merrittin (2020, s. 39) mukaan usein niissä tapahtuvan teknisen viestinnän toiminnan kautta. Teknisen viestinnän toiminta on sitä, mikä Salmelan ja Isohellan (2021, s. 44) teknisen viestinnän määritelmässään korostuu, eli tekniseen tietoon liittyvää toimintaa suunnittelun, tuottamisen, hallinnan, välittämisen sekä viestimisen muodossa. Niissä konteksteissa eli ympäristöissä, joissa suoritetaan tekniseen viestintään liittyvää toimintaa, voi teknisten viestijöiden lisäksi toimia myös muiden alojen ammattilaisia, jotka työssään suorittavat tekniseen viestintään liittyvää toimintaa.

Muiden alojen ammattilaisista Isohellan (2011, s. 40) mukaan teknisten asioiden, kuten tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ja järjestelmien parissa toimivat tyypillisesti teknisen alan asiantuntijat. Organisaatioissa teknisen alan asiantuntijoita ovat esimerkiksi IT-henkilöstö. IT-henkilöstöllä tässä tutkielmassa tarkoitan organisaatiokontekstissa toimivaa joukkoa asiantuntijoita, joilla on joko koulutuksen tai työn kautta hankittu osaaminen IT-asioiden eli tietotekniikan parissa työskentelystä. IT-henkilöstö työskentelee organisaation käytössä olevien teknisten laitteiden, järjestelmien ja palvelujen parissa niiden toiminnasta huolehtien ja vastaten. Tähän liittyy myös laitteisiin liittyvän teknisen viestinnän tuottamista ja välittämistä. IT-henkilöstön toiminta on organisoitua ja tavoitteellista ja se on linjassa organisaation muun toiminnan kanssa.

IT-henkilöstön tuottamalla ja välittämällä teknisellä tiedolla on merkitystä koko organisaation toiminnan kannalta, sillä tietoa tarvitsevat kaikki organisaatiossa eri laitteiden, järjestelmien ja palvelujen parissa työskentelevät. Ymmärrettävän tiedon tuottamiseksi ja välittämiseksi he tarvitsevat siis teknisten taitojen lisäksi viestinnällisiä taitoja. Gallagherin ja muiden (2010, s. 147) mukaan viestinnälliset taidot ovatkin yksi keskeisimmistä IT-henkilöstön tarvitsemista ei-teknisistä taidoista heidän työssään. Erityisesti muissa kuin IT-alan yrityksissä toimivalle IT-henkilöstölle viestinnälliset taidot ja niiden kehittäminen ovat olennaisia työssä menestymisen kannalta (Gallagher ja muut, 2010, s. 147). Tutkielmassani olenkin kiinnostunut siitä, miten tällaisessa muussa kuin IT-alan

organisaatiossa toimivien IT-henkilöstön viestimistä voidaan vahvistaa. Tarkastelen myös, miten viestiminen on yhteydessä juuri tekniseen viestintään, sillä esimerkiksi Karatsolis ja muut (2016, s. 249) ovat esittäneet IT-henkilöstön viestimisen liittyvän tekniseen tietoon.

1.1 Tavoite

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, miten IT-henkilöstön teknistä viestintää voidaan organisaatiossa vahvistaa. Teknisellä viestinnällä tässä tutkimuksessa tarkoitan tavoitteellista teknisistä asioista viestimistä tietyille kohderyhmälle. Keskityn nimenomaan IT-henkilöstöön, sillä Isohellan (2011, s. 40) tavoin katson heidän teknisen alan asiantuntijoina olevan keskeisiä teknisen viestinnän toimijoita. Lähestyn tavoitetta tarkastelemalla IT-henkilöstön käsityksiä omasta roolistaan teknisinä viestijöinä. Selvitän sekä rooliin kuuluvaa teknisen viestinnän toimintaa että tukemista. Rajaan tarkastelun organisaation sisällä, työyhteisössä, tapahtuvaan teknisen viestinnän toimintaan ja sen tukemiseen.

Tutkimustavoitteeseen vastaan seuraavien kolmen tutkimuskysymyksen avulla:

1. Mitä teknisen viestinnän piirteitä IT-henkilöstön työssä viestimiseen kuuluu?

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni perustuu siihen, että IT-henkilöstön teknisen viestinnän vahvistamisen analysoimiseksi on ensin selvitettävä, miten osa heidän työssään suorittamasta viestinnästä on juuri teknistä viestintää. Vaikka monien eri alojen asiantuntijoiden työhön kuuluu teknisen viestinnän tehtäviä, ne kuitenkin vaihtelevat laajuudeltaan ja tyypiltään (Nissilä & Nuopponen, 2018, s. 185). Tästä syystä pyrin vastaamaan tähän tutkimuskysymykseen muodostamalla käsityksen juuri IT-henkilöstön työssään suorittamasta teknisestä viestinnästä.

2. Millaista tukea IT-henkilöstö tarvitsee teknisessä viestinnässä?

Toisella tutkimuskysymyksellä selvitän, millaisia haasteita IT-henkilöstö kokee harjoittaessaan teknistä viestintää ja millaista tukea he tarvitsevat siinä. IT-henkilöstö ei tyypillisesti koostu viestinnän ammattilaisista ja esimerkiksi Schriverin (2011, s. 275) mukaan vain pieni osa heidän koulutusta huomioi ylipäänsä ammatissa viestimisen. Tästä syystä IT-henkilöstö voi kohdata haasteita osana työssään viestimistä. Haasteiden lisäksi tai niihin liittyen heillä voi olla erilaisia tarpeita saada tukea viestimiseen. Tukitarpeiden ja haasteiden selvittäminen on oleellista, koska niiden kautta voidaan tarkastella, missä teknisen viestinnän toimintaan liittyvissä asioissa IT-henkilöstöä on tuettava heidän teknisen viestintänsä vahvistamiseksi.

3. Miten organisaatio tukee IT-henkilöstön teknisen viestinnän suorittamista?

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla pureudun siihen, miten IT-henkilöstö kokee organisaation tarjoaman tuen vastaavan heidän teknisen viestinnän tukitarpeisiinsa. Huomioin tarkastelussa paitsi organisaation käytännön keinot IT-henkilöstön tukemiseksi, myös IT-henkilöstön suhtautumisen tarjottuun tukeen. Tarkastelemalla tarjotun tuen hyödyntämistä ja kokemuksia siihen liittyen, pystyn havainnoimaan, miten tarjottu tuki vastaa tukitarpeisiin. Mikäli tarjottu tuki ei täysin vastaa tukitarpeisiin, on nämä epäkohdat tarpeen tunnistaa ja tukemista kehittää IT-henkilöstön teknisen viestinnän vahvistamiseksi.

Teknisen viestinnän tutkimuksessa on keskitytty pitkälti teknisten viestijöiden työhön, tehtäviin ja vaadittaviin taitoihin (Isohella, 2011; Virtaluoto, 2015; Carliner, 2012). Teknisen viestinnän asiantuntijat eli tekniset viestijät ovat teknistä viestintää ammatikseen harjoittavia henkilöitä. Koska teknisten viestijöiden asiantuntijuuden fokus on nimenomaan viestinnässä, käytän tässä tutkielmassa teknistä viestintää ammatikseen harjoittavista nimitystä tekniset viestijät.

Teknisten viestijöiden lisäksi on tarkasteltu teknistä työtä tekevien valmiuksia viestiä työpaikalla (Symonenko ja muut, 2020; Karatsolis ja muut, 2016; Artemeva, 2005). Salmelan

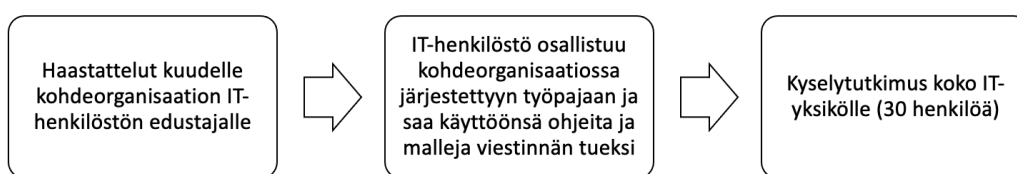
(2021, s. 37) mukaan tällainen muiden kuin ammatikseen teknistä viestintää harjoittavien suorittaman teknisen viestinnän tutkiminen on kasvanut viime vuosikymmeninä. Muiden kuin ammatikseen teknistä viestintää harjoittavien suorittamaa teknistä viestintää voidaan lähestyä eri näkökulmista. Sitä voidaan tarkastella muiden kuin teknisten viestijöiden työssä tapahtuvana teknisenä viestintänä tai vapaaehtoisesti omalla ajalla tapahtuvana tekniikkaa koskevana verkkoviestintänä. Teknisen viestinnän tarkastelulla eri näkökulmista voidaan ymmärtää myös sitä teknisen viestinnän määrää, jota muut kuin teknisiksi viestijöiksi itsensä luokittelevat suorittavat (Pflugfelder, 2017, s. 26–27). Tästä syystä myös oma tutkimukseni keskittyy ammattimaisen teknisen viestinnän sijaan IT-henkilöstön työssään suorittamaan ei-ammattimaiseen tekniseen viestintään. Tutkimukseni tukee ja laajentaa aiempaa tutkimusta ei-ammattimaisesta teknisestä viestinnästä eri asiantuntija-aloilla keskittymällä erityisesti IT-henkilöstöön.

Tutkimukseni tarkoituksena ei kuitenkaan ole pyrkiä osoittamaan teknisen viestinnän olevan mitä tahansa laajasti eri ammattien työhön sisältyvää toimintaa. IT-henkilöstön työhön sisältyvän teknisen viestinnän toiminnan tutkimisella pyrin erottamaan sen varsinaisten teknisten viestijöiden työstä ja siten osoittamaan teknisten viestijöiden ammatin tärkeyden. Katson, että IT-henkilöstön osana työtään suorittama teknisistä asioista viestiminen kuitenkin kuuluvan teknisen viestinnän piiriin, sillä oletan sen vastaavan tavoitteiltaan ja sisällöiltään teknistä viestintää.

1.2 Aineisto

Aineistona käytin erään terveysalalla toimivan organisaation IT-yksikön henkilöstöltä teemahaastattelujen ja kyselytutkimuksen avulla kerättyä aineistoa. Keräsin aineiston IT-henkilöstöltä kahdessa eri vaiheessa loppuvuoden 2021 ja alkuvuoden 2022 aikana. Ensimmäisessä vaiheessa keräsin IT-henkilöstöltä tietoa teemahaastattelujen avulla. Haastattelut järjestin kuudelle IT-henkilöstön edustajalle marraskuussa 2021, ja niissä selvitin heidän osana työtään suorittamaa viestimistä ja siihen liittyviä haasteita ja tukitarpeita.

Toisessa vaiheessa keräsin tietoa kyselytutkimuksella. Kyselytutkimuksen järjestin koko kohdeorganisaation IT-yksikölle alkuvuodesta 2022 sen jälkeen, kun yksikölle oli järjestetty työpaja viestinnän tukemiseksi. Työpaja järjestettiin kohdeorganisaation toimesta marraskuussa 2021 ja työpajassa neuvontaa sekä ohjeita ja malleja IT-henkilöstön käyttöön tarjosi ulkopuolinen viestintäalan yritys. Kyselytutkimukseen vastasi 30 henkilöä kattavasta IT-yksiköstä 13 henkilöä. Aineiston keruuta kahdessa vaiheessa ennen ja jälkeen työpajan on kuvattu alla olevassa Kuviossa 1.



Kuvio 1. Aineiston keruuvaiheet järjestettynä ennen ja jälkeen työpajan.

Haastatteluilla pyrin selvittämään ensimmäisen tutkimuskysymyksen mukaisesti, mitä teknisen viestinnän piirteitä tutkimuksen kohteena olevan IT-henkilöstön työssä viestimiseen kuuluu. Lisäksi selvitin haastatteluilla viestimiseen liittyviä haasteita ja tukitarpeita vastatakseni toiseen tutkimuskysymykseen IT-henkilöstön tarvitsemasta tuesta teknisessä viestinnässä. Haastattelut järjestin ennen organisaatiossa IT-henkilöstön viestinnän tukemiseksi järjestettävää työpajaa, jotta työpajassa saadut neuvot, ohjeet ja mallit eivät vaikuttaneet IT-henkilöstön näkemyksiin heidän tukitarpeistaan. Kolmanteen tutkimuskysymykseen pyrin vastaamaan keräämällä tietoa kyselytutkimuksella siitä, miten IT-henkilöstö oli ottanut kehitetyt ohjeet ja -mallit käyttöön ja miten ne toimivat käytännön viestimisen tukena. Kerron seuraavaksi tarkemmin aineistonkeruusta ensin teemahaastatteluilla ja sitten kyselytutkimuksella.

Ennen haastatteluiden järjestämistä välitin kohdeorganisaation IT-yksikön henkilöstölle kirjoittamani saateviestin. En ole liittänyt saateviestiä osaksi tätä tutkielmaa kohdeorganisaation ja sen IT-henkilöstön anonymiteetin suojaamiseksi. Viesti julkaistiin yksikön Microsoft Teams -kanavalla. Viestissä kerroin tutkimuksen tarkoituksesta sekä

sähköpostitse tulevista haastattelupyynnöistä. Saateviestin julkaisemisen jälkeen lähetin haastattelupyynnöt suoraan potentiaalisille haastateltaville. Haastateltaviksi pyysin erilaisissa IT-työtehtävissä työskenteleviä ja eri ikäisiä IT-henkilöstön edustajia mahdollisimman monipuolisen otannan saamiseksi. Valitessani henkilöt, joille lähetin haastattelupyynnöt, otin huomioon kohdeorganisaation antamat ehdotukset mahdollisista haastateltavista.

Ennen haastatteluiden järjestämistä kävin vielä haastattelurungon läpi kohdeorganisaation edustajan kanssa tarkoituksena selvittää haastattelukysymysten ja aiheiden soveltuvuus tutkimukseen. Haastattelurunko ja sen sisältämät kysymykset on esitetty Liitteessä 1. Haastatteluihin osallistui kuusi kohdeorganisaation IT-henkilöstön edustajaa. Haastattelut pidin etänä Microsoft Teamsin välityksellä. Haastatteluihin varasin aikaa noin puoli tuntia ja nauhoitin ne haastateltavien suostumuksella. Haastatteluiden nauhoittaminen esimerkiksi Hirsjärven ja Hurmeen (2015, s. 92) mukaan kuuluu juuri teemahaastatteluiden luonteeseen. Kaikki haastateltavat olivat asiantuntijatehtävissä työskenteleviä IT-henkilöstön edustajia.

Kävin kaikkien haastateltavien kanssa läpi kaikki haastattelurungon kuusitoista kysymystä, jotka muodostin etukäteen. Muodostin kysymykset niin, että kysymyksillä 1–12 pyrin selvittämään yleisesti IT-henkilöstön osana työtään suorittamaa viestintää ja kysymyksillä 13–16 viestimiseen liittyviä tukitarpeita. Nämä kaksi ryhmää, joihin kysymykset ryhmittelin, perustuvat tutkimuskysymyksiini siitä, mitä teknisen viestinnän piirteitä IT-henkilöstön työssä viestimiseen kuuluu ja millaista tukea IT-henkilöstö siinä tarvitsee.

En käynyt kaikkien haastateltavien kanssa kysymyksiä läpi samassa järjestyksessä. Tämä johtui siitä, että haastateltavat saattoivat vastata yhden kysymyksen kohdalla useampaan kysymykseen tai haastattelu saattoi luonnollisesti ohjautua eri järjestyksessä, kuin mitä kysymykset olivat. Tämä mahdollisuus esittää kysymykset joustavasti eri järjestyksessä ja muodossa kokeellisesti aikaansaadun yhteisen kokemuksen tai tarkan kysymysten muodon ja järjestyksen sijaan on mahdollista juuri teemahaastatteluissa (Hirsjärvi &

Hurme, 2015, s. 48). Tästä syystä se aineistonkeruumenetelmänä sopi tähän tutkimukseen.

Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 47). Valitsin teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmäksi paitsi joustavan kysymysten esitys- ja muotoiluseikkojen takia, myös siksi, että se mahdollisti tutkittavana olevien henkilöiden tietoisuuden ja ajattelun sisältöjen selvittämisen (Puusa, 2020, s. 102). Tällöin pyrin selvittämään, miten viestintä tutkittavana olevien henkilöiden työhön heidän oman näkemyksensä mukaan kuuluu ja millaista tukea he kokevat siihen tarvitsevansa. Koska haastateltavana oli myös etukäteen tutkittavasta ilmiöstä kokemusta omaavia henkilöitä, haastattelu mahdollisti tarkoituksenmukaisen ja harkinnanvaraisen aineiston keruun (Sarajärvi ja Tuomi, 2017, s. 155).

Kyselytutkimuksen toteutin Google Forms -ohjelmalla ja se rakentui kolmesta osiosta, jotka sisälsivät yhteensä 13 monivalintakysymystä ja viisi avokysymystä (Liite 2). Kyselyrunon ensimmäisessä kysymysosiassa selvitin IT-henkilöstön viestimistä organisaation sisällä osana työtehtävien suorittamista, koska kyselytutkimus kohdistui koko kohdeorganisaation IT-henkilöstölle, enkä oletanut viestinnän sisältyvän osana kaikkien IT-henkilöstön toimijoiden työtehtävien suorittamista. Toisessa kysymysosiassa selvitin organisaation roolia työssä viestimisen tukemisessa sekä IT-henkilöstön toimimista suhteessa tähän tarjottuun tukeen. Sekä ensimmäinen että toinen osio koostuivat monivalintakysymyksistä ja niissä vastausvaihtoehdot muodostuivat 5-portaisen Likertin asteikon mukaisesti. Lisäksi kyselyssä oli viisi avokysymystä, joilla pyrin täydentämään monivalintakysymysten avulla kerättyä aineistoa.

Kartoitin asiantuntijoiden kokemuksia toteuttamalla kyselytutkimuksen koko yksikölle. Toteutin kyselytutkimuksen koko 30 henkilöä kattavalle yksikölle saadakseni mahdollisimman kattavasti tietoa siitä, miten IT-henkilöstö kokee organisaation tarjoaman tuen suorittamaansa tekniseen viestintään. Saatekirje ja linkki kyselyyn jaettiin yksikön henkilöstölle yksikön Teams-kanavalla yksikön johtajan luvalla. Kyselyyn vastasi yhteensä 13

henkilöä, joista kaikki vastasivat kolmeentoista monivalintakysymykseen. Myös viidestä avokysymyksestä neljään vastasi yhtä tai kahta henkilöä lukuun ottamatta kaikki vastaajat. Avokysymysten viimeisenä kysymyksenä oli vapaa sana, johon vastauksia tuli kaksi.

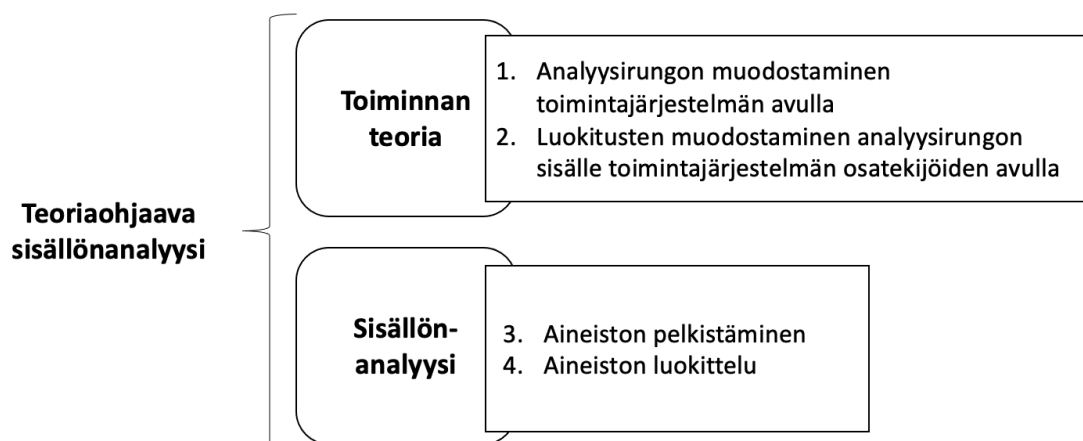
Kokonaisuudessaan yli 500 työntekijää kattavasta organisaatiosta IT-yksikön osuus on 30 työntekijää. IT-yksikkö on sisäisesti jaettu kolmeen ryhmään: 1) palveluista, 2) arkkitehtuurista ja tiedonhallinnasta sekä 3) tilasto- talous- ja datatieteestä vastaavat henkilöt. En ole tässä tutkimuksessa rajannut tarkastelua IT-yksikön sisällä tiettyyn ryhmään keskittyväksi, vaan tarkastelen heidän osana työtään viestimistä koko yksikön tasolla mahdollisimman kattavan ymmärryksen muodostamiseksi. Johtuen koko yksikön tasolla tapahtuvasta tarkastelusta, käytän tutkimuksessa yleisnimitystä IT-henkilöstö. Koko yksikönä IT-henkilöstö vastaa organisaation digipalvelujen toiminnan tukemisesta. Digipalvelut on yhteisnimitys organisaatiossa käytössä oleville työvälineille ja ohjelmille. Digipalvelujen toiminnan tukemiseen kuuluu digipalveluista viestiminen organisaation sisällä.

Tutkimus-, palvelu- ja vaikuttamistyöhön keskittyvää kohdeorganisaatiota ei tuoda tässä tutkielmassa esille nimeltä tutkittavien anonymiteetin varmistamiseksi. Kohdeorganisaation nimen käyttämättä jättämisestä on linjattu tutkimussopimuksessa. Anonymisointia on käytetty myös keinona tutkittavien henkilöiden oikeuksien turvaamiseen (Kosonen ja muut, 2018, s. 121). Tutkittavien anonymiteetista olen huolehtinut myös aineiston käsittelyssä korvaamalla nimet viittauksilla (esim. H1). Olen tarkistanut myös, että tutkielmassa esitetyissä aineistoesimerkeissä ei ole viittauksia kohdeorganisaation nimeen tai muihin asioihin, joista kohdeorganisaatio tai tutkittavat olisi helposti tunnistettavissa. Lisäksi tutkittavilla on ollut oikeus päättää tutkimukseen osallistumisesta. Nämä toimenpiteet perustuvat tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen sekä yksityisyyden ja tietosuojan säilyttämiseen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019). Näiden Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) laatiman ohjeistuksen yleisten eettisten periaatteiden huomioiminen on ohjannut tutkimustani, sillä tutkittavana on ollut ihmistoimijoita.

1.3 Menetelmä

Aineiston analysointimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia käytin ensinnäkin siihen, että etsin teknisen viestinnän piirteitä IT-henkilöstön osana työtään suorittamasta viestinnästä, sillä analyysimenetelmänä sisällönanalyysi mahdollistaa asioiden etsimisen tutkimusaineistosta (Sarajärvi & Tuomi, 2017, luku 4.1). Toisekseen käytin sisällönanalyysia tutkiakseni, millaisia haasteita ja tukitarpeita aineistosta nousee esiin IT-henkilöstön työssä viestimiseen liittyen. Kolmanneksi hyödynsin sisällönanalyysia selvittääkseni aineiston avulla, miten kohdeorganisaation tarjoama tuki vastaa IT-henkilöstön haasteisiin ja tukitarpeisiin. Käytännössä toteutin näiden edellä mainittujen kolmen tutkimuskysymysten mukaisten asioiden selvittämisen mallintamalla toimintakontekstia. Mallinnuksella pyrin luomaan tutkittavasta ilmiöstä tiiviin kuvauksen, johon sisällönanalyysilla Sarajärven ja Tuomen (2017, luku 4.4.2) mukaan tyyppillisesti pyritään. Mallinnuksessa käytin keräämääni haastatteluaineistoa ja kyselytutkimuksen vastauksia, sekä Engeströmin (2008, s. 26) määrittelemiä toiminnan teoriaan kuuluvan toimintajärjestelmän osatekijöitä.

Sisällönanalyysia ohjaavana teoriana käytin toiminnan teoriaa (Engeström, 2008, s. 28). Toiminnan teoria on poikkitieteellinen viitekehys, jota käytetään ihmisen toiminnan ja sen kehittymisen tarkasteluun (Kuutti, 1995, s. 23). Tässä tutkimuksessa se toimi tiettyyn kontekstiin sijoittuvan toiminnan tarkastelun johdattajana. Toiminnan teoriaa käsitellään tarkemmin luvussa 3. Seuraavassa kuviossa 2 on havainnollistettu tätä toiminnan teorian ohjaaman sisällönanalyysin muodostumista.



Kuvio 2. Analyysin muodostuminen ja vaiheet.

Kuten kuviossa 2 esitetään, aineiston analysointimenetelmänä käyttämäni teoriaohjaava sisällönanalyysi koostuu toiminnan teoriasta ja sisällönanalyysistä. Molempien yhteydessä olevissa laatikoissa esitetään niiden mahdollistamat toimenpiteet kerätyn aineiston käsittelyyn. Nämä on edelleen numeroitu niiden suoritusjärjestyksen kuvaamiseksi. Tätä analysointimenetelmää ja siihen sisältyviä vaiheita käytän sekä haastatteluaineiston että kyselytutkimuksen vastausten käsittelyssä luvussa 4. Analyysia ohjaavaa teoriaa rakennan jo luvuissa 2 ja 3.

Ensimmäisessä vaiheessa laadin toiminnan teorian pohjalta toimintajärjestelmän mukaisen analyysirungon aineiston analysointia varten. Toimintajärjestelmä on toiminnan teoriassa käytettävä toimintaan liittyvien osatekijöiden vuorovaikutusta kuvaava malli (Engeström, 2008, s. 26). Toisessa vaiheessa muodostin toimintajärjestelmän mukaisen analyysirungon avulla edelleen tarkemmat luokat aineiston ryhmittelylle. Luokat tulivat toimintajärjestelmään kuuluvista osatekijöistä, jotka ovat tekijä, kohde, välineet, työnjako, yhteisö, säännöt ja toiminnan tulos (Engeström, 2008, s. 26–27).

Kolmannessa vaiheessa pelkistin tutkimusta varten kerätyn aineiston litteroimalla ja koodaamalla. Näin aineistosta karsiutui pois epäolennaiset asiat, mistä Sarajärven ja Tuomen (2017, luku 4.4.3) mukaan pelkistämisen on kyse. Koodaamisella poimin aineistosta ensimmäistä tutkimuskysymystäni varten tekniseen viestintään liittyviä piirteitä.

Tunnistin piirteet tarkastelemalla toimintaa analyysirunkona toimivan toimintajärjestelmän osatekijöiden näkökulmasta ja sijoittamalla piirteet osatekijöiden mukaisesti luokkiin. Tunnistuksessa käytin apunani tutkielman luvuissa 2 ja 3 tarkasteltavaa tekniseen viestintään liittyvää teoriakirjallisuutta. Lisäksi poimin aineistosta koodaamisella toiseen tutkimuskysymykseen liittyen haasteisiin ja tukitarpeisiin viittaavat kohdat, jotka ilmensivät osatekijöissä tai niiden välillä olevia ristiriitoja. Toiminnan teorian mukaan osatekijöiden välillä voi olla jännitteitä, eli ristiriitoja, jotka aiheutuvat osatekijöissä ja niiden välillä tapahtuvasta kehitymisestä (Engeström, 2008, s. 27).

Neljännessä vaiheessa luokittelin kaikki aineistosta poimimani kohdat kutakin osatekijää edustavaan luokkaan. Luokittelun jälkeen tarkastelin sekä teknisen viestinnän piirteitä että IT-henkilöstön tukitarpeita kunkin osatekijän kohdalla erikseen sekä toisiin osatekijöihin peilattuna. Tarkastelun jälkeen päätin yhdistää seitsemään osatekijään luokitellun aineiston seuraaviksi ryhmiksi: tekijä ja välineet, kohde ja tulos sekä yhteisö, työnjako ja säännöt. Päädyin osatekijöiden yhdistämiseen, sillä huomasin niihin luokitellussa aineistossa olevan yhtymäkohtia. Hirsjärven ja Hurmeen (2015, s. 149) mukaan aineistosta poimitujen asioiden yhdistely on mahdollista juuri aineiston luokittelun avulla.

Myös kyselytutkimuksella kerätyn aineiston analysoin toiminnan teorian ohjaamaa sisälönanalyysiä käyttäen. Aloitin kerätyn aineiston analysoinnin monivalintakysymysten vastausten tarkastelulla ja luokittelin ne toiminnan teorian toimintajärjestelmän osatekijöiden mukaisesti siltä osin, kuin se sujuvasti onnistui. Loput yleisesti työssä viestimiseen ja sen tukemiseen liittyvät vastaukset, jotka eivät suoraan kytkeytyneet osatekijöihin, luokittelin omaksi joukokseen. Otin huomioon myös nämä vastaukset, jotka eivät suoraan kytkeytyneet osatekijöihin, koska niissä oli tärkeää tietoa kolmatta tutkimuskysymystäni varten siitä, miten organisaatio tukee IT-henkilöstön teknisen viestinnän suorittamista.

Monivalintakysymysten jälkeen tarkastelin avokysymysten vastauksia, jotka luokittelin ensin kahteen ryhmään: niihin, joissa minkäänlaisia tuki- tai kehitystarpeita ei noussut

esiin, ja niihin, joissa tuki- ja kehitystarpeita tuli esiin. Koska tavoitteenani oli tutkia teknisen viestinnän vahvistamista, luokittelin seuraavassa vaiheessa vain tuki- ja kehitystarpeisiin liittyvät vastaukset toimintajärjestelmän osatekijöiden mukaisesti. Tämä osatekijöiden mukainen luokittelu oli tärkeää, koska tällöin pystyin tarkastelemaan tuki- ja kehitystarpeiden kytkeytymistä toimintajärjestelmässä oleviin ristiriitoihin. Koska toiminnan teoriassa kehitysmahdollisuudet kytkeytyvät juuri ristiriitoihin, sellaisten vastausten tarkempi luokittelu osatekijöihin, jotka eivät tuoneet ristiriitoja esiin, ei ollut oleellista tutkimuksen tavoitteen kannalta.

2 Tekninen viestintä

Tässä luvussa käsittelen teknistä viestintää, koska se on osa teoriaohjautuvan analyysin taustaa. Tekninen viestintä ja sen määrittely sekä kehityssuunnat organisaatioissa tapahtuvassa käytännön työssä liittyy keskeisesti tähän tutkimukseen, koska aiheena on IT-henkilöstön tekninen viestintä organisaatioissa. Jotta voidaan tulkita ja hahmottaa IT-henkilöstön osana työtään suorittamaa viestintää teknisenä viestintänä, tarvitaan perusymmärrys yleisesti teknisestä viestinnästä. Tästä syystä tässä luvussa perehdytään tekniseen viestintään.

Luvun aluksi määrittelen teknisen viestinnän käsitteen sekä tarkastelen teknisen viestinnän historiaa. Tämän jälkeen syvennän tarkastelua lähestymällä teknistä viestintää vielä erikseen tuote-, toiminta- ja toimijanäkökulmista Isohellan (2011) luokittelun mukaisesti. Lopuksi tarkastelen kirjallisuuden avulla vielä luvussa 2.4, miten teknistä viestintää voidaan vahvistaa erityisesti organisaatioissa ja miksi se on tärkeää.

2.1 Teknisen viestinnän käsitteen rajaaminen

Tekninen viestintä on tiedon välittämistä siltä, joka tietää, sille, jonka tarvitsee tietää (Barnum & Carliner, 1993, s. 3). Vaikka tämä määritelmä tekniselle viestinnälle on laaja, sen avulla voidaan kuitenkin ymmärtää, mistä teknisessä viestinnässä yleisesti on kyse: teknistä viestintää tuottavilla on viestinnän kohteena olevan yleisön tarvitsemaa tietoa, ja heidän on välitettävä tätä tietoa ymmärrettävästi ja asianmukaisin termein (Suojanen, 2000, s. 18). Käytännössä tätä teknistä tietoa tuotetaan erilaisten tuotteiden, kuten paperisten tai sähköisten käyttö- ja asennusohjeiden muodossa.

Teknistä viestintää on määritelty myös muilla tavoilla kirjallisuudessa. Esimerkiksi Markel (1996, s. 2) on määritellyt teknisen viestinnän prosessiksi, jossa luodaan, suunnitellaan ja siirretään teknistä tietoa niin, että tieto on ymmärrettävissä helposti, turvallisesti ja tehokkaasti. Tiedon ymmärrettävyys on tärkeää siksi, että teknistä viestintää tuotetaan

usein erilaisia toimenpiteitä suorittaville ja ongelmia ratkaiseville ihmisille (Markel, 1996, s. 2). Teknistä viestintää tuottavat työskentelevät tyypillisesti organisaatioissa (Markel, 1996, s. 2). Markel (1996, s. 2) määrittelee teknistä viestintää Barnumin ja Carlinerin (1993, s. 3) määritelmään verrattuna tarkemmin.

Markelin (1996, s. 2) tavoin teknistä viestintää tiettyjä toimia sisältävänä toimintana ovat määritelleet Salmela ja Isohella (2021, s. 44). Heidän mukaansa tekninen viestintä on teknisten sisältöjen ja laitteiden suunnittelua, tuottamista, hallintaa ja välittämistä sekä edelleen niistä viestimistä (Salmela & Isohella, 2021, s. 44). Sekä Markelin (1996, s. 2) että Salmelan ja Isohellan (2021, s. 44) määritelmässä korostuu toiminta. Toiminnan korostuminen määritelmässä auttaa ymmärtämään monille tuttuihin teknisen viestinnän tuotteisiin, kuten käyttöohjeisiin, liittyvää toimintaa ja näin laajentaa teknistä viestintää tuotteiden näkökulmasta myös toimintaan. Teknistä viestintää tuotteiden ja toiminnan näkökulmista tarkastellaan lisää luvussa 2.3.

Vaikka teknisen viestinnän määrittelyssä on olennaista teknisen viestinnän tuotteiden lisäksi myös toiminnan huomioiminen, tuotteet ja toiminta eivät vielä sellaisenaan selitä, mistä teknisessä viestinnässä on tarkemmin kyse: käyttäjien ymmärtämisestä ja heidän tarpeisiinsa tuotetusta ymmärrettävästä viestinnästä. Tämän tuovat hyvin esiin Salmela ja Isohella (2021, s. 44) todetessaan, että teknisen viestinnän ytimessä on käyttäjät. Teknistä viestintää tuotetaan käyttäjille heidän teknisen tiedon tarpeisiinsa vastaamiseksi. Teknisen tiedon tarpeet voivat nousta esiin esimerkiksi uutta laitetta tai järjestelmää käytettäessä. Tekninen viestintä on siis tavoitteellista, koska tuotteilla ja toiminnalla pyritään vastaamaan käyttäjien tarpeisiin. Tässä tutkielmassa määrittelenkin teknisen viestinnän tarkoittavan tavoitteellista toimintaa, joka pyrkii sellaisen teknisen tiedon välittämiseen, jota käyttäjät tarvitsevat suorittamaansa toimintaan ja jota he voivat ymmärrettävästi ja tehokkaasti käyttää.

2.2 Teknisen viestinnän historiaa

Tässä alaluvussa tarkastelen teknisen viestinnän historiaa, koska sen ymmärtäminen on tärkeää teknisen viestinnän nykyisen tilan ja toiminnan tarkastelussa. Tekninen viestintä kehittyi toisen maailmansodan aikoihin (Hayhoe, 2005, s. 265). Tällöin puolustus- ja ilmailuteollisuudessa alettiin tuottaa erilaisia asiakirjoja, toimintaohjeita ja raportteja pääsääntöisesti insinöörien tai tutkijoiden toimesta (Hayhoe, 2005, s. 265). Tullessa ajassa eteenpäin ja tietotekniikan kehittyessä tarve tällaiselle teknisiin laitteisiin liittyvälle dokumentoinnille laajeni pian laite- ja ohjelmistoteollisuuteen (Hayhoe, 2005, s. 265). Tekniikan käytön yhä yleistyttyä organisaatioissa mutta myös kuluttajien keskuudessa, se laajeni edelleen eri elämän osa-alueille. Burnett (2005, s. 4) listaa näihin osa-alueisiin esimerkiksi teollisuuden, liike-elämän, tutkimuslaitokset ja valtionhallinnon. Teknisten laitteiden käytön yleistymisen myötä eri elämän osa-alueilla tarvittiin myös niiden käyttöön liittyviä ohjeistuksia.

Alkujaan teknisiä dokumentteja tuottivat esimerkiksi insinöörit ja pitkään tekninen viestintä painottui juuri teknisten alojen asiantuntijoiden väliseen viestintään (Salmela & Isohella, 2021, s. 50). Tämä johtui siitä, että teknisten laitteiden ja järjestelmien käytön ymmärtäminen kuului heidän alansa työhön eikä maallikoille (Salmela & Isohella, 2021, s. 50). Teknisen alan asiantuntijat ovat siis jo pitkään tuottaneet ja välittäneet teknistä tietoa. Tekniikan käytön yleistyttyä eri elämän osa-alueilla tiedon välittyminen on laajentunut teknisen alan asiantuntijoiden välisestä viestimisestä myös muille, kun teknisiä laitteita ja järjestelmiä ovat alkaneet käyttää laajemmin myös sellaiset käyttäjät, jotka eivät ole teknisen alan asiantuntijoita. Tässä tutkielmassa tulkitsemme Salmelan ja Isohellan (2021, s. 50) tavoin teknisen alan asiantuntijoiden välisen viestimisen teknisistä asioista tekniseksi viestinnäksi, mutta keskitymme muille kuin teknisen alan asiantuntijoille tuotettuun ja välitettyyn tekniseen viestintään.

1950-luvulta lähtien teknisestä viestinnästä on muodostettu omaa ammattialaa esimerkiksi perustamalla virallisia akateemisia ohjelmia sekä ammattijärjestöjä, tuottamalla konferensseja ja julkaisemalla alan lehtiä ja tutkimusta (Carliner, 2012, s. 50). Tämä

pitkäaikainen työ on ollut alituisessa muutoksessa johtuen digitaalisesta murroksesta. Digitaalinen murros ja sen myötä yleistynyt teknologioiden ja digitaalisen tietotekniikan käyttö on edelleen lisännyt myös niiden käyttäjiä sekä käyttöön liittyvää tiedon tarvetta. Toisaalta teknologioiden yleistyttyä teknisen tiedon välittämisestä verkossa on tullut yhä yleisempää ja tekninen apu on siirtynyt siellä oleville tieto- ja viestintäalustoille, jossa toimii sekä teknisen viestinnän amatöörejä että asiantuntijoita (Pflugfelder, 2017, s. 26–28). Tekninen viestintä onkin laaja kokonaisuus, ja sen hahmottamiseksi tarkastellaan sitä seuraavaksi erikseen tuotteisiin, toimintaan ja toimijoihin keskittyvistä näkökulmista.

2.3 Teknisen viestinnän tuotteet, toiminta ja toimijat

Tekninen viestintä on kehittyttyään levinnyt eri osa-alueille ja muovautunut teknologisen kehityksen myötä. Kehityksen ja kokonaisuuden hahmottamiseksi tarkastellaan teknistä viestintää seuraavaksi eri näkökulmista. Isohella (2011, s. 27) erottaa teknisen viestinnän tarkastelussa tuote-, toiminta- ja toimijanäkökulman. Tuotenäkökulmasta tarkasteltuna teknisessä viestinnässä on kyse teknisen viestinnän tuotteista, kuten laitteiden ja ohjelmistojen käyttöohjeista sekä erilaisista teknisistä dokumenteista. Tänä päivänä näissä tuotteissa ei kuitenkaan ole kyse aina vain fyysisistä painetuista tuotteista, vaan esimerkiksi suullisista neuvoista, videoista ja verkkosivuista (Salmela & Isohella, 2021, s. 42). Teknisen viestinnän tarkastelussa tuotenäkökulmasta ja juuri esimerkiksi teknisten dokumenttien osalta esiin nousee tekninen dokumentointi. Teknisellä dokumentoinnilla tarkoitetaan teknisten dokumenttien tuottamista. Tekninen dokumentointi kuitenkin edustaa tuotenäkökulman sijaan enemmänkin toimintanäkökulmaa eli sitä teknisen viestinnän prosessia, jolla teknistä tietoa tuotetaan. Tästä syystä esimerkiksi Hughes (2004, s. 374) huomauttaa, että teknisessä viestinnässä on siirrytty tuotenäkökulmasta toimintanäkökulmaan.

Isohella (2011, s. 31) kuvailee toimintanäkökulmaa teknisen informaation suunnitteluna, tuottamisena ja vastaanottamisena tai yhtenä niistä. Teknistä viestintää toiminnan näkökulmasta tarkastelee myös esimerkiksi Rosselot-Merritt (2020, s. 39). Hän keskittyy

teknisen viestinnän tarkasteluun kaikissa niissä ympäristöissä, joissa teknisen viestinnän tehtäviä ja käytäntöjä suoritetaan. Tämä mahdollistaa teknisen viestinnän toimien tarkastelun laajasti. Kuten tuotenäkökulmassa nousi esiin, teknisen viestinnän tuotteita on kautta aikojen olleet erilaiset tekniset dokumentit ja ohjeet, ja vasta ajan saatossa ja tekniikan kehittyttyä tuotteet ovat laajentuneet esimerkiksi videoiksi ja verkkosisällöiksi. Tällä on ollut vaikutuksensa myös teknisen viestinnän toimintänäkökulmaan, sillä teknisen viestinnän tuottamisen näkökulmasta korostetaan usein teknistä kirjoittamista ja editoimista (Isohella, 2011, s. 32).

Teknisen viestinnän toimijanäkökulmassa on kyse teknisen viestinnän toimijoista. Toimijat voidaan nähdä puhtaasti viestintäalan asiantuntijoina, teknisinä viestijöinä, tai myös muiden alojen asiantuntijoina, jotka toimivat teknisen viestinnän parissa esimerkiksi työtehtävissään (Isohella, 2011, s. 36). Teknisen viestinnän kirjallisuudessa tekninen viestintä on nähty pitkään pääasiassa juuri toimijanäkökulmasta ja nimenomaan ammattina (Salmela, 2021, s. 37). Ammattina teknistä viestintää nähdään tyypillisesti tuottavan alan ammattilaiset eli tekniset viestijät ja kirjoittajat (Isohella, 2011, s. 50). Viime vuosikymmeninä kuitenkin myös muiden kuin ammatikseen teknistä viestintää harjoittavien suorittaman teknisen viestinnän tutkimuksen määrä on Salmelan (2021, s. 37) mukaan kasvanut.

Tällaisia muiden alojen asiantuntijoita ovat esimerkiksi kääntäjät, tekniikan alan asiantuntijat ja markkinoinnin asiantuntijat (Salmela & Isohella, s. 43). Muiden alojen asiantuntijoita tekniseen viestintään yhdistää toimiminen teknisen tiedon kanssa, ja tämän myötä he ovat Isohellan (2011, s. 40) mukaan merkittäviä teknisen viestinnän toimijoita heitä tarvittaessa teknisen viestinnän suunnittelussa, tuottamisessa ja välittämisessä. Muiden alojen ammattilaisista keskeisiksi teknisen viestinnän toimijoiksi Isohella (2011, s. 40) nostaa erityisesti tekniikan alan asiantuntijat: onhan teknisessä viestinnässä kyse teknisen tiedon välittämisestä.

Tieto- ja viestintätekniikan alan kehitys onkin tehnyt teknisen viestinnän toimijanäkökulmasta entistä laajemman, kun paitsi tuotteet, myös käyttäjät ovat lisääntyneet. Sen lisäksi, että teknisen viestinnän toimijoita ovat sekä teknistä viestintää ammatikseen harjoittavat henkilöt, eli tekniset viestijät, että muiden alojen ammattilaiset, tänä päivänä kuka tahansa teknisistä laitteista ja järjestelmistä kiinnostunut voi tarjota muita käyttäjiä ohjeistavaa teknistä viestintää esimerkiksi verkkoon. Vaikka teknisen viestinnän toimijat ovat lisääntyneet tieto- ja viestintätekniikan kehityksen myötä, Salmelan ja Isohellan (2021, s. 43) mukaan tekniikka ei ole ainoastaan lisännyt toimijoita, vaan myös muuttanut heidän roolejansa. Näille teknisen viestinnän eri toimijoille yhteistä on kuitenkin se, että he toimivat teknisen viestinnän parissa.

2.4 Teknisen viestinnän vahvistaminen organisaatiossa

Tässä luvussa käsittelen teknistä viestintää organisaatioissa tapahtuvana toimintana, sekä tarkemmin sitä, millaisia haasteita toimintaan voi liittyä ja miten teknistä viestintää voidaan vahvistaa. Viimeisten vuosikymmenten aikana tekninen viestintä on ollut alituisen muutoksen alla. Muutos on vaikuttanut paitsi alan ammattilaistamiseen ja ammattilaisiin, myös käytännön työhön (Baehr & Lang, 2019, s. 94; Dicks, 2009, s. 51). Samalla teknisten laitteiden ja järjestelmien käyttö on arkipäiväistynyt ja teknisistä sisällöistä viestiminen tullut yhä tärkeämmäksi (Salmela ja Isohella, 2021, s. 50). Esimerkiksi työssä käytettävistä teknisistä laitteista ja järjestelmistä saatavilla ja ymmärrettävissä oleva tieto on oleellista, jotta niitä voidaan tehokkaasti käyttää. Tekninen viestintä on siis tärkeä osa organisaatioiden toimintaa tänä päivänä. Alan työhön organisaatioissa liittyy kuitenkin haasteita, ja siksi teknistä viestintää organisaatioissa on tarpeen vahvistaa.

Tekninen viestintä on perinteisesti nähty perusluonteeltaan tukea tarjoavana (Johnson-Eilola, 1996, s. 246). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että organisaatioissa teknisellä viestinnällä tuetaan muuta suoritettavaa toimintaa. Esimerkiksi hyvin kirjoitettu ohjeistus jostain käytettävästä teknisestä järjestelmästä mahdollistaa sen, että muu organisaation henkilöstö voi ymmärrettävästi käyttää järjestelmää työnsä suorittamiseen.

Suojasen (2000, s. 3) mukaan tekninen viestintä voidaankin nähdä jopa kilpailutekijänä, koska se liittyy asiakastyytyvyyteen. Teknistä tietoa välittävän ohjeistuksen on vastattava asiakkaan tietotarpeisiin.

Vaikka teknisen tiedon välittäminen ymmärrettävästi sitä tarvitseville on edelleen lähtökohta tekniselle viestinnälle, käytännön työ on osin muuttunut. Baehrin ja Langin (2019, s. 94) mukaan työn luonne on muuttunut printtipohjaisesta kirjoittamisesta ja editoinnista tieto- ja sisältökokemusten kehittämiseksi. Tätä heidän mukaansa selittää erityisesti alan osaamisen ja roolien laajentuminen (Baehr ja Lang, 2019, s. 94). Myös LaRoche ja Traynor (2013, s. 1) nostavat esiin, miten teknisen viestijän rooli on aiempaa laajempi ja strategisempi sen ulottuessa sekä sisältöstrategiaan että käyttäjäkokemukseen. Tämän myötä myös käyttäjäkokemukseen ja sisältöstrategiaan liittyvien taitojen odotukset teknisiltä viestijöiltä ovat kasvaneet (LaRoche & Traynor, 2013, s. 3). Myös Salmela ja Isohella (2021, s. 44) huomioivat tämän teknisen viestijän rooliin ja käytännön toimintaan liittyvän muutoksen organisaatioissa, sillä heidän mukaansa tekniset viestijät hallinnoivat työssään erilaisia laajoja kokonaisuuksia, kuten projekteja, prosesseja ja sisältöjä.

2.4.1 Teknisen viestinnän haasteet organisaatioissa

Teknisen viestinnän käytännön työn muutokset ja roolien laajentuminen ovat aiheuttaneet haasteita alalle. Kuten edellä nousi esiin, teknisen tiedon tuottaminen ei ole enää vain kirjoittamista ja editointia, vaan tieto- ja sisältökokemusten kehittämistä (Baehr & Lang, 2019, s. 94), jota tehdään osana laajempia kokonaisuuksia, kuten projekteja. Tämä on edelleen aiheuttanut sen, että teknisen viestinnän asemoinnista organisaatioissa on tullut haastavaa (Rosselot-Meritt, 2020, s. 40).

Sen lisäksi, että teknisen viestinnän haasteena organisaatioissa on paitsi toimijoiden roolien laajentuminen, myös varsinaiset toimijat ovat jakautuneet. Alun perin teknistä viestintää tuottivat tekniikan alan asiantuntijat ja myöhemmin myös tekniset viestijät, kun teknisen viestinnän alaa alettiin muodostaa. Nyt näiden toimijoiden lisäksi teknistä

viestintää suorittaa osana työtään myös muiden alojen ammattilaiset (Isohella, 2011, s. 36) sekä ammatillisten työpaikkojen ja akateemisen tutkimuksen ulkopuolella toimivat amatöörit (Salmela, 2021, s. 37). Andersen (2014, s. 121) selittää tätä sillä, että tieto- ja viestintäkehityksen myötä modernit sisällönhallintatyökalut ovat mahdollistaneet sen, että muutkin kuin tekniset viestijät voivat tuottaa hyvin jäseneltyä sisältöä. Organisaatioissa tapahtuvaan tekniseen viestintään se on Andersenin (2014, s. 121) mukaan vaikuttanut siten, että kirjoitus- ja editointitehtäviä on alettu ulkoistaa.

Teknisen viestinnän haasteita voi kuitenkin ilmetä myös muiden kuin teknisten viestijöiden suorittamassa teknisessä viestinnässä. Esimerkiksi IT-ammattilaisten viestintäkäytänteitä organisaatiokontekstissa tutkineet Karatsolis ja muut (2016, s. 244) ovat huomioineet näiden ammattilaisten viestimiseen liittyviä haasteita. Karatsolis ja muut (2016, s. 244) nostavat esiin, että IT-ammattilaisille konteksti ja viestinnän tarkoitus ovat yleensä hyvinkin tuttuja, minkä takia he osaavat tyypillisesti erottaa tehokkaan ja tehottoman viestinnän. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että viestintä olisi aina tehokasta, koska he eivät välttämättä osaa tunnistaa, mikä viestinnästä on tehnyt tehokasta (Karatsolis ja muut, 2016, s. 244). Karatsolis ja muut (2016, s. 246) tiivistävätkin tutkimuksensa osoittavan IT-ammattilaisten olevan tietoisia siitä, että he pyrkivät viestinnällään tiettyihin tavoitteisiin ja että viestinnän on oltava kohderyhmälle osoitettua. Kuitenkaan viestinnän tehokkuuden analysointi tai viestinnän kohdistaminen joustavasti voi olla heikkoa tai puuttua kokonaan (Karatsolis ja muut, 2016, s. 246).

2.4.2 Teknisen viestinnän vahvistamisen keinot organisaatioissa

Edellä tarkastellut teknisen viestinnän haasteet toiminnan asemointiin, erilaisiin toimijoihin ja heidän rooleihinsa, ulkoistamiseen sekä teknisen viestinnän tehokkuuden analysointiin liittyen on tärkeä tunnistaa organisaatioissa. Haasteiden tunnistamisen avulla voidaan paremmin löytää keinoja, joilla sitä voidaan vahvistaa. Keinoja teknisen viestinnän parissa toimivien ja nimenomaan teknisten viestijöiden toiminnan vahvistamiseen organisaatioissa ovat tutkimuksessaan havainnoineet Virtaluoto ja muut (2016, s. 527).

Keinoja, joilla voidaan vastata alalla toimimisen haasteisiin nimenomaan organisaatiokontekstissa, Virtaluodon ja muiden (2016, s. 527) tutkimuksessa nousee esiin neljä: teknisten viestijöiden ja aiheasiantuntijoiden (subject-matter experts) välisen yhteyden tiivistäminen, selkeämpi työnjako, tehokkaampi palaute käyttäjiltä sekä verkostoituminen. Koska Virtaluoto ja muut (2016, s. 495) tarkastelevat tutkimuksessaan nimenomaan teknisiä viestijöitä, aiheasiantuntijat heidän tutkimuksessaan tarkoittavat niitä asiantuntijoita, joilla on tietoa teknisistä laitteista ja järjestelmistä. Tällaisia ovat esimerkiksi IT-alan asiantuntijat. Koska tässä tutkielmassa tarkastelen teknistä viestintää IT-henkilöstön näkökulmasta, on huomattava, että asetelma teknistä viestintää tuottavien ja aiheasiantuntijoihin välillä ei ole sama kuin Virtaluodon ja muiden (2016) tutkimuksessa. Kun teknistä viestintää tuottaa IT-henkilöstö, jolla tietoa teknisistä laitteista ja järjestelmistä on, aiheasiantuntijoilta tarvitaan tietoa teknisten laitteiden ja järjestelmien sijaan niistä viestimisestä. Tästä syystä IT-henkilöstön teknistä viestintää tarkastellessani katson aiheasiantuntijoita olevan viestinnän asiantuntijat.

Teknisten viestijöiden ja aiheasiantuntijoiden eli organisaatiossa toimivien tietyn asian tai aiheen asiantuntijoiden välinen yhteyden tiivistäminen yhtenä keinona vahvistaa teknistä viestintää liittyy siihen, että tekniset viestijät toimivat tyypillisesti yhteistyössä aiheasiantuntijoiden kanssa (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 517). Aiheasiantuntijoilla on tietoa, jota tekniset viestijät tai muut teknistä viestintää tuottavat toimijat tarvitsevat laatiessaan viestintää aiheesta. Jos yhteistyö on syystä tai toisesta heikkoa, sisällön tuottaminen voi olla esimerkiksi hidasta, jos aiheasiantuntijoilta tiedon saaminen kestää. Tällöin tiedon välitys sitä tarvitseville käyttäjille hidastuu tai vaihtoehtoisesti sen laatu on heikkoa, jos riittävää tietoa aiheasiantuntijoilta viestintää varten ei saada. Tästä syystä teknisten viestijöiden tai muiden teknistä viestintää tuottavien toimijoiden ja aiheasiantuntijoiden yhteistyön tiivistäminen on tärkeää. Siten voidaan vahvistaa myös teknistä viestintää organisaatiossa, kun tiedon tuottaminen ja välittäminen on sujuvaa.

Yhteistyö aiheasiantuntijoiden kanssa liittyy keskeisesti myös selkeään työnjakoon, joka on toinen keino teknisen viestinnän vahvistamiseksi organisaatioissa (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 527). Jotta tekniset viestijät tai muut teknistä viestintää tuottavat toimijat saavat viestimiseen tarvitsemaansa tukea ja tietoa aiheasiantuntijoilta, yhteistyön vahvistamisen lisäksi selkeä työnjako on tärkeää. Selkeä työnjako ei kuitenkaan liity pelkästään teknisten viestijöiden tai muiden teknistä viestintää tuottavien toimijoiden ja aiheasiantuntijoiden väliseen yhteistoimintaan, vaan esimerkiksi yhteistoimintaan projekteissa. Kuten aiemmin luvussa 2.4 tuli esille, tekniset viestijät toimivat tänä päivänä esimerkiksi erilaisissa projekteissa (Isohella ja Salmela, 2021, s. 44). Myös näissä projekteissa työnjaon on oltava selkeää, jotta tekniset viestijät eivät joudu eristetyksi tarvitsemastaan tuesta ja tiedosta toimintansa suorittamiseksi (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 524).

Koska teknisen viestinnän ytimessä on ennen kaikkea käyttäjät, käyttäjiltä saatu palaute on tärkeää. Virtaluodon ja muiden (2016, s. 527) tutkimuksen mukaan palautteen saaminen käyttäjiltä on myös yksi keino vahvistaa teknistä viestintää organisaatioissa. Tätä he perustelevat sillä, että palaute on laadukkaan teknisen viestinnän tuottamisen kannalta välttämätön tekijä (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 517). Palaute siis tarjoaa tekniselle viestijälle tietoa tuottamastaan viestinnästä ja esimerkiksi sen laadukkuudesta.

Näiden kolmen keinon lisäksi Virtaluodon ja muiden (2016, s. 527) tutkimuksessa esiin nousee verkostoituminen. Tämä verkostoituminen viittaa teknisten viestijöiden yhteisön tiivistämiseen mahdollisten tulevienkin haasteiden varalta. Alan toimijoiden välisten suhteiden tiivistämisen Virtaluoto (2015, s. 59) tuo esiin myös omassa tutkimuksessaan. Hän näkee sen keinona vahvistaa taitoja ja lisätä arvoa, jonka tekniset viestijät osaamisellaan tuovat organisaatioihin (Virtaluoto, 2015, s. 59). Tässä tutkielmassa en ota verkostoitumista huomioon teknisen viestinnän vahvistamisen keinona, koska tarkastelen teknistä viestintää yhden organisaation IT-henkilöstön osana työtään suorittamana toimintana. Kaikki edellä tarkastellut kolme muuta Virtaluodon ja muiden (2016, s. 527) esiin nostamaa keinoa eli yhteyden tiivistämisen, selkeämmän työnjaon sekä tehokkaamman palautteen käyttäjiltä kuitenkin huomioin potentiaalisina tapoina IT-

henkilöstön teknisen viestinnän vahvistamiseksi. Näitä keinoja tarkastelen aineiston analysoinnin yhteydessä luvussa 4.

3 Teknisen viestinnän toiminnan ulottuvuuksia

Teknistä viestintää tarkasteltaessa ja määriteltäessä esiin nousee sen kytkeytyminen toimintaan, kuten edellä luvussa 2 esitettiin. Tässä luvussa keskitytään toiminnan eri ulottuvuuksien havainnoimiseen, koska tässä tutkielmassa tarkastelen teknistä viestintää erityisesti tästä toiminnan näkökulmasta. Tarkastelen erityisesti toiminnan teoriaa ihmisen toiminnan tutkimiseen keskittyvänä viitekehyksenä ja teknisen viestinnän tutkimista sen avulla. Käsittelen toiminnan teorian soveltamista yleisesti toiminnan tutkimiseen, teknisen viestinnän tutkimiseen, sekä erityisesti tämän tutkimuksen aiheen tutkimiseen. Jotta voidaan hahmottaa, miten juuri toiminnan teoria soveltuu tähän tutkimukseen, on huomioitava, mistä eri teoreettisista näkökulmista aihetta on ylipäänsä tarkasteltu. Tästä syystä annan lyhyen katsauksen teknisen viestinnän tutkimuksessa käytetyistä menetelmistä ennen toiminnan teoriaan siirtymistä.

Teknistä viestintää on tutkittu monia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen (McNely ja muut, 2015, s. 2). McNelyn ja muiden (2015, s. 2) mukaan menetelmät ovat myös edistyneet huomattavasti, kuten myös teknisen viestinnän käytännöt 1990-luvun lopulta lähtien. Teknisen viestinnän työkaluja, teknologioita ja paikkoja sekä niiden kehitystä on tutkittu sosiokulttuuristen ja assosiatiivisten teorioiden avulla sekä materialistisilla lähestymistavoilla (McNely ja muut, 2015, s. 3–6).

Sosiokulttuurisissa teorioissa teknisen viestinnän tarkastelu pohjautuu siihen, että toimintaa tarkastellaan tiettyssä kontekstissa tapahtuvana (McNely ja muut, 2015, s. 2). Teknisen viestinnän tutkimuksessa käytetyksi sosiokulttuuriseksi teoriaksi McNely ja muut (2015, s. 3) nostavat esiin toiminnan teorian (activity theory). Toiminnan teoria mahdollistaa tiettyyn kontekstiin sijoittuvan teknisen viestinnän sekä siihen liittyvien toimijoiden ja esimerkiksi välineiden välisen suhteen tarkastelun (McNely ja muut, 2015, s. 3–4).

Assosiatiivisia teorioita hyödynnetään McNelyn ja muiden (2015, s. 4) mukaan silloin, kun analysoinnissa keskiössä on inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden tutkiminen osana systeemiä. Sosiokulttuurisiin teorioihin verrattuna assosiatiivisissa teorioissa

potentiaalisten teknisen viestinnän kontekstit ja toimijat ovat näin ollen laajempia. Yksi tällainen assosiatiivinen teoria on toimijaverkkoteoria (actor-network theory) (McNely ja muut, 2015, s. 4).

Sosiokulttuurisista ja assosiatiivisista teorioista poiketen materialistissa lähestymistavoissa korostuu inhimillisten ja ei-inhimillisten tekijöiden välisten suhteiden tasasuhtaisuus. Koska tutkielmani tarkastelun kohteena on tiettyyn ympäristöön sijoittuva tekninen viestintä, jota suorittaa tietyt toimijat tietyillä välineillä ja teknologioilla, teoreettinen lähestymistapa tutkimukseen on sosiokulttuurinen. Lähestyn teknistä viestintää sosiokulttuurisista teorioista nimenomaan toiminnan teorian avulla, koska tarkastelun keskiössä on toiminta.

3.1 Toiminnan teoria tutkimusmenetelmänä

Toiminnan teoria (activity theory) on 1920-luvun Venäjällä kehitetty monitieteinen viitekehys (Engeström, 2008, s. 28). Sen kehittäjänä voidaan pitää Lev Vygotskya, sekä hänen työtään jatkaneita Aleksei Leontevia ja Alexander Luria (Kuutti, 1995, s. 22). Viitekehysten avulla ihmisen toimintaa pyritään kuvaamaan kontekstuaalisena, historiallisena ja kulttuurisena ilmiönä, joka on alituisessa kehityksessä (Kaptelinin ja Nardi, 2006, s. 11). Pyrkimys perustuu viitekehysten lähtökohtiin, joiden mukaan ihmismielen ymmärtäminen tapahtuu ihmisen ja maailman vuorovaikutuksen kautta ja tämä vuorovaikutus on sosiaalisesti ja kulttuurisesti määrittynyttä (Kaptelinin ja Nardi, 2006, s. 6). Vuorovaikutuksen eli toiminnan sosiaaliset ja kulttuuriset sidokset puolestaan on käsiteltävissä viiden toimintaa kuvaavan pääperiaatteen avulla. Kaptelinin ja Nardin (2006, s. 66–72) mukaan nämä periaatteet ovat kohteellisuus (object-orientedness), toiminnan hierarkkinen rakenne (hierarchical structure of activity), sisäistäminen ja ulkoistaminen (internalisation and externalisation), välittyminen (mediation) sekä kehitys (development).

Kohteellisuus Kaptelinin ja Nardin (2006, s. 66) mukaan kuvaa sitä, miten kaikki ihmisen toiminta kohdistuu johonkin kohteeseen. Kohde paitsi motivoi ja ohjaa toimintaa, on

myös se, johon toiminta lopuksi kiteytyy (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 66). Tästä syystä kohteiden analysointi on välttämätöntä ihmisen toiminnan ymmärtämiseksi (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 66).

Toiminnan hierarkkinen rakenne puolestaan viittaa siihen, että toiminta voidaan jakaa kolmeen tasoon, jotka ovat toiminta (activity), teot (action) ja toimenpiteet (operations) (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 67–68). Toiminta on rakenteen ylin taso ja se on olemassa tiettyjen tavoitteiden saavuttamisen takia. Toimija pyrkii tälle toiminnan tasolle ja siten tavoitteisiinsa tietyillä teoilla. Nämä teot voidaan edelleen jakaa toimenpiteisiin, jotka ovat tekoja rutiininomaisempia ja niitä ohjaavat erilaiset olosuhteet (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 68).

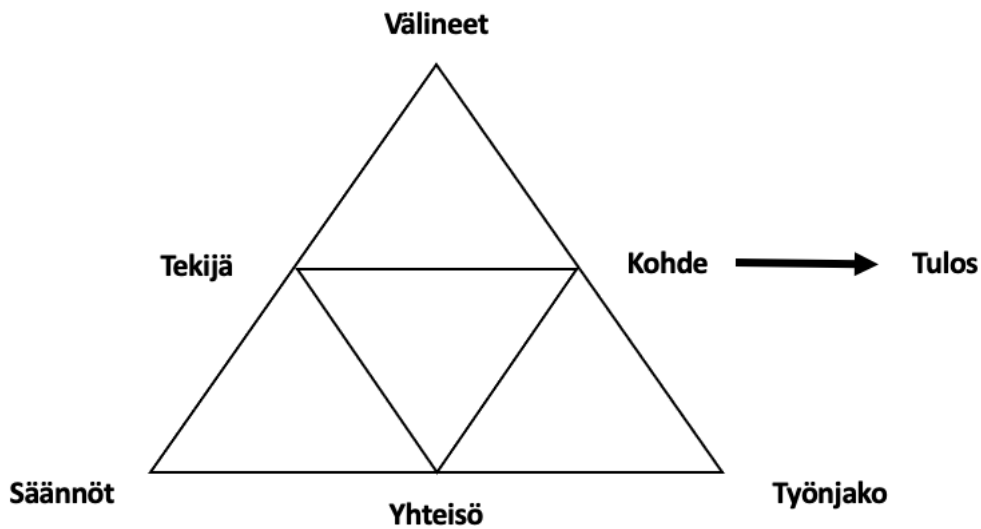
Sisäistäminen ja ulkoistaminen ovat prosesseja, jotka ohjaavat toimintaa yhdistäen ihmismielen sosiaalisesti ja kulttuurisesti määrittäneeseen ympäristöön (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 68). Sisäistäminen liittyy mentaaliin prosesseihin ja ulkoiseen käyttäytymiseen ja käytännössä tarkoittaa toiminnan muuttamista ulkoisesta mielensisäiseksi prosessiksi ilman fyysistä toiminnan kohteiden käsittelyä. Ulkoistaminen puolestaan tarkoittaa sitä, kun mielensisäiset prosessit muutetaan käytännön toiminnaksi (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 70).

Välittyminen tarkoittaa Kaptelininin ja Nardin (2006, s. 70) mukaan sitä, että toimintaan liittyy aina välineitä, joiden kautta vuorovaikutus tapahtuu. Koska vuorovaikutus tapahtuu välineiden kautta, ne voivat myös muokata ja määrittää vuorovaikutusta. Tämän lisäksi välineet heijastelevat Kaptelininin ja Nardin (2006, s. 70) mukaan niiden aiempaa käyttöä. Kun välineen käyttäjä ei ole kyennyt käyttämään sitä tarvitsemaansa asiaan, välinettä on täytynyt kehittää. Kehitys puolestaan tuo esiin, miten toiminta on muokkautunut historian vaikutuksesta. Historian vaikutusta toimintaan on tärkeää analysoida, jotta voidaan ymmärtää toiminnan nykyistä tilaa. Tästä syystä toiminnan teoriassa korostetaan toimintaan liittyvää kehittymistä (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 71).

Toimintaa ja sen kehittymistä tarkastellaan toiminnan teoriassa toiminnan osatekijöiden (components) avulla. Alkuperäisen mallin mukaan nämä osatekijät ovat tekijä, välineet ja toiminnan kohde (Kuutti, 1995, s. 24). Nämä kolme osatekijää muodostavat toiminnalle raamit, joissa toimintaa tarkastellaan. Yksinkertaisen, kolmesta osatekijästä muodostuvan rakenteensa johdosta sitä on kuitenkin kehitelty edelleen. Yksi toiminnan teorian kehittelijöistä on suomalainen Yrjö Engeström, joka koki viitekehysten rakenteen liian yksinkertaiseksi kuvaamaan ihmisen toimintaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä (Kuutti, 1995, s. 24). Engeström laajensi viitekehystä seitsemään osatekijään, jotka ovat:

1. tekijä (subject)
2. toiminnan kohde (object)
3. toiminnan tulos (outcome)
4. välineet (instruments)
5. työnjako (division of labour)
6. yhteisö (community)
7. säännöt (rules) (Engeström, 2008, s. 26).

Laajennettu malli kuvaa, miten toiminnan tutkimuksessa keskitytään toimintaa suorittavaan tekijään tai tekijöihin, joiden toiminnalla on tietty kohde, lopputulos ja siihen käytettävät välineet. Toiminta jakautuu tekijöiden välillä pienemmiksi suorituksiksi ja sitä ohjaa tietyt säännöt. Lisäksi toiminnan kohteeseen on sidoksissa tekijöiden lisäksi yhteisö. Nämä seitsemän osatekijää ovat keskenään jatkuvassa vuorovaikutuksessa ja muodostavat toiminnan teoriaa hyödyntävälle tutkimukselle raamit (Engeström, 2008 s. 26). Toimintaan liittyvää välittyneisyyttä ja osatekijöiden vuorovaikutteisuutta paremmin kuvaakin kuviossa 3 esitetty kolmiomalli.



Kuvio 3. Toimintajärjestelmän malli Engeströmin osatekijöiden mukaisesti.

Kuviossa 3 esitellystä kolmiomallista Engeström käyttää nimitystä toimintajärjestelmä. Kuviossa 3 järjestelmän osatekijöiden välistä vuorovaikutusta kuvataan toisiinsa limittyneillä kolmioilla, joiden kärjissä olevat osatekijät kytkeytyvät yhteen toimintajärjestelmäksi. Tähän rakenteeseen kuuluvien osatekijöiden ja niiden välisen toiminnan tarkastelulla voidaan ymmärtää, miten yksilöt toimivat eri ympäristöissä ja tilanteissa, ja miten he itse näkevät toiminnan ja ovat motivoituneita oppimaan ja käyttämään tiettyjä välineitä toiminnassa (Kain & Wardle, 2005, s. 120). Käytännössä näiden kuviossa 3 kuvattujen osatekijöiden välistä vuorovaikutusta ja niiden muodostamaa toimintajärjestelmää voidaan Engeströmin (2008, s. 27) mukaan tarkastella esimerkiksi koko organisaatioiden tasolla tai sitten rajatummin organisaation osastojen, yksiköiden tai ryhmien tasolla.

Koska nämä osatekijät ovat keskenään vuorovaikutuksessa, niiden välisessä toiminnassa tapahtuu muuntumista ja kehittymistä. Tästä syystä toiminnan tarkastelu näiden osatekijöiden avulla mahdollistaa myös niiden välisten ristiriitojen (contradictions) havaitsemisen, joka edelleen näkyy haasteena toiminnan suorittamisessa tai sen tavoitteiden toteutumisessa (Kain & Wardle, 2005, s. 120). Ristiriitojen tarkastelu on keskeinen osa toiminnan tarkastelua, sillä Engeströmin ja Sanninon (2010, s. 5) mukaan ne paitsi tuovat

esiin toiminnan kehityksen aikana syntyneitä ja kasautuneita jännitteitä, myös kehitysmahdollisuuksia. Tämä johtuu siitä, että ristiriidat muodostuvat sellaisissa toimintajärjestelmän tilanteissa, joissa jokin toiminnan osatekijä kehittyy suhteessa muihin (Engeström, 2008, s. 304–205). Käytännössä tämä voi olla jokin näkökulma tai esimerkiksi väline, joka muuttaa toimintaa ja saattaa aiheuttaa ihmisten väliseen vuorovaikutukseen väärinkäsityksiä. Näin ollen se voi aiheuttaa toimintaan joko ongelmia tai mahdollisuuden innovoinnille ja kehitykselle (Barab ja muut, 2004, s. 208). Engeströmin (2008, s. 5) mukaan juuri ristiriitojen avulla voidaan havaita ja ymmärtää toiminnan innovointi- ja kehitysmahdollisuuksia.

Ristiriitojen esille tuomien toiminnan ongelmien ja toisaalta kehitysmahdollisuuksien avulla voidaan päästä pintapuolisten ongelmien ohi syvemmälle haasteiden juurille (Engeström, 2008, s. 27). Haasteiden juurisyiden ymmärtämisellä voidaan paremmin pohtia myös niiden ratkaisemiseksi tarvittavia tuki- ja kehitystoimenpiteitä. Ristiriitoja tuki- ja kehitystoimenpiteiden muodostamiseksi tarkastelevat esimerkiksi Virtaluoto ja muut (2016, s. 495) tekniseen viestintään keskittyvässä tutkimuksessaan. Tutkimuksessa he tarkastelevat teknisen viestinnän alan historiallisista muutoksista kumpuavia ristiriitoja tavoitteenaan löytää keinoja teknisen viestinnän alan ammattilaisten tukemiseksi.

Teknisen viestinnän lisäksi toiminnan teoriaa on sovellettu muihinkin tutkimusalueisiin, sillä sen avulla tutkijat ovat pyrkineet paremmin ymmärtämään ja selittämään erilaisia tilanteita esimerkiksi koulutus- ja työympäristöissä, sekä löytämään tarvittavia ratkaisuja tilanteisiin (Hung & Wong, 2000, s. 33; Winsor, 1999, s. 200). Onkin huomioitava, että toiminnan teoria ei suoraan tarjoa valmiita ratkaisuja, vaan viitekehyksen, jonka avulla toimintaa voidaan tutkia ratkaisujen löytämiseksi. Koska tässä tutkimuksessa tarkastelen teknistä viestintää toiminnan teorian avulla, perehdytään seuraavaksi toiminnan teoriaan tarkemmin nimenomaan teknisen viestinnän tutkimuksessa.

3.2 Toiminnan teoria teknisen viestinnän tutkimuksessa

Toiminnan teoria on teknisen viestinnän ja siihen liittyvien alojen tutkimuksessa käytetty teoria. Esimerkiksi Kain ja Wardle (2005, s. 113) ovat käyttäneet tutkimuksessaan toiminnan teoriaa viestinnän kurseilla käytettävänä opetuksen työkaluna. Artemeva (2005, s. 389) puolestaan on hyödyntänyt teoriaa viestintäkäytänteiden tutkimiseen insinöörien työssä. Nardin (1996, s. 70) mukaan toiminnan teoria mahdollistaa yleistettävien löydösten tekemisen hyvin tilannekohtaisesta ja kompleksisestakin toiminnasta, ja on siksi käytetty teoria tekniseen viestintään liittyvien alojen, kuten tietokoneavusteisen yhteisöllisen työn sekä ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa. Koska tutkielmassani keskityn toiminnan teoriaan nimenomaan teknisen viestinnän tutkimuksessa, tarkastellaan seuraavaksi tarkemmin teorian käyttöä ja sen käytön syitä tarkemmin juuri teknisen viestinnän tutkimuksessa.

Yksi toiminnan teoriaa teknisen viestinnän tutkimiseen soveltaneista on suomalainen Jenni Virtaluoto. Virtaluoto (2015, s. 69) on tutkimuksessaan soveltanut toiminnan teoriaa tekniseen viestintään selvittäessään teknisen viestinnän kehittymismahdollisuuksia käytännön toiminnassa. Tutkimuksessaan hän perustelee toiminnan teorian soveltuvuutta teknisen viestinnän tutkimukseen sillä, että teoria mahdollistaa juuri muutoksen ja kehityksen tarkasteluun painottuvan näkökulman (Virtaluoto, 2015, s. 69). Virtaluoto (2015) on tutkimuksessaan hyödyntänyt toiminnan teoriaa soveltaneen Engeströmin (2008) mallia, jota myös minä hyödynnän tutkielmassani.

Toiminnan teorian avulla toimintaa voidaan tarkastella missä tahansa kontekstissa, ja mikä tahansa konteksti voidaan nähdä toimintajärjestelmänä. Tästä syystä on oleellista erottaa juuri tekniseen viestintään liittyvän toiminnan osatekijöiden tyypillisiä piirteitä. Tarkastellaan seuraavaksi, mitä osatekijöitä aiemmassa tekniseen viestintään liittyvässä tutkimuksessa on tunnistettu, kun havainnointi on tapahtunut toiminnan teorian viitekehyksen avulla.

Toimintajärjestelmän osatekijöistä on ennen kaikkea on tunnistettava toiminnan tekijät, sillä Engeströmin (2008, s. 27) mukaan toiminnan tarkastelussa korostuu heidän

henkilökohtainen näkökulmansa toimintaan. Virtaluodon (2015, s. 46) tekniseen viestintään liittyvässä tutkimuksessa tekijänä ovat tekniset viestijät. Teknisten viestijöiden tausta Suomessa on Virtaluodon (2015, s. 34) mukaan tyypillisesti englannin kielen, viestinnän tai käännöstieteen opinnoissa teknisten alojen opintojen sijaan.

Teknisten viestijöiden käyttämäksi välineeksi Virtaluodon (2015, s. 57) tutkimuksessa nousee esiin sisällönhallintajärjestelmät (content management tools). Näiden järjestelmien avulla tekniset viestijät tuottavat esimerkiksi käyttöohjeita ja muita teknisiä dokumentteja, jotka voidaan tunnistaa kohteeksi, koska toiminta kiteytyy niihin (Virtaluoto, 2015, s. 44). Tässä korostuu sekä välineiden että toiminnan kohteen osalta hyvin perinteinen näkemys teknisten viestijöiden toiminnasta. Sen sijaan laajemmin teknisen viestinnän parissa työskenteleviä tutkinut Rosselot-Merritt (2020, s. 50–57) on tunnistanut alan toiminnaksi dokumentoinnin lisäksi teknisistä asioista viestimisen ja esittänyt välineiksi hallintajärjestelmien lisäksi esimerkiksi sähköpostin, verkkosivut, tekstiviestin, sosiaalisen median ja erilaiset neuvottelu- ja kokousalustat.

Toiminnan tulos puolestaan voi olla tarkoitettu tai tahaton (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 500). Teknisessä viestinnässä se liittyy käyttäjien tarpeisiin vastaamiseen. Esimerkiksi käyttöohjeen avulla voidaan pyrkiä täyttämään käyttäjän tietotarve tietyn laitteen tai järjestelmän käyttämisestä. Virtaluodon (2015, s. 64) mukaan toiminnan tulos yhdessä toiminnan kohteen kanssa on ylipäänsä syy sille, miksi teknistä viestintää tuotetaan.

Virtaluodon ja muiden (2016, s. 500) mukaan toiminnan teorian osatekijöistä työnjako käsittää paitsi työhön liittyvän toiminnan jakamisen sen parissa toimivien kesken, myös valtaan ja palkkioihin liittyvän jaon. Virtaluodon (2015, s. 56) tutkimuksessa teknisen viestinnän työnjakoon liittyy keskeisesti paitsi käyttäjät, myös organisaation aiheasiantuntijat. Säännöt puolestaan liittyvät hallitseviin toimintamuotoihin ja yhteisesti sovitujen käytäntöjen noudattamiseen (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 511). Toisaalta säännöt voivat olla myös erilaisia toimintaa ohjaavia epävirallisia sääntöjä, jotka ovat kehittyneet työn tekemisen ja ajan myötä (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 511).

Toimintajärjestelmään liittyy myös yhteisö, johon teknisillä viestijöillä tyypillisesti kuuluu aiheasiantuntijat ja käyttäjät (Virtaluoto, 2015, s. 41). Näillä yhteisöön kuuluvilla toimijoilla on tärkeää tietoa, jota tekniset viestijät Virtaluodon (2015, s. 41) mukaan tarvitsevat viestinnän tuottamiseen. Näin yhteisö teknisessä viestinnässä onkin toimintajärjestelmän osatekijöistä pitkälti yhtenevä työnjaon kanssa.

Edellä on tarkasteltu toiminnan teorian soveltamista teknisen viestinnän tutkimuksessa, sekä perehdytty toiminnan teorian toimintajärjestelmän osatekijöihin aiemmassa tekniseen viestintään keskittyvässä tutkimuksessa. Olen toiminut näin siksi, koska käytän tässä tutkimuksessa toiminnan teoriaa teknisistä asioista viestimisen tutkimiseen. Tämä toiminnan teorian soveltamisen teknisistä asioista viestimisen tutkimiseen olen toteuttanut seuraavassa luvussa 4.

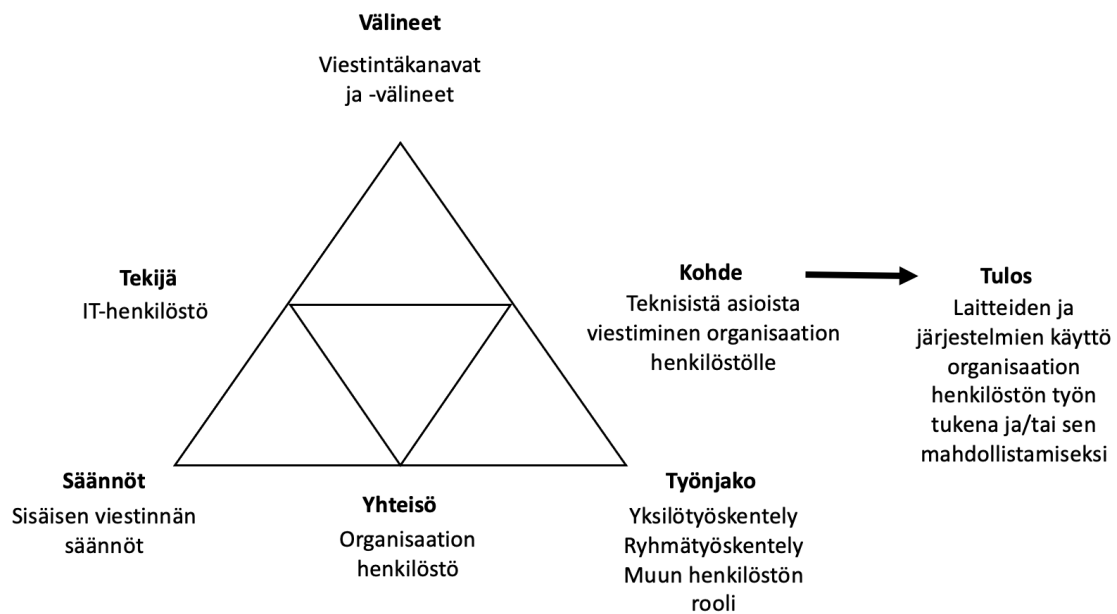
4 IT-henkilöstön tekninen viestintä ja sen tukeminen

Tässä luvussa tarkastelen kohdeorganisaation IT-henkilöstön viestimistä teknisistä asioista sekä tämän toiminnan haasteita ja tukemista analysoimalla keräämääni aineistoa. Tutkimusmenetelmänä käytän teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia ohjaa Engeströmin (2008, s. 26) toiminnan teoriasta kehittänyt toimintajärjestelmän yleinen malli, jonka esittelin luvussa 3.1.

Analyysin avulla pyrin aluksi muodostamaan käsityksen IT-henkilöstön osana työtään suorittamasta viestinnästä liittyen kohdeorganisaation käytössä oleviin teknisiin laitteisiin, järjestelmiin ja palveluihin. Näin voin tarkastella ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni vastatakseni, mitä teknisen viestinnän piirteitä IT-henkilöstön työssä viestimiseen kuuluu. Käytännössä pyrin tähän mallintamalla toimintakontekstia toimintajärjestelmän osatekijöiden sekä teemahaastattelulla ja kyselytutkimuksella keräämäni aineiston avulla. Mallinnuksessa otan huomioon myös toimintaan liittyvät haasteet toisen tutkimuskysymyksen mukaisesti. Toimintakontekstin mallinnuksen jälkeen pyrin tunnistamaan toimintaan liittyvien haasteiden takana olevia ristiriitoja, ja tarkastelemaan kolmannen tutkimuskysymyksen mukaisesti, miten organisaation tarjoama tuki hakee ratkaisuja näihin ristiriitoihin.

4.1 IT-henkilöstön viestimisen analysointi toimintajärjestelmän avulla

Tutkielmassani tarkastelen IT-henkilöstön käsityksiä heidän viestimisestänsä kohdeorganisaation ja IT-henkilöstön työhön sijoittuvan toimintajärjestelmän näkökulmasta. Jotta toimintaa voidaan ymmärtää mahdollisimman kattavasti, tarkastelen toimintaa kaikkien toimintajärjestelmän eri osatekijöiden osalta. Osatekijöiden tarkastelun avulla voin havainnoida niiden välistä vuorovaikutusta ja siihen liittyviä mahdollisia ristiriitoja. Aluksi mallinnan toimintajärjestelmän ja sen oletetut osatekijät.



Kuvio 4. Analysoitavan toimintajärjestelmän oletetut osatekijät.

Kuviossa 4 on esitetty tarkasteltavan toimintajärjestelmän oletetut osatekijät Engeströmin (2008, s. 26) toimintajärjestelmän mallin avulla. Osatekijät olen muodostanut sen perusteella, mihin tiedän toiminnan sijoittuvan eli kohdeorganisaation sisällä tapahtuvaan IT-henkilöstön osana työtään suorittamaan teknisistä asioista viestimiseen. Seuraavissa alaluvuissa tarkastelen kuvassa esitettyjä osatekijöitä. Tämän jälkeen analysoin tarkemmin vielä toimintajärjestelmän ristiriitoja luvussa 4.2. Aineiston tarkastelun jälkeen täydennän kuviota analyysistä esiin nousseiden havaintojen mukaiseksi. Seuraavissa alaluvuissa esitetyt aineistoesimerkit olen valinnut siten, että ne tuovat esiin IT-henkilöstön viestimiseen liittyviä teknisen viestinnän piirteitä tai viestimiseen liittyviä haasteita ja tarpeita. Lisäksi olen luokitellut nämä esimerkit toimintajärjestelmän osatekijöiden mukaisesti, koska analysoin niitä osatekijöihin perustuvissa ryhmissä.

4.1.1 Toiminnan tekijä ja välineet

Tarkastelen aluksi kuviossa 4 esitetyn toimintajärjestelmän tekijää ja välineitä. Toiminnan tekijä on tässä toimintajärjestelmässä kohdeorganisaation IT-henkilöstö. Vaikka

kohdeorganisaation IT-henkilöstön sisällä henkilöstö jakautuu työtehtäviensä perusteella kolmeen ryhmään, tässä heitä tarkastelen yhtenä ryhmänä, joka muodostaa tarkastelun kohteena olevan toimintajärjestelmän tekijän. Tarkastelen aluksi, miten IT-henkilöstö tekniseen viestintään liittyvänä tekijänä eroaa teknisistä viestijöistä. Haastatte- luissa kysyin IT-henkilöstöltä heidän saamastaan koulutuksesta viestintään. Esimerkeissä (1) ja (2) H2 ja H1 kertovat saamastaan koulutuksesta.

- (1) No on siis on ollut varmaan jotain kursseja jo aiemmin tuolla viestinnän puolella tässä eri vuosien aikana, siis semmoset perusjutut että minkälai- nen on hyvä viestintä ja se kielikin minkälaista sen pitäisi olla ja niin sem- moisia on tietysti pohjalla mutta sitten aika paljon tässä vuosien myötä se nyt on tietynlaiseks kokemuksen myötä hioutunut (H2)
- (2) aika vähän on siitä niinkun viestinnästä ja varsinkin tämmöisestä niinku muutosjohtamisesta tavallaan niin ollut niinku koulussakaan erityisesti mitään niinku suurempia opetuksia että kyllä ne on tullut sitten työn kautta toi on maailma hyvin vahvasti (H1)

Molemmissa esimerkeissä (1) ja (2) H2 ja H1 kertovat viestintänsä muovautuneen työn kautta nykyiselleen. H2 kuitenkin mainitsee esimerkissä (1), että koulutusta on ollut saa- tavilla viestinnän puolelta. H1 puolestaan ottaa esille myös organisaation ulkopuolelta saadun koulutuksen kertoessaan, miten ei ole koulussa saanut viestintään juurikaan op- peja. Jos tätä H1 esiin nostamaa seikkaa tarkastellaan suhteessa kirjallisuudesta esiin nousseisiin huomioihin viestinnästä osana IT-henkilöstön koulutusta, voidaan huomata sen olevan linjassa Schriverin (2011, s. 275) huomion kanssa siitä, miten IT-henkilöstön koulutuksesta vain pieni osa huomioi ammatissa viestimisen.

Verrattaessa IT-henkilöstön saamaa koulutusta teknisten viestijöiden viestintää koske- vaan koulutustaustaan, on havaittavissa yhteneväisyyksiä. Virtaluodon (2015, s. 5) mu- kaan Suomessa toimivat tekniset viestijät ovat usein oppineet tekniset taidot työn ohessa. IT-henkilöstön kohdalla työn ohessa on puolestaan opittu viestinnällisiä taitoja. Molempien kohdalla siis korostuu työn kautta oppiminen.

Selvitin IT-henkilöstön viestintätaitoja kyselytutkimuksen avokysymyksellä *Millaiseksi koet työssäsi tarvittavat viestinnälliset tiedot ja taidot*. Tähän kysymykseen eräs vastaaja vastasi esimerkin (3) mukaisesti.

- (3) Pääasiassa ryhmä- ja yhteisöviestintää, jossa kirjallinen viestintä korostuu. Täytyy pystyä tuottamaan selkeää ja helposti ymmärrettävää kieltä asioista, jotka voivat sisältää hankalia ammattitermejä. Täytyy hallita välineet, joilla kussakin tapauksessa viestii.

Esimerkissä (3) vastaaja kertoo, että työssä korostuu kirjallinen viestintä, kyky tuottaa selkeää ja ymmärrettävää kieltä ammattitermejä välttämällä sekä viestintään käytettävien välineiden hallinta. Toimintajärjestelmän välineet ovat niitä fyysisiä esineitä, kuten viestintäkanavia ja -laitteita, joita tekijät käyttävät toiminnan suorittamiseksi (Kain & Wardle, 2005, s. 120). Toiminnan teorian pääperiaatteista ne edustavat välittymistä, sillä toiminta paitsi tapahtuu niiden kautta, on myös niiden muokkaamaa ja määrittämää (Kaptelinin ja Nardi (2006, s. 70). IT-henkilöstön käyttämiksi välineiksi teknisistä asioista viestimiseen esitettiin kuviossa 4 olevan kohdeorganisaation viestintäkanavat ja -välineet. Tarkastellaan seuraavaksi aineiston avulla näitä analysoitavan toimintajärjestelmän välineitä tarkemmin. Esimerkeissä (4) ja (5) H3 ja H1 kertovat työssään viestimiseen käyttämistään välineistä.

- (4) No meillä on tää Yammer, intrassa ja sitten ihan ylipäätään niinku Yammer eri ryhmät yritän jakaa sen viestin sitten moneen ryhmään varmuuden vuoksi jos on tämmöistä tärkeitä kaikkia koskettavaa asiaa ja jos on kohdennettua viestintää eli vaikkapa jollekin pääkäyttäjäryhmälle vaan nyt et esimerkiksi vaikka verkkopalveluissa toi sisällöntuotanto-järjestelmä ei toimi niin sitte siitä on ihan turha laittaa niinku koko talolle viestiä niin sitten saatan laittaa sähköpostilla ihan sitten tietyllä jakeluryhmällä viestiä ja nyt tietysti kun Teams niin sitten sielläkin sitten vaan tiettyyn niinku työtilaan vaikka että on ongelmia. (H3)
- (5) Organisaation sisällä pääpointti viestintään on ollut toi meidän intra että sen kautta ollaan niinku yleensä viestintää laitettu, sitten kriittisyystasojen mukaan jos on niinku todella kriittistä asiaa millä pitää tavoittaa henkilöitä käytetään sähköpostia lisänä ja sitten meillä on myös tekstiviestimahdollisuus että voidaan lähettää tekstiviesti henkilöille (H1)

Viestimiseen käytettäviä välineitä, joita H3 esimerkissä (4) listaa ovat organisaation intranet, sähköposti, Yammer ja Microsoft Teams sekä niissä olevat eri kanavat ja työtilat. Hieman erilaisesta näkökulmasta kanavia tarkastelee H1 esimerkissä (5) lähestyessään kanavia viestittävän asian kriittisyyden perusteella ja listatessaan kanaviksi intranetin, sähköpostin ja tekstiviestin. Toisaalta myös H3 esimerkissä (4) kertoo viestintätilanteiden vaikutuksesta käytettäviin kanaviin. Laajalti organisaation henkilöstöä koskettavat asiat hän jakaa eri kanaviin, kun taas kohdennetumpaa, esimerkiksi tietyille teknisistä pääkäyttäjistä muodostuvalle ryhmälle hän tuottaa viestintää sähköpostitse. Eri viestintäkanavien käyttö on siis tiiviisti yhteydessä viestinnän kohteena olevaan yleisöön.

Esimerkeissä (4) ja (5) esitetyissä välineissä ja kanavissa ei mainita sisällönhallintajärjestelmiä (content management tools) teknisistä asioista viestimiseen käytettävänä välineinä. Sisällönhallintajärjestelmät ovat välineitä, joita tekniset viestijät työssään käyttävät (Virtaluoto, 2015, s. 57). Jos teknistä viestintää kuitenkin tarkastellaan muidenkin kuin pelkästään teknisten viestijöiden työhön kuuluvana, voidaan tunnistaa myös muita välineitä. Esimerkiksi Rosselot-Merritt (2020, s. 50) on esittänyt tekniseen viestintään liittyvässä työssä käytettävän esimerkiksi sähköpostia, verkkosivuja, neuvottelu- ja kokousalustoja ja tekstiviestiä. Nämä ovat myös IT-henkilöstön esimerkeissä (4) ja (5) mainitsemia välineitä.

Tekniseen viestintään kuuluvien välineiden luokitteluun vaikuttaa teknisen viestinnän määrittely. Kun teknistä viestintää tarkastellaan Rosselot-Merrittin (2020, s. 39) tavoin laajasti teknisen viestinnän toimintana, jota suorittavat muutkin kuin tekniset viestijät, toiminnassa käytettävät välineet ovat yhteneväisiä IT-henkilöstön teknisistä asioista viestimiseen käyttämien välineiden kanssa. Kun taas keskitytään rajatusti nimenomaan teknisten viestijöiden tuottamaan tekniseen kirjoittamiseen, välineet painottuvat teknisen viestinnän tuottamiseen käytettäviin sisällönhallintajärjestelmiin.

4.1.2 Toiminnan kohde ja tulos

Kaikella toiminnalla on kohde (Kaptelinin & Nardi, 2006, s. 66). Kaptelininin ja Nardin (2006, s. 66) mukaan kohde on se konkreettinen ilmentymä, joka muodostuu toiminnasta ja sen tarkoituksesta. Engeströmin (2008, s. 89) mukaan juuri kohde on toiminnan todellinen motiivi, sillä se muokkaa toimintaa tiettyyn suuntaan ja määrittää toiminnalle tavoitteen. IT-henkilöstön toiminnan kohteeksi esitettiin kuviossa 4 teknisistä asioista viestiminen. Tarkastellaan tätä olettamusta seuraavaksi aineistoa analysoiden.

Selvitin IT-henkilöstöltä viestimistä yleisesti osana työtehtävien suorittamista kyselytutkimuksessa. Yhteensä kolmestatoista vastaajasta kymmenen vastasi olevansa *täysin samaa mieltä* viestinnän kuulumisesta työtehtävien suorittamiseen. Loput kolme vastaajaa olivat *osittain samaa mieltä*. Tästä voidaan päätellä, että viestintä kuuluu olennaisesti IT-henkilöstön työtehtävien suorittamiseen. Päivittäistä viestiminen osana työtehtävien suorittamista oli yhdellä vastaajista ja viikoittaista viidellä vastaajalla. Loput viisi vastaajaa vastasivat viestivänsä muutaman kerran tai kerran kuussa, tai vielä harvemmin. Vaikka viestintä siis kuuluu olennaisesti IT-henkilöstön työtehtävien suorittamiseen, osa vastaajista viestii useammin ja osa harvemmin. Seuraavaksi tarkastelen viestintää ja nimenomaan teknisistä asioista viestimistä toiminnan kohteena vielä tarkemmin haastattelujen aineistoesimerkkien avulla. Esimerkissä (6) H4 kertoo, miten teknisistä asioista viestiminen on osa hänen työtään.

- (6) Jotta sitä järjestelmää osaa käyttää niin se vaatii tietysti meiltä niin kuin asioista viestimistä eli tietyllä tapaa ohjevideoiden tekemistä tai ohjetekstin kirjoittamista tai ihan ylipäänsä semmoisia tiedotushenkisiä uutisia pitäisi kirjoittaa tai ylipäänsä niinku kouluttaa. (H4)

Esimerkissä (6) H4 kertoo osana työtä tapahtuvan viestinnän olevan järjestelmien käyttöön liittyvien ohjeistusten tekemistä, sekä toisaalta järjestelmiin liittyvää tiedottamista ja niiden käytön kouluttamista. Järjestelmiin liittyvää teknistä tietoa siis viestitään monipuolisesti eri keinoin. Esimerkistä tulee hyvin esiin myös se, miten tänä päivänä teknisen tiedon välittämisessä viestintätuotteina ei ole kyse enää vain fyysisistä tuotteista, vaan

esimerkiksi juuri videoista (Salmela ja Isohella, 2020, s. 50). Esimerkistä onkin pääteltävissä, että IT-henkilöstön osana työtään tuottamat viestintätuotteet vastaavat teknisen viestinnän tuotteita. Lisäksi IT-henkilöstö tuottaa niitä välittääkseen teknistä tietoa käyttäjille, mikä viittaa myös tekniseen viestintään.

Esimerkistä (6) nousee esiin myös haastateltavan osana työtään suorittaman viestinnän perusluonne tukea tarjoavana, mikä on tyyppillistä juuri tekniselle viestinnälle (Johnson-Eilola, 1996, s. 246). Tämä ilmenee esimerkistä siten, että viestinnällä tuetaan muuta suoritettavaa toimintaa, eli tässä tapauksessa organisaation järjestelmien käyttöä, kuten H4 kertoo. Organisaation järjestelmien käyttöön liittyvän osaamisen tukeminen on siis merkittävä syy sille, miksi IT-henkilöstö viestii osana työtään.

Tarkastellaan seuraavaksi, miten IT-henkilöstö kuvailee teknisistä asioista viestimistään. Kuvailuista pyrin selvittämään, miten toiminnan kohde ohjaa viestimistä. Esimerkeissä (7) ja (8) H1 ja H5 kuvailevat toimintaa, jonka kohteena on teknisistä asioista viestiminen kohdeorganisaatiossa.

- (7) Pitää tavallaan monimutkaisia ja hankaliakin asioita pyrkiä kertomaan semmoisessa muodossa, että siitä vastaanottaja ymmärtää, ja sitten niinku myös lyhentää sitä viestiä, että niinku turhia asioita riisua pois sieltä (H1)
- (8) Kun viestitään laajasti organisaatiolle IT-asioita, niitten pitää olla todella niinku yksinkertaisesti ja niinku tavallaan maanläheisesti, kun sinne ei voi laittaa mitään niinku teknistä jargonia (H5)

Esimerkissä (7) H1 kertoo, millaisia asioita on huomioitava viestintää laadittaessa. H1 nostaa esiin asioiden esittämisen ymmärrettävässä muodossa, viestin lyhentämisen sekä turhien asioiden jättämisen pois viestistä. Esimerkissä (8) H5 kertoo myös viestintää laadittaessa huomioitavia asioita erityisesti silloin kun kohteena on IT-asioista viestiminen laajasti organisaatiolle. Viestinnän on oltava ymmärrettävää, maanlähteistä ja jargonia eli ammattikieltä välttävää. Viestiminen asianmukaisin termein ja ymmärrettävästi ovat seikkoja, joita Suojanen (2000, s. 18) korostaa teknistä viestintää määritellessään.

Määrittelyssään Suojanen (2000, s. 18) huomioi lisäksi sen, miten välitettävän tiedon on oltava sellaista, jota viestinnän kohteena oleva yleisö tarvitsee. Myös juuri tämä viestinnän kohteena olevan yleisön huomioiminen tulee ilmi esimerkistä (8), jossa H5 toteaa teknisen ammattikielen välttämisen olevan oleellista viestittäessä laajasti organisaatiolle.

Esimerkeissä (7) ja (8) esiin nousseiden seikkojen huomioiminen viestittäessä ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Päinvastoin niiden huomioiminen voi olla haastavaa, kuten H4 esimerkissä (9) kuvaa.

- (9) kaipaisin just sellaista niinku tiiviiden uutisten kirjoittaminen ja just tavaltaan niitten asioiden selittäminen niin että ei puhuta sille ICT-kehittäjälle vaan enemmänkin just silleen et omille työkavereilleen kertoisi niitä asioita niin siihen ehkä tarvitsisi enemmän tukea miten niitä asioita selittäisi (H4)

Esimerkissä (9) H4 kertoo tarvitsevänsä tukea tiiviiden uutisten kirjoittamiseen sekä viestinnän kohdentamiseen muille kuin hänen oman alansa ammattilaisille. Viestinnän kohdentamiseksi juuri tietyille kohderyhmälle on ymmärrettävä, miksi kohderyhmä tarvitsee tietoa. Näin teknisistä asioista viestimisellä voidaan tavoittaa haluttu tulos. Toiminnan tulos on tavoite, johon toiminnalla pyritään (Kain & Wardle, 2005, s. 120). Näin se myös muodostaa tarkoituksen ja syyn toiminnalle. Kuviossa 4 tarkasteltavan toimintajärjestelmän tulokseksi esitin kohdeorganisaation henkilöstön työtä tukevan tai ylipäänsä työn tekemiseksi tarvittavan laitteiden ja järjestelmien käytön. Tarkastellaan seuraavaksi toimintajärjestelmän tulosta tarkemmin aineistoesimerkein.

- (10) jos haluaa ylipäänsä että joku viesti menee perille oli se sitten että käynnistä koneesi uudelleen että päivitykset menevät läpi niin ne on kuitenkin tosi tärkeitä että joku tietoturva vaikka säilyy tai ylipäänsä että niinku ne ei ole pelkästään se että se järjestelmä pysyy eheänä vaan myös se että ne ihmiset oppii niitä tiettyjä toimintatapoja (H4)

Esimerkissä (10) H4 kertoo, että viestin perille meneminen eli ymmärtäminen on tärkeää paitsi järjestelmän toimivuuden ja tietoturvallisuuden takia, myös uusien toimintatapojen oppimisen takia. Toiminnan kohteen eli teknisistä asioista viestimisen avulla pyritään

siis tähän moniulotteiseen tulokseen, joka on laitteiden ja järjestelmien asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä niiden käyttöön liittyvien toimintatapojen opettaminen. Tämä tulos viittaa kuitenkin nimenomaan tarkoitettuun tulokseen. Tulos voi kuitenkin ihan yhtä hyvin olla tahaton, jolloin tietyn kohteen ohjaaman toiminnan tuloksena seuraa jostain muuta (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 500). Esimerkissä (11) H1 kertoo, miten toiminnan tulos liittyy hänen työhönsä.

- (11) Viestintä on aika hyvin onnistunut silloin jos se niinku uppoaa vastaanottajiin hyvin he osaavat toimia sitten viestin perusteella ja sitten jos se niinkun aiheuttaa hirveästi lisää kysymyksiä ja ihmettelyä niin silloin se on vähän heikommin onnistunutta (H1)

Viestinnän tulos on havaittavissa suoraan vastaanottajien toiminnasta, kuten H1 esimerkissä (11) kertoo. Kun käyttäjät osaavat toimia viestin perusteella, toiminnalla on päästy tarkoitettuun tulokseen. Jos puolestaan viesti aiheuttaa kysymyksiä ja ihmettelyä, se kertoo siitä, että käyttäjät eivät ole saaneet riittävästi tai tarpeeksi ymmärrettävästi tietoa, jota tarvitsevat toimiakseen. Käyttäjät, jotka tarvitsevat tietoa omaa toimintaansa ja toimienpiteiden suorittamista varten ovat Markelin (1996, s. 2) mukaan tyyppillisiä teknisen viestinnän kohderyhmiä. Tämä jälleen vahvistaa IT-henkilöstön osana työtään suorittaman viestinnän tulkitsemista tekniseksi viestinnäksi.

Sitä, että viestinnän vastaanottaja osaa viestinnän perusteella toimia, H1 kuvailee esimerkissä (11) onnistumiseksi. Samalla tavalla toiminnan tulosta arvioi H2 esimerkissä (12).

- (12) jos siinä alkaa koko ajan tulla käyttäjiltä jotain kyselyä mitenkäs tämän kanssa niin sitten on niinku yleensä jossain on vähän niinku puutteita, onko siellä niinku jos on jotain itsepalveluohjeita tai muita niin joko niitä ei ole tai sitten ne on hankalasti ymmärrettävät tai jotain muuta vastaavaa niin tota silloin sitten ei ole vaan jotenkin oikein onnistunut (H2)

Sekä esimerkissä (11) että (12) H1 ja H2 arvioivat viestinnässä onnistumista sen mukaan, miten viestinnän vastaanottajat toimivat viestinnän perusteella ja erottavat sen perusteella onnistumisen ja epäonnistumisen. Tämä esimerkeistä tekemäni havainto on

samansuuntainen IT-ammattilaisten viestintää tutkineiden Karatsoloksen ja muiden (2016, s. 244) esittämän huomion kanssa siitä, miten asiantuntijat osaavat tyypillisesti tunnistaa tehokkaan ja tehottoman viestinnän. Viestinnän tehokkuuden ja tehottomuuden tunnistaminen johtuu siitä, että he tietävät tavoitteet, joihin viestinnällään pyrkivät (Karatsolis ja muut, 2016, s. 244). Tähän edelleen vaikuttaa se, että vaikka IT-ammattilaiset eivät ole viestinnän ammattilaisia, he tuntevat hyvin viestinnän kontekstin.

Tavoitteiden ja viestinnän tarkoituksen tunnistaminen sekä kontekstin tunteminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että IT-henkilöstö pääsisi toiminnallaan aina tarkoitettuun tulokseen. Esimerkissä (13) H3 kuvaa hänen epäonnistuneeksi kokemaansa viestintää ja sen seurauksia.

- (13) epäonnistumisia tulee just kun huomaa ettei ei lueta sitä sisältöä tai sitten mielestäni olen kirjoittanut vaikka todella selkeän viestin ja boldannut sinne moneen kertaan samat asiat ja niistä kysytään että mites tota tää asia vaikka sitten siellä on ihan selkeästi mun mielestä sanottu mutta ehkäpä en ole sitten onnistunut tarpeeksi hyvin (H3)

Esimerkissä (13) H3 kertoo epäonnistumisen liittyvän sisällön lukemattomuuteen tai käyttäjiltä tuleviin kysymyksiin sisällöstä. Tällaiset tilanteet H3 luokittelee epäonnistumiksi, kuitenkin välttämättä ymmärtämättä, mistä lukemattomuus tai kysymykset viestin sisällöstä johtuvat. Karatsolis ja muut (2016, s. 246) selittävät tätä sillä, että viestinnän tavoitteiden ja kohderyhmän ymmärtäminen ei tarkoita, että viestinnän tehokkuutta tai siinä onnistumista ja epäonnistumista osattaisiin analysoida. Analysointi on kuitenkin oleellista, jotta viestinnän tuottaminen ja välittäminen juuri valitulle kohderyhmälle onnistuu.

4.1.3 Toiminnan työnjako, säännöt ja yhteisö

Toimintajärjestelmässä yhteisöön kuuluvat kaikki ne, jotka jakavat toiminnan kohteen (Kuutti, 1995, s. 24). Yhteisö on siitä merkittävä toimintajärjestelmän osatekijä, että sen tieto, kiinnostukset ja esimerkiksi tavoitteet Kainin ja Wardlen (2005, s. 120) mukaan

vaikuttavat tekijöiden suorittamaan toimintaan. Koska tutkielmassani toiminnan tarkastelu rajautuu kohdeorganisaation sisällä tapahtuvaan toimintaan, IT-henkilöstön toimintaan liittyvä yhteisö kattaa kohdeorganisaation henkilöstön. Henkilöstö toimii myös teknisen viestinnän käyttäjinä. Tässä tutkielmassa en huomioi tämän yhteisön ulkopuolisia käyttäjiä. Seuraavassa esimerkissä (14) H2 kertoo, keitä kaikkia kohdeorganisaation henkilöstöön yhteisönä kuuluu.

- (14) joo meillä on jokaisessa tuommoisessa tietojärjestelmässä tai sitten tällöisessä palvelussa mikä tulee meidän kautta niin siellä on monessa takana semmoiset käyttäjäryhmät ja siellä yleensä joku substanssipuolen henkilö omistaa niinku vaikka jonkun henkilöstöhallinnon järjestelmän ja sit siihen liittyy pääkäyttäjiä (H2)

Esimerkissä (14) H2 kertoo, miten organisaation käytössä olevien tietojärjestelmien ja muiden IT-yksikön kautta tulevien palvelujen toimintaan liittyy käyttäjäryhmiä, substanssipuolen henkilöitä sekä pääkäyttäjiä. Kaikki H2 luettelemat ryhmät ja henkilöt kuuluvat IT-henkilöstön toimintaan liittyvään yhteisöön. Seuraavaksi peilaan näitä esimerkissä (14) mainittuja toimintaan liittyviä yhteisöjä teknisten viestijöiden toiminnan yhteisöihin, joita Virtaluoto (2015, s. 41) on tutkimuksessaan tarkastellut.

Teknisten viestijöiden toimintaan keskittyvässä tutkimuksessaan Virtaluoto (2015, s. 41) on esittänyt yhteisöksi käyttäjät ja aiheasiantuntijat. Molemmissa siis käyttäjät ovat keskeinen yhteisö. Yhteisöstä myös aiheasiantuntijat on yhdistettävissä esimerkissä (14) mainittuihin substanssipuolen henkilöihin. Näillä substanssipuolen eli kohdealan ammattilaisilla voi olla sellaista tietoa, jota IT-henkilöstö tarvitsee toimintansa suorittamiseen eli esimerkiksi esimerkissä (14) mainitusta henkilöstöhallinnon järjestelmästä viestimiseen. Tästä syystä Virtaluoto (2015, s. 41) esittääkin yhteisön olevan se toimintajärjestelmän osatekijä, jolta tekniset viestijät tarvitsevat apua eri näkökantojen huomiointiseksi viestinnässään.

Esimerkissä (15) H1 tuo esiin vielä yhden toimintaan liittyvän yleisön tuodessaan esiin toiminnan erityisesti projekteihin liittyen.

- (15) jos niinkun projektiin saa oikean ammattilaisen mukaan – – niin kylhän se viestintä on niinku ihan oikeesti eri tasolla kuin se että mä olisin itse lähentynyt sitä tekemään ja miettimään että kyllä niinkun viestintäammattilaisen jälki kuitenkin näkyy siinä viestin selkeydessä ja siinä sisällössä (H1)

Esimerkissä (15) H1 nostaa esiin viestintäammattilaiset osana toimintaan liittyvää yhteisöä. Kohdeorganisaatiossa toimii siis myös viestintäammattilaisia, jotka ovat osa IT-henkilöstön toimintaa. Tässä esimerkissä (15) H1 esittää viestintäammattilaiset kuitenkin paitsi toimintajärjestelmän yhteisöön, myös työnjakoon kuuluvana hänen selittäessään, miten viestintäammattilaisen jälki näkyy viestin selkeydessä ja sisällössä. Työnjako toimintajärjestelmässä on Kain ja Wardlen (2005, s. 120) mukaan sitä, miten toiminta on jaettu siihen osallistuvien toimijoiden kesken. Työnjako määrittää paitsi kunkin toimijan yksilöllistä roolia, myös ryhmän eri roolien yhteistoimintaa.

Viestintäammattilaisen roolia nimenomaan toiminnan työnjakoon liittyen tarkastelee myös H4 esimerkissä (16).

- (16) just olisi joku viestintäasiantuntija kenen kaa vois vaikka pallotella sitä vaikka projektin alussa enemmän sitä viestintäsuunnitelman tekemistä että miten sen niinku voisi rakentaa siihen projektiin liittyvän viestinnän koska itse elää tietysti siinä omassa kuplassaan ja ei välttämättä aina näe niitä hyviä keinoja miten asiasta viestiä (H4)

Esimerkissä (16) H4 kertoo tarvitsevänsä sparrausta eli keskusteluluontoista neuvontaa viestimisensä tueksi. Esimerkissä (16) ilmeneekin hyvin, miten viestintäasiantuntijaa tarvitaan mukaan työnjakoon. Yhteistyön tarpeen ja toimintaan liittyvän työnjaon H4 puolestaan perustelee tunnistamallaan haasteilla, jotka liittyvät viestinnän rajautuneeseen tarkasteluun juuri oman ammattialan näkökulmasta.

Peilataan seuraavaksi IT-henkilöstön ja organisaation viestintäasiantuntijoiden työnjakoa teknisten viestijöiden toimintaan liittyvään työnjakoon. Teknisten viestijöiden toimintaa toimintajärjestelmän avulla tarkastellut Virtaluoto (2015, s. 56) nostaa esiin

organisaation aiheasiantuntijat ja käyttäjät osana teknisten viestijöiden toiminnan työnjakoa. Työnjaon osalta tässä tutkimuksessa IT-henkilöstö ei nosta esiin substanssipuolen henkilöitä, jotka he kuitenkin nimesivät kuuluvaksi toimintajärjestelmän yhteisöön. Yhteys teknisten viestijöiden ja IT-henkilöstön toiminnan työnjaon välillä on kuitenkin havaittavissa. Virtaluoto ja muut (2016, s. 517) esittävät aiheasiantuntijoiden olevan osa teknisten viestijöiden toiminnan työnjakoa, sillä tekniset viestijät tarvitsevat heiltä tietoa tuottamaansa teknistä viestintää varten. IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden kohdalla asetelma on puolestaan se, että IT-henkilöstö edustaa viestintäasiantuntijoille periaatteessa aiheasiantuntijoita, joilla on tietoa organisaation käytössä olevista laitteista, järjestelmistä ja palveluista, mutta ei välttämättä niitä viestinnällisiä keinoja, joita tarvitsevat viestimiseen. Näin ollen he tarvitsevat viestintäasiantuntijoilta tietoa näistä keinoista. Käyttäjät tai tarve heidän osallistamiseensa työnjakoon liittyen ei nouse esiin esimerkistä (16).

Esimerkissä (16) H4 viittaa työnjakoon viestintäammattilaisten kanssa nimenomaan projektien osalta. Tätä projekteihin liittyvää työnjakoa ja niissä viestimistä tarkastelee myös H3 esimerkissä (17), joten perehdyn seuraavaksi tarkemmin siihen.

- (17) Jos on ihan tällainen isompi projekti niin siihen meillä ainakin vaaditaan että pitää olla nykyään tehtynä viestintäsuunnitelma ja siinä sitten tarkemmin määritetään että mitä minkälaista viestintää tehdään kuka viestii että ihan nimet määritetään niin jos tosiaan on ihan tämmöinen kunnan projektisuunnitelma (H3)

Esimerkissä (17) H3 kertoo projekteihin liittyvästä viestinnästä ja työnjaosta. Hänen mukaansa isommissa projekteissa vaaditaan, että tehdään viestintäsuunnitelma ja suoritetaan työnjako nimittämällä vastuut. Isommissa projekteissa työnjakoon ja viestimiseen liittyy siis sääntöjä. Nämä säännöt ovat toimintajärjestelmässä Kain ja Wardlen (2005, s. 120) mukaan erilaisia tapoja ja sopimuksia, joita ihmiset noudattavat. Nämä säännöt voidaan nähdä eräänlaisena suodattimena, jonka kautta toiminta välittyy. Virtaluodon ja muiden (2016, s. 511) mukaan säännöt voivat olla joko yhteisesti sovittuja virallisempia

sääntöjä tai toimintaa ohjaavia epävirallisempia sääntöjä, jotka ovat kehittyneet ajan myötä.

Edellä olen tarkastellut toimintajärjestelmän eri osatekijöiden osalta toimintaa, jota IT-henkilöstö osana työtään suorittaa, ja pyrkinyt vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni siitä, mitä teknisen viestinnän piirteitä IT-henkilöstön työssä viestimiseen kuuluu. IT-henkilöstön osana työtään suorittaman teknisistä asioista viestimisen olen osoittanut monen toimintajärjestelmän osatekijän kohdalla olevan yhtenevä teknisen viestinnän kanssa. Esimerkkejä analysoidessani olen havainnut toimintaan liittyvän kuitenkin myös haasteita. Näitä haasteita eli toimintajärjestelmän osatekijöissä ja niiden välillä olevia ristiriitoja tarkastelen seuraavaksi luvussa 4.2.

4.2 Toimintaan liittyvä tuki ja ristiriidat

Koska toimintajärjestelmässä tapahtuva toiminta on alituisessa kehityksessä, on olennaista tarkastella järjestelmän osatekijöissä sekä niiden välillä olevia ristiriitoja (Engeström, 2008, s. 205). Edellisessä luvussa 4.1 analysoin aineistoesimerkkien avulla tarkasteltavan toimintajärjestelmän osatekijöitä ja niihin liittyviä haasteita. Nämä haasteet voidaan tulkita toimintajärjestelmässä ristiriidoiksi, sillä ne ilmentävät toiminnan muutos- ja kehitystarpeita. Toiminnan teorian mukaisesti niitä ei ole syytä nähdä ongelmina tai konflikteina, vaan osatekijöiden välisinä jännitteinä, jotka toimivat lähteinä innovoinnille ja kehittämiselle (Engeström, 2008, s. 205). Ristiriitojen ymmärtämiseksi syvennyn niihin tässä luvussa vielä seikkaperäisemmin.

4.2.1 IT-henkilöstön kokemukset tarjotusta tuesta

Kohdeorganisaation IT-henkilöstölle järjestettiin marraskuussa 2021 työpaja, jonka tarkoituksena oli tarjota heille ohjeita ja neuvoja työssä viestimiseen. Työpajan lisäksi IT-henkilöstö sai käyttöönsä kirjallisia ohjeita ja malleja hyödynnettäväksi käytännön

viestimisen tueksi. Alkuvuodesta 2022 järjestin IT-henkilöstölle kyselytutkimuksen, jonka avulla selvitin heidän kokemuksiansa viestinnän tukemiseksi tarjotuista keinoista sekä yleisesti viestinnän roolista osana IT-henkilöstön työtä. Koska haastatteluihin osallistui vain kuusi IT-henkilöstön edustajaa, kyselytutkimuksella kartoitin näitä kokemuksia ja viestinnän roolia laajemmalla joukolta.

Haastatteluiden lisäksi selvitin myös kyselyllä IT-henkilöstöltä kokemuksia tuen tarpeesta ja sen saamisesta. Tein näin siksi, koska haastatteluissa tuen tarvetta ja saamista selvitin vain haastateltavien subjektiivisesta näkökulmasta ja ennen järjestettyä tukea. Näin pystyin muodostamaan laajemman käsityksen IT-henkilöstön tuen tarpeesta ja sen saamisesta. Yleisesti tuen tarve ja sen saaminen koettiin taulukossa 1 esitettyjen vastausten mukaisesti.

Taulukko 1. Tukitarpeet ja tuen toteutuminen.

Väittäjä	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Koen tarvitsevani tukea viestimiseen organisaation sisällä osana työtehtävieni suorittamista	1	6	4	1	1	0
Saan tukea viestimiseen sitä tarvitessani	7	4	2	0	0	0

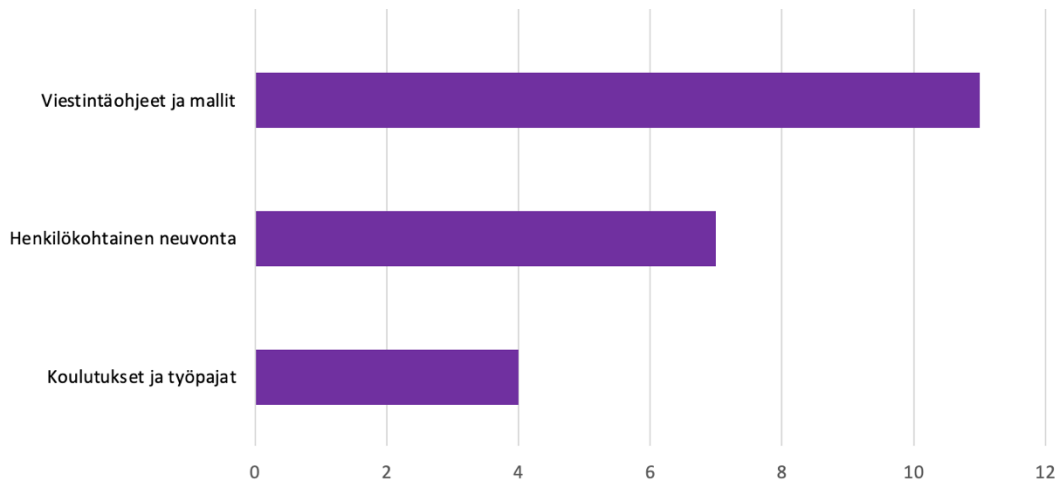
Taulukossa 1 esitetystä vastauksien jakautumisesta selviää, että kaikki vastaajat eivät kokeneet tarvitsevansa tukea, kun taas noin puolet vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä tuen tarpeesta. Suurin osa vastaajista myös koki saavansa tukea sitä tarvitessaan eikä kukaan vastaajista ollut eri mieltä siitä, etteikö tukea saisi sitä tarvitessaan. IT-henkilöstön osana työtään suorittama viestintä ja siihen liittyvät tarpeet on siis organisaatiossa huomioitu. Tarpeiden huomioimisen lisäksi tarjottu tuki myös pääsääntöisesti vastaa tarpeisiin, kuten taulukossa 2 esitetystä vastauksien jakautumisesta selviää.

Taulukko 2. Mallien ja ohjeiden hyödyntäminen sekä tuen vastaaminen tarpeisiin.

Väittäjä	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Hyödynnän organisaation tarjoamia malleja ja ohjeita viestinnän tueksi viestiessäni organisaation sisällä	6	5	2	0	0	0
Organisaation tarjoama tuki työssäni viestimiseen vastaa tarpeitani	6	5	1	0	0	1

Taulukossa 2 esitetyistä vastauksista on havaittavissa, että suurin osa vastaajista on *täysin samaa mieltä* tai *osittain samaa mieltä* siitä, että organisaation tarjoama tuki vastaa heidän tarpeisiinsa. Vastaajat myös hyödyntävät organisaation tarjoamia malleja ja ohjeita viestiessään organisaation sisällä. Organisaation tarjoamien mallien ja ohjeiden hyödyntämisen lisäksi kysyin IT-henkilöstöltä organisaation järjestämiin viestintätukea tarjoaviin koulutuksiin osallistumisesta. Aktiivisesti koulutuksiin osallistumisesta *täysin samaa mieltä* ilmoitti olevansa kolme vastaajaa ja *osittain samaa mieltä* kahdeksan vastaajaa. Loput kaksi vastaajaa eivät olleet samaa eikä eri mieltä.

Näitä IT-henkilöstön pääosin tasaisesti jakautuneita vastauksia siitä, miten he paitsi hyödyntävät organisaation tarjoamia malleja ja ohjeita sekä osallistuvat koulutuksiin, myös kokevat tämän tuen vastaavan heidän tarpeisiinsa, selittää alla olevasta kuvioista 5 ilmevä tarjotun tuen monipuolisuus. IT-henkilöstölle tarjotaan tukea viestintäohjeiden ja mallien, henkilökohtaisen neuvonnan sekä koulutusten ja työpajojen muodossa. Kyselytutkimuksessa selvitin IT-henkilöstöltä, mitkä näistä tukikeinoista tukee heidän viestimistensä parhaiten. Tulokset on esitetty alla olevassa kuviossa 5.



Kuvio 5. Viestimistä parhaiten tukevat keinot.

Vastaajat kokivat, että organisaation tarjoamasta tuesta parhaiten viestimistä tukee viestintäohjeet ja mallit, jonka kolmestatoista vastaajasta valitsi yksitoista vastaajaa. Tämän lisäksi henkilökohtaisen neuvonnan valitsi seitsemän vastaajaa ja koulutukset ja työpajat neljä vastaajaa. Kaikille viestintää eri tavoin tukeville keinoille on siis käyttäjänsä kohdeorganisaation IT-henkilöstössä. Lisäksi vastauksista on pääteltävissä, että useampi vastaaja kokee keinoista useamman kuin yhden tärkeäksi viestintäänsä tukevaksi keinoksi.

4.2.2 IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden työnjaon selkeyttäminen

Vaikka edellä esitetyistä kyselytutkimuksen vastauksista voi päätellä, että IT-henkilöstö pääsääntöisesti saa tukea viestimiseen, hyödyntää tarjottua tukea ja lisäksi kokee sen vastaavan tarpeitaan, täysin yhteneviä vastaukset eivät ole. Vastauksista on huomioitava esimerkiksi se, että vaikka organisaation tarjoamaan tukeen ollaan tyytyväisiä, sitä ei kuitenkaan täysin hyödynnetä. Syitä tuen hyödyntämättömyydelle nouseekin esiin avokysymysten vastauksista, joita on kuvattu seuraavissa esimerkeissä (18), (19) ja (20).

- (18) Siitä usein puuttuu konkretia ja/tai arkea helpottava osuus. Se myös on muuttunut, eikä muutoksista ole informoitu

- (19) Viestintäsuunnitelmien laatimiseen projektien yhteydessä saa ihan hyvin tukea, mutta esimerkiksi arkityön viestimiseen toivoisi saavan enemmän vinkkejä.
- (20) Käytännön esimerkkejä esimerkiksi mikrokoulutusten kautta

Sekä esimerkin (18) että (19) vastauksissa nousee esiin tuen puutteellisuus erityisesti arjen työssä viestimiseen. Esimerkissä (18) vastaaja viittaa myös tuen konkreettisuuden puuttumiseen, mitä ilmentää myös esimerkki (20), jossa vastaaja toivoo saavansa viestinnän tukemiseksi käytännön esimerkkejä. Koska IT-henkilöstölle järjestettiin työpaja ja tarjottiin tukea viestimiseen eri keinoin loppuvuodesta 2021 ja nämä esimerkeissä (18), (19) ja (20) kuvatut haasteet tukeen liittyen ovat ilmenneet alkuvuodesta 2022 järjestetyn kyselytutkimuksen vastauksissa, on pääteltävissä, että tarjottu tuki ei ole täysin vastannut IT-henkilöstön tarpeisiin. Jotta tarjottavaa tukea voidaan kehittää konkreettisemmaksi ja myös arjen työssä viestimisen tukemisen huomioivaksi, on selvitettävä, miten tuen tarjoamisen osalta tulisi toimia, että se vastaisi paremmin IT-henkilöstön tarpeisiin.

Kuten esimerkissä (19) vastaaja kertoo, projektien yhteydessä tukea saa hyvin. IT-henkilöstön työhön kuuluvat projektit ja niissä viestiminen nousi esiin myös jo luvussa 4.1.3. Haastatteluaineiston perusteella vaikuttaa siltä, että projekteihin ja niissä viestimiseen liittyy tarkka työnjako sekä säännöt. Lisäksi projektien työnjakoon ilmeni liittyvän osin myös viestintäasiantuntijat. Tähän tarpeeseen saada tukea viestintäasiantuntijoilta projektien yhteydessä on organisaation tarjoamalla tuella vastattu, sillä haastatteluissa tällaista apua projektien viestintäsuunnitelmien tekoon vielä kaivattiin. Tätä viestinnän puolelta saatavaa tukea tarvittaisiin kuitenkin projektien lisäksi myös arjen työhön. IT-henkilöstön tukemiseksi ja siten teknisen viestinnän vahvistamiseksi tulisi siis vahvistaa työnjakoa IT-henkilöstön ja organisaation viestintäasiantuntijoiden välillä.

IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden välisen työnjaon vahvistamisen tarpeeseen vaikuttaa epäselvä rajanveto siitä, minkälaisissa tilanteissa IT-henkilöstölle on tarjottavissa tukea esimerkiksi viestintäasiantuntijoiden toimesta. Kun työnjakoon liittyvää epäselvyyttä tarkastellaan toimintajärjestelmässä, se voidaan määritellä ristiriidaksi.

Ristiriita heijastelee samaa ilmiötä, joka teknisten viestijöiden ja aiheasiantuntijoiden väliseen työnjakoon liittyy. Virtaluodon ja muiden (2016, s. 517) mukaan teknisten viestijöiden ja aiheasiantuntijoiden välinen työnjako on sitä, että tekniset viestijät saavat teknisen tiedon tuottamiseen tarvitsemaansa tukea ja tietoa aiheasiantuntijoilta. Tämän tiedon ja tuen vaihdannan onnistumiseksi työnjaon on oltava selkeää. Tämä pätee myös IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden väliseen toimintaan, sillä IT-henkilöstö tarvitsee viestinnällistä tietoa ja tukea viestintäasiantuntijoilta toiminnan kohteeseen ja siten tavoiteltuun tulokseen pääsemiseksi. Vaikka ristiriita liittyy siis työnjaon sisällä oleviin epäselvyyksiin, se vaikuttaa myös toiminnan kohteeseen ja siten myös tulokseen, koska toimintajärjestelmässä osatekijät ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa.

Koska kaikki ristiriidat Engeströmin (2008, s. 205) mukaan toimivat muutoksen ja kehityksen lähteinä kuten luvun 4.2 alussa esitettiin, ei tätä työnjakoon liittyvää ristiriitaa tule nähdä ongelmana. Selkeämpi työnjako voidaan nähdä yhtenä keinona vahvistaa teknistä viestintää organisaatioissa (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 527). Vaikka Virtaluodon ja muiden (2016, s. 56) tutkimuksessa työnjako keskittyy teknisten viestijöiden ja aiheasiantuntijoiden väliseen työnjakoon, myös IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden välisen työnjaon selkeyttäminen voidaan nähdä keinona vahvistaa teknistä viestintää, sillä työnjaossa osoitettu riippuvuussuhde heijastelee teknisten viestijöiden ja aiheasiantuntijoiden riippuvuussuhdetta tiedon ja tuen tarpeesta. IT-henkilöstön ja kohdeorganisaation viestintäasiantuntijoiden työnjaon selkeyttämisellä voitaisiin siis vastata paremmin IT-henkilöstön tuki- ja tietotarpeisiin viestintään liittyen ja siten myös vahvistaa heidän osana työtään suorittamaansa teknistä viestintää.

4.2.3 Palautteen saaminen yhteisöltä

Kuten edellä työnjakoon liittyvää ristiriitaa tarkastellessa nousi esiin, se on yhteydessä kohteeseen ja siten toiminnan tulokseen. Vaikka IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden välisen työnjaon selkeyttäminen voidaan nähdä keinoksi vahvistaa teknistä viestintää, on kuitenkin muistettava, että toimintaan liittyy myös viestinnän kohderyhmänä

olevat käyttäjät. Ilman tietoa heidän tarpeistaan ei tiettyyn kohteeseen kiteytyvällä toiminnalla voida päästä tulokseen, jossa käyttäjät voivat ymmärtää teknistä tietoa ja käyttää sitä omiin tarpeisiinsa. Käyttäjät ja heidän tarpeensa siis vaikuttavat toimintaan. Kun tämä huomioidaan Kainin ja Wardlen (2005, s. 120) esittämässä määritelmässä siitä, että tiedolla, tavoitteilla tai kiinnostuksillaan toimintaan vaikuttaa yhteisö, voidaan käyttäjien nähdä edustavan yhteisöä.

Luvussa 4.1.3 haastatteluaineiston analysoinnin avulla tarkasteltavan toimintajärjestelmän yhteisöksi nousikin esiin erilaiset käyttäjät, kuten erilaiset käyttäjäryhmät, pääkäyttäjät ja substanssipuolen henkilöt. Sen sijaan nämä erilaiset käyttäjät eivät nousseet lainkaan esiin työnjakoa tarkastellessa, kun taas Virtaluodon ja muiden (2016, s. 56) teknisten viestijöiden toimintaan keskittyvässä tutkimuksessa käyttäjien rooli myös työnjaossa korostui. Käyttäjien rooli on kuitenkin tärkeä, sillä heillä voi olla sellaista tietoa, jota tarvitaan tekniseen viestintään liittyvässä toiminnassa (Virtaluoto, 2015, s. 51).

Vaikka palautteen tarve ei noussut esiin haastatteluaineistoa analysoitaessa, kyselytutkimuksen avokysymysten vastauksissa se kuitenkin ilmeni, kuten esimerkissä (21) vastaaja toteaa.

(21) Palautetta kirjoittamistani uutisista, ovatko ne hyviä/informatiivisia, saako niistä oleellisen selville?

Esimerkissä (21) vastaaja kertoo toiveestaan saada palautetta työssä viestimisen tueksi. Myös toinen vastaaja esitti vastauksessaan kaipaavansa palautetta. Esimerkistä (21) ilmenee hyvin se, miten vastaaja tarvitsisi palautetta sen selvittämiseksi, onko toiminnalla päästy tavoiteltuun tulokseen ja ovatko käyttäjät saaneet tarvitsemaansa informaatiota. Palautteen vähäisyys tai sen puuttuminen voi aiheuttaa IT-henkilöstölle vaikeuksia ohjata toimintaansa kohti tavoiteltua tulosta eli käytännössä kohderyhmänä olevien käyttäjien tarpeita.

Palautteen puuttuminen viittaa siihen, että toimintajärjestelmässä yhteisön, kuten organisaation järjestelmien ja palvelujen käyttäjien, ja toiminnan tuloksen välisessä vuorovaikutuksessa on ristiriita. Tämä ilmenee siitä, että IT-henkilöstö kaipaa palautetta toimintansa tueksi, koska ei ole varma toimintansa tuloksesta yhteisöön kuuluvien käyttäjien tarpeista. Yhteisö saattaa olla siis erillään toiminnasta. Laadukkaan teknisen viestinnän tuottamiseksi käyttäjiltä saatu palaute on kuitenkin välttämätöntä (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 517). Yhteisöltä saatavan palautteen avulla IT-henkilöstö voisikin vaikuttaa tuottamaansa viestintään ja siten nostaa organisaation sisällä tapahtuvan viestinnän tasoa teknisistä asioista. Näin palautteen saaminen laajimmillaan liittyykin teknisen viestinnän vahvistamiseen organisaatiossa.

4.2.4 Organisaation sisällä viestivien yhteyden tiivistäminen

Edellä on tarkasteltu IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden välisen työnjaon selkeyttämistä sekä palautteen saamista käyttäjiltä IT-henkilöstön teknisen viestinnän vahvistamiseksi. Molemmat ilmentävät tarvetta tiivistää toimintajärjestelmän osatekijöiden välistä vuorovaikutusta, sillä ristiriidat liittyvät IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden sekä IT-henkilöstön ja käyttäjien väliseen vuorovaikutukseen. Tarve heijastelee myös teknisten viestijöiden työhön liittyvää tarvetta tiivistää yhteyttä käyttäjiin ja aiheasiantuntijoihin (Virtaluoto, 2016, s. 527). Tarvetta yhteydelle Virtaluoto ja muut (2016, s. 524–526) perustelevat sillä, että tekniset viestijät tarvitsevat tietoa sekä aiheasiantuntijoilta toiminnan kohteeseen liittyen että käyttäjiltä toiminnan tulokseen liittyen. Tämä pätee myös IT-henkilöstön yhteyteen käyttäjien ja viestintäasiantuntijoiden kanssa, sillä viestintäasiantuntijoilta he tarvitsevat viestinnällistä tietoa toiminnan kohdetta varten ja käyttäjiltä tietoa toiminnan suuntaamiseksi haluttuun tulokseen.

Tarve yhteyden vahvistamiseen ilmenee myös seuraavissa kyselytutkimuksen avokysymysten vastauksista poimitussa esimerkeissä (22) ja (23).

- (22) Mahdollisuudet vaikuttaa ja kehittää. Koko talossa paljon vaihtoehtoisia tapoja viestiä, mikä vähentää selkeyttä.

(23) Koko talon viestintäpolitiikan selkeyttäminen.

Esimerkeissä (22) ja (23) vastaajat kertovat tarpeesta selkeyttää organisaatiossa käytössä olevia tapoja. Viestintään liittyvistä sovituisista tavoista vastaaja esimerkissä (23) käyttää nimitystä viestintäpolitiikka. Jos pohditaan tätä sovittuihin tapoihin ja käytäntöihin liittyvää tarvetta, voidaan todeta sen ilmentävän toimintajärjestelmässä sääntöihin liittyvää ristiriitaa. Esimerkeissä (22) ja (23) ei kuitenkaan viitata siihen, että sovituisissa viestintätavoissa tai -käytänteissä olisi epäselvyyttä IT-yksikön tasolla, vaan nimenomaan koko organisaation tasolla. Tämä tarkoittaa sitä, että tämä sääntöihin liittyvä ristiriita ei rajaudu tässä tutkimuksessa tarkasteltavan toimintajärjestelmän sisälle. Sen sijaan ristiriita on suhteessa muihin organisaation sisälle sijoittuviin toimintajärjestelmiin, jotka toimivat rinnan tässä tarkasteltavan toimintajärjestelmän kanssa.

Myös teknisten viestijöiden toiminnassa tällaisen sääntöihin liittyvän ristiriidan ovat tunnistaneet Virtaluoto ja muut (2016, s. 512). He ovat tunnistaneet tämän ristiriidan liittyvän nimenomaan sääntöjen suunnittelun ja toteuttamisen eriäviin käytäntöihin (Virtaluoto ja muut, 2016, s. 524). Kohdeorganisaation IT-henkilöstön vastauksista esimerkeissä (22) ja (23) ei voida suoraan tunnistaa sitä, aiheuttaako ristiriidan suunnitelluista säännöistä poikkeavat toimintatavat vai jokin muu seikka. Tarve selkeyttämiselle ja esimerkissä (22) vastaajan esiin nostamat useat vaihtoehtoiset viestintätavat kuitenkin viittaavat siihen, että organisaation sisällä viestivät eri tahot käyttävät useita eri tapoja viestimiseen.

Sääntöihin liittyvä kehittämistarve eli käytännössä viestintätapojen ja -käytäntöjen yhdenmukaistamisen ja siten yhteyden tiivistämisen tarpeen voidaan nähdä nousevan esiin myös kyselytutkimuksen vastauksista väitteeseen *Voin vaikuttaa keinoihin, joilla organisaatio tarjoaa tukea viestimiseen*. Kyselytutkimukseen vastanneista kolmestatoista vastaajasta vain viisi vastaajaa koki olevansa *täysin samaa mieltä* mahdollisuudesta vaikuttaa tarjottaviin tukikeinoihin. *Osittain samaa mieltä* oli kolme vastaajaa, kun taas *en samaa enkä eri mieltä* kaksi vastaajaa. Yksi vastaajista oli *jokseenkin eri mieltä* ja loput

kaksi vastasivat *en osaa sanoa*. IT-henkilöstön mahdollisuus vaikuttaa tukikeinoihin on tärkeää, sillä kuten edellä tarkastelluista vastauksista tuen hyödyntämiseen liittyen nousi esiin, kaikki vastaajat eivät olleet täysin yhtä mieltä siitä, että tuki vastaa heidän tarpeisiinsa.

Sen lisäksi, että sääntöjen kehittämällä voitaisiin organisaatiossa yhtenäistää viestintätapoja ja -käytäntöjä, sillä voitaisiin myös vahvistaa teknistä viestintää. Tämä tarve ja sen kytkeytyminen viestimiseen liittyviin käytäntöihin ja tapoihin tulee esiin esimerkissä (24).

- (24) Seuraava iso kehitystarve on tuoda viestintää vieläkin paremmin mukaan isojen (IT-tai muuten toiminnan kehityksen) muutostenhankkeiden elinkaareen: hyötyjen kommunikointiin, motivointiin, odotusten hallintaan -> viestintä osaksi muutosjohtamista

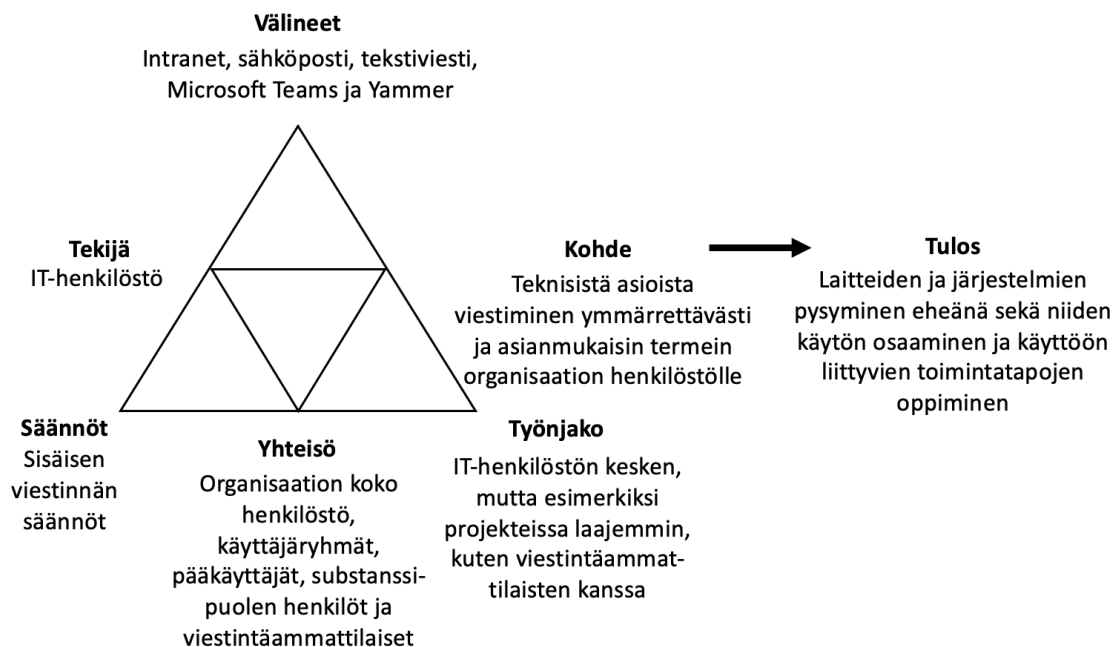
Esimerkissä (24) vastaaja esittää kehitystarpeeksi tuoda viestintä tiiviimmäksi osaksi IT-kehitykseen liittyviin hankkeisiin. IT-asioihin liittyvä viestintä tarvitsee siis vahvistusta ja esimerkissä (24) vastaaja nostaa siihen keinoksi viestinnän ottamisen paremmin mukaan hankkeiden elinkaareen. Tätä voidaan tarkastella teknisen viestinnän vahvistamisen tarpeena, kun kyseessä on IT-asioihin liittyvä tavoitteellinen viestintä. Tavoitteellisuus nousee esiin esimerkissä (24) siten, että viestinnällä IT-kehityksen muutoshankkeissa kommunikoidaan hyödyistä sekä motivoidaan ja hallitaan, kuten vastaaja luettelee. Tästä syystä hän esittää sen kytkeytyvän laajemmin muutosjohtamiseen. Tämä IT-asioista viestimisen liittäminen muutosjohtamiseen tuo hyvin esiin sen, miten vastaaja on tunnistanut IT-asioista viestimisen kytkeytyvän osaksi laajempia kokonaisuuksia. Juuri osana tällaisia laajempia kokonaisuuksia teknistä viestintää tänä päivänä tuotetaan (Baehr & Lang, 2019, s. 94).

4.3 Analyysin yhteenveto

Edellä olen analysoinut kohdeorganisaation IT-henkilöstön käsityksiä osana työtään suorittamasta teknisistä asioista viestimisestä, siihen liittyviä haasteita ja tarpeita sekä

organisaation tarjoamaa tukea niihin. Lisäksi olen tarkastellut, millaisia ristiriitoja tähän toimintaan ja sen tukemiseen liittyy. Analysoinnissa olen käyttänyt viitekehyksenä Engeströmin (2008, s. 26) kehittelemää toiminnan teorian toimintajärjestelmää.

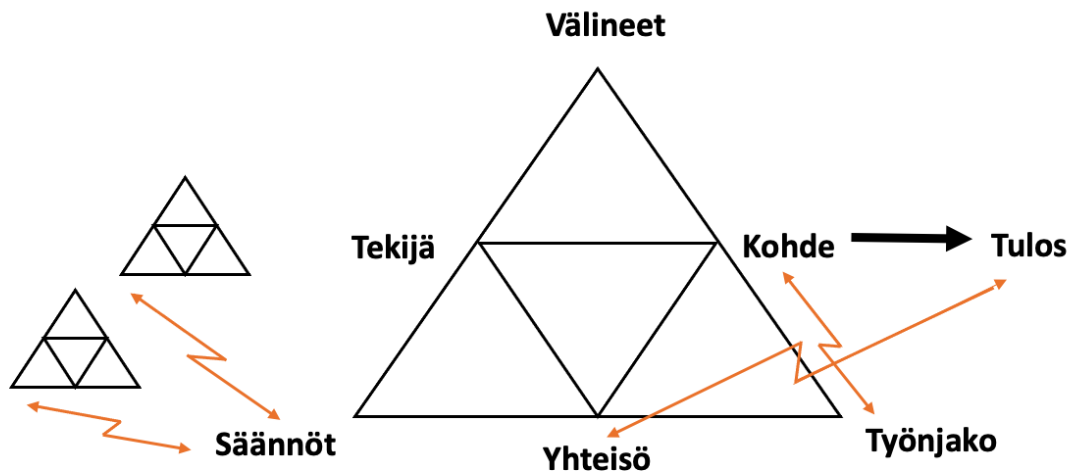
Luvun 4 aluksi tein tarkasteltavasta toimintajärjestelmästä oletuksiin perustuvan mallinnuksen luodakseni käsityksen kohdeorganisaation sisälle sijoittuvan IT-henkilöstön toiminnasta. Analyysistä esiin nousseiden asioiden avulla täydensin ja muokkasin tätä mallinnusta todellista toimintaa paremmin vastaavaksi. Analyysin perusteella tehty täydennetty ja muokattu mallinnus toimintajärjestelmästä on esitetty kuviossa 6.



Kuvio 6. Analyysillä osoitetut toimintajärjestelmän osatekijät.

Kuviossa 6 on esitetty haastatteluilla keräämäni aineiston analysoinnin avulla selvitetty toiminnan osatekijät, jotka liittyvät IT-henkilöstön osana työtään suorittamaan viestimiseen kohdeorganisaation sisällä. On huomioitava, että kuviossa 6 esitetty toimintajärjestelmä ja osatekijät perustuvat niihin aineistosta poimimiini esimerkkeihin, joita olen analysoinut luvussa 4.1. Aineistoesimerkkien analysoinnilla esitin, että IT-henkilöstön osana työtään suorittama viestiminen ilmentää teknistä viestintää monilta osin eri osatekijöiden kohdalla. Toiminnan tarkastelussa ja sen peilaamisessa tekniseen viestintään saatoin

havainnoida myös IT-henkilöstön haasteita ja tarpeita työssään suorittamaan viestintään liittyen. Toimintaan liittyvät haasteet ja tarpeet eli toiminnan teorian mukaisesti ristiriidat olen selkeyden vuoksi kuvannut erikseen alla olevassa kuviossa 7.



Kuvio 7. Analyysillä tunnistetut toimintajärjestelmän ristiriidat.

Kuviossa 7 on kuvattu työnjaon ja kohteen välinen ristiriita, yhteisön ja tuloksen välinen ristiriita sekä sääntöihin liittyvä ristiriita. Aineiston analyysin perusteella vaikuttaa siltä, että työnjaon ja kohteen välinen ristiriita liittyy IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden väliseen epäselvään työnjakoon. Tämä ristiriita nousi esiin IT-henkilöstön tarpeesta saada työnsä kannalta konkreettisempaa käytännön tukea. Jos IT-henkilöstön viestinnässä mukana ja tukena olevilla viestintäasiantuntijoilla olisi selkeämpi käsitys IT-henkilöstön suorittamasta viestinnästä, myös tuen olisi mahdollista olla paremmin heidän käytännön työhönsä sopivaa. Näin IT-henkilöstön ja viestintäasiantuntijoiden välisen työnjaon selkeyttämällä voitaisiin myös vahvistaa teknistä viestintää organisaatiossa.

Yhteisön ja tuloksen välisen ristiriidan esitin luvussa 4.2 liittyvän yhteisöön kuuluvilta käyttäjiltä saatavan palautteen puuttumiseen. Palaute on tärkeää, jotta IT-henkilöstö voi paremmin ohjata toimintaansa kohti toivottua tulosta eli käyttäjien tarpeisiin vastaamista. Näin palautteen saamiseksi ja siten toiminnan ohjaamiseksi yhteisön, kuten

käyttäjien, tarpeiden mukaisesti voitaisiin myös vahvistaa IT-henkilöstön suorittamaa teknistä viestintää.

Sääntöihin liittyvä ristiriita puolestaan ilmeni siitä, että osa IT-henkilöstöstä koki tarpeelliseksi selkeyttää koko kohdeorganisaation viestintään liittyviä toimintatapoja ja -käytäntöjä. Koska tämä ristiriita ei siis liity ainoastaan IT-henkilöstön toimintaan, se on kuviossa 7 kuvattu nuolilla muihin organisaation sisällä olevien toimintajärjestelmien sääntöihin kytkeytyväksi. Koko organisaation tasolla viestintätapojen selkeyttämisellä voitaisiin selkeyttää ja vahvistaa myös IT-henkilöstön suorittamaa teknistä viestintää.

Kaiken kaikkiaan analyysillä osoitin paitsi IT-henkilöstön osana työtään suorittaman viestinnän ilmentävän monilta osin teknistä viestintää, myös siihen liittyvien tarpeiden olevan hyvin huomioitu organisaatiossa. Kontekstuaaliselle ja sosiaalisesti ja historiallisesti välittyneelle toiminnalle ominaisesti osoitin, että toimintaan liittyy myös ristiriitoja. Näiden ristiriitojen havaitsemisen ja tarkastelun avulla esiin nousi niihin liittyvät kehittämismahdollisuudet, ja sen myötä tarkastelin niitä keinoina IT-henkilöstön teknisen viestinnän vahvistamiselle.

Varsinaisiin käytännön toimenpide-ehdotuksiin teknistä viestintää vahvistavien keinojen jalkautukseen kohdeorganisaatiossa en ole analyysissä ottanut kantaa. Yhtenä keinona kuitenkin voisi olla teknisen viestinnän ammattilaisen tai ammattilaisten eli teknisten viestijöiden värväminen osaksi toimintaa. Tässä toiminnassa teknisellä viestijällä tai viestijöillä rooli olisi näiden keinojen jalkauttamisessa toiminnan ohjaamisen ja koordinoimisen tehtävissä. Andersenin (2014, s. 143) mukaan juuri tällaisiin tehtäviin teknisten viestijöiden rooli on siirtymässä. Näin IT-henkilöstön suorittaman teknisen viestinnän tukemisessa, esimerkiksi haastatteluissa nousseiden analysointiin liittyvien haasteiden osalta, kuten vahvistamisessakin voitaisiin ottaa vielä paremmin huomioon teknisen tiedon välittämiseen liittyvät erityispiirteet, sillä onhan tekniset viestijät monimutkaisen teknisen tiedon viestimisen ammattilaisia, kuten Henning ja Bemer (2016, s. 328) esittävät.

5 Loppupohdinnat

Tutkielmani tavoitteena oli selvittää, miten IT-henkilöstön teknistä viestintää voidaan organisaatiossa vahvistaa. Tutkimustavoitteeseen vastaamiseksi keräsin aineistoa eräässä terveys- ja hyvinvointialan organisaatiossa toimivilta IT-henkilöstön edustajilta teema-haastatteluilla ja kyselyllä. Molemmilla aineistonkeruumenetelmillä kerätyn aineiston analysoin hyödyntäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia ohjaavana teoriaa hyödynsin toiminnan teoriaa ja erityisesti Engeströmin (2008) toimintajärjestelmän mallia, sillä sitä on myös aiemmassa tutkimuksessa käytetty teknisen viestinnän tarkasteluun. Analyysin avulla selvitin tutkimuskysymysteni mukaisesti, mitä teknisen viestinnän piirteitä IT-henkilöstön työssä viestimiseen kuuluu, millaista tukea IT-henkilöstö teknisessä viestinnässä tarvitsee, ja miten organisaatio tukee IT-henkilöstöä teknisen viestinnän suorittamisessa. Seuraavaksi esittelen, miten näitä asioita selvitin ja millaisia tuloksia sain.

IT-henkilöstön työssä viestimiseen kuuluvia teknisen viestinnän piirteitä tarkastelin analysoimalla haastatteluilla keräämäni aineistoa Engeströmin (2008) toimintajärjestelmän osatekijöiden kautta. Analyysin tuloksista selvisi, että IT-henkilöstön osana työtään suorittama teknisistä asioista viestiminen oli tunnistettavissa tekniseksi viestinnäksi usean osatekijän kohdalla. Näin myös olettamukseni siitä, että IT-henkilöstön osana työtään suorittama viestiminen teknisistä asioista vastaa teknistä viestintää, osoittautui oikeaksi. On kuitenkin huomioitava, että tähän tulokseen vaikutti se, että tarkastelin teknistä viestintää laajasti tavoitteellisena teknisen tiedon tuottamiseen ja välittämiseen pyrkivänä toimintana.

Koska kohdeorganisaatiossa oli tunnistettu tarve IT-henkilöstön osana työtään suorittaman viestinnän tukemiselle ja heille oltiin järjestämässä tukea työpajan muodossa, selvitin osatekijöiden yhteydessä myös IT-henkilöstön tekniseen viestintään liittyviä haasteita ja tukitarpeita toisen tutkimuskysymyksen mukaisesti. Tarkastelemieni osatekijöiden osalta merkittävimmiten tukitarpeiksi nousi tarve tuottaa ymmärrettävää viestintää käyttäjän näkökulmasta sekä analysoida viestinnässä onnistumiseen tai

epäonnistumiseen johtaneita syitä. Koska tiesin IT-henkilöstön osallistuvan haastatteluiden jälkeen organisaation järjestämään työpajaan ja saavan sieltä mahdollisesti oppeja ja tukea suorittamaansa tekniseen viestintään, päätin tarkastella haastatteluissa esiin nousseita haasteita ja tarpeita vasta työpajaan osallistumisen jälkeen. Tällöin pystyin havainnoimaan, miten organisaation tarjoama tuki oli vastannut näihin tarpeisiin.

Kolmanteen tutkimuskysymykseeni vastatakseni selvitin organisaation tarjoaman tuen soveltumista tukitarpeisiin järjestelmällä kohdeorganisaation IT-henkilöstölle kyselytutkimuksen. Kyselytutkimuksen vastauksista selvisi, että IT-henkilöstö kokee organisaation tarjoaman tuen pääsääntöisesti tärkeäksi. Lisäksi he hyödyntävät organisaation tarjoamia keinoja, kuten viestintäohjeita ja malleja sekä henkilökohtaista neuvontaa. Vastaukset osoittivat IT-henkilöstön myös pääsääntöisesti kokevan tuen vastaavan heidän tarpeisiinsa ja olevan tyytyväinen saamaansa tukeen. Kaikista vastauksista tämä ei kuitenkaan ilmennyt. Näiden vastausten, joista tyytyväisyys tarjottuun tukeen ei tullut suoraan esiin, tarkempi analysointi yhdessä haastatteluista esiin nousseiden tarpeiden kanssa toi ilmi toimintajärjestelmässä olevat ristiriidat. Edelleen näiden ristiriitojen tarkempi analysointi osoitti niiden johtuvan tarpeesta selkeyttää IT-henkilöstön ja organisaation viestintäasiantuntijoiden välistä työnjakoa, saada käyttäjiltä palautetta sekä tiivistää organisaatiossa sisäisesti viestivien toimijoiden välistä yhteyttä. Peilaamalla tarpeita Virtaluodon ja muiden (2016, s. 527) esittämiin keinoihin teknisen viestinnän vahvistamiseksi organisaatiossa, esitin tarpeiden ilmentävän mahdollisuuksia teknisen viestinnän vahvistamiselle kohdeorganisaatiossa.

Aineistonkeruumenetelminä käyttämäni teemahaastattelut ja kyselytutkimus osoittautuivat toimiviksi. Hirsjärvi ja Hurme (2015, s. 35) toteavat molempien menetelmien kohdistuvan ajattelun ja tietoisuuden sisältöihin huolimatta niiden melko suuresta erosta aineistonkeruumenetelminä. Yhdessä niitä voidaan käyttää toistensa täydentämiseen (Putnam, 2013, s. 217). Molempien menetelmien käyttö mahdollistaa näkökulmien laajentamisen sekä tutkimuksen luotettavuuden lisäämisen. Eri aineistonkeruumenetelmien hyödyntämisellä pystyin juuri tähän täydentämiseen ja näkökulmien

laajentamiseen. Ilman kyselytutkimusta tarkastelu olisi rajautunut vain kuudelta kohdeorganisaation IT-yksikön edustajalta kerättyyn tietoon. Toisaalta taas ilman haastatte- luilla keräämääni tietoa teknisen viestinnän toiminnasta ja siihen liittyvistä tukitarpeista, ei kyselytutkimuksen vastausten tarkastelu tarjotun tuen kokemuksista olisi välttämättä ollut yhtä kattavaa. Lisäksi koko 30 henkilöä kattavalle IT-yksikölle suunnattuun kysely- tutkimukseen vastasi vain 13 henkilöä, jolloin kyselytutkimuksella kerätty aineisto olisi yksinään jäänyt erittäin pieneksi.

Vaikka aineistonkeruu tehtiin kahdessa vaiheessa ja eri aineistonkeruumenetelmiä hyö- dyntäen näkökulmien laajentamiseksi ja tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi, on huomioitava, että keräsin aineiston yhden organisaation sisällä toimivalta ryhmältä. Tut- kimusasetelman rakentaminen tällaisen valikoidun ryhmän varaan teki tutkimuksesta ta- paustutkimuksen. Vaikka pyrin eri aineistonkeruumenetelmiä hyödyntäen saamaan tut- kimuksen kohteena olevasta tapauksesta mahdollisimman monipuolisen kuvan ja koko- naisvaltaisen ymmärryksen, on ymmärrettävä tutkimuksen rajautuneen yksittäiseen va- likoituun tapaukseen. Näin ollen tutkimuskohteesta saatu tieto ei ole yleistettävissä, mutta sitä voidaan esimerkiksi soveltaa muissa yhteyksissä. Tutkimuksella olisin voinut pyrkiä laajempiin yleistyksiin tutkimalla usean organisaation IT-henkilöstön teknisen viestinnän vahvistamista.

Teoriaohjaava sisällönanalyysi menetelmänä tarjosi aineiston analysointiin paitsi analyysirungon, myös käytännön keinot aineiston luokitteluun. Näin sen avulla oli sujuva hallita aineistoa. Juuri toiminnan teorian hyödyntäminen sisällönanalyysia ohjaavana teoriana toimi erityisen hyvin sen takia, että toimintajärjestelmän osatekijöiden avulla IT-henki- löstön osana työtään suorittaman viestimisen teknisen viestinnän piirteitä ja tukitarpeita oli mahdollisuus tarkastella eri näkökulmista. Lisäksi toiminnan teorian ristiriitojen avulla selvitin IT-henkilöstön teknisen viestinnän haasteiden ja tarpeiden taustalla olevia laa- jempia kehitysmahdollisuuksia teknisen viestinnän vahvistamiseksi.

Haasteeksi tutkimuksessa osoittautui organisaatiokontekstissa toimivien muiden alojen ammattilaisten tekniseen viestintään keskittyvän aiemman tutkimuksen vähäisyys. Tästä syystä tutkimuksessa tarkasteltu kirjallisuus painottui pitkälti teknisten viestijöiden toimintaan. Tämä edelleen hankaloitti nimenomaan muiden alojen ammattilaisille tyypillisten teknisen viestinnän käytäntöjen tunnistamista ja erottelemista, mutta toisaalta samalla mahdollisti IT-henkilöstön työssään suorittaman viestinnän peilaamisen teknisten viestijöiden työssään suorittamaan toimintaan. Näin toin lisää näkyvyyttä sille, miten IT-henkilöstön tekniseen viestintään liittyvä toiminta heijastelee teknisten viestijöiden toimintaa. Lisäksi toiminnan tarkastelulla nimenomaan toiminnan teorian avulla toin lisää näkyvyyttä teorian soveltamisesta tekniseen viestintään liittyvään toimintaan. Aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen liittyvien haasteiden helpottamiseksi olisin voinut ottaa huomioon laajemmin asiantuntijaviestintään ja erikoisalaviestintään liittyvän tutkimuksen ja soveltaa niitä.

On tärkeää huomioida se, että vaikka tutkimuksessa on tarkasteltu IT-henkilöstön osana työtään suorittamaa viestintää nimenomaan teknisenä viestintänä, tutkimuksella ei ole pyritty vähentämään teknisen viestinnän alan ammattilaisten työn tarvetta ja merkitystä. Sen sijaan tutkimuksella on tuotu esiin sitä, miten laajasti tekninen viestintä voi liittyä muidenkin kuin teknisten viestijöiden alan työhön. Teknisen viestinnän liittyminen muidenkin kuin teknisten viestijöiden työhön tuo esiin sitä, miten tieto- ja viestintätekniikan kehitys on vaikuttanut tekniseen viestintään liittyvään toimintaan ja laajentanut käsityksiä siitä. Tästä syystä tekniseen viestintään tarvittaisiin selkeämpää määrittelyä ja rajanvetoa siitä, milloin kyseessä on laajasti tekniseen tietoon liittyvä muidenkin kuin teknisen viestinnän alan ammattilaisten toiminta ja milloin rajatusti juuri teknisen viestinnän ammattilaisten ja ammattialaan liittyvä toiminta. Tätä määrittelyä olen tällä tutkimuksella pyrkinyt edistämään tuomalla tietoa siitä, mitä muiden alojen ammattilaisista IT-henkilöstön suorittamaan tekniseen viestintään liittyy.

Koska tässä tutkimuksessa IT-alan asiantuntijoiden teknistä viestintää ja sen tukemista on tarkasteltu vain yhdessä organisaatiossa, voisi tutkimusta laajentaa eri toimialoilla

toimivissa organisaatioissa työskentelevien IT-alan asiantuntijoiden työhön. Lisäksi tässä tutkimuksessa on painotettu erityisesti organisaation sisällä tapahtuvia viestintätehtäviä, joten jatkotutkimusmahdollisuutena olisi myös laajemmin teknisen viestinnän tehtävien tarkastelu myös organisaation ulkoinen toimintaympäristö huomioiden.

Lähteet

- Andersen, R. (2014). Rhetorical work in the age of content management: Implications for the field of technical communication. *Journal of Business and Technical Communication*, 28(2), 115–157. <https://doi.org/10.1177/1050651913513904>
- Artemeva, N. (2005). A time to speak, a time to act: A rhetorical genre analysis of a novice engineer's calculated risk taking. *Journal of Business and Technical Communication*, 19(4), 389–421.
- Baehr, C. & Lang, S. (2019). Hypertext theory: Theoretical foundations for technical communication in the 21st century. *Technical Communication*, 66(1), 93–104.
- Barab, S. A., Evans, M. A. & Back, E. (2004). Activity theory as a lens for characterizing the participatory unit. Teoksessa D. H. Jonassen (toim.), *Handbook of Research on Educational Communications and Technology* (s. 199–214). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Barnum, C. & Carliner, S. (1993). Introduction. Teoksessa C. Barnum & S. Carliner (toim.) *Techniques for Technical Communicators* (s. 1–11). Macmillan.
- Burnett, R. E. (2005). *Technical Communication*. Thomson.
- Carliner, S. (2012). The three approaches to professionalization in technical communication. *Technical Communication*, 59(1), 49–65.
- Dicks, R. S. (2009). The effects of digital literacy on the nature of technical communication work. Teoksessa R. Spilka (toim.) *Digital Literacy for Technical Communication: 21st Century Theory and Practice* (s. 51–82). Routledge.
- Engeström, Y. (2008). *From Teams to Knots. Activity-Theoretical Studies of Collaboration and work*. Cambridge University Press.
- Engeström, Y. & Sannino, A. (2010). Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges. *Educational Research Review*, 5(1), 1–24. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2009.12.002>
- Gallagher, K. P., Kaiser, K. M., Simon, J. C., Beath, C. M. & Goles, T. (2010). The requisite variety of skills for IT professionals. *Communications of the ACM*, 53(6), 144–148. <https://doi.org/10.1145/1743546.1743584>

- Hayhoe, G. F. (2005). The future of technical communication. *Technical Communication*, 52(3), 265–266.
- Henning, T. & Bemer, A. (2016). Reconsidering power and legitimacy in technical communication: A case for enlarging the definition of technical communicator. *Journal of Technical Writing and Communication*, 46(3), 311–341.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2015). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hughes, M. (2004). Mapping technical communication to a human performance technology framework. *Technical Communication*, 51(3), 367–375.
- Hung, D. W. L. & Wong, A. F. L. (2000). Activity theory as a framework for project work in learning environments. *Educational Technology*, 40(2), 33–37.
- Isohella, S. (2011). *Työelämän asettamat vaatimukset teknisen viestinnän koulutuksesta valmistuneille* [lisensiaatintyö, Vaasan yliopisto]. Osuva.
- Johnson-Eilola, J. (1996). Relocating the value of work: Technical communication in a post-Industrial age. *Technical Communication Quarterly*, 5(3), 245–270. https://doi.org/10.1207/s15427625tcq0503_1
- Kain, D. & Wardle, E. (2005). Building context: Using activity theory to teach about genre in multi-major professional communication courses. *Technical Communication Quarterly*, 14(2), 113–139. https://doi.org/10.1207/s15427625tcq1402_1
- Kaptelinin, V. & Nardi, B. A. (2006). *Acting with Technology: Activity Theory and Interaction Design*. MIT Press.
- Karatsolis, A., Ishizaki, S., Lovett, M., Rohrbach, S. & Kaufer, M. (2016). Supporting technical professionals' metacognitive development in technical communication through contrasting rhetorical problem solving. *Technical Communication Quarterly*, 25(4), 244–259. <https://doi.org/10.1080/10572252.2016.1221141>
- Kosonen, M., Laaksonen, S.-M., Rydenfelt, H. & Terkamo-Moisio, A. (2018). Sosiaalinen media ja tutkijan etiikka. *Media & Viestintä*, 41(1), 117–124. <https://doi.org/10.23983/mv.69924>

- Kuutti, K. (1995). Activity theory as a potential framework for human-computer interaction research. Teoksessa B. Nardi (toim.) *Context and Consciousness: Activity Theory and Human Computer Interaction* (s. 17–44). MIT Press.
- LaRoche, C. & Traynor, B. (2013). Technical communication on life support: Content strategy and UX are the reclamation. *IEEE International Professional Communication 2013 Conference, 2013*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/IPCC.2013.6623941>
- Markel, M. (1996). Technical communication. *Situations and Strategies*. St. Martin's Press.
- McNely, B., Spinuzzi, C. & Teston, C. (2015). Contemporary research methodologies in technical communication. *Technical Communication Quarterly*, 24(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/10572252.2015.975958>
- Nardi, B. A. (1996). Studying context. A comparison of activity theory, situated action models, and distributed cognition. Teoksessa B. Nardi (toim.) *Context and Consciousness: Activity Theory and Human Computer Interaction* (s. 69–102). MIT Press.
- Nissilä, N. & Nuopponen, A. (2018). Teknisen viestinnän taidot ja tehtävät työpaikkailmoituksissa. Teoksessa L. Käätä, M. Enell-Nilsson & N. Keng (toim.) *Työelämän viestintä, Arbetslivskommunikation, Workplace Communication, Kommunikation im Berufsleben* (s. 174–186). VAKKI-symposium XXXVIII.
- Pflugfelder, E. H. (2017). Reddit's "Explain like I'm five": Technical descriptions in the wild. *Technical Communication Quarterly*, 26(1), 25–41. <http://doi.org/10.1080/10572252.2016.1257741>
- Putnam, L. L. (2013). Research methods in organizational communication studies. Teoksessa Putnam L. L. & Mumby, D. K. (toim.) *Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research, and Methods* (s. 217–222). SAGE Publications, Inc.
- Puusa, A. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (luku 9). Gaudeamus.

- Rosselot-Merritt, J. (2020). Fertile grounds: What interviews of working professionals can tell us about perceptions of technical communication and the viability of technical communication as a field. *Technical Communication*, 67(1), 38–62.
- Salmela, E. (2021). "Ajattelin kysyä palstan asiantuntijoilta ennen kääntymistä lipevien myyntimiesten puoleen." *Erikoisalaan liittyvien neuvojen ja tiedon pyytäminen verkkoyhteisöissä* [väitöskirja, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/13177>
- Salmela, E. & Isohella, S. (2021). YouTube-videoista helppokäyttöisiin verkkosivuihin – käyttäjän ymmärtäminen teknisen viestinnän ytimenä. Teoksessa T. Waaramaa, L. Kääntä, M. Koskela & S. Isohella (toim.), *Monialainen viestintä: puheesta peleihin* (s. 1–99). Vaasan yliopisto.
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. (2017). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi: Uudistettu laitos*. Tammi.
- Schrivier, K. (2011). What we know about expertise in professional communication. Teoksessa V. W. Berninger (toim.), *Past, Present, and Future Contributions of Cognitive Writing Research to Cognitive Psychology*. Taylor & Francis Group.
- Suojanen, T. (2000). *Technical communication research: Dissemination, reception, utilization* [lisensiaatintutkimus, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/76181>
- Symonenko, S., Zaitseva, N., Osadchyi, V. & Vynogradova, M. (2020). Interactive methods of training for enhancing communication of IT-professionals. *SHS Web Conferences*, 75. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207504009>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. *Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja*, 3, 1–24.
- Virtaluoto, J. (2015). *Technical communication as an activity system: A practitioner's perspective* [väitöskirja, Oulun yliopisto]. Jultika. <http://urn.fi/urn:isbn:9789526209371>

- Virtaluoto, J., Sannino, A. & Engeström, Y. (2016). Surviving outsourcing and offshoring: Technical communication professionals in search of a future. *Journal of Business and Technical Communication*, 30(4), 495–532. <http://doi.org/10.1177/1050651916651908>
- Winsor, D. A. (1999). Genre and activity systems: The role of documentation in maintaining and changing engineering activity systems. *Written Communication*, 16(2), 200–224. <http://doi.org/10.1177/0741088399016002003>

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

IT-henkilöstön osana työtään suorittama viestintä

1. Kertoisitko nykyisistä työtehtävistäsi.
2. Kuuluuko työtehtäviisi viestintä organisaation sisällä?
3. Mistä asioista viestit organisaation sisällä?
4. Missä tilanteissa viestit organisaation sisällä?
5. Mitä kanavia käytät viestimiseen organisaation sisällä?
6. Miten henkilöstö on tehokkain tavoittaa?
7. Miten viestintävastuu jakautuu viestittäessä? Miten esimerkiksi projekteissa päätetään, viestitäänkö ja kuka viestii?
8. Oletko saanut koulutusta viestintään vai onko se kokemuksen kautta hankittua?
9. Mikä on käsityksesi organisaation sisäisen viestinnän kanavien käytöstä?
10. Miten koet työssäsi viestimisen organisaation sisällä?
11. Saatko palautetta viestinnästäsi? Jos saat, miten toimit saadun palautteen perusteella?
12. Miten koet viestintäsi vaikuttavuuden?

Viestimisen tukeminen ja tukemisen tarpeet

13. Saatko tukea viestimiseen? Jos saat, minkälaista tukea?
14. Tiedätkö, miten toimia tarvitessasi viestimiseen tukea?
15. Minkälaista tukea koet tarvitsevasi viestintään työssäsi?
16. Miten koet viestintätuen saamisen?

Liite 2. Kyselylomake

Osio 1. Asiantuntijaviestinnän työpajaan osallistuminen

1. Viestiminen organisaation sisällä osana työtehtävien suorittamista kuuluu työhöni

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

2. Viestin osana työtehtävieni suorittamista organisaation sisällä

Oman yksikön henkilökunnalle
Eri yksiköiden henkilökunnalle
Koko organisaatiolle

3. Viestintää osana työtehtävieni suorittamista organisaation sisällä teen

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Noin kerran viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- Harvemmin

4. Viestintäosaaminen on tärkeää työtehtävieni suorittamiseksi

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

5. Koen tarvitsevani tukea viestimiseen organisaation sisällä osana työtehtävieni suorittamista

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

6. Saan tukea viestimiseen sitä tarvitessani

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

Osio 2. Organisaation tarjoama tuki viestimiseen

1. Organisaation tarjoama tuki työssä viestimiseen on tärkeää

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

2. Olen kiinnostunut oman viestintäosaamiseni kehittamisestä

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

3. Osallistun organisaation järjestämiin viestintätukea tarjoaviin koulutuksiin aktiivisesti

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

4. Hyödynnän organisaation tarjoamia malleja ja ohjeita viestinnän tueksi viestiessäni organisaation sisällä

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

- En osaa sanoa

5. Organisaation tarjoama tuki työssäni viestimiseen vastaa tarpeitani

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

6. Organisaation tarjoamasta tuesta parhaiten viestimistäni tukee

Viestintäohjeet ja mallit
Henkilökohtainen neuvonta
Koulutukset ja työpajat

7. Voin vaikuttaa keinoihin, joilla organisaatio tarjoaa tukea viestimiseen

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

Osio 3. Avokysymykset

1. Millaiseksi koet työssäsi tarvittavat viestinnälliset tiedot ja taidot?
2. Millaista tukea saat työssäsi viestimiseen?
3. Mikä organisaation tarjoamassa tuessa työssä viestimiseen on erityisen hyvää/huonoa?
4. Millaista tukea toivoisit saavasi työssäsi viestimiseen?
5. Vapaa sana