

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Maiju Ylikoski

”Upeeta duunia jätkät. Kerta kaikkiaan!!!!!!”

Yhteisöllisyyden kehittäminen työyhteisössä pikaviestinnän avulla

Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma

Vaasa 2016

SISÄLLYS	
KUVIOT	2
TAULUKOT	3
TIIVISTELMÄ	5
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tavoite	8
1.2 Tutkimusaineisto	10
1.3 Tutkimusmenetelmä	11
1.4 Kohdeyrityksien esittely	13
2 YRITYKSEN SISÄINEN VERKKOVIESTINTÄ	15
2.1 Yrityksen sisäinen viestintä	15
2.2 Yrityksen sisäinen verkkoviestintä	16
2.3 Viestinnän horisontaalinen ja vertikaalinen virtaus yrityksessä	18
3 PIKAVIESTIMET YRITYSVIESTINNÄSSÄ	20
3.1 Pikaviestintä ja pikaviestimet	20
3.2 Pikaviestimien käyttö yritysviestinnässä	21
3.3 WhatsApp-pikaviestinpalvelu	24
3.4 Pikaviestinnän tietoturva	24
4 TYÖYHTEISÖN YHTEISÖLLISYYS	26
4.1 Yhteisö	26
4.2 Virtuaaliyhteisö	28
4.3 Yhteisöllisyys	29
4.3.1 Yhteisöllisyyden muodostuminen	30
4.3.2 Yhteisöllisyyden mittaaminen	33
4.4 Työyhteisö	34
4.4.1 Virtuaalinen työyhteisö ja työympäristö	36
4.4.2 Yhteisöllisyys työyhteisöissä	37

5 ANALYYSI PIKAVIESTINNÄN VAIKUTUKSISTA TYÖYHTEISÖN YHTEISÖLLISYYTEEN	39
5.1 Käytettyjen menetelmien ja aineiston tarkempi kuvaus	40
5.1.1 Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskustelut	40
5.1.2 Kysely Jakamon henkilöstölle	42
5.1.3 Teemahaastattelu Jakamolle ja Prohocille	46
5.1.4 Teemahaastattelujen runko ja tukikysymykset	47
5.2 Yhteisöllisyyden piirteet Jakamon työyhteisön WhatsApp-ryhmäkeskusteluissa	50
5.3 Yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät työyhteisössä	53
5.3.1 Vuorovaikutus ja positiivinen työilmapiiri	54
5.3.2 Luottamus ja avoin keskustelu	56
5.3.3 Yhteenkuuluvuuden tunne ja yhdessä vietetty aika	58
5.3.4 Sisäpiirihuumori	60
5.3.5 Työyhteisön jakautuminen pienempiin ryhmiin	62
5.3.6 Yhteiset tavoitteet ja työtä koskevat arvot	64
5.4 WhatsApp-pikaviestimen käyttö työyhteisössä	67
5.4.1 Pikaviestinnän vahvuudet sisäisessä viestinnässä	69
5.4.2 Tietoturva pikaviestinnän haasteena sisäisessä viestinnässä	71
5.5 Kasvokkaisviestintä yhteisöllisyyden kehittämisessä pikaviestinnän tukena	73
5.6 Yhteenveto	74
6 LOPPUPOHDINTA	78
LÄHTEET	85
LIITTEET	92
Liite 1. WhatsApp-pikaviestintää käsittelevä kyselylomake Jakamo Oy:lle	92
KUVIOT	
Kuvio 1. Yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät	32
Kuvio 2. Työyhteisön ominaispiirteet	35

Kuvio 3. Yhteisöllisyyteen viittaavat piirteet Jakamon pikaviestinnässä	50
Kuvio 4. Työyhteisön yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät teemoittain	53
Kuvio 5. Yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät Jakamon työyhteisössä	55
Kuvio 6. Henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttaminen ja työhön vaikuttamisen mahdollisuus Jakamossa kyselyn mukaan	65
Kuvio 7. WhatsApp-pikaviestimen ominaisuuksien soveltuvuus Jakamon työyhteisön keskusteluryhmän käyttöön	69
Kuvio 8. WhatsApp-pikaviestimen arvioitu tietoturvasuus	72
Kuvio 9. Työyhteisön yhteisöllisyyden kehittäminen pikaviestinnän avulla	75

TAULUKOT

Taulukko 1. SCI-2-mittarin alaluokat ja niihin perustuvat kyselyn kysymykset	45
--	----

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta**

Tekijä:	Maiju Ylikoski
Pro gradu -tutkielma:	”Upeeta duunia jätkät. Kerta kaikkiaan!!!!!!” Yhteisöllisyyden kehittäminen työyhteisössä pikaviestinnän avulla
Tutkinto:	Filosofian maisteri
Koulutusohjelma:	Teknisen viestinnän maisteriohjelma
Oppiaine:	Viestintätieteet
Valmistumisvuosi:	2016
Työn ohjaaja:	Anita Nuopponen

TIIVISTELMÄ:

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten pikaviestimien käytöllä voidaan vaikuttaa työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen. Tutkimustavoitteeseen vastattiin kolmen tutkimuskysymyksen avulla: millaista pikaviestintä on työyhteisössä, mikä työyhteisön yhteisöllisyyteen vaikuttaa ja millainen vaikutus pikaviestinnällä on työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen. Tarkasteltavaksi pikaviestimeksi tutkimuksessa valittiin WhatsApp, joka oli tutkimuksen tekoherkellä käyttäjämäärältään maailman suosituin mobiilipikaviestinpalvelu. Tutkimuksen molemmissa kohdeyrityksissä, Jakamo Oy:ssä ja Prohoc Oy:ssä, WhatsApp-pikaviestinpalvelu oli yksi sisäisen viestinnän kanavista.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautui yritysviestinnän, yhteisöllisyyden sekä pikaviestinnän teorioihin. Tutkimusaineisto koostui Jakamo Oy:n työntekijöiden WhatsApp-ryhmäkeskusteluista, heille suunnatun kyselyn vastauksista sekä kahdesta haastattelusta. Hypoteesina oli, että pikaviestintä vahvistaa yhteisöllisyyttä ja työntekijöiden välistä yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä.

Tutkimus osoitti, että työyhteisön yhteisöllisyyttä voidaan vahvistaa pikaviestimillä. Työyhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta lisäämällä ja avoimeen keskusteluun kannustamalla pikaviestinnällä voidaan kasvattaa positiivista työilmapiiriä. Pikaviestinnällä voidaan myös tehostaa yrityksen sisäisen viestinnän vertikaalista ja horisontaalista virtausta ja sillä tavoin kasvattaa työntekijöiden välistä luottamusta. Kyselytuloksista ja haastatteluista kävi ilmi, että vahva yhteisöllisyys edellyttää kuitenkin vuorovaikutusta myös kasvokkain ja tällaista aikaa tulisi yhteisöllisyyden kehittämisen vuoksi tietoisesti järjestää, mikäli päivittäiset työskentelyolosuhteet eivät tarjoa siihen mahdollisuutta esimerkiksi hajautetun organisaatiomallin vuoksi.

AVAINSANAT: yhteisöllisyys, työyhteisö, sisäinen viestintä, yritysviestintä, pikaviestintä, pikaviestimet, WhatsApp

1 JOHDANTO

Perinteinen työkuultuuri on suurien muutosten keskiössä jatkuvasti, kun yritykset ja organisaatiot hajauttavat toimintaansa ja yhä useampi työntekijä tekee niin sanotusti ”liikkuvaa työtä”, missä toimisto kulkee käytännössä läppäriin ja älypuhelimien muodossa mukana minne tahansa. Esimerkiksi A-studion haastattelussa (Yle Areena 2016) OP:n henkilöstön kehittämisestä vastaava johtaja Ari Loukkola totesi, että maailma ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat jatkuvasti ja yritysten täytyy pysyä samassa tahdissa ja elää ajan hengessä mukana. Teknologian kehitys on puolestaan helpottanut ja toisaalta mahdollistanut tällaisen muutoksen, jossa työ ei enää velvoita samassa yrityksessä tai tiimissä työskenteleviä ihmisiä istumaan samassa toimistossa tai edes samassa maassa. Internetin välityksellä jokainen pystyy kommunikoimaan oman tiiminsä kanssa sieltä, mistä työtä on tuottavinta, tehokkainta ja mieluisinta tehdä. Työterveyslaitoksen vanhempi tutkija Mikael Sallinen korosti kuitenkin sitä, että kestäviä ratkaisuja ovat ainoastaan ne, joilla pystytään tukemaan sekä tuottavuutta että työntekijöiden hyvinvointia (emt.).

Tällaiset muutokset asettavat merkittäviä haasteita yhteisöllisyyden näkökulmasta, kun ihmiset eivät enää törmää toisiinsa työpäivän aikana, eikä ”kahvihuonekeskusteluille” synny luontaisia tilaisuuksia samalla tavalla kuin ennen. Toisin sanoen arkinen keskustelu ja työkavereiden näkeminen palaverissa, kahvitauoilla ja työpöydän ääressä ovat muuttumassa sähköiseen muotoon kasvavassa määrin. Näillä vuorovaikutustilanteilla on vaikutusta kaikkien osapuolien viestintäkokemuksiin ja tutkimusten mukaan sisäisellä viestinnällä on todettu olevan positiivisia vaikutuksia työyhteisöissä koettuun yhteisöllisyyteen (esim. Lambert & Hopkins 1995; Stein 2006; White, Vanc & Stafford 2010).

Suomalaiset startup- eli pienet kasvuyritykset ovat herättäneet viime aikoina paljon positiivista keskustelua siitä, miten ne pyrkivät muodostamaan työyhteisöjä uudella tavalla ja ravistelemaan perinteisiä työskentelymalleja. Tuoreena esimerkkinä tästä, ohjelmistoyritys Microsoft avasi startup-yrityksille suunnatun Flux-työskentelytilan Helsingissä huhtikuussa 2016, jonka tarkoituksena on toimia kohtaamispaikkana ja kerätä yhteen erilaisia yrityksiä ja sitä kautta muodostaa oma startup-yhteisö (HS 2016).

Työyhteisöt eivät välttämättä muodostukaan enää tulevaisuudessa yhden yrityksen henkilöstöstä ja sidosryhmistä, vaan Fluxin kaltaisissa työskentelytiloissa yksittäiset työyhteisöt limittyvät keskenään ja muodostavat suuria verkostoja.

Nykyteknologian ansiosta yrityksiä ja organisaatioiden sisäiseen viestintään on tarjolla mitä vuorovaikutteisempia viestintäkanavia. Hyvinä esimerkkeinä tällaisista ovat erilaiset intranetit, ryhmäviestintäkanavat, keskustelufoorumit, videopalaverit, blogit, sosiaalisen median kanavat sekä pikaviestimet. Lähdenkin tutkimuksessani tarkastelemaan pikaviestimien käyttöä sellaisissa yrityksissä, joissa työntekijät työskentelevät eri toimipisteissä ja fyysisesti kaukana toisistaan. Tällaisissa yrityksissä verkkoviestinnän ja erityisesti erilaisten ryhmäviestintäpalveluiden rooli sisäisessä viestinnässä korostuu, kun työyhteisön yhteisöllisyyden kehittäminen ei tapahdu itsestään, vaan se vaatii yritykseltä tietoisia toimenpiteitä.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten pikaviestimien käytöllä voidaan vaikuttaa työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen. Pikaviestimellä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa internetin välityksellä toimivaa viestintäohjelmaa tai -palvelua, jonka kautta ihmiset voivat olla vuorovaikutuksessa keskenään reaaliaikaisesti (Neo & Skoric 2009: 627). Pikaviestimien valikoima on laaja ja niistä erityiseen tarkasteluun valitsen WhatsApp-pikaviestinpalvelun.

Tutkimuksessani on mukana kaksi kohdeyritystä: Jakamo Oy, jossa pikaviestimien on koettu vaikuttavan positiivisesti sisäiseen viestintään sekä Prohoc Oy, jolla on tarve kehittää sisäistä viestintää yhteisöllisyyden näkökulmasta. Kohdeyritykset eroavat toisistaan erityisesti siten, että Jakamo Oy on pieni startup- eli kasvuyritys (noin 10 työntekijää) ja Prohoc Oy henkilöstömäärältään keskisuuri yritys (noin 100 työntekijää). Tutkimustavoitteeseen vastaan seuraavien kolmen tutkimuskysymyksen avulla:

1) Millaista pikaviestintä on työyhteisössä?

Vastatakseni tutkimusongelmaan selvitan, millaista pikaviestintä on Jakamo Oy:ssä ja keskityn nimenomaan työyhteisön sisäiseen pikaviestintään. Tutkin Jakamo Oy:n henkilöstön käyttämää WhatsApp-keskusteluryhmää ja pyrin löytämään tälle ryhmälle ominaisia tapoja viestiä pikaviestimellä. Tämän jälkeen laadin kyselyn keskusteluryhmän jäsenille ja hankin sillä tavalla lisätietoa heidän WhatsAppiin ja ylipäätään pikaviestimiin liittyvistä mielipiteistään ja käyttökokemuksistaan.

2) Mikä työyhteisön yhteisöllisyyteen vaikuttaa?

Jotta voisin pohtia pikaviestinnän vaikutusta työyhteisön yhteisöllisyyteen, selvitan ensin, mistä yhteisöllisyyden tunne työyhteisössä ylipäätään muodostuu. Kyselyllä selvitan Jakamo Oy:n henkilöstön yhteisöllisyyden kokemuksia ja sitä, mitkä asiat tai tekijät heidän mielestään vaikuttavat työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen. Kyselystä nousevia toistuvia teemoja hyödynnän edelleen teemahaastatteluissa, joilla pystyn syventämään tietämystäni ja ymmärrystäni yhteisöllisyyteen vaikuttavista tekijöistä molemmissa kohdeyrityksissä.

3) Millainen vaikutus pikaviestinnällä on työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen?

Kun olen selvittänyt, millaisia pikaviestintäkäytäntöjä Jakamo Oy:ssä ja Prohoc Oy:ssä on ja mitkä tekijät vaikuttavat työyhteisöissä koettuun yhteisöllisyyteen, pystyn etsimään niitä pikaviestinnän ominaisuuksia, joilla on vaikutusta yhteisöllisyyteen. Tähän kysymykseen selvitan vastauksen kyselyllä sekä erityisesti teemahaastatteluilla, joilla saan yksityiskohtaisempaa tietoa kohdeyrityksien pikaviestinnästä ja työyhteisöjen tämänhetkisestä yhteisöllisyydestä.

Tutkimuksen alussa Jakamo oli juuri pikaviestintäpalveluiden siirtymävaiheessa eli WhatsAppin lisäksi syksyllä 2015 heidän sisäisessä viestinnässä otettiin käyttöön myös Slack-pikaviestinpalvelu. Valitsin kuitenkin WhatsAppin tutkittavaksi pikaviestimeksi

siitä syystä, että se oli molemmissa kohdeyrityksissä käytössä ja monet yritykset käyttävät sitä edelleen.

Lähtökohtaisesti Jakamo Oy:ssä kokemukset WhatsAppista viestintäkanavana olivat ennen tutkimuksen aloittamista positiivisempia kuin Prohoc Oy:llä. Tämä saattaa kuitenkin johtua esimerkiksi työyhteisöjen demografisista eroavaisuuksista sekä henkilöstön suuresta kokoerosta. Tästä huolimatta uskon, että Jakamo Oy:n henkilöstön pikaviestin-kokemuksista ja -toimintatavoista voidaan löytää suuremmisakin yrityksissä sovellettavia ratkaisuja. Tapahtuuhan työskentely niissäkin usein pienryhmissä, jolloin työyhteisö käytännössä pilkkoutuu tiimien ja eri osastojen mukaan. Jakamo Oy:n henkilöstön kokemusten kartoituksen pohjalta pyrin löytämään kehitysideoita paitsi Jakamo Oy:n työyhteisölle, myös Prohoc Oy:n käyttöön. Tutkimuksen lopuksi pohdin kyselyn ja haastatteluiden tulosten pohjalta vastausta tavoitteeseen eli siihen, millä tavalla työyhteisön yhteisöllisyyteen voidaan vaikuttaa pikaviestimiä hyödyntämällä. Tarkastelen ratkaisujen sovellettavuutta myös laajemmin, jolloin tutkimuksesta nousseita yhteisöllisyyden kehittämisen pikaviestinkeinoja voidaan käyttää Jakamo Oy:n ja Prohoc Oy:n lisäksi muissakin yrityksissä ja organisaatioissa.

1.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoa koostin kolmella eri tapaa. Ensimmäinen aineisto muodostuu Jakamo Oy:n henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskusteluista. Rajasin tämän ensimmäisen aineiston 1.6.–20.10.2015 aikavälin viesteihin ja muuhun mediasisältöön, koska keskustelu muuttui aktiivisemmaksi 1.6.2015 lähtien. Käsittelen WhatsApp-ryhmäkeskusteluja aineistona tarkemmin analyysin yhteydessä alaluvussa 5.1.1.

Toinen osa-alue tutkimusaineistosta koostuu Jakamon henkilöstön kyselyvastauksista. Verkkokysely osoitettiin Jakamo Oy:n koko henkilöstölle, johon kuului kyselyn toteutuksen aikana yhteensä seitsemän työntekijää. Kysely oli avoinna 12.1.–27.1.2016 ja siihen vastasi yhteensä kuusi henkilöä, yhden työntekijän ollessa lomalla kyselyn

vastausaikana. Kyselyn laadintaa käsittelen perusteellisemmin alaluvussa 5.1.2 ja kokonaisuudessaan kysely ja saateteksti löytyvät liitteestä 1.

WhatsApp-ryhmäkeskusteluiden ja kyselyn tueksi tein vielä kaksi teemahaastattelua, jotka muodostavat aineiston kolmannen osa-alueen. Haastattelin Jakamo Oy:n muotoilujohtaja Timo Rossia sekä Prohoc Oy:n henkilöstöpäällikkö Alma Kangasta. Haastatteluiden avulla tarkoitukseni oli muodostaa tarkempi käsitys siitä, millainen vaikutus pikaviestimien käytöllä oli kohdeyritysten sisäisessä viestinnässä yhteisöllisyyden näkökulmasta. Teemahaastattelut pohjautuivat kyselyvastauksista nousseihin teemoihin sekä yhteisöllisyyttä, pikaviestintää ja yrityksen sisäistä verkkoviestintää käsittelevään lähdekirjallisuuteen. Esittelen teemahaastattelun laadintaprosessia sekä teemahaastattelun runkoa ja tukikysymyksiä alaluvuissa 5.1.3 ja 5.1.4.

Aineiston hankinnassa oli aineistotriangulaation eli monimenetelmällisyyden piirteitä, koska keräsin aineistoa käyttämällä useita eri menetelmiä (esim. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c). Tällä tavalla tutkimuksen kohteesta on mahdollista saada kattavampi käsitys. Aineistonhankintamenetelmistäni kerron tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Muun tutkimuksen pohjana toimi Jakamo Oy:n henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskustelut, joita tarkastelemalla selvitin, millaista pikaviestintä on nimenomaan Jakamo Oy:ssä. Perehdyin myös siihen, millaisia yhteisöllisyyteen viittaavia piirteitä WhatsApp-ryhmäkeskusteluissa ilmeni, luokittelemalla ryhmäkeskustelujen sisältöjä kategorioihin. Näiden kategorioiden määrittelyyn käytin apuna yhteisöllisyyttä käsittelevää lähdekirjallisuutta. Koska tutkimani Jakamo Oy:n WhatsApp-ryhmän keskustelut muuttuivat aktiivisemmaksi 1.6.2015 lähtien, päätin rajata aineiston 1.6.–20.10.2015 aikavälin keskusteluihin. Kävin läpi edellä mainitun ajanjakson kaikki viestit ja mediasisällöt ja analysoin sitä, mitä pikaviestinnälle tyypillisiä ominaisuuksia ryhmä oli keskusteluissaan käyttänyt kirjoitettujen viestien lisäksi, kuten kuvia, emoji-kuvakirjoitusmerkkejä, ääniviestejä, videoita, linkkejä tai sijaintitietoja. WhatsApp-

ryhmäkeskusteluiden tarkastelulla tarkoitukseni oli ennen kaikkea saada alustava yleisvaikutelma Jakamon työyhteisöstä, jotta pystyin laatimaan pikaviestintää ja yhteisöllisyyttä käsittelevän kyselyn juuri heille.

Kyselyllä pyrin selvittämään, millaista pikaviestintä on työyhteisössä sekä sitä, mikä työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen vaikutti Jakamo Oy:n henkilöstön mielestä. Laadin kyselyn kysymykset niin, että osa kysymyksistä pohjautui WhatsApp-ryhmäkeskusteluista saamaani tietoon ja osittain hyödynsin myös McMillanin ja Chavisin (1986) SCI-mittarin yhteisöllisyyden mittaamiseen liittyviä kysymyksiä. SCI-mittaria ja yhteisöllisyyden mittaamista käsittelem tarkemmin aluvussa 4.3.2. Rakenteellisesti kysely muodostui kahdesta osiosta, jotta siihen oli miellyttävämpi vastata. Kysymyksiä oli kolmenlaisia: 1) monivalintakysymyksiä, 2) Likert-asteikkokysymyksiä ja 3) avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä halusin tarjota vastaajille mahdollisuuden kertoa tarkemmin ja laajemmin pikaviestintään ja yhteisöllisyyteen liittyvistä kokemuksistaan ja mielipiteistään. Kyselyn sulkeutumisen jälkeen vein tulokset Excel-taulukkoon ja vertailin jakamolaisten vastauksia toisiinsa. Etsin kyselyvastauksista toistuvia teemoja, jotta pystyin hyödyntämään niitä teemahaastattelun laatimisessa.

Käytin teemahaastattelua saadakseni vapaamuotoisempaa lisätietoa tutkimusaiheestani molemmilta kohdeyrityksiltä, sillä se on aineistonhankintamenetelmänä keskustelempaa ja vähemmän formaali kuin kysely (esim. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 194). Laadin tukikysymykset etukäteen kyselyvastauksista nousseiden teemojen mukaan, jotta pystyin johdattelemaan keskustelua luontevasti teemasta toiseen (vrt. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Pääpaino haastatteluissa oli keskustelulla ja haastateltavien puheenvuoroilla, jolloin pyrin esittämään vaan tarkentavia kysymyksiä ja viemään keskustelua eteenpäin.

Teemahaastatteluihin valitsin sellaiset henkilöt, joilla oli riittävästi kiinnostusta tutkimusaiheesta ja tarpeeksi tietämystä yrityksen työyhteisön tilasta. Tällä tavalla pystyin vaikuttamaan siihen, että keskustelu sujuisi mahdollisimman luontevasti haastattelun aikana. Nauhoitin molemmat haastattelut ja litteroin nauhoitteet erillisiksi tekstidokumenteiksi. Kyselystä nousseiden teemojen lisäksi kiinnitin huomiota siihen, nousiko

haastatteluista uusia teemoja tai yhteisöllisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Kirjasin lopuksi kaikki tutkimuksesta esille nousseet teemat ja käsittelin tulokset niiden mukaisesti (5.3).

1.4 Kohdeyrityksien esittely

Tutkimuksen kohdeyrityksiä on kaksi, joista toinen on globaalisti toimiva ja teollisuusyritysten välisen informaation jakamiseen erikoistunut Jakamo Osakeyhtiö. Jakamo Oy on vuonna 2012 perustettu startup-yritys ja sen tarjoama palvelu on Jakamo-kollaboraatioalusta, joka on tavoitteelliseen yhteistyöhön perustuva pilvipalvelu yritysten väliseen tiedon jakamiseen ja johtamiseen sekä kollaboraatioon, jota Rossi (2016a) kuvailee seuraavasti:

Alustan kautta yritykset voivat kytkeytyä yhteistyökumppaneihinsa, kuten asiakkaisiinsa ja toimittajiinsa, ja pystyvät jakamaan informaatiota ja keskustelemaan omien kumppaneidensa kanssa. Tyypillisiä Jakamo-alustan käyttäjiä ovat teknologiateollisuuden yritykset, kuten esimerkiksi ABB, Outotec ja Valmet, mutta verkkopalvelu soveltuu myös muille toimialoille.

Jakamolla on asiakkaina teollisuusyrityksiä yli 30 maassa ja tutkimuksen tekohetkellä Jakamo Oy:llä työskenteli 7 henkilöä. Tämän jälkeen henkilöstömäärä on noussut kymmeneen työntekijään kevään 2016 aikana. Näiden ja hallituksen jäsenten lisäksi Jakamo Oy:n toiminnassa on tiiviisti mukana neuvonantajia ja sijoittajia sekä yhteistyöyrityksiä, joiden kanssa Jakamo Oy tekee jatkuvaa tuotekehitystä. (Rossi 2016a)

Toinen kohdeyritys on projektiliiketoiminnan johto-, konsultaatio- ja dokumentaatiopalveluita tarjoava Prohoc Oy. Prohoc Oy on vuonna 1996 perustettu yritys, joka toimii alihankintatehtävissä teollisuusprojekteissa ja tarjoaa projektipalveluita kansainvälisesti toimiville asiakkailleen. Prohoc Oy:llä työskenteli tutkimuksen tekohetkellä noin 100 työntekijää, joista 60 prosenttia työskenteli pääsääntöisesti ulkomailta erilaisissa teollisuuden projekteissa. Noin 30 prosenttia työntekijöistä työskenteli päätoimipisteessä Vaasassa dokumentaatio-, tuotanto- ja hallintotehtävissä ja loput 10 prosenttia projekteissa eri puolilla Suomea. (Kangas 2016) Prohoc Oy on yksi Jakamo Oy:n

päärahoittajista ja yritykset tekevät tiivistä yhteistyötä muun muassa Jakamon tuotekehityksen parissa (Jakamo 2013; Rossi 2016b).

Prohoc Oy:n strategiauudistuksen myötä yrityksen yhtenä päätavoitteena on tulla alan parhaaksi työpaikaksi ja työnantajaksi (Manner 2015). Työskentelin Prohoc Oy:llä vuosina 2014–2015 ja sinä aikana yhteisöllisyyden kehittämisen tarve sisäisen viestinnän keinoin nousi esille, jotta työntekijöiden yhteenkuuluvuuden tunnetta voitaisiin lisätä. Tutkimusongelma muodostui yhteisöllisyyden ylläpitämisen haasteellisuudesta, koska päätoimipisteen ulkopuolella työskentelevät työntekijät olivat kaukana kollegoistaan ja kommunikoivat pääsääntöisesti heidän kanssaan sähköisesti.

Molemmissa kohdeyrityksissä WhatsApp-pikaviestimen käyttö oli integroitunut jo osaksi sisäistä viestintää ja Prohoc Oy:n yhteistyöyrityksessä Jakamo Oy:ssä se oli todettu toimivaksi viestintäkanavaksi. Tästä syystä halusin perehtyä nimenomaan Jakamo Oy:n pikaviestintään ja tutkia, löytyisikö siitä yhteisöllisyyttä vahvistavia elementtejä, joita voisi hyödyntää Prohoc Oy:n käyttöön. Tässä tutkielmassa käytän yrityksistä jatkossa nimiä Jakamo ja Prohoc. Nimillä tarkoitan yrityksiä, enkä esimerkiksi niiden tuottamia palveluita (vrt. Jakamo-kollaboraatioalusta).

2 YRITYKSEN SISÄINEN VERKKOVIESTINTÄ

Tässä luvussa käsittelen yrityksen sisäistä verkkoviestintää ja määrittelen aluksi, mitä on yrityksen sisäinen viestintä (2.1) ja miten yrityksen sisäinen verkkoviestintä poikkeaa siitä (2.2). Yrityksen sisäinen viestintä on haastavaa toteuttaa sekä laadullisesti että määrällisesti ja esimerkiksi White, Vanc ja Stafford (2010: 69) toteavat, että jos yrityksen sisäinen viestintä on puutteellista tai liian vähäistä, se voi aiheuttaa työyhteisössä epäluottamusta ja spekulointia. Liiallinen viestintä sen sijaan saattaa johtaa siihen, että työyhteisö ei pysty ”käsittämään” kaikkea saamaansa informaatiota, jolloin osa viestinnästä jää huomiotta. Sisäiseen viestintään onkin tarjolla paljon erilaisia verkon välityksellä toimivia viestintäkanavia ja -välineitä, joista yleisimpiä ja tämän tutkimuksen kannalta oleellisimpia käsittelen alaluvussa 2.2. Whiten ym. (2010: 75–79) tuovat esiin myös sen, että viestinnän virtauksella yrityksen sisällä on erittäin suuri merkitys työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja sitä kautta myös yhteisöllisyyteen. Viestinnän virtausta käsittelen alaluvussa 2.3.

2.1 Yrityksen sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä (*internal communication*) yrityksessä tai organisaatiossa on pääasiassa sisäisten sidosryhmien, kuten henkilöstön, hallituksen tai omistajien välistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta (Österberg 2005: 162). Siukosaari (2002: 65) jakaa sisäisen viestinnän kahtia, sisäiseen tiedotukseen ja henkilöstön sisäiseen yhteystoimintaan. Sisäinen viestintä muodostuu käytännössä henkilöstöviestinnästä, jossa sisäinen tiedottaminen tarkoittaa tiedon jakamista henkilöstölle yritykseen tai työhön liittyvistä asioista. Sisäinen yhteystoiminta taas kattaa kaiken tiedotuksen ulkopuolelle jäävän vuorovaikutuksen, toiminnan ja kanssakäymisen. (Emt. 65–67) Toisaalta taas Juholin (2009: 153) lähestyy sisäistä viestintää paljon laajemmasta näkökulmasta kuin Österberg tai Siukosaari ja kuvailee sen olevan yksinkertaisimmillaan viestien vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä.

Sisäisestä viestinnästä käytetään useita eri termejä, kuten esimerkiksi sisäinen organisaatioviestintä tai henkilöstöviestintä (*employee communication*). Verčič, Verčič ja Sriramesh (2011: 225) havaitsivat tutkimuksessaan, että yhdistävää näille termeille on kuitenkin se, että viestintä koskettaa yritystä tai organisaatiota sisäisesti ja sitä kautta myös sen henkilöstöä. Samaisen tutkimuksen mukaan sisäisen viestinnän toivotaan antavan lisämotivaatiota työntekijöille omassa työssään. Tämän lisäksi sisäisen viestinnän tulisi edistää yrityksen toimintaa ja sitouttaa henkilöstöä osaksi työyhteisöä. Emotionaalisen työsuhteen luomiseen ja sitä kautta työntekijöiden sitoutumiseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi johdon tietoisilla valinnoilla ja nämä valinnat tulisi huomioida muun muassa sisäisen viestinnän strategiassa. (Emt. 223–225)

2.2 Yrityksen sisäinen verkkoviestintä

Verkkoviestintä (*online communication* tai *network communication*) on tietoverkon eli internetin välityksellä käytyä viestintää (Åberg 2010; Tietotekniikan termitalkoot 2012a). Englannin kielessä usein käytetty termi vastaanalaisesta viestinnästä on *Computer-Mediated Communication* eli *CMC*. Suomen kielessä CMC:stä käytetään yleisesti termiä **tietokonevälitteinen viestintä**. Romiszowski ja Mason (2004: 398) määrittelevät tietokonevälitteisen viestinnän olevan prosessi, jonka luomiseen, välittämiseen ja vastaanottamiseen ihmiset käyttävät tietoverkkoa, jonka tarkoituksena on helpottaa viestien koodausta, lähettämistä ja koodin purkamista. Luonnollisesti tietokonevälitteisen koodin muuttaminen ymmärrettävään viestimutoon vaatii siihen soveltuvia ohjelmia, kuten esimerkiksi sähköposti-, chat- tai pikaviestinohjelman.

Käytän tässä tutkimuksessa tietokonevälitteisen viestinnän sijaan kuitenkin verkkoviestinnän käsitettä, joka on sähköisen viestinnän alakäsite (Finto 2016). Sähköistä viestintää voi olla myös sellaista, mikä ei vaadi tietoverkkoa, kuten esimerkiksi digitaalinen ilmoitustaulu. Yrityksen sisäisellä verkkoviestinnällä tarkoitan sellaista sisäistä viestintää, jonka välitykseen käytetään internetiä. Seuraavissa kappaleissa käsittelen tarkemmin yrityksissä yleisimmin käytettäviä verkkoviestinnän kanavia.

Monissa yrityksissä ja organisaatioissa sisäisen verkkoviestinnän kanavista suurimmassa suosiossa on edelleen sähköposti. Sähköpostin etuja ovat erityisesti sen helppous ja esimerkiksi liitetiedostojen vaivaton jakaminen. White ym. (2010: 65) toteavat, että vaikka sähköposti on erityisesti suurissa organisaatioissa tehokas viestintäkanava ja mahdollistaa suurien viestimäärien lähettämisen samanaikaisesti, se ei kuitenkaan korvaa kasvokkain käytyjä keskusteluja. White ym. (2010: 65) ovat sitä mieltä, että koko työyhteisöä koskevat asiat olisi hyvä käsitellä ensisijaisesti kasvokkain. Todellisuudessa tällaista on lähestulkoon mahdoton toteuttaa aukottomasti ja erityisesti etätyön ja hajautettujen organisaatioiden yleistyessä tämä käynee yhä haastavammaksi.

Sähköpostin haittoja ovat erityisesti roskapostit ja ylipäättään viestien paljous. White ym. (2010: 75) havaitsivat tutkimuksessaan sähköpostin aiheuttavan viestintäkanavana ongelmia erityisesti silloin, kun sähköposteja vastaanotettiin määrällisesti paljon. Tutkimuksessa selvisi muun muassa, että paljon sähköposteja vastaanottavat henkilöt saattoivat lukea huolimattomasti viestien sisällön tai jättää sähköpostiviestejä kokonaan lukematta esimerkiksi lähettäjän tai viestin otsikon perusteella. Tämä aiheuttaa viestinnän näkökulmasta ongelmia, mikäli tarpeellinen tieto ei saavutakaan vastaanottajaa eikä lähettäjä saa tästä mitään palautetta. Lisäksi sähköposteihin liittyy tietoturvariskejä; mikäli sähköpostiviesti lähetetään virheellisesti väärälle vastaanottajalle, tapahtumaa ei voida peruuttaa. Tätä samaa sähköpostien riskialttiutta pohtii myös virtuaalityöhön ja verkkojohtamiseen erikoistunut Humala (2007: 95) ja muistuttaa virtuaalisen viestinnän haavoittuvaisuudesta.

Nykyteknologia tarjoaa sisäiseen verkkoviestintään mitä vuorovaikutteisempia viestintäkanavia. Hyvinä esimerkkeinä tällaisista ovat erilaiset intranetit, ryhmäviestintäkanavat, videopalaverit, blogit, sosiaalisen median kanavat ja pikaviestimet. Vuorovaikutteiset viestintäkanavat ovat lisääntyneet merkittävästi yrityskäytössä ja erilaisia sovelluksia ja palveluita tulee markkinoille jatkuvasti. Juholin (2009: 73–74) nimittää tällaisia viestintäkanavia yleisesti *foorumeiksi*. Foorumeita voi olla myös fyysisessä ympäristössä, mutta tässä tutkielmassa keskityn ainoastaan pikaviestimiin, jotka voidaan

myös lukea Juholinin kuvailemiksi foorumeiksi. Pikaviestintää käsittelen tarkemmin luvussa 3.

Viestintäkanavien valinta on tehtävä ennen kaikkea työyhteisön eli käyttäjien näkökulmasta; mitä kanavia on luontevinta käyttää, missä tilanteessa niitä käytetään, miten viestintäkanavat soveltuvat työyhteisön tarpeisiin ja miten helppo niitä on käyttää. Viestintäkanavien suhteen pitää myös pohtia sitä, miten ne vaikuttavat tiedon siirtämisen lisäksi esimerkiksi sosiaalisten suhteiden luomiseen tai luotettavuuden kasvattamiseen. Erityisesti viestintäkanavien valinnan tärkeys korostuu silloin, kun kyse on hajautetuista organisaatioista ja työskentely tapahtuu pääsääntöisesti virtuaalitiimeissä. (Humala 2007: 99) Samoin ovat pohtineet myös Vartiainen, Kokko ja Hakonen (ks. 2004).

2.3 Viestinnän horisontaalinen ja vertikaalinen virtaus yrityksessä

Viestinnän ”virtaussuunnilla” tarkoitetaan viestinnän kulkua organisaatiossa tai yrityksessä eri tahojen välillä. Esimerkiksi vertikaalisella viestinnän virtauksella tarkoitetaan johdon ja alaisten välistä vuorovaikutusta, jossa viestit kulkevat organisaatorakenteen mukaisesti ylhäältä alas ja päinvastoin. (Miller 2012: 30–31) White ym. (2010: 78) havaitsivat hierarkiarajat ylittävän viestinnän vaikuttaneen positiivisesti muun muassa työntekijöihin, sillä erityisesti vertikaalinen viestinnän virtaus teki heistä tyytyväisempiä ja he kokivat jopa vahvempaa yhteisöllisyyttä kuin sellaisissa tilanteissa, joissa vertikaalista viestinnän virtausta ei tapahtunut. Viestinnän ollessa yksisuuntaista viestit kulkevat ainoastaan toiseen suuntaan, esimerkiksi organisaatorakenteessa ylhäältä alaspäin tai Cornelissenin (ks. 2014: 52–53) esimerkin mukaan organisaatiolta muille sidosryhmille, muttei sidosryhmiltä organisaatiolle.

Horisontaalisessa viestintävirrassa viestit kulkevat ”vaakatasossa”, esimerkiksi organisaatorakenteessa samanarvoisten työryhmien tai osastojen välillä. Tällainen viestintätapa rohkaisee yrityksen eri tahoja keskustelemaan ja antamaan palautetta toisilleen. (Miller 2012: 30–31) Viestinnän virtaussuuntien on siis toimittava yrityksissä ja organisaatioissa sekä vertikaalisesti että horisontaalisesti, sillä mitä suurempi yritys on,

sitä haastavampaa yrityksen johdon on käsitellä asiat henkilökohtaisesti kaikkien työntekijöiden kanssa. Kun viestinnän virtaus on esteetöntä ja avointa, kulkee myös toimitusjohtajan sana työntekijältä toiselle ilman konflikteja ja kärjistyksiä. Viestinnän virtaussuuntiin liittyen White ym. (2010: 79) painottavat erityisesti kasvokkainviestinnän merkitystä sellaisissa tilanteissa, kun yrityksessä tapahtuu muutoksia tai jos informaatio koskee jotain monimutkaista asiaa. Tällöin on tärkeää huolehtia viestinnän vertikaalisesta virtauksesta toimitusjohtajan toimesta ja varmistaa, että viestintä toimii myös horisontaalisella tasolla mahdollisimman ketterästi.

3 PIKAVIESTIMET YRITYSVIESTINNÄSSÄ

Tässä luvussa käsittelen pikaviestimien käyttöä yrityksen sisäisessä viestinnässä. Aluksi määrittelen, mitä ovat pikaviestintä ja pikaviestimet (3.1). Kartoitan myös, millaista pikaviestimien käyttö on yritysviestinnässä ja millaista aikaisempaa tutkimusta aiheesta on tehty (3.2). Esimerkiksi pikaviestinnän on todettu soveltuvan erityisesti sellaisten yritysten käyttöön, joiden toiminta on hajautettua (Herbsleb, Atkins, Boyer, Handel & Finholt 2002: 171–172; Laureano, Santos & Gomes 2014: 2).

Tutkimukseni kohteena on erityisesti WhatsApp-pikaviestinpalvelu ja sen käyttö yritysviestinnässä (3.3), sillä se oli molemmissa kohdeyrityksissä käytössä yhtenä sisäisen verkkoviestinnän kanavana tutkimuksen aikana. Tämän lisäksi WhatsApp oli käyttäjämäärältään maailman suosituin pikaviestinpalvelu tutkimuksen tekohetkellä (Statista 2016a). Molemmissa kohdeyrityksissä oli käytössä myös muita pikaviestimiä, kuten Slack ja Skype for Business, jotka ovat erityisesti yritysten sisäiseen käyttöön suunniteltuja pikaviestinpalveluita (Slack 2016; Microsoft Office 2016). Viimeisessä alaluvussa 3.4 pohdin vielä tietoturvan merkitystä yritysten pikaviestinnässä.

3.1 Pikaviestintä ja pikaviestimet

Pikaviestintä (*instant messaging* tai *IM*) on internetin välityksellä käytyä synkronista eli reaaliaikaista viestintää. Pikaviestimet ovat viestintäpalveluita tai -ohjelmia, joiden kautta ihmiset voivat olla vuorovaikutuksessa toisiinsa joko kahdenkeskisesti tai useamman henkilön kanssa yhtäaikaisesti ryhmäkeskustelun kautta. (Heinonen 2008: 78, Neo & Skoric 2009: 627; Tietotekniikan termitalkoot 2012b) Garrett ja Danziger (2007: 24) täydentävät Neon & Skoricin määritelmää pikaviestinnästä sille tyypillisellä ominaisuudella, joka kertoo pikaviestimen käyttäjien läsnäolosta. Esimerkiksi pikaviestin voi ilmoittaa käyttäjälle, ketkä muut käyttäjät ovat online-tilassa tai milloin he ovat viimeksi olleet tavoitettavissa. Pikaviestimiä yhdistäviä toimintoja ovat myös erilaiset ilmoitukset saapuneista viesteistä, kuten esimerkiksi äänimerkit tai ponnausikkunat. (Emt. 24)

Äärimmäisen suosion saavuttaneet pikaviestimet (ks. Neo & Skoric 2009: 627) ovat jalkautuneet myös yritysviestintään (esim. Herbsleb ym. 2002: 171; Leskinen 2015: 57). Pikaviestimien käyttöä yritysviestinnässä on tutkittu eri näkökulmista, esimerkiksi miten pikaviestimillä voidaan kehittää yhteistyötä työyhteisössä (esim. Baron 2013). Myös muun muassa Herbsleb ym. (2002) ovat tutkineet pikaviestintää ja ryhmäkeskusteluja hajautettujen työskentelytiimien käytössä. Pikaviestimien käyttö työympäristössä herättää kuitenkin ristiriitaisia mielipiteitä, sillä toiset kokevat pikaviestinnän häiritsevän keskittymistä työtehtäviin ja toiset kokevat sen parantavan tehokkuutta ja nopeuttavan työntekoa (Garrett & Danziger 2007). Esimerkiksi Leskisen (2015) artikkelissa Microtaskin toimitusjohtaja Ville Miettinen kokee erilaisten pikaviestimien ja tiimityökalujen, kuten WhatsAppin ja Flowdockin helpottavan päivittäistä työntekoa merkittävästi.

Pikaviestintään liittyy olennaisesti myös **emojit** eli alun perin japanilaiset kuvakirjoitusmerkit (Kotimaisten kielten keskus 2016), joita Ylen (2016) artikkelin mukaan oli helmikuussa 2016 jo yli 1600 erilaista. Emojit ovat yleistyneet myös pikaviestimien ulkopuolelle erityisesti sosiaalisen median kanaviin (emt.). Marraskuussa 2015 Suomen ulkoasianministeriö (2015) julkaisi ensimmäisenä maana oman kansallisen emoji-kokoelmansa, johon kuului yli 30 suomalaisuutta ja suomalaisia kuvaavaa emojiä. Emoji-kuvakirjoitusmerkeillä voidaan osittain korvata sellaisia ilmeitä, eleitä ja muuta non-verbaalista viestintää, mitä verkkoviestinnän välityksellä ei pysty luonnollisesti ilmaisemaan.

3.2 Pikaviestimien käyttö yritysviestinnässä

Pikaviestimiä on käytetty yrityksissä viestintäkanavina jo jonkin aikaa, mutta Herbsleb ym. (2002: 171) toteavat niiden käytön yleistyneen yrityskäytössä vasta 2000-luvun alussa. Laureano ym. (2014: 1) uskovat pikaviestimien käyttöönoton yrityskäytössä pohjautuvan siihen, että pikaviestimet saavuttivat aluksi yksityiskäytössä valtavan suosion ja vasta sen jälkeen pikaviestimiä alettiin hyödyntää erilaisissa organisaatioissa.

Tutkimusten mukaan pikaviestinnän on todettu soveltuvan erityisesti sellaisten yritysten tai työyhteisöjen käyttöön, joiden toiminta on hajautettua ja joilla ei ole mahdollisuutta keskustella spontaanisti kasvotusten (ks. esim. Herbsleb ym. 2002: 171–172; Laureano ym. 2014: 2). Jakamo ja Prohoc ovat molemmat esimerkkejä tällaisista yrityksistä; Jakamon työyhteisö on jakaantunut kolmeen ja Prohocin työyhteisö lukuisiin eri kaupunkeihin ja työympäristöihin ympäri maailmaa. Herbsleb ym. (2002: 171) uskovat pikaviestimien kaltaisten viestintäkanavien rohkaisevan tällaisia tiimejä spontaanimpaan keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Toisaalta Laureano ym. (2014: 2) tuovat esiin myös tutkimuksen, jossa pikaviestintä vaikutti olevan pikemminkin sellaisten työtiimien käytössä, jotka työskentelevät samassa toimipisteessä ja hajautettujen tiimien väliseen viestintään käytettiin pikaviestinnän sijaan pääsääntöisesti sähköpostia. Vaikka sähköpostiviestintä on edelleen suosittua ja nopeaa, kritisoidaan sitä kuitenkin erityisesti massiivisten viestimäärien ja roskapostin vuoksi (Humala 2007: 100).

Sekä pikaviestimien että muiden viestintäkanavien valinnassa haasteellista lienee useimmiten se, miten kanava saadaan toimimaan yrityksen viestinnässä jouhevasti ja miten henkilöstö saadaan käyttämään kyseistä viestintäkanavaa ilman muutosvastarintaa. Negatiivisuutta voidaan pyrkiä vähentämään esimerkiksi siten, että kanavan käyttöönotosta tehdään mahdollisimman helppoa (Laureano ym. 2014: 6). Laureanon ym. tavoin myös Humala (2007: 101) painottaa käyttöönoton sujuvuuden tärkeyttä. Virtuaalisten viestintäkanavien, kuten esimerkiksi pikaviestimien, käyttöönotossa olisi hyvä edetä yksinkertaisesti ja pyrkiä välttämään liian monimutkaisia järjestelmiä, jotta käyttöönotto sujuisi mahdollisimman vaivattomasti. Patrosen (2015) haastattelema Vincitin toimitusjohtaja Mikko Kuitunen taas korostaa, että ennen viestintätyökalujen valintaa pitää selvittää, mitä ollaan tekemässä ja mihin tarpeeseen työkalun tulee vastata.

Pikaviestimien yleistyttyä organisaatiokäytössä markkinoille on tullut erilaisia pikaviestinpalveluita, jotka on suunniteltu tukemaan yritysten kollaboraatiotarpeita eli vahvistamaan tavoitteellisen ryhmätyöskentelyn mahdollisuuksia ja muun muassa Humala (2007: 102) arvioi tällaisten palveluiden lisääntyvän merkittävästi lähitulevaisuudessa. Esimerkkinä tällaisista organisaatiokäyttöön tarkoitetuista

viestintäpalveluista ovat muun muassa Slack-pikaviestinpalvelu, Flowdock-tiimiviestintätyökalu sekä Yammer-yhteisöpalvelu (Leskinen 2015: 57; Yammer 2016). Skype for Business -pikaviestinpalvelu kuuluu osaksi Microsoft Office -palvelua ja se soveltuu myös soittamiseen, videoneuvotteluihin ja esimerkiksi tiedostojen jakamiseen. Skype for Businessissa voi myös muiden pikaviestimien tavoin vaihtaa läsnäolostatusta (esimerkiksi paikalla, kiireinen, puhelimessa, kokouksessa, tilapäisesti poissa, poissa töistä tai offline-tilassa), minkä avulla yhteydenottoja pystyy jonkin verran hallitsemaan. (Microsoft Office 2016)

Slack on yritys- ja organisaatiokäyttöön tarkoitettu pikaviestinpalvelu, jossa yritys tai organisaatio luo oman tilin. Saman tilin alla voi toimia useita eri ryhmiä, esimerkiksi projekti- tai tiimikohtaisia keskusteluryhmiä, jotka kaikki kuuluvat samaan yritykseen tai organisaatioon. Slackin tarkoituksena on helpottaa erityisesti monien keskusteluiden yhdistämistä samaan paikkaan ja erottaa työkeskustelut vapaa-ajan viestinnästä. Myös tiedostojen jakamisesta on tehty helppoa, ja se mahtaa ollakin yksi Slackin oleellisimpia ominaisuuksia. (Slack 2016) Jakamossa Slack otettiin käyttöön syksyllä 2015 henkilökunnan toivomuksesta ja on osaltaan vaikuttanut muun muassa WhatsAppin käytön vähentymiseen (Rossi 2015).

Laureano ym. (2014: 1) korostavat, että pikaviestimillä tulisi pyrkiä tukemaan muita yrityksen viestintäkanavia, kuten esimerkiksi sähköpostia, eikä korvaamaan niitä kokonaan, koska yritysviestintä on kokonaisvaltaisempaa ja useimmiten hajautetumpaa kuin yksityisviestintä. Tähän liittyen, muun muassa Garrettin ja Danzigerin (2007: 38) tutkimus osoittaa, että pikaviestimiä käyttämällä kokonaisviestinnän määrä töissä ei suinkaan vähene ja pikaviestimien käyttö lisää verkkoviestinnän hyödyntämistä myös muilla osa-alueilla työyhteisössä. Toisin sanoen pikaviestimien käyttö voi kannustaa työntekijöitä myös muiden verkkoviestinnän työkalujen kokeiluun ja tehostaa sillä tavalla yrityksen sisäistä viestintää kokonaisuutena. Lähdekirjallisuuden pohjalta näkisin, että pikaviestimet ja erilaisten tiimiviestintäpalveluiden chatit edesauttavat luontaista vuoro-vaikutusta yrityksissä ja organisaatioissa.

3.3 WhatsApp-pikaviestinpalvelu

WhatsApp on pikaviestinpalvelu, jota käytetään älypuhelimilla internetin välityksellä. WhatsAppissa voi lähettää tekstin lisäksi rajattomasti mediasisältöä, kuten kuvia, ääniviestejä sekä videoita. WhatsApp-puhelut ovat mahdollisia kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa, mutta eivät ryhmäkeskusteluissa. WhatsApp on alustariippumaton palvelu, mikä tarkoittaa sitä, ettei kyseinen ohjelma ole rakennettu vain tietylle käyttöjärjestelmälle, vaan palvelu soveltuu useille eri laitealustoille. Tällä hetkellä WhatsApp soveltuu käytettäväksi iPhonella, BlackBerryllä, Androidilla, Windows Phonella ja Nokialla. Kaikkien WhatsAppin käyttäjien tulee ensin kirjautua palveluun, jotta sitä on mahdollista käyttää edellä mainituilla laitealustoilla. (WhatsApp 2016a)

WhatsAppille tyypillisiä ominaisuuksia ovat muiden pikaviestinpalveluiden tavoin myös ryhmäkeskustelut. WhatsAppissa voi luoda ryhmiä, joissa viestit ja mediasisältö jakautuvat koko ryhmän luettavaksi samanaikaisesti. (WhatsApp 2016a) Ryhmäkeskusteluihin voi lisätä samalla tavalla mediasisältöä kuin kahdenkeskisiinkin keskusteluihin. Ryhmän ylläpitäjä voi lisätä uusia jäseniä tai poistaa ryhmään kuuluvia jäseniä. Muut osallistujat pystyvät ainoastaan poistamaan itsensä ryhmistä, joiden jäsenenä he ovat.

WhatsAppin käyttö on kasvanut palvelun julkaisuvuodesta 2009 lähtien massiivisesti, sillä vuoden 2013 loppuun mennessä WhatsApp oli kerännyt yli 400 miljoonaa aktiivista käyttäjää ja helmikuussa 2016 aktiivisten käyttäjien määrä saavutti jo miljardin rajapyykin (Statista 2016b). Yksi WhatsAppin suosiotekijöistä saattaa olla se, ettei palvelu sisällä lainkaan mainoksia ja se on käyttäjälle ilmainen (WhatsApp 2016a; Tamminen 2016).

3.4 Pikaviestinnän tietoturva

Pikaviestimet herättävät paljon tietoturvaan liittyvää keskustelua ja erityisesti WhatsApp-pikaviestinpalvelun tietoturvallisuudesta ja kuluttajätietoja kalastavista haittaohjelmista on ollut keskustelua viime aikoina mediassa (esim. Tekniikka & Talous 2015; Betanews

2016) ja Facebookin ostaessa WhatsAppin vuonna 2014 tietoturvakeskustelu kasvoi entisestään (ks. esim. Goretsky 2014).

Puolustukseksi WhatsApp (2016b) korostaa tietoturvaehdoissaan, että mikäli käyttäjä ei hyväksy WhatsAppin käyttö- ja tietoturvaehtoja, tulee hänen lopettaa palvelun käyttö kokonaan tai olla aloittamatta palvelun käyttöä. Käyttöehdoissa muun muassa mainitaan, että WhatsApp Service saattaa luovuttaa joitain käyttäjätietoja kolmansille osapuolille, jolloin tiedot eivät ole enää WhatsAppin hallussa. Tällaisia tietoja ovat muun muassa käyttäjän sekä älypuhelimeen tallennettujen yhteystietojen puhelinnumerot, IP-osoitteet ja selaustiedot. WhatsAppin mukaan tallennettaviin ja jaettaviin käyttäjätietoihin ei kuitenkaan kuulu viestit tai niiden sisällöt. (WhatsApp 2016b)

4 TYÖYHTEISÖN YHTEISÖLLISYYS

Tässä luvussa käsittelen yhteisöllisyyttä ja sen ilmenemistä työyhteisöissä. Määrittelen lähteisiin perustuen, mitä ovat yhteisö (4.1) ja virtuaaliyhteisö (4.2) ja miten ne eroavat toisistaan. Yhteisöllisyys on erittäin oleellisessa roolissa paitsi työyhteisössä ja työhyvinvoinnissa, myös tässä tutkimuksessa, minkä vuoksi perehdyn sen määrittelemisen lisäksi yhteisöllisyyden muodostumiseen ja mittaamiseen (4.3). Koska tutkimukseni keskittyy nimenomaan yrityksen sisäiseen pikaviestintään, tarkastelen yhteisöllisyyttä työyhteisön ja työympäristön, enkä esimerkiksi vapaa-aikaan liittyvien yhteisöjen näkökulmasta. (4.4).

4.1 Yhteisö

Yhteisöä (*community*) on haastavaa määrittää aukottomasti, sillä sen ilmenemismuodosta on monia, toisistaan poikkeavia näkemyksiä ja tulkintoja. Esimerkiksi suomalaista virtuaaliyhteisöllisyyttä tutkinut Heinonen (2008: 13–14) kuvailee väitöskirjassaan yhteisön olevan joukko, jonka jäseniä yhdistää jokin yhteinen ympäristö, mielenkiinnonkohde, tavoite tai jokin muu yhdistävä side. Yhteisöt ovat myös dynaamisia eli ympäristön vaikutuksen alaisia ja jäsenistään riippuvaisia (emt. 13–14). Lampinen, Viitanen ja Konu (2013: 71–72) kuvailevat yhteisöä myös ihmisryhmäksi, joita yhteisen tehtävän, tavoitteen tai tarkoituksen lisäksi yhdistää jäsenien välinen vuorovaikutus. Lampinen ym. (2013: 71) yhdessä Lehtosen (1990) kanssa korostavat, että yhteisöillä on kollektiivisuuteen perustuva identiteetti, johon jokainen yhteisön jäsen omalla identiteetillään vaikuttaa.

Yhteisöä määritteleviin näkemyksiin on oletettavasti osaltaan vaikuttanut yhteisötutkimuksen esikuva, sosiologi Ferdinand Tönniesin (2001, alkup. 1887) kehittämä teoria yhteisöjen kahtiajaosta. Tönnies (2001) jakaa yhteisöt kahteen luokkaan: niin sanottuihin yhdessäoloyhteisöihin (*Gemeinschaft*) ja yhteiskuntayhteisöihin (*Gesellschaft*). Suomen kielessä eroa näiden kahden käsitteen välillä on hankala ilmaista, koska saksan kielessä molemmat tarkoittavat yhteisöä. MOT

sanakirjan (2016) käännös *Gemeinschaftista* on 'yhteys, yhteiskunta ja yhteisö' ja *Gesellschaft* viittaa enemmän 'yhteiskuntaan, seuraan ja yhdyskuntaan'. (Vrt. Heinonen 2008: 91)

Karkeasti määriteltynä *Gemeinschaftin* kaltaisen yhteisön jäsenet ovat oletusarvoisesti sitoutuneempia ja yhteisö on kestävämpi, koska sitoutuneisuus perustuu jäsenten omaan tahtoon ja haluun saavuttaa jotain yhteisvoimin. Tällä tavalla yhteisön olemassaololle on luonnollinen syy, ja sen vuoksi yhteenliittymä on kestävä. *Gesellschaft* taas on pinnallisempi ja rakenteellisista syistä syntynyt yhteisö, joka ei henkisellä tasolla sitouta jäseniään yhtä voimakkaasti ja pysyvästi kuin *Gemeinschaft*. (Ks. esim. Tönnies 2001: 19) Lampinen ym. (2013: 72) tuovat esiin myös yhteisöjen solidaarisuuserot; *Gemeinschaftin* tyyppinen yhteisö perustuu solidaarisuuteen eli yhteenkuuluvuuden tunteeseen ja vastuuntuntoon muita jäseniä kohtaan, kun taas yhteiskunnallisempi *Gesellschaft*, joka ei herätä jäsenistössään samanlaista solidaarisuutta.

Tällainen Tönniesin (2001) kaltainen kahtiajako on kuitenkin hyvin äärimilleen viety, sillä jokaisessa yhteisössä lienee enemmän tai vähemmän molempia piirteitä. Heinonen (2008: 91) toteaaakin, että Tönniesin kahtiajako sosiaalisuhteiden ilmenemisestä on enemmänkin idealistinen näkemys, koska yhteisöt ovat lähes poikkeuksetta näiden kahden ”perustyyppin” sekoituksia.

Käytännössä yhteisö tarvitsee jäseniään yksilöinä, koska yhteisöä ei voi olla ilman siinä vuorovaikuttavia jäseniä. Yksilöt näyttävät puolestaan kaipaavan yhteisöjä kuuluakseen johonkin sosiaaliseen ryhmittymään. Yksilön ja yhteisön suhdetta ovat pohtineet muun muassa Tuomi (2005: 133) yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden ristiriidan näkökulmasta sekä Heinonen (2008: 14–15), joka tuo esiin teknologian kehityksen aiheuttamat muutokset ja sen, miten ne ovat vaikuttaneet yhteisön merkitykseen yksilötasolla.

4.2 Virtuaaliyhteisö

Yhteisön ja yhteisöllisyyden määrittelystä on tullut yhä haasteellisempaa, kun tietotekniikan kehitys ja internet ovat mahdollistaneet yhteisöjen muodostumisen myös virtuaalisesti (Heinonen 2008: 15). **Virtuaaliyhteisöjä** (*virtual community*) tutkinut Jones (1998: 3) uskoo internetin muovanneen mielikuvia siitä, mitä yhteisöllisyys tai yhteisö voi nykypäivänä olla (ks. myös Heinonen 2008: 55).

Teknologian kehitys on vaikuttanut yhteisöihin ja tehnyt niistä yleisempiä myös virtuaalisessa ympäristössä (esim. Heinonen 2008: 57). Tunnettu tutkija Rheingold (1993) kehitteli ja käytti termiä virtuaaliyhteisö ilmiöstä, jossa toverillinen, empaattinen ja ryhmää tukeva yhteishenki yhdisti ihmisiä, kuten tavallisestikin yhteisöissä, mutta tämä tapahtui virtuaalisessa ympäristössä (vrt. Preece & Maloney- Krichmar 2006). Sen sijaan Preecen (2000: 3) teoria virtuaaliyhteisöistä painottaa sen koostuvan neljästä tekijästä: 1) ihmisistä, 2) syystä yhdistyä, 3) yhteisistä käytännöistä ja säännöistä sekä 4) tietokonejärjestelmistä. Toisin sanoen, mikä erottaa virtuaaliyhteisöt ”tavallisista” yhteisöistä, on Preecen (2000) teoriaan viitaten yhteisöjen käyttämät tietokonejärjestelmät ja niiden hyödyntäminen vuorovaikutuksen saavuttamiseksi.

Vaikka virtuaaliyhteisöissä eläminen ei ole ainakaan toistaiseksi samalla tavalla mahdollista kuin niin kutsutuissa reaaliyhteisöissä, Heinonen (2008: 11) kuvailee niissä olevan kuitenkin paljon samankaltaisuuksia. Teknologian kehityksen myötä virtuaalisten yhteisöjen määrä, muoto ja merkitys yhteiskunnassa ovat kasvaneet merkittävästi (esim. Kangaspunta 2011: 26–27). Tällainen kehitys on mahdollistanut siis sen, ettei yhteisöä määrittele enää jäsenten sama sijainti, vaan ihmiset voivat globaalisti kuulua eri yhteisöihin ja olla vuorovaikutuksessa toisiinsa reaaliaikaisesti käytännössä mistäpäin maailmaa tahansa.

Kangaspunta (2011: 30) väittää virtuaaliyhteisöjen muuttaneen muotoaan, vaikka ne eivät ilmiönä ole vielä kovin vanhoja. Yhteisöt ovat aluksi olleet yleisesti joko verkossa tai fyysisessä elinympäristössä, mutta nykyään nämä kaksi ”yhteisömaailmaa” kuitenkin

sekoittuvat keskenään ja samat yhteisöt kommunikoivat usein sekä kasvotusten että verkon kautta (emt. 30).

4.3 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyyttä (*communality* tai *sense of community*) on haastavaa määrittää tarkasti ja yksiselitteisesti, koska toisaalta yhteisöllisyyden voidaan ajatella perustuvan tunteisiin (McMillan & Chavis 1986: 9; McMillan 2011), mutta toisaalta sen voidaan ajatella perustuvan muuhunkin kuin henkilökohtaisiin tunteisiin, esimerkiksi yhteisön toiminnan rakenteeseen tai luonteeseen (Heinonen 2008: 14). Manka ja Larjovuori (2013: 16) taas korostavat vuorovaikutuksen tärkeyttä, sillä yhteisöllisyys edellyttää kommunikointia yhteisön jäsenten välillä.

Yhteisöllisyyttä on tutkittu runsaasti eri tieteenaloilla, kuten esimerkiksi sosiologian (esim. Tönnies 2001, alkup. 1887), psykologian (esim. McMillan & Chavis 1986; Fremlin 2012) ja viestinnän alalla (esim. White ym. 2010). Monet lähestymistavat ovat kuitenkin monitieteellisiä (esim. Preece & Maloney-Krichmar 2006; Heinonen 2008; Nowell & Boyd 2010), ja olettaisin tämän selittävän myös sen, minkä vuoksi näkemyseroja yhteisöllisyydestä on niin paljon ja mikä tekee sen yksiselitteisestä määrittelemisestä niin haastavaa.

McMillanin ja Chavisin (1986) määritelmä perustuu heidän teoriaansa neliulotteisesta yhteisöllisyydestä. Yhteisöllisyys muodostuu tämän teorian mukaan 1) yhteisön jäsenyydestä, 2) yhteisön vaikutuksesta ja yhteisössä vaikuttamisesta, 3) tarpeiden täyttämisestä sekä 4) emotionaalisesta yhteydestä (Emt. 9). Näihin neljään osa-alueeseen palaan alaluvussa 4.3.2 yhteisöllisyyden mittaamiseen liittyen. Nowell ja Boyd (2010) ovat kuitenkin kritisoineet edellä mainittua neliulotteista yhteisöllisyysteoriaa, koska se sulkee pois yhteisöllisyyden, joka perustuu johonkin muuhun kuin vaikuttamisen, jäsenyyden tai tarpeiden täyttämisen saavuttamiseen. Tutkimusten mukaan muun muassa vastuuntuntoisuus voi olla yhteisöllisyyttä määrittävä tekijä ja ohjata yhteisön jäseniä toimimaan yhteisöllisesti (Emt.; Fremlin 2012: 16–17). McMillan (2011: 509–512)

perustelee vastineessaan, miten neliulotteinen teoria huomioi myös vastuullisuuden yhteisöllisyyden muodostumisessa ja osoittaa tällä tavalla, miten kattavasti teoriassa huomioidaan yhteisöllisyyden monimuotoisuus.

Yhteisössä voi olla myös jäseniä, jotka eivät koe yhteisöllisyyttä (Heinonen 2008: 14). Esimerkiksi yliopiston opiskelijayhteisössä voi olla opiskelijoita, jotka eivät koe kuuluvansa osaksi akateemista yhteisöä, mutta ovat silti osa samaa yhteisöä kuin he, jotka kokevat vahvaa yhteisöllisyyden tunnetta. Työyhteisöstä löytynee myös samankaltaisia esimerkkejä ja omat työyhteisökokemukseni vahvistavat tätä epäilystä; toinen kuuluu osaksi työyhteisöä ainoastaan palkan vuoksi ja toinen esimerkiksi turvallisuuden tunteen vuoksi. Olen kuulunut muun muassa työyhteisöihin, joissa työntekijä on vain ”jäänyt” samaan yritykseen töihin ja tyytymättömyydestään huolimatta jatkanut työsuhteessa. Tällöin myös yhteisöllisyyden tunne on kärsinyt ja pahimmassa tapauksessa tällainen muutos voi aiheuttaa negatiivista yhteisöllisyyttä koko yhteisössä (Lampinen ym. 2013: 72–73).

Negatiivisesta yhteisöllisyydestä voidaan puhua myös tilanteissa, joissa yhteisöllisyys on kasvanut niin vahvaksi voimavaraksi, että sillä on jo negatiivisia vaikutuksia ympäristöönsä; Lampinen ym. (2013: 73) nostavat esille työelämän esimerkin, jossa eri osastojen tai tiimien kesken voi syntyä niin vahvoja yhteisöllisyyden tunteita, että ne voivat sen vuoksi eristäytyä toisistaan. Myös uusien työntekijöiden voi olla vaikeaa päästä sellaisiin tiimeihin tai työyhteisöihin ”sisälle”, joissa yhteisöllisyys on muodostunut todella vahvaksi. Lampisen ym. (2013) lisäksi McMillan ja Chavis (1986) ovat niin ikään todenneet, että yhteisöllisyydellä voi olla negatiivisia vaikutuksia yhteisöön ja sen jäseniin.

4.3.1 Yhteisöllisyyden muodostuminen

Yhteisöjen ”muodonmuutoksesta” huolimatta yhteisöllisyyden tarve ja halu kuulua johonkin ryhmään tai yhteisöön on kuitenkin näyttänyt säilyvän. Kokemus yhteisöllisyydestä näyttäisi olevan monitahoinen ja hyvin yksilöllinen, mutta Heinonen (2008: 93) epäilee sen muodostuvan samalla tavalla yhteisön olemassaolon muodosta

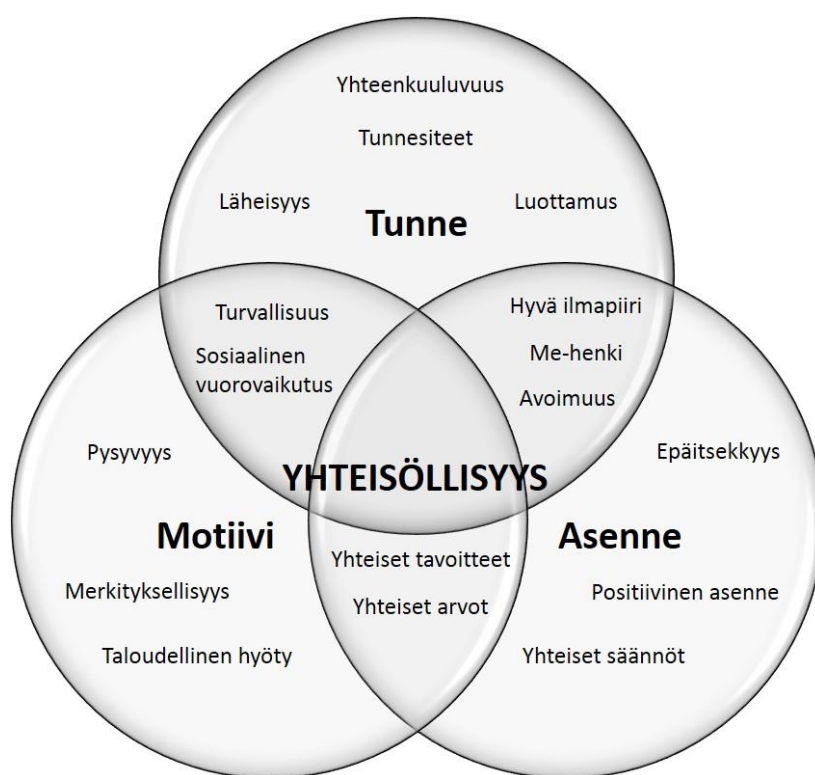
riippumatta, olipa kyse sitten virtuaalisesta tai ”tavallisesta” yhteisöstä. Yhteisöllisyyden tunne muodostunee kuitenkin kokonaisuudesta, johon vaikuttavat monet osatekijät.

Kokeakseen yhteisöllisyyttä, jäsenillä tulee olla yhteisiä kokemuksia yhteisöstään. Hyvin oleellisia tekijöitä yhteisöllisyyden kannalta ovat **tunne yhteenkuuluvuudesta** ja **”yhdessä tekemisestä”** (esim. McMillan & Chavis 1986). Pelkkä tunne ei kuitenkaan Heinosen (2008: 94–97) mukaan muodosta vielä yhteisöllisyyttä, vaan jäsenten **asenteiden** ja **arvomaailmojen** tulisi kohdata, ainakin yhteisöä koskevissa asioissa. Yhteisöön liittyessään ja siinä pysyäkseen jäsenillä pitäisi olla myös jokin **motiivi** (Emt. 94–97). Motiivi voi olla esimerkiksi jaettu mielenkiinnon kohde, turvallisuuden tunne, suurempaan joukkoon kuulumisen halu tai vaikka taloudellinen hyöty.

On kuitenkin epätodennäköistä, että kaikki yhteisön jäsenet jakaisivat yhteiset arvot tai asenteet, tai että kaikilla olisi selkeä motiivi, miksi he kuuluvat omaan yhteisöönsä. Yhteisöllisyys ei synny hetkessä, vaan se muistuttaa ennemminkin prosessia, joka vaatii aikaa ja omistautumista yhteisön jäseniltä. Heinosen (2008: 96) tapaustutkimuksessa selvisi, että yli puolet vastanneista sanoi yhteisöllisyyden muodostuvan **yhteenkuuluvuuden tunteesta**, joka ei siis ole yhteisöllisyydelle suora synonyymi. Liki puolet vastanneista kertoi **luottamuksen** ja **yhteisten sääntöjen** olevan olennainen osa yhteisöllisyyttä. Tutkimustuloksissa mainittiin myös **asenteiden**, **sosiaalisten suhteiden** ja **pysyvyyden** vaikuttavan yhteisöllisyyteen merkittävästi. (Emt. 96)

Sosiaaliset suhteet muodostuvat jäsenten välisestä **vuorovaikutuksesta** ja yhdessä vietetystä ajasta. Yhteisöllisyyden kannalta olisi hyvä, jos yhteisön jäsenet näkisivät toisiaan myös yhteisön toiminnan ulkopuolella. Esimerkiksi yhteisöllisyyttä lisää se, että työyhteisön jäsenet ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa myös vapaa-ajallaan ja muodostavat tätä kautta uusia yhteyksiä toisiinsa. Yhteisön jäseniin tutustuminen ja erilaisuuden kirjo vahvistavat jäsenten **identiteettiä** omasta yksilöllisyydestään osana yhteisöä. **Toimiva yhteys** saavutetaan vahvalla vuorovaikutuksella ja positiiviset kokemukset taas rakentavat erilaisia **tunnesiteitä** yhteisöä kohtaan. Positiiviset tuntemukset saavat jäsenet tuntemaan **kiintymystä** yhteisöä kohtaan ja jäsenten välinen luottamus lisääntyy. (Heinonen 2008: 94–97)

Heinosen (2008) tapaustutkimukseen ja Paasivaaran ja Nikkilän (esim. 2010: 8) teoriaan viitaten, olen jakanut yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät kolmeen luokkaan kuvion 1 mukaisesti. Monesti esimerkiksi me-henki voi olla sekä tunne- että asennesidonnainen tekijä riippuen siitä, mistä näkökulmasta sitä tarkastellaan. Koska tunne omasta yhteisöllisyydestä on hyvin henkilökohtainen, myös siihen vaikuttavat tekijät voidaan kokea hyvin eri tavalla.



Kuvio 1. Yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät

Kuviossa 1 olen siis yhdistänyt tekijöitä, joilla on vaikutusta yhteisöllisyyteen, mutta jotka eivät kuitenkaan päde kaikkiin ihmisiin ja yhteisöjen jäseniin samalla tavalla. Esimerkiksi toinen yhteisön jäsen voi kokea kuuluvansa osaksi yhteisöä taloudellisen hyödyn vuoksi ja toiselle puolestaan merkittävää on yhteisön luoma me-henki tai vaikka

yhteiset arvot ja tavoitteet. Kuviolla 1 halusin myös korostaa, miten yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät eivät aina ole puhtaasti tunteisiin, motivaatioon tai asenteeseen sidonnaisia, vaan ne voivat sijoittua myös näiden kolmen välimaastoon.

Yhteenvetona näistä määritelmistä, tässä tutkimuksessa tarkoitan yhteisöllisyydellä sellaista kokemusta, joka perustuu joko yhteisön jäsenten tuntemuksiin omasta yhteisöstään, yhteisön luonteeseen tai yhteisön toimintaan ja joka saa yhteisön jäsenet toimimaan yhteisön hyväksi. Yhteisöhän voi toki toimia jonkin muunkin kuin oman etunsa vuoksi, esimerkiksi hyväntekeväisyysjärjestöissä. Tässä tutkimuksessa keskityn kuitenkin pääasiallisesti työyhteisöihin, joiden tavoitteena on tuottaa edustamalleen yritykselle taloudellista hyötyä.

4.3.2 Yhteisöllisyyden mittaaminen

Yhteisöllisyyden tunteen tutkimiseen sovelletaan usein McMillanin ja Chavisin (1986) kehittämää SCI-mittaria (*Sense of Community Index*), joka on yleisin kvantitatiivinen yhteisöllisyyden arvioimiseen käytetty mittari (Chavis, Lee & Acosta 2008: 1). SCI-mittaria voidaan kuitenkin soveltaa myös kvalitatiivisissa tutkimuksissa (esim. Chipuer & Pretty 1999: 644). SCI koostuu 12 kysymyksestä, jotka mittaavat testattavien psykologista yhteisöllisyyden tunnetta. Kysymykset on jaettu neljään alaluokkaan: 1) yhteisön jäsenyyttä, 2) yhteisön vaikutuksia, 3) tarpeiden vahvistamista sekä 4) emotionaalista yhteyttä käsitteleviin kysymyksiin. (Chipuer & Pretty 1999: 649) SCI-mittaria on myöhemmin muunneltu ja sovellettu muun muassa yhteisöllisyyden tunteen mittaamiseen työyhteisöissä (ks. esim. Chipuer & Pretty 1999: 649; Meyer, Hyde & Jenkins 2006: 34; Chavis ym. 2008: 1).

SCI-mittarin soveltuvuutta on kuitenkin kritisoitu muun muassa sen suppeuden vuoksi, jolloin osa tutkittavan henkilökohtaisista tuntemuksista jää arvioimatta ja sen vuoksi oleellista tietoa jää tutkimuksen ulkopuolelle (ks. esim. Meyer ym. 2006: 35–36). Tässä tutkimuksessa olen hyödyntänyt Chavisin ym. (2008: 1) myöhemmin kehittämää SCI-2-mittaria, joka koostuu 24 kysymyksestä ja oikein-väärin-vastausten sijaan kyselyssä

käytetään Likert-asteikkoa. Yhteisöllisyystutkimuksissa yleisesti käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä SCI-mittarin lisäksi ovat olleet sekä kyselyt että haastattelut. Kvantitatiiviset tutkimukset on pääsääntöisesti toteutettu kyselyillä ja kvalitatiiviset haastatteluilla. (Lampinen ym. 2013: 75–77) Tässä tutkimuksessa yhdistän molemmat aineistonkeruumenetelmät ja käytän kyselyä työyhteisön vastausten keräämiseen sekä haastattelua Jakamon ja Prohocin edustajien syventävien vastausten keräämiseen.

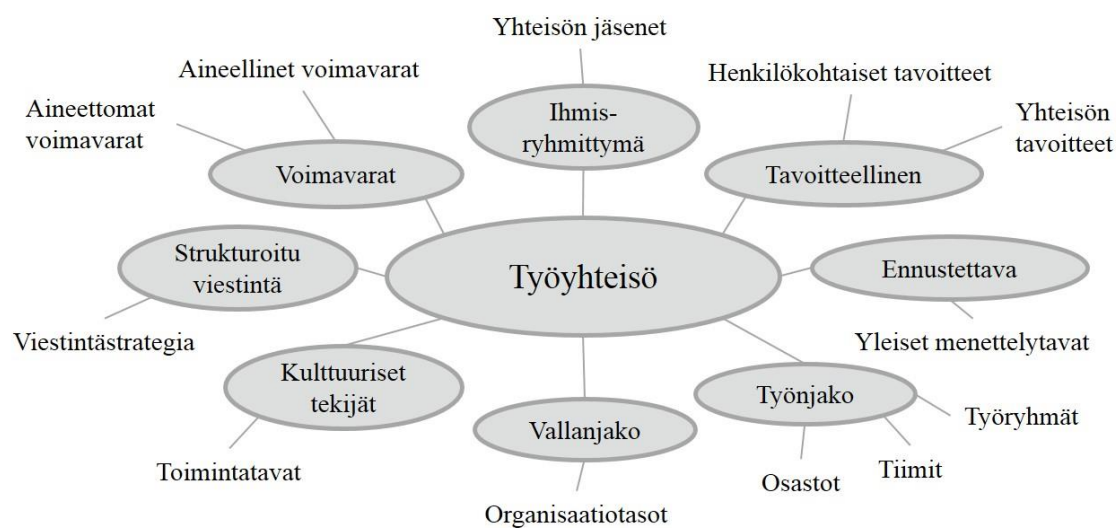
4.4 Työyhteisö

Koska yhteisön määritteli joukko ihmisiä, joilla on jokin yhteinen ympäristö, mielenkiinnonkohde, tavoite tai jokin muu yhdistävä side, voidaan siitä johtaa määritelmä myös työyhteisölle. **Työyhteisölle** (*work community*) on tyypillistä, että se asettaa tietyt tavoitteet toiminnalleen ja työyhteisön jäsenten tehtävänä on pyrkiä saavuttamaan ne yrityksen tai organisaation voimavaroja hyväksi käyttäen (esim. Åberg 2000: 56; Paasivaara & Nikkilä 2010: 56). Stein (2006: 255) huomauttaa, että työyhteisö on organisaation toimesta luotu tai kehitetty yhteisö, jolla yleensä on myös merkittävä vaikutus ihmisen yksityiselämään. Työyhteisöllä tarkoitan tässä tutkielmassa yhteisöä, joka työskentelee tai toimii saman yrityksen hyväksi ja sen jäsenten yhteisenä tavoitteena on yrityksen operatiivisen tuottavuuden ylläpitäminen ja kehittäminen. Työympäristö ja mielenkiinnonkohteet voivat myös olla yhteisiä tekijöitä työyhteisön jäsenille, mutta ensisijaisesti tavoitteellisuus näyttäisi olevan työyhteisöille ominaista. Henkilöstöllä puolestaan tarkoitan ihmisjoukkoa, joka työskentelee samassa yrityksessä tai saman yrityksen palveluksessa.

Työyhteisöjä on monenlaisia ja sen vuoksi yhtä oikeaa mallia tai teoriaa on vaikea sovittaa kaikille työyhteisölle. Työyhteisöillä on kuitenkin niille ominaisia piirteitä, joita jokaisessa työyhteisössä esiintyy eri mittakaavoissa. Åberg (2000: 55–56) lähestyy työyhteisöjä muutoksen näkökulmasta, jossa erilaiset premissit eli lähtökohdat määrittelevät työyhteisöä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Työyhteisöt voidaan myös luokitella niiden tavoitteiden mukaan kolmeen eri kategoriaan, joita ovat 1) yritysyhteisöt, 2) julkishallinnon yhteisöt sekä 3) kolmannen sektorin yhteisöt (Paasivaara

& Nikkinen 2010: 56). Tähän tutkimukseen valitsemani kohdeyritykset Jakamo ja Prohoc edustavat yritys yhteisöjä.

Työyhteisöille tyypillistä tavoitteellisuuden lisäksi on muun muassa vastuun ja vallan sekä tehtävien jakaminen eri osastoille, tiimeille ja työyhteisön jäsenille. Myös viestintä on suunnitelmallisempaa kuin esimerkiksi perheen tai ystäväpiirin välisessä kommunikaatiossa. Toisaalta jonkin harrasteryhmän viestintä saattaa olla hyvinkin organisoitunutta, vaikkei kyseessä olekaan työyhteisö. Jokaiseen työyhteisöön kuuluu olennaisesti myös yhteisön jäsenet eli henkilöstö ja mahdollisesti yrityksen tai organisaation muut sidosryhmät. Näiden ihmisten kautta muodostuvat työyhteisökohtaiset kulttuuriset tekijät ja toimintamallit. (Åberg 2000: 55–56; Paasivaara & Nikkinen 2010: 56–57) Kuviossa 2 olen kuvannut työyhteisön ominaispiirteitä.



Kuvio 2. Työyhteisön ominaispiirteet

Työyhteisöille oleellista on myös sille ominaiseksi muovautuva yrityskulttuuri ja niin sanottu kollektiivinen identiteetti, joka näkyy yrityksen päivittäisissä toimintatavoissa. Yrityksen kulttuurisiin tekijöihin luonnollisesti vaikuttaa työyhteisön jäsenten yksilölliset

identiteetit. (Lehtonen 1990; Lampinen 2013: 71) Yrityskulttuurilla on suuri merkitys työyhteisöön ja työssä viihtyvyyteen ja tästä hyvänä esimerkkinä Vincit, jossa työyhteisön välittömyys ja avoimuus ovat vaikuttaneet työyhteisöön niin voimakkaasti, että se on tullut valituksi Suomen parhaaksi työpaikaksi kolmena vuotena peräkkäin (Patronen 2015; Great Place to Work 2016; Vincit 2016). Työyhteisölle ominaista ovat myös sen voimavarat. Manka ja Larjovuori (2013: 8) jakavat yrityksen voimavarat kahtia; aineelliset koostuvat yrityksen omistamista rakennuksista, laitteista ja muusta fyysisestä pääomasta ja aineettomat voimavarat muodostuvat työyhteisöön kuuluvista ihmisestä, heidän jaksamisestaan ja panostuksestaan sekä yrityksen toimintatavoista organisaatio-rakenteesta.

Johtopäätöksenä kuvailisin työyhteisöä hyvin monitahoisena ilmiönä, jonka olemassa-oloon liittyy olennaisesti siihen kuuluvat ihmiset eli työyhteisön jäsenet. Jäseniä puolestaan yhdistää jokin yhteinen tavoite, johon koko työyhteisö organisaatiotasolla pyrkii ja jonka tavoittelu edellyttää strukturoitua työnjakoa ja viestintää. Työyhteisön toimintaa ohjaa tavoitteiden lisäksi yritykselle ominainen kulttuuri, joka taas on työyhteisön jäsenten identiteeteistä muodostunut kokonaisuus.

4.4.1 Virtuaalinen työyhteisö ja työympäristö

Virtuaalinen työympäristö poikkeaa tavanomaisesta työympäristöstä sillä tavalla, että virtuaalityötä voidaan tehdä käytännössä missä vain ja toimintoja pystytään tukemaan ja ylläpitämään sähköisten viestintä- ja kollaboraatiopalveluiden avulla (Humala 2007: 8). Virtuaalista työympäristöä voisi kuvailla ikään kuin kuvitteelliseksi ”työhuoneeksi”, jossa työyhteisön tai tiimin jäsenet työskentelevät yhdessä. Myös Heinonen (2008: 26) kuvailee virtuaalista työympäristöä työhuoneen kaltaiseksi tilaksi, jossa virtuaalitiimit työskentelevät joko täysin tai osittain verkon välityksellä. Tällöin vuorovaikutus virtuaalitiimin sisällä tapahtuu pääsääntöisesti sähköisessä muodossa, eikä esimerkiksi kasvotusten (Emt. 26). Schlenkrich ja Upfold (2009: 109) korostavat virtuaalisten työyhteisöjen vaativan virtuaalisia työkaluja yhteydenpitoonsa ja työskentelyynsä, koska työyhteisön jäsenet ovat maantieteellisesti erotettuja toisistaan.

Tyypillisiä piirteitä virtuaalisille työyhteisöille tai virtuaalitiimeille ovat muun muassa 1) maantieteellinen etäisyys työntekijöiden välillä, 2) välimatkoista johtuvat mahdolliset aikaerot, 3) viestintäteknologian hyödyntäminen työskentelyssä, 4) henkilöstön diversiteetti eli erilaisuus, 5) rakenteellinen dynaamisuus sekä 6) rutiinista poikkeavat ja toisiinsa liittyvät työtehtävät. Virtuaalitiimit voidaan myös jakaa niiden virtuaalisuuden tason mukaan, jossa matalan tason tiimit hyödyntävät melko vähän virtuaalitekniikkaa ja korkean tason tiimit puolestaan hyvin kokonaisvaltaisesti. Koska kommunikaatio korkean tason virtuaalitiimeissä perustuu lähes poikkeuksetta verkkoviestintään, on selvää, että ne ovat myös herkempiä reagoimaan sosiaalisiin konflikteihin. Tästä syystä on suositeltavaa, että virtuaalitiimeissä ja hajautetuissa organisaatioissa hyödynnettäisiin monia ja toisistaan poikkeavia viestintäkanavia, jotka tukisivat viestinnän monimuotoisuutta. (Schlenkrich & Upfold 2009: 110–113)

Virtuaali- ja etätöön yleistyminen näkyy jo nyt ja sen uskotaan lisääntyvän tulevaisuudessa entisestään (Humala 2007: 8–9; Vartiainen ym. 2004; Alasoini, Järvensivu & Mäkitalo 2012: 18). Samanaikaisesti virtuaalista työtä tukevien palveluiden ja järjestelmien on arvioitu lisääntyvän lähitulevaisuudessa (Humala 2007: 102) ja mielestäni tällaisista muutoksista on nähtävissä merkkejä jo tämän hetkisessä yrityskulttuurissa niin Suomessa kuin kansainvälisestikin.

4.4.2 Yhteisöllisyys työyhteisöissä

Työelämän yhteisöllisyyttä tutkineet Lampinen ym. (2013: 72) viittaavat kirjallisuuskatsauksessaan Burroughsin ja Ebyn (1998) teoriaan, jossa työelämän henkinen yhteisöllisyys (*psychological sense of community in the workplace* tai *PSCW*) on jaettu kuuteen ulottuvuuteen: 1) työkaverin tukemiseen, 2) emotionaaliseen turvallisuuteen, 3) tunteeseen yhteenkuuluvuudesta, 4) henkiseen yhdyssiteeseen, 5) totuuden kertomiseen sekä 6) tiimiorientaatioon. (Emt.; Love 2007: 305–306; Lampinen ym. 2013: 72)

Lampinen ym. (2013: 79, 82) toteavat, että yhteisöllisyyden saavuttamisen kannalta oleellisia tekijöitä ovat nimenomaan työntekijöiden väliset ihmissuhteet ja niiden sitominen taas edellyttää luottamusta ja kunnioitusta. Heinonen (2008: 173) näkee

työyhteisöt haastavina yhteisöinä vahvan luottamuksen rakentumisen kannalta, koska työ itsessään vaatii aikatauluissa pysymistä ja tehtävien nopeaa suorittamista. Tällaisissa tilanteissa luottamus pitäisi saavuttaa mahdollisimman nopeasti, jotta työtahti ei kärsisi. Vahvan luottamuksen rakentaminen vaatii kuitenkin aikaa, mahdollisuuksia tutustua oman työyhteisön jäseniin paremmin ja henkilökohtaisten siteiden solmimista.

Kokeakseen yhteisöllisyyttä, yhteisön pitäisi tarjota jäsenilleen jotain, mikä tyydyttää heidän henkilökohtaisia tarpeitaan. Tarpeiden toteuttaminen on yhteisöllisyyden tunnetta vahvistava tekijä, jolla jäseniä voidaan motivoida sitoutumaan. (McMillan & Chavis 1986: 12) Työyhteisössä tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi työntekijät pitäisi ottaa mukaan päätöksentekoon ja erityisesti silloin, kun päätökset koskevat jollain tavalla heidän työtään. Henkilökohtaisten tarpeiden toteuttaminen voi olla itsensä ylittämistä työtehtävissään tai uusien työhaasteiden saamista tarpeeksi usein, jotta työ olisi riittävän mielekästä. Henkilökohtaiset arvot luovat kuitenkin pohjan yksilöllisille tarpeille, joten henkilökohtaisilla arvoilla on siis vaikutusta siihen, mikä ihmisiä lopulta motivoi liittymään yhteisöön ja sitoutumaan siihen. (Emt. 12–13) Vaikka McMillanin ja Chavisin (1986) teoria on jo 30 vuotta vanha, se on edelleen toimiva ja soveltuu yhteisöllisyyden tarkasteluun, sillä yhteisöt eivät ole perusolemukseltaan merkittävästi muuttuneet.

5 ANALYYSI PIKAVIESTINNÄN VAIKUTUKSISTA TYÖYHTEISÖN YHTEISÖLLISYYTEEN

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksen etenemistä vaiheittain ja esittelen tutkimustulokseni yhteisöllisyyden muodostumisesta työyhteisössä sekä WhatsApp-pikaviestimen käytöstä Jakamossa sisäisen verkkoviestinnän välineenä. Aloitin tutkimuksen tarkastelemalla Jakamon työyhteisön WhatsApp-keskusteluja ja havainnoimalla, millaista WhatsApp-pikaviestintä on Jakamossa (5.1.1). Keskusteluista nostin esiin sellaisia teemoja, jotka viittaavat yhteisöllisyyteen ja sen ilmenemisen muotoihin käytännössä. Näitä teemoja esittelen tarkemmin alaluvussa 5.2. Tutkittuani WhatsApp-keskusteluryhmän viestintää ja yhteisöllisyyden piirteitä, laadin kyselyn Jakamon henkilöstölle. Kyselyllä selvitin heidän kokemuksiaan WhatsApp-pikaviestimen käytöstä yrityksen sisäisessä viestinnässä ja kartoitin, millaista yhteisöllisyyttä Jakamon työntekijät kokivat nykyisessä työyhteisössään (5.1.2).

Näiden lisäksi tein vielä kaksi haastattelua. Kyselystä nousseiden teemojen pohjalta laadin rungot teemahaastatteluille ja valitsin molemmista kohdeyrityksistä yhden haastateltavan. Ensin haastattelin Jakamon muotoilujohtaja Timo Rossia. Jakamon teemahaastattelun tavoitteena oli täydentää kyselyvastauksia, jotta pystyisin muodostamaan kattavan kokonaiskuvan Jakamon työyhteisön yhteisöllisyydestä sekä pikaviestimien käytöstä heidän sisäisessä viestinnässään. Prohocilta valitsin haastateltavaksi henkilöstöpäällikkö Alma Kankaan saadakseni käsityksen siitä, millaisia vaikutuksia pikaviestinnällä on ollut Prohocin sisäiseen viestintään ja yhteisöllisyyteen. Prohoc on henkilöstömäärältään noin kymmenen kertaa isompi kuin Jakamo (ks. alaluku 1.4), minkä vuoksi halusin kerätä yhteisöllisyyteen ja pikaviestintään liittyviä kokemuksia myös toisenlaisesta yrityksestä, jotta saisin niiden välisistä yhtäläisyyksistä ja eroista laajemman käsityksen. Haastatteluprosessien toteutusta käsittelen alaluvussa 5.1.3.

WhatsApp-ryhmäkeskusteluista, kyselyvastauksista ja haastatteluista erottui yhteensä kymmenen teemaa, joiden mukaan jaottelen analyysini tulokset alaluvussa 5.3. Tämän jälkeen käsittelen WhatsApp-pikaviestimen käyttöön liittyviä tuloksia ja pohdin sitä,

millaisia vahvuuksia pikaviestimillä on yrityksen sisäisen viestinnän kanavina. Käsittelen tässä yhteydessä myös WhatsAppin tietoturvaan koskevat tutkimustulokset (5.4). Kasvokkaisviestintä eli kasvotusten tapahtuva viestintä on hyvin oleellista yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta ja sen vuoksi tuon sen esiin myös tässä analyysissä (5.5). Yhteenvedossa pohdin lopuksi tutkimustuloksia yleisemmällä tasolla ja sitä, millainen yhteys yhteisöllisyyden muodostumisella ja pikaviestimillä on (5.6).

5.1 Käytettyjen menetelmien ja aineiston tarkempi kuvaus

Aineistonhankinnassa käytin kolmea eri menetelmää ja tästä syystä myös aineisto jakautuu kolmeen osaan: Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskusteluihin, Jakamon henkilöstön kyselyvastauksiin sekä kahteen teemahaastatteluun. Löytääkseni WhatsApp-ryhmäkeskusteluista yhteisöllisyyteen viittaavia piirteitä, hyödynsin sisällönanalyysille tyypillisiä menetelmiä ja kirjasin ylös sellaisia kommentteja, sanoja ja kuvia, jotka viittasivat ryhmän yhteisöllisyyteen. Tutustumalla ensin työyhteisön pikaviestintäkeskusteluihin, pystyin hahmottamaan pikaviestimen merkityksen Jakamon sisäisessä viestinnässä ja sen pohjalta laatimaan juuri tämän keskusteluryhmän jäsenille soveltuvan kyselyn.

Kyselyvastausten ja haastatteluiden analyysissä hyödynsin teemoittelua eli jaoin tulokset teemojen mukaan kategorioihin. Teemoittelu sopi aineiston analyysimenetelmäksi tähän tutkimukseen myös sen vuoksi, että teemoittelun avulla pystyin muodostamaan teema-haastattelulle soveltuvan rungon. (Esim. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b)

5.1.1 Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskustelut

Tarkastelin ensin sitä, millaista viestintää Jakamon sisäisissä pikaviestintäryhmissä käydään. Pääsin lukemaan yrityksen luvalla kyseisiä pikaviestintäkeskusteluja ja tein muutamia tarkentavia kysymyksiä WhatsApp-keskusteluista Jakamon muotoilujohtaja Timo Rossille (2015). Suoritin tarkastelun 20.10.2015 ja huomasin, että keskustelu muuttui aktiivisemmaksi 1.6.2015 lähtien. Tästä syystä tarkasteltavat viestit ja muu

mediasisältö kuuluivat WhatsApp-ryhmäkeskusteluihin 1.6.–20.10.2015 väliseltä ajalta. Kävin läpi edellä mainitun ajanjakson kaikki viestit ja mediasisällöt ja poimin sieltä yhteisöllisyyteen viittaavat tekijät.

Tarkastelemassani WhatsApp-keskusteluryhmässä oli seitsemän jäsentä, joista kuusi työskenteli Jakamolle täysipäiväisesti ja yksi osa-aikaisesti. Keskusteluryhmään kuului Jakamon koko henkilöstö, muttei kuitenkaan yrityksen yhteistyökumppaneita, sijoittajia, neuvonantajia tai hallituksen jäseniä, vaikka yrityksen toiminnassa vahvasti muuten vaikuttavatkin. Keskusteluryhmään on kuulunut aikaisemmin henkilöitä, jotka työsuhteen tai harjoittelujakson päätyminen takia eivät enää kuulu ryhmään.

Jakamon muut WhatsApp-keskusteluryhmät jakaantuvat hallituksen, johtoryhmän ja erilaisten tiimien mukaan, jolloin moni työyhteisön jäsen tai sidosryhmän jäsen kuuluu myös useampaan ryhmään yhtäaikaaisesti. Tämä saattaa osaltaan selittää, minkä vuoksi tarkastelemassani WhatsApp-keskusteluryhmässä keskustelu ei ollut poikkeuksellisen vilkasta, vaan pikemminkin satunnaista. Keskustelu oli kuitenkin jakaantunut tasaisesti usean eri keskusteluryhmän kesken, minkä vuoksi viestimäärät pysyivät maltillisina ja keskusteluja oli siksi helpompi seurata (Rossi 2015).

WhatsApp-keskusteluihin perehtyessäni kiinnitin erityistä huomiota sellaisiin viestisisältöihin, joista yhteisöllisyyden tunne erityisesti välittyi tai joista ilmeni yhteisöllisyydelle ominaisia piirteitä. Etsin keskusteluista myös pikaviestinnälle tyypillisiä piirteitä. Kiinnitin huomiota keskusteluryhmän jäsenten tapaan viestiä keskenään ja siihen, millaista vuorovaikutusta ryhmän kesken oli havaittavissa. Mahdollisten liikesalaisuuksien vuoksi en tässä tutkielmassa anna esimerkkejä luottamuksellisista Jakamon sisäisistä keskusteluista, mutta voin yrityksen luvalla antaa esimerkkejä yhteisöllisyyteen viittaavista ilmiöistä.

5.1.2 Kysely Jakamon henkilöstölle

WhatsApp-ryhmäkeskusteluihin perehtymisen jälkeen suunnittelin Jakamon työntekijöille suunnatun verkkokyselyn (Liite 1), jonka vastausaika oli 12.1.–27.1.2016 pidennettyäni sitä viikolla. Kysely toteutettiin Vaasan yliopiston e-lomakkeella, johon johtavan linkin lähetin sähköpostitse Jakamolle. Kyselyyn vastasi kuusi henkilöä seitsemästä eli kyselyn vastausprosentti oli 86 prosenttia, yhden työntekijän oltua juuri kyselyn vastausaikana lomalla.

Kyselyn tarkoituksena oli saada selville, millaiset tekijät vaikuttavat yhteisöllisyyteen Jakamon työntekijöiden mielestä ja millaisia kokemuksia heillä on WhatsAppin käytöstä yrityksen sisäisen viestinnän kanavana. Kysely kohdistettiin nimenomaan saman WhatsApp-keskusteluryhmän jäsenille, jonka keskusteluja tarkastelin, jotta saisin samojen henkilöiden tarkemmat mielipiteet ja kokemukset selville. Tähän ryhmään kuuluivat Jakamossa päivittäin työskentelevät työntekijät. Jakamon henkilöstön ulkopuolisia, kuten hallituksen jäseniä, neuvonantajia ja muita yhteistyökumppaneita en valinnut tähänkään otantaan mukaan.

Kyselykysymysten muodostamisessa hyödynsin osittain McMillanin ja Chavisin (1986) analyysia yhteisöllisyydestä ja sen osa-alueista, joiden pohjalta SCI-2-mittarin kysymykset on muodostettu (alaluku 4.2.2). Jaoin kyselyn kahteen osioon, jotta siihen olisi miellyttävämpi vastata. Kysymykset muodostuivat kolmesta eri kysymystyypistä: 1) monivalintakysymyksistä, 2) Likert-asteikkokysymyksistä ja 3) avoimista kysymyksistä. Yhteensä kysymyksiä oli koko kyselyssä 27 ja lopuksi oli mahdollista antaa palautetta kyselystä. Vapaaehtoisia palautteita en kuitenkaan luokitellut kyselyn vastauksiksi, vaan käsittelin ne aineiston ulkopuolella.

Kyselyssä Likert-asteikko oli toteutettu sanallisesti, jotta vastausvaihtoehdot olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettäviä. Liitteessä 1 olen kuitenkin merkinnyt järjestysasteikon numeerisesti 0–3 saadakseni kaikki vastausvaihtoehdot samalle sivulle Chavisin ym. (2008: 3) numeerista arviointiasteikkoa mukaillen. Järjestysasteikon muutajat eli vastausvaihtoehdot olin kyselyssä esittänyt sanallisesti seuraavalla tavalla:

- a) Täysin eri mieltä (0)
- b) Jokseenkin eri mieltä (1)
- c) En osaa sanoa (E)
- d) Jokseenkin samaa mieltä (2)
- e) Täysin samaa mieltä (3)

SCI-2-mittarissa käytetyn Likert-asteikon järjestysasteikkona on käytetty a) ei ollenkaan, b) jonkin verran, c) suureksi osin ja d) täysin, mutta vastausvaihtoehtona ei ole lainkaan ”en tiedä” tai ”en osaa sanoa”. Tällöin tutkimustulos saattaa vääristyä silloin, kun vastaaja ei ole varma mielipiteestään tai tuntemuksestaan. (Ks. Chavis ym. 2008: 1; Tietoarkisto 2010) Sijoitin neutraalin vastausvaihtoehdon eli ”en osaa sanoa” asteikon keskelle, koska kyselyn testausvaiheessa tehtyjen havaintojen mukaan sen sijainti oli harhaanjohtava, mikäli se oli asteikolla ensimmäisenä tai viimeisenä vaihtoehtona.

Liitteessä 1 neutraali vastausvaihtoehto on numeerisesta asteikosta poiketen E eli ”en osaa sanoa”, josta käytetään myös yleisesti lyhennettä EOS. EOS:n arvottaminen numeerisesti osoittautui tässä tutkimuksessa haastavaksi. Päädyin käyttämään samaa arvoasteikkoa kuin Chavis ym. (2008) SCI-2-mittarissaan, mutta koska heidän käyttämästään asteikostaan puuttuu EOS, halusin merkata sen myös tässä tutkimuksessa selkeästi poikkeavalla tavalla. Mikäli EOS olisi arvoitettu nolllaksi tai skaalan keskiarvoksi, se olisi saattanut vääristää tutkimustuloksia ja olla sen vuoksi harhaanjohtava. Määrittelin EOS:n tässä tutkimuksessa niin sanotusti ”puuttuvaksi arvoksi”, jolloin se käsitellään erikseen muista Likert-asteikon arvoista.

Testasin kyselyn testiryhmän avulla ennen sen julkaisemista ja tämän testin jälkeen tein vielä tarpeellisia muutoksia. Muutin muun muassa kyselyn rakennetta niin, että neljän osion sijaan kysely muodostui kahdesta osiosta. Lisäksi tein kieliasuun ja kysymysten ymmärrettävyyteen liittyviä korjauksia ja muutin kysymysten järjestystä niin, että sijoitin helpommin vastattavia kysymyksiä ensimmäisen osion alkuun ja siirsin vaikeammat ja enemmän pohdintaa vaativat kysymykset kyselyn toiseen osioon. Tällä pyrin minimoimaan vastaajalle kohdistuvat suorituspaineeet ja tekemään kyselyyn vastaamisen

aloittamisesta mahdollisimman helppoa. Kysymysten järjestys oli myös tällä tavalla loogisempi. (Vrt. Tietoarkisto 2010)

Koska kyselyni kohdistui pieneen työyhteisöön ja kysely käsitteli hyvin arkaluontoista aihetta, kuten yhteisöllisyyttä ja työyhteisön jäsenten välistä luottamusta, pyrin säilyttämään vastaajien anonymiteetin tiukasti. Tällä tavalla halusin varmistaa, ettei taustatietojen kuten iän, sukupuolen, työskentelyvuosien määrän tai työtehtävän kysyminen vaikuttaisi vastaajien uskallukseen vastata rehellisesti. Lisäksi Jakamon työyhteisössä työskenteli tutkimuksen aikana ainoastaan miehiä, minkä vuoksi sukupuolen kysyminen olisi ollut turhaa. Työyhteisön ikäjakauma oli myös niin pieni, että en uskonut sen vaikuttavan tutkimustuloksiin niin merkittävästi, että ikää olisi pitänyt anonymiteetin menettämisen uhalla kysyä. Jakamossa vietettyjen työvuosien määrä olisi voinut niin ikään paljastaa, kuka työntekijä on kyseessä ja koska Jakamo on perustettu vuonna 2012 ja on näin ollen ollut toiminnassa vasta neljä vuotta, en nähnyt syytä kysyä työvuosien määrää.

Aloitin kyselyn kahdella monivalintakysymyksellä, joilla kartoitin työyhteisön jäsenten WhatsAppin käytön aktiivisuutta ja sitä, mihin tarkoitukseen he yleensä käyttävät työyhteisönsä WhatsApp-keskusteluryhmää. Kolmannessa kysymyksessä kartoitin vastaajien mielipiteitä siitä, mihin WhatsApp heidän mielestään parhaiten soveltuu. Kysymykset 4–8 olivat Likert-asteikolla toteutettuja mielipideväittämiä, jotka käsittelivät WhatsAppin käyttöä, käyttömukavuutta, vaikutuksia työyhteisöön ja tietoturvaan. (Liite 1)

Tutkimuksen kannalta oli oleellista selvittää, mitä tekijöitä Jakamon työyhteisön jäsenet pitävät oleellisina yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta. Kyselyn 9. kysymyksessä luetteloin yhteisöllisyyden tunteeseen vaikuttavia eri vaihtoehtoja, joista vastaajien tuli valita yksi tai useampi tekijä. Vaihtoehdot perustuivat lähdekirjallisuuden perusteella tekemiini johtopäätöksiin (alaluku 4.3 esim. Heinonen 2008; Paasivaara & Nikkilä 2010). Vastaajilla oli myös mahdollisuus valita jokin muu tekijä, ja kertoa siitä omin sanoin. Kysymykset 10–13 käsittelivät WhatsAppia ja hyvän keskusteluryhmän ominaisuuksia. Käyttämällä avoimia kysymyksiä monivalinta- ja Likert-asteikkokysymysten lisäksi,

pyrin saamaan vastaajilta laajempia näkemyksiä ja ajatuksia rajattujen vastausvaihtoehtojen ulkopuolelta.

Kyselyn toisessa osiossa kysymykset käsittelivät enemmän työyhteisöä ja koettua yhteisöllisyyttä. Kysymykset 14–19 ja 20–25 olivat yhteisöllisyyttä käsitteleviä väittämiä, joissa oli hyödynnetty Likert-asteikkoa. Näiden kysymysten laadintaan sovelsin SCI-2-mittarin kysymyksiä, jotka on jaettu neljään alaluokkaan: **a) yhteisön jäsenyys, b) yhteisön vaikutus, c) tarpeiden vahvistaminen ja d) emotionaalinen yhteys** (Chipuer & Pretty 1999: 649; Chavis ym. 2008: 3). SCI-2-mittariin pohjautuvat kysymykseni jakautuivat alaluokkiin taulukon 1 mukaisesti.

Taulukko 1. SCI-2-mittarin alaluokat ja niihin perustuvat kyselyn kysymykset

Alaluokka	Kyselyn kysymykset
a) Yhteisön jäsenyys	18, 19, 21, 25
b) Yhteisön vaikutus	14, 16
c) Tarpeiden vahvistaminen	15, 17, 20
d) Emotionaalinen yhteys	22, 23, 24

Näiden kysymysten lisäksi kyselyn lopussa oli vielä kaksi avointa kysymystä, jotka käsittelivät työyhteisön tämän hetkistä työilmapiiriä ja yhteisöllisyyden kehittämismahdollisuuksia. SCI-2-mittarin kaikkien 24 kysymyksen käyttäminen tässä tutkimuksessa olisi ollut tarpeetonta, koska kyselyä täydennettiin WhatsApp-pikaviestintään liittyvillä kysymyksillä. Kyselystä olisi tullut kokonaisuudessaan myös melko pitkä ja se olisi saattanut vaikuttaa esimerkiksi vastausten laatuun tai määrään. Koska kysely kohdistui pieneen otantaan, tutkimuksen kannalta oli äärimmäisen tärkeää, että jokainen Jakamon henkilöstöstä vastaisi kyselyyn.

5.1.3 Teemahaastattelu Jakamolle ja Prohocille

Teemahaastatteluilla halusin laajentaa käsitystäni pikaviestimien ja yhteisöllisyyden välisestä yhteydestä kohdeyritysten työyhteisöissä. Lisäksi halusin Rossin (2016b) haastattelulla täydentää Jakamon henkilöstön kyselyvastauksia ja selvittää, miten Jakamo on pyrkinyt parantamaan koettua yhteisöllisyyttä ja millä tavalla se näkyy yrityksen sisäisessä pikaviestinnässä. Keskustelin Rossin kanssa Jakamon vahvuuksista työyhteisönä selvittääkseni, millaiset asiat tai tekijät vahvistavat yhteisöllisyyden tunnetta juuri heidän työyhteisössään. Kankaan (2016) haastattelussa keskityin keskustelemaan erityisesti Prohocin yhteisöllisyshaasteista ja siitä, millaisilla keinoilla Prohoc on tähän mennessä pyrkinyt vahvistamaan yhteisöllisyyttä. Tähän on luonnollisesti paljon muitakin kanavia ja keinoja kuin pikaviestintä tai WhatsApp, mutta halusin esimerkkien kautta löytää uusia ideoita, joita mahdollisesti voidaan soveltaa muissakin Prohocin kaltaisissa, hajautetuissa keskisuurissa yrityksissä. Haastatteluiden rungot muodostin kyselyvastauksista esiin nousseista neljästä pääteemasta, jotka olivat:

- a) vuorovaikutus
- b) luottamus ja luotettavuus
- c) yhteisöllisyyden tunne
- d) tietoturva.

Näiden pääteemojen lisäksi halusin teemahaastatteluilla selvittää, millaista yhteisöllisyyttä haastateltavat itse kokivat tämän hetkisessä työpaikassaan Jakamossa ja Prohocilla. Selvittääkseni tämän, kysyin myös, millaisia aikaisempia kokemuksia haastateltavilla oli erilaisista työyhteisöistä, koska tällä tavalla sain heidät vertailemaan ja tutkimaan koettua yhteisöllisyyttä tarkemmin. Teemahaastatteluilla pyrin myös etsimään vastauksia 2. ja 3. tutkimuskysymyksiini eli mikä työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen vaikuttaa ja pystytäänkö yhteisöllisyyteen mahdollisesti vaikuttamaan pikaviestinnällä.

Valitsin ensimmäiseksi haastateltavaksi Jakamon muotoilujohtaja Timo Rossin. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006a) korostavat, että haastateltavaksi pitäisi valita erityisesti sellaisia henkilöitä, joilla on riittävästi kiinnostusta tutkimusaiheesta.

Haastateltavilla on siis oleellinen merkitys luontevan keskustelun kannalta. Jakamon WhatsApp-ryhmäkeskusteluista tekemiäni havaintojen mukaan Rossi osallistui aktiivisesti keskusteluihin ja osoitti aitoa kiinnostusta sekä Jakamon viestinnän kehittämistä että pikaviestinnän mahdollisuuksia kohtaan aikaisemmassa keskustelussamme (Rossi 2015). Käyttäjälähtöiseen suunnitteluun erikoistuneella Rossilla oli lisäksi hyvin käytännönläheinen lähestymistapa erilaisia viestintämuotoja ja -kanavia kohtaan. Hänellä on näin siis potentiaalisia kehitysideoita yhteisöllisyyden kehittämiseksi pikaviestinnän avulla ja sen vuoksi valitsin hänet Jakamon edustajaksi tähän tutkimukseen.

Toiseksi haastateltavaksi valitsin Prohocin henkilöstöpäällikkö Alma Kankaan. Prohocilla ei ollut tutkimuksen tekohetkellä varsinaista viestintäpäällikköä, vaan yrityksen viestinnästä vastasi käytännössä johtoryhmä. Henkilöstöpäällikkö Kangas oli kuitenkin johtoryhmän jäsenistä poikkeuksetta eniten tekemisissä koko henkilöstön kanssa ja hoiti sisäisen viestinnän operatiivisia tehtäviä päivittäisessä työssään. Lisäksi työhyvinvointia, työtyytyväisyyttä ja työsuojelua koskevat tehtävät olivat osa Kankaan päivittäistä työtä. Näin hänellä on laaja näkemys Prohocin tämänhetkisestä sisäisen viestinnän, työhyvinvoinnin sekä yhteisöllisyyden tilasta.

5.1.4 Teemahaastattelujen runko ja tukikysymykset

Molempia teemahaastatteluja varten laadin rungon, jonka avulla kävin haastateltavien kanssa eri teemoja läpi ja johdattelin keskustelua haluamaani suuntaan. Molemmissa haastatteluissa keskustelu ei edennyt täysin samassa järjestyksessä, mutta se ei olekaan teemahaastattelussa olennaista. Laadin valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä selkeyttämään haastattelutilannetta. Pelkkien tukisanojen käyttö olisi saattanut johtaa siihen, että kysymyksiä olisi ollut haastattelutilanteessa vaikea muodostaa täsmällisesti ja ymmärrettävästi. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006a) suosittelevat laatimaan esimerkiksi tukisanoja tai -kysymyksiä teemojen tueksi, jotta keskustelua olisi helpompi viedä suunnitelmallisesti eteenpäin.

Aloitin haastattelut taustoittavilla kysymyksillä, joiden lisäksi halusin keskustella haastateltavien yhteisöllisyyskokemuksista sekä nykyisessä että aikaisemmissa työyhteisöissä:

- Kerrotko alkuun, kuka olet ja mikä on tehtäväsi Jakamossa/Prohocilla?
- Kauanko olet työskennellyt tässä kyseisessä yrityksessä?
- Millaista yhteisöllisyyttä itse koet tällä hetkellä työpaikallasi ja työkavereitasi kohtaan?
- Millaisiin työyhteisöihin olet aikaisemmin kuulunut ja poikkeavatko ne jotenkin nykyisestä työyhteisöstäsi?

Taustoittavien kysymysten jälkeen siirryin haastattelun ensimmäiseen varsinaiseen teemaan eli **vuorovaikutukseen**. Vuorovaikutusta esiintyy työyhteisöissä monessa eri muodossa, mutta näissä teemahaastatteluissa olin kiinnostunut erityisesti pikaviestintään liittyvästä vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutukseen liittyy olennaisesti myös avoin ja yleinen keskustelu ja tällä tarkoitin myös työhön liittymätöntä keskustelua, esimerkiksi työyhteisön jäsenten henkilökohtaisista mielenkiinnon kohteista. Haastatteluja varten laadin vuorovaikutusta käsittelevät tukikysymykset seuraavasti:

- Millainen merkitys yleisellä keskustelulla on mielestäsi työyhteisölle?
- Entä miten avoin ilmapiiri vaikuttaa vuorovaikutukseen työyhteisössä?
- Miten vertikaalinen ja horisontaalinen vuorovaikutus on huomioitu yrityksen sisäisessä viestinnässä? Entä esim. WhatsApp-viestinnässä? Kuuluvatko eri esimiehet ja alaiset tai eri osastot ja tiimit samoihin keskusteluryhmiin?

Lisäksi vuorovaikutukseen liittyivät tässä tutkimuksessa olennaisesti pikaviestimien nopeus ja reaaliaikaisuus. Syvensin vuorovaikutuskeskustelua vielä seuraavilla pikaviestintään keskittyneillä lisäkysymyksillä:

- Pikaviestinnän etuja on muun muassa sen nopeus ja reaaliaikaisuus. Millaisia vaikutuksia näillä on yrityksen sisäiseen viestintään?
- Ovatko pikaviestintätyökalut sopineet esimerkiksi sellaisiin tilanteisiin, joissa nopealla reagoinnilla on ollut merkitystä? Onko reagointi ollut tarpeeksi nopeaa?

Vuorovaikutuksen lisäksi työyhteisön jäsenten välinen **luottamus** nousi sekä kyselyvastausten että aikaisempien tutkimusten perusteella (esim. Heinonen 2008: 96–97, 101) oleelliseksi tekijäksi yhteisöllisyyden kannalta. Luottamusta käsittelevissä kysymyksissä pyrin tuomaan esille sekä avoimen keskustelun että pikaviestinnän näkökulmia seuraavasti:

- Miten ajattelet avoimen keskustelun vaikuttavan luottamukseen työyhteisössä?
- Miten yrityksen tai työyhteisön koko mielestäsi vaikuttaa työntekijöiden väliseen luottamukseen?
- Miten luottamusta voitaisiin vahvistaa esimerkiksi pikaviestinnällä?

Yksi yhteisöllisyyteen vahvasti vaikuttavista tekijöistä on **yhteenkuuluvuuden tunne** (esim. McMillan & Chavis 1986: 9; Heinonen 2008: 96–97) ja tämä oli havaittavissa hallitsevana teemana myös kyselyvastauksissa. Sen vuoksi minua kiinnosti tietää tarkemmin, mitä Jakamon ja Prohocin edustajat ajattelevat yhteenkuuluvuuden tunteen vaikutuksista yhteisöllisyyteen ja millainen merkitys ryhmäkoolla on yhteenkuuluvuuden kannalta. Virtuaalisessa ympäristössä toimivat yhteisöt ja niin kutsutut ”reaalimaailmassa” toimivat yhteisöt olisi hyvä yhdistää vahvemman yhteisöllisyyden saavuttamiseksi. Tämä vaikuttaa osaltaan myös kokonaismielikuvaan yhdessä vietetystä ajasta. Haastateltavien näkökantaa tähän selvitin seuraavilla tukikysymyksillä:

- Hyvä keskusteluryhmä on tutkimusten ja kyselyvastaustenkin perusteella melko pieni ja tiivis. Mitä mieltä olet tästä?
- Millaisia vaikutuksia ryhmän koolla voisi olla yhteenkuuluvuuden tunteeseen ja entä yhteisöllisyyteen kokonaisuutena?
- Mitä ajattelet siitä, että virtuaalinen yhteisö ja ns. ”reaaliyhteisö” olisi tutkimusten mukaan tärkeää yhdistää?
- Mitä mieltä olet yhdessä vietetyn ajan merkityksestä yhteenkuuluvuuden kannalta?

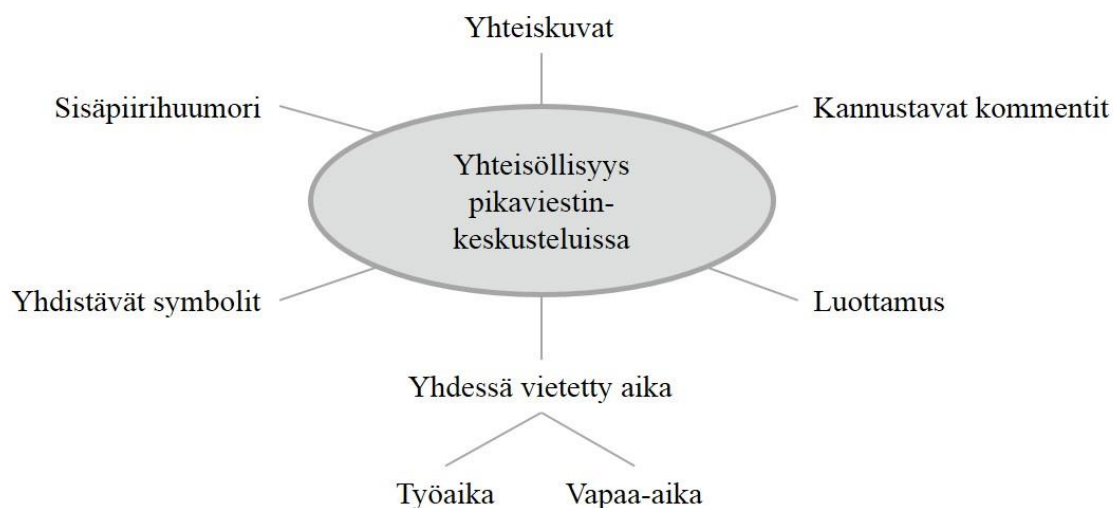
Haastattelun lopuksi halusin keskustella vielä sisäisestä viestinnästä ja keskittyä erityisesti pikaviestintään yritysviestinnän näkökulmasta. Koska WhatsApp on vain yksi viestintäkanava muiden joukossa molemmissa kohdeyrityksissä, pyrin saamaan tietoa myös muista viestintäkanavista ja niiden valintaan vaikuttaneista kriteereistä, jotta saisin kattavamman kokonaiskuvan molempien yritysten sisäisen viestinnän tämän hetkisestä tilanteesta. Myös tietoturvatekijät ovat tutkimukseni kannalta oleellisia, erityisesti WhatsAppin suhteen, joka on tietoturvan osalta herättänyt paljon keskustelua (ks. alaluku 3.4). Tästä syystä näin tärkeäksi, että myös tietoturvaa pitäisi käsitellä teema-haastattelussa sisäisestä viestinnästä keskusteltaessa:

- Miten pikaviestintä eroaa mielestäsi muista sisäisen viestinnän kanavistanne?
- Mitä etuja ja mitä haittoja pikaviestinnässä mielestäsi on?
- Mitkä asiat vaikuttavat sisäisten viestintäkanavien valintaan?
- Millainen merkitys tietoturvalla on yrityksen sisäisessä viestinnässä?

Nauhoitin molemmat haastattelut ja sen jälkeen litteroin nauhoitteet erillisiksi teksti-tiedostoiksi, joiden tuloksia käsittelen tarkemmin alaluvuissa 5.3 ja 5.4.

5.2 Yhteisöllisyyden piirteet Jakamon työyhteisön WhatsApp-ryhmäkeskusteluissa

Pituudeltaan WhatsApp-keskustelut olivat melko lyhyitä ja pääsääntöisesti käsittelivät nopeasti ratkaistavia ongelmatilanteita, kuten esimerkiksi Jakamo-kollaboraatioalustan toimintahäiriöitä tai päivityksiä. Koska WhatsApp on Jakamossa käytössä nopean viestinnän kanavana, ongelmatilanteissa ratkaisu on löydetty yleensä nopeammin kuin esimerkiksi sähköpostia käyttämällä ja näin pikaviestimestä on ollut apua yrityksen sisäisessä viestinnässä. (Rossi 2015) Jakamon WhatsApp-keskusteluista löytyi yhteisöllisyyteen viittaavia piirteitä, jotka olen koontanut kuvioon 3.



Kuvio 3. Yhteisöllisyyteen viittaavat piirteet Jakamon pikaviestinnässä

Yhteisöllisyyden tunne välittyi esimerkiksi **yhteiskuvista**, mitä keskusteluryhmässä oli jaettu työyhteisön kesken melko paljon. Kuvat olivat Rossin (2015) mukaan sekä työ- että

vapaa-ajalta. Kuvissa näkyi työyhteisön jäseniä työskentelemässä yhdessä sekä viettämässä vapaa-aikaa töiden jälkeen. Yhteiskuvien lisäksi keskusteluryhmässä oli jaettu myös muita työhön liittyviä kuvia, joissa ei ollut työyhteisön jäseniä. Tällaisista kuvista ei kuitenkaan välittynyt niinkään yhteisöllisyys, vaan kuvia saatettiin käyttää esimerkiksi nopeuttamaan ongelmanratkaisua. Vahvimmillaan yhteisöllisyys välittyi sellaisista kuvista, joissa työyhteisön jäseniä oli paljon samassa kuvassa.

Omien työkavereiden arvostus ilmeni myös **kannustavien kommenttien** välityksellä, kun joku työyhteisön jäsenistä oli onnistunut omassa työssään poikkeuksellisen hyvin tai selvittänyt jonkin yhteisen ongelman nopeasti. Tällainen kannustava ilmapiiri vahvistaa työntekijöiden myönteisiä kokemuksia omasta työstään ja saattaa sillä tavalla sitouttaa heitä paremmin osaksi työyhteisöä (vrt. Uusiautti 2015). Seuraava viestiketju on tyypillinen esimerkki Jakamon henkilöstön WhatsApp-keskusteluryhmän kannustavuudesta ja hyvästä yhteishengestä:

- ”Upeeta duunia jätkät. Kerta kaikkiaan!!!!!!”
- ”👏👏👏👏❤️”
- ”Kyllä! On kova! Hyvä jätkät! Tsättäillään Timon kans koko junamatka! Vierekkäin istuen. :)”

Kannustavista kommenteista pystyi päättämään, että ne liittyivät sekä työhön että työyhteisön jäsenten vapaa-aikaan. Esimerkiksi Jakamon toimitusjohtaja Anssi Uitto toivotti tulosraportin yhteydessä hyvää viikonloppua koko henkilöstölle seuraavasti: ”— Tsemppiä viikonlopun kisoihin! Ja viikonloppuja koko porukalle!” Tällä esimerkillä halusin korostaa sitä, miten pienessä työyhteisössä kaikki tuntevat toisensa hyvin ja työntekijöiden henkilökohtaisia mielenkiinnonkohteita on kenties helpompi huomioida (kuten tässä yhteydessä onnentoivotuksina viikonlopun kisoihin), kun heitä on määrällisesti vähemmän.

Keskustelusta välittyi työntekijöiden välinen **luottamus** toisiinsa, sillä työasioiden ja henkilökohtaisten asioiden suhteen WhatsApp-keskusteluryhmässä uskallettiin keskustella myös luottamuksellisista asioista. Ryhmän jäsenet vaikuttivat aidosti luottavan työkavereihinsa ja siihen, että WhatsAppissa käydyt keskustelut jäivät ryhmän

sisäisiksi. Luottamus työyhteisössä välittyi myös sillä tavalla, että kaikille tiedotettiin yritykseen liittyvistä asioista samanaikaisesti asemahierarkiasta huolimatta.

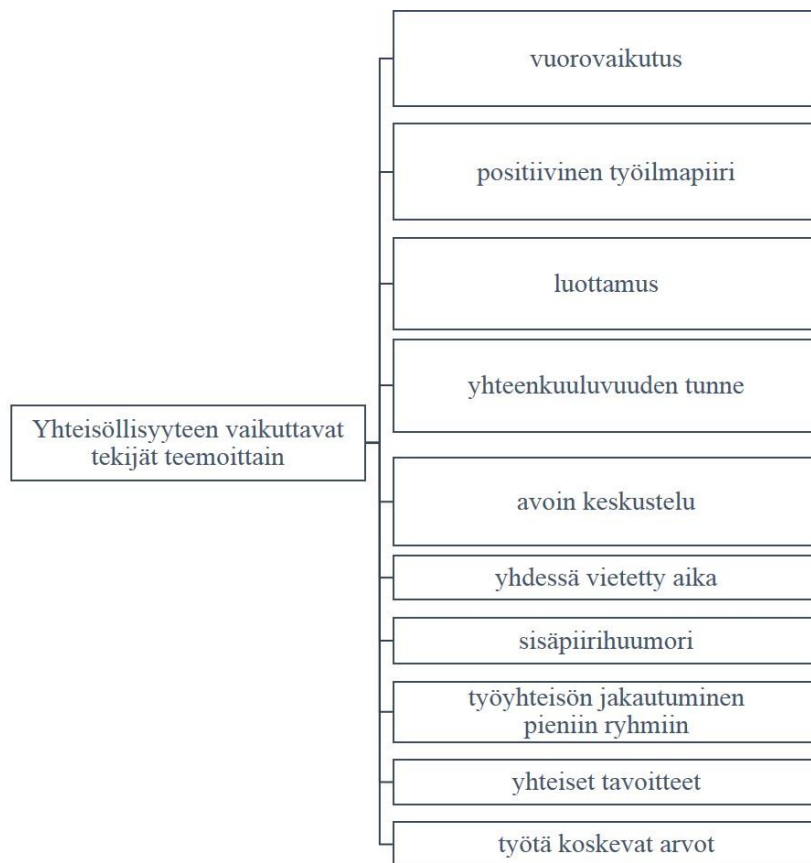
Kiinnitin huomiota myös viestien lähettämisaikoihin, sillä viestejä oli lähetetty jonkin verran myös virallisen työajan ulkopuolella, esimerkiksi myöhään iltaisin tai viikonloppuisin. Viestit koskivat sekä työhön liittyviä että työhön liittymättömiä asioita. Periaatteessa työyhteisön jäsenet viettävät virtuaalisesti **yhteistä aikaa** sekä työajalla että sen jälkeen. Tästä voisi epäsuorasti päätellä, että työyhteisön jäsenet ovat motivoituneita ja sitoutuneita osallistumaan keskusteluun myös omalla vapaa-ajallaan, vaikka kyseessä onkin työyhteisön keskusteluryhmä, jossa keskustellaan pääsääntöisesti työasioista.

Keskusteluryhmän kuvakkeena oli Jakamon logo ja tämän lisäksi useissa ryhmän kesken jaetuissa kuvissa näkyi Jakamon logo, Jakamon kalateemaa sekä Jakamolle määriteltyjä värisävyjä, kuten turkoosia ja oranssia. Toisin sanoen työyhteisölle tyypillisiä **symboleja** oli havaittavissa WhatsApp-ryhmäkeskusteluissa. Myös Chavis ym. (2008: 2) painottavat, että yhteisöllisyyttä tarkasteltaessa tulisi kiinnittää huomioita mahdollisiin yhteisön jäseniä yhdistäviin symboleihin. Näitä symboleja ei kuitenkaan systemaattisesti tai välttämättä tietoisesti käytetty keskusteluissa, vaan ne näkyivät lähinnä taustalla tai esimerkiksi paidoissa.

Yhteisöllisyyden ja hyvän työilmapiirin kannalta yksi merkittävimpiä tekijöitä Jakamon WhatsApp-keskusteluryhmässä oli työyhteisön **sisäpiirihuumori**. Työpaikkahuumorista tutkinut Vesa toteaa Ylen (2015) haastattelussa, että positiivinen huumori on keskeisessä roolissa työyhteisön hyvinvoinnin kannalta ja vaikuttaa siltä osin myös yrityksen tuottavuuteen. Yhteisöllisyyden vahvistuminen edellyttää, että työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus puhua merkityksellisistä asioista avoimesti. Vesa kuvailee huumorin olevan ”yhteisöllistä liimaa”, joka tiivistää työyhteisöä. (Emt.) Ainakin Jakamon osalta Vesan teoria yhteisöllisestä liimasta näyttää pitävän paikkansa, sillä positiivinen huumori selkeästi yhdistää Jakamon työyhteisöä. Sisäpiirihumorin merkitykseen yhteisöllisyyden kannalta palaan tarkemmin alaluvussa 5.3.4.

5.3 Yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät työyhteisössä

Tutkimustuloksista erottui yhteensä kymmenen hallitsevaa teemaa, jotka analyysini mukaan näyttäisivät vaikuttavan yhteisöllisyyteen työyhteisössä: vuorovaikutus, positiivinen työilmapiiri, yhteisön jäsenten välinen luottamus ja avoin keskustelu, yhteenkuuluvuuden tunne, työyhteisön yhdessä viettämä aika, sisäpiirihuumori, työyhteisön jakautuminen pienempiin ryhmiin sekä yhteiset tavoitteet ja työtä koskevat yhteiset arvot. Nämä teemat olen kuvannut kuviossa 4 seuraavasti:



Kuvio 4. Työyhteisön yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät teemoittain

Kuviossa 4 olen kuvannut teemat niin, että vahvemmin vaikuttavat tekijät (vuorovaikutus, positiivinen ilmapiiri, luottamus, yhteenkuuluvuuden tunne ja avoin keskustelu) ovat

suuremmissa laatikoissa ja hieman vähemmän vaikuttavat tekijät (yhdessä vietetty aika, sisäpiirihuumori, työyhteisön jakautuminen pieniin ryhmiin, yhteiset tavoitteet sekä työtä koskevat yhteiset arvot) pienemmissä laatikoissa. Olen tiivistänyt nämä tekijät kuudeksi kokonaisuudeksi ja käsittelen tutkimustuloksia seuraavissa alaluvuissa näiden kokonaisuuksien mukaan.

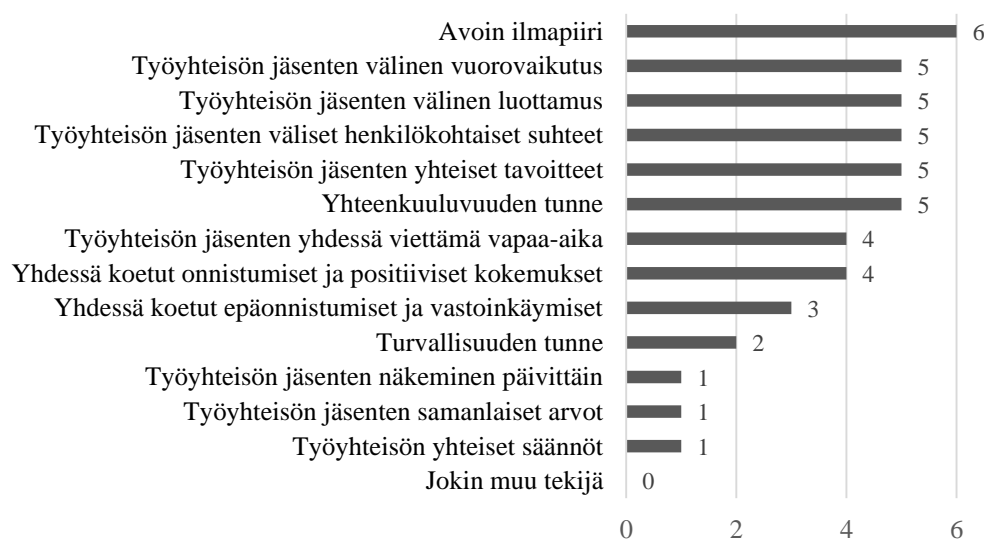
5.3.1 Vuorovaikutus ja positiivinen työilmapiiri

Jakamon työntekijät kuvailivat kyselyvastauksissaan tämänhetkistä työilmapiiriä muun muassa ”avoimeksi, luottamukselliseksi ja rennoksi” sekä ”tiiviksi ja toimivaksi”. Yksi vastaaja oli kommentoinut, etteivät työn määrä ja kiire vaikuta negatiivisesti ilmapiiriin, vaan ”porukan henki” pysyy silti hyvänä. Jokaisen kyselyyn vastanneen mielikuva työilmapiiristä oli positiivinen ja tämän tutkimuksen perusteella Jakamon tämänhetkistä työilmapiiriä voikin kuvailla hyvin positiiviseksi ja kannustavaksi.

Kyselyyn vastanneiden piti valita yksi tai useampi tekijä, jotka heidän mielestään vahvistavat yhteisöllisyyttä Jakamon työyhteisössä ja kuviossa 5 on esitetty näiden vastausten jakautuminen. Kyselytulosten mukaan Jakamossa avoimen ilmapiirin koetaan olevan tärkein tekijä yhteisöllisyyden muodostumisen kannalta (6/6). Avoimella työilmapiirillä on suuri vaikutus myös jäsenten väliseen vuorovaikutukseen, joka on myös koettu hyvin olennaiseksi tekijäksi yhteisöllisyyden kannalta (5/6).

Niin ikään viiden kyselyyn vastanneen mielestä työyhteisön jäsenten välisellä luottamuksella ja henkilökohtaisilla suhteilla, yhteisillä tavoitteilla ja yhteenkuuluvuuden tunteella on suuri vaikutus yhteisöllisyyteen. Neljä kuudesta koki työyhteisön jäsenten viettämän yhteisen vapaa-ajan sekä yhdessä koettujen onnistumisten ja positiivisten kokemusten vaikuttavan yhteisöllisyyden tunteeseen. Samoista työyhteisön jäsenistä, joiden mielestä onnistumiset ja positiiviset kokemukset olivat vaikuttavia tekijöitä, kolme neljästä koki myös yhdessä koettujen epäonnistumisten ja negatiivisten kokemusten vaikuttavan yhteisöllisyyteen. Kyselyvastausten perusteella voidaan todeta, että yhteisillä kokemuksilla on vaikutusta työyhteisön me-henkeen ja yhteisöllisyyteen. Sekä onnistumiset että epäonnistumiset vahvistavat työyhteisöä, jolloin negatiivisetkin yhteiset

kokemukset voidaan kääntää työyhteisön voimavaraksi. (Ks. Kuvio 5) Toisaalta jakamolaiset ovat voineet tarkoittaa vastauksillaan sitä, että negatiivisilla yhteisillä kokemuksilla voi olla myös negatiivisia vaikutuksia koettuun yhteisöllisyyteen.



Kuvio 5. Yhteisöllisyyteen vaikuttavat tekijät Jakamon työyhteisössä

Yhteisöllisyyteen vähemmän vaikuttavia tekijöitä olivat kyselyvastausten mukaan yhteisön luoma turvallisuuden tunne (2/6), työkavereiden näkeminen päivittäin (1/6), jaettu arvomaailma työyhteisön muiden jäsenten kanssa (1/6) sekä työyhteisöä koskevat yhteiset säännöt (1/6). Näillä tekijöillä ei ollut vastaajien mukaan yhtä suuri merkitys yhteisöllisyyden kannalta, kuin kuviossa 5 esiintyvillä muilla tekijöillä. Palaan tarkemmin näihin tekijöihin seuraavissa alaluvuissa.

Kyselyyn vastanneista kaikki olivat joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että positiivinen vuorovaikutus työyhteisössä on lisääntynyt WhatsAppin käyttöönoton myötä ja että WhatsApp on helpottanut työkavereiden välistä yhteydenpitoa. Pikaviestinpalvelulla on siis ollut enemmän positiivisia kuin negatiivisia vaikutuksia työyhteisön jäsenten väliseen vuorovaikutukseen ja sen helppouteen. Esimerkiksi Jakamon

WhatsApp-ryhmäkeskusteluissa, joita tarkastelin ennen kyselyn ja haastatteluiden toteutusta, vuorovaikutus ilmeni muun muassa työyhteisön jäsenten aktiivisena keskusteluun osallistumisena. Vuorovaikutusta tapahtui monipuolisesti sekä kirjoitetussa muodossa että esimerkiksi kuvia ja emoji-kuvakirjoitusmerkkejä käyttämällä.

Varsinaisten pikaviestimien lisäksi positiivista työilmapiiriä voidaan luoda virtuaalisesti myös muulla tavoin, kuten kävi ilmi haastatellessani Kangasta (2016) Prohocin sisäisestä viestinnästä. Esimerkiksi Prohocin käyttöönottamana **HeiaHeia**-hyvinvointipalvelun on huomattu lisäävän positiivista ilmapiiriä työyhteisössä ja Kangas (2016) uskoo tällaisten palveluiden vaikuttavan yhteisöllisyyteen osana kokonaisvaltaista työhyvinvointia. HeiaHeia on työhyvinvointiin keskittynyt sosiaalinen hyvinvointipalvelu, jonne työyhteisön jäsenet voivat kirjata omia liikunta- ja hyvinvointituloksiaan, joita muut jäsenet voivat vuorovaikutteisesti kommentoida ja kannustaa työkavereitaan reaaliaikaisesti (HeiaHeia 2016). HeiaHeia on osoittautunut Prohocilla hyvin suosituksi palveluksi ja haastatteluhetkellä palvelua käytti 76 Prohocin työntekijää sadan hengen henkilöstöstä (Kangas 2016). Keinon tai kanavan ei siis välttämättä tarvitse olla niin sanottu työhön liittyvä ”viestintätyökalu” saadakseen aikaan lisää vuorovaikutusta, vaan HeiaHeian tavoin myös hyvinvointiapplikaatiolla voidaan lisätä vuorovaikutusta ja saavuttaa positiivisia muutoksia työilmapiirissä ja yhteisöllisyydessä.

5.3.2 Luottamus ja avoin keskustelu

Tutkimuksessa nousi vahvasti esille luottamuksen tärkeys yhteisöllisyyden muodostumisessa; viisi kuudesta kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että luottamuksella on vaikutusta yhteisöllisyyteen. Myös Rossi (2016b) pitää erityisesti avointa keskustelua luottamuksen rakentumisen ydintekijänä:

Oma tuntuma ja käsitys on, että se (avoin keskustelu) on sen kaiken ydin. Että pystytään semmoiseen avoimeen, välillä hyvinkin vapaamuotoiseen ja sellaiseen epämuodolliseen keskusteluun ja kommunikointiin. Sitä kautta se (luottamus) rakentuu.

Yksi kyselyyn vastanneista kuvaili Jakamon tämänhetkistä työilmapiiriä ”avoimeksi, luottamusta herättäväksi ja kaikin puolin miellyttäväksi”. Myös toinen vastaaja kuvaili työilmapiirin olevan ”avoin, luottamuksellinen ja rento”. Jakamon kannalta merkittävä tutkimustulos oli se, että jokainen työyhteisön jäsen (6/6) vastasi pystyvänsä täysin luottamaan työtovereihinsa työhön liittyvissä asioissa. Tämän lisäksi kaikilla kyselyyn vastanneilla oli joko vahva (4/6) tai melko vahva (2/6) luottamus työkavereihinsa myös henkilökohtaisissa asioissa. Luottamuksen rakentumiseen vaikuttanee Jakamon työyhteisön pieni koko, missä kaikki työyhteisön jäsenet tuntevat toisensa henkilökohtaisesti ja ihmissuhteiden sitominen on luontevampaa.

Rossi (2016b) painottaa haastattelussa, että koska Jakamossa ei toteudu ”perinteinen yhteisöllisyys” eli työkavereiden kanssa ei ole mahdollista nähdä kasvokkain päivittäin, yhteisöllisyyttä on pyritty tietoisesti rakentamaan nykyaikaiseen ja hajautettuun organisaatioon soveltuvaksi. Esimerkiksi yhteistä aikaa koko työyhteisön kesken pyritään järjestämään, jotta henkilökohtaisia ihmissuhteita olisi helpompi ylläpitää työkavereiden kesken ja että luottamusta voitaisiin sillä tavoin vahvistaa. Aikaisemmin alaluvussa 4.4.2 pohdin sitä, miten suuri merkitys työntekijöiden välisellä luottamuksella on työn sujuvuuden kannalta ja miten vahvan luottamuksen saavuttaminen erityisesti työyhteisössä voi olla haastavaa, mikäli ihmissuhteiden sitomiselle ei ole varattu tarpeeksi aikaa. Nopeasti rakennettu luottamus on huomattavasti haavoittuvaisempaa, kuin ihmisten välisiin henkilökohtaisiin siteisiin perustuva luottamus. (Heinonen 2008: 173) Jakamon henkilöstölleen järjestämä ”yhteinen aika” on kyselytulosten perusteella tuottanut tulosta, sillä luottamuksen taso on korkea ja työilmapiiri koetaan avoimeksi.

Haastattelussa Kangas (2016) toteaa luottamuksen olevan tärkeää ja rakentuvan muun muassa yleisen keskustelun pohjalta, kun työyhteisön jäsenet oppivat tuntemaan toisensa paremmin. Tämän lisäksi Kangas näkee, että systemaattisella ja avoimella sisäisellä viestinnällä on vaikutusta luottamuksen kehittämiseen myös organisaatiotasolla:

Tavallaan niiden (viestien) pitäisi mennä aina sillä tavalla linjassa, että tieto olisi avointa ja kaikki kertoisivat samalla tavalla kaikki asiat. Jos on jotain sovittu, niin sen pitäisi olla kaikkien esimiesten tiedossa ja samalla tavalla viestittäisiin joka suunnasta. – – Sekin on jo yksi hyvä keino, miten sitä luottamusta syntyy.

Kangas (2016) pohtii luottamusta myös siltä kantilta, että kulttuurierot ja työyhteisön homogeenisyys vaikuttavat sen rakentumiseen, koska ihmiset voivat kokea asiat hyvin eri tavalla. Esimerkiksi Prohocilla työyhteisö koostuu monista eri kansallisuuksista ja demografisesti hyvin erilaisista ihmisistä, mutta yrityskulttuuri on silti onnistuttu kiteyttämään niin, että eri kulttuureista tulevat pystyvät siihen sopeutumaan: ”Täällä Prohocilla on onnistuttu siinä hyvin, että meillä on sellainen tietynlainen tapa olla aidosti ja tehdä töitä”. (Emt.) ”Tietynlaisesta tavasta” puhuessaan Kangas tarkoittaa juuri yrityskulttuuria ja Prohocilla yleisesti sovittuja toimintaperiaatteita.

Rossi (2016b) painottaa haastattelussa sitä, miten johtaminen ja yrityskulttuuri vaikuttavat merkittävästi luottamukseen ja sitä kautta myös yhteisöllisyyteen, sillä hänen kokemuksensa mukaan ”pelolla johtaminen” ei herätä luottamusta. Vastavuoroisesti taas omalla esimerkillä johtamalla voidaan luoda avoimempi työilmapiiri ja sellainen yrityskulttuuri, jossa luottamusta on helpompi rakentaa.

5.3.3 Yhteenkuuluvuuden tunne ja yhdessä vietetty aika

Jakamon työyhteisön jäsenet kokevat kyselyvastausten perusteella vahvasti kuuluvansa osaksi työyhteisöään. Viisi kuudesta oli täysin ja yksi kuudesta jokseenkin samaa mieltä siitä, että työyhteisöön on miellyttävää kuulua. Tätä vahvistaa myös työyhteisössä koettu luottamus työkavereita kohtaan (vrt. alaluku 5.3.2). Kyselytulosten mukaan yhteenkuuluvuuden koetaan myös vahvasti vaikuttavan yhteisöllisyyteen (5/6). Tämä vahvistaa käsitystäni siitä, että Jakamossa yhteenkuuluvuuden tunne koetaan hyvin tärkeäksi, vaikka Jakamon työntekijät eivät tällä hetkellä vietä kovin paljon yhteistä vapaa-aikaa, vaan ovat tekemisissä pääsääntöisesti työajalla. Neljä kuudesta sanoi viettävänsä melko vähän yhteistä vapaa-aikaa työkavereiden kanssa ja kaksi kuudesta näkivät toisiaan jonkin verran myös vapaa-ajalla.

Työyhteisön yhteisiä hetkiä on Jakamossa kuitenkin toivottu lisää; neljä kuudesta kyselyyn vastanneesta toivoi, että työyhteisössä vietettäisiin enemmän aikaa yhdessä ja työyhteisön jäsenillä olisi mahdollisuus nähdä toisiaan useammin. Myös työn

ulkopuolisia yhteisiä tapaamisia ja tapahtumia toivottiin lisää. Erityisen haastavaa tästä tekee kuitenkin se, että työyhteisön jäsenet ovat sijoittuneet hajautetusti kolmeen eri toimipisteeseen. Yhteenkuuluvuuden tunne näyttäisi tästä huolimatta olevan Jakamon työntekijöiden välillä vahva, vaikka tällä hetkellä he eivät tapaakaan kasvokkain koko työyhteisön kesken niin usein kuin haluaisivat kyselyvastausten perusteella.

Tuloksista on kuitenkin yksiselitteisesti haastavaa päätellä, ovatko kyselyyn vastanneet ajatelleet Jakamon virkistystoiminnan kuuluvan työ- vai vapaa-aikaan, sillä Rossin (2016b) mukaan yhteistä tekemistä pyritään järjestämään säännöllisesti myös työajan ulkopuolelle. Tästä esimerkkeinä ovat muun muassa illanvietot ja lounastapaamiset, pikkujoulut, yhteiset peli- tai keilausillat sekä erilaiset liikunta- ja ulkoilupäivät. Toki myös Rossi (2016b) myöntää, että yhteisen ajan järjestäminen on Jakamossa haaste ja työkavereita olisi mukavaa nähdä enemmän kasvotusten.

Jakamo on kokeillut menestyksekkäästi yrityksen sisäisiä **Hackathon**-tapahtumia, joissa valitaan tietty teema ja sitä työstetään yhteistuumin esimerkiksi vuorokauden tai viikonlopun ajan hyvin intensiivisesti. Hackathonit ovat erityisesti ohjelmistoalalla yleisiä ja Jakamolla ne ovat olleet vapaamuotoisempi tapa hoitaa esimerkiksi jokin yhteinen projekti koko henkilöstön kesken. Hackathon-kokeiluja Rossi (2016b) kommentoi haastattelussa seuraavalla tavalla:

Mehän ollaan myös järjestetty tällaiset Hackathonit, jotka ovat nykyään hyvin trendikkäitä. Hackathonit ovat sellaisia vuorokauden tai viikonlopun mittaisia ”rykäisyjä”. – – Sellainen rykäisy tehtiin ja siinä samalla syötiin ja oltiin ihan vain vapaamuotoisesti. Ja tuomoinen ajatus meillä on nytkin; meillä on yksi juttu mikä me haluttaisiin ryhtyä nopeasti valmiiksi ja ajateltiin, että otettaisiin sellainen Hackathon-paketti ja sen jälkeen on sitten vapaapäivä.

Vaikka Hackathon edellyttää työhön sitoutumista ja vapaa-ajan uhraamista, se oli silti ensimmäisen kokeilun jälkeen suosittu koko henkilöstön mielestä ja Rossi (2016b) painotti, että kaikki Jakamossa olivat innoissaan tällaisesta tapahtumasta, kun sitä ehdotettiin. Sitä on kuitenkin vaikea arvioida, miten paljon ylimääräinen vapaapäivä motivoi työntekijöitä osallistumaan tällaisiin tapahtumiin, vai motivoiko esimerkiksi yhdessä tekeminen enemmän. Uskoisin tämän kaltaisten tapahtumien lisäävän

yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä, kun yhteistyötä tehdään tietyn teeman tai projektin ympärillä intensiivisesti ja koko henkilöstön voimin. Silloin myös sellaisilla työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus tutustua toisiinsa paremmin, jotka eivät normaaliolosuhteissa tee yhtä paljon yhteistyötä.

Työyhteisön vaikutus henkilökohtaiseen identiteettiin jakoi vahvasti mielipiteitä. Vaikka jokainen kyselyyn vastannut uskoi pysyvänsä vielä pitkään tai melko pitkään samassa työyhteisössä, vain kaksi koki työyhteisöön kuulumisen olevan osa henkilökohtaista identiteettiään. Yksi koki sen jokseenkin vaikuttavan identiteettiinsä, kaksi kuudesta oli sitä mieltä, ettei työyhteisöön kuuluminen vaikuta juurikaan heidän identiteettiinsä ja loput (2/6) eivät osanneet sanoa työyhteisön vaikutuksista identiteettiinsä. McMillan ja Chavis (1986) uskovat, että yhteisö voi vaikuttaa henkilön identiteettiin ja tulla jopa osaksi minäkuva.

5.3.4 Sisäpiirihuumori

Erityisesti sisäpiirihuumorin merkitys yhteisöllisyyden muodostumisessa nousi esiin Jakamossa, sillä se ilmeni vahvasti sekä WhatsApp-keskusteluista että Rossin (2016b) haastattelusta. Kyselyssä en ottanut kantaa siihen, miten huumori vaikuttaa yhteisöllisyyteen, mistä syystä luultavasti kyselyyn vastanneet eivät myöskään asiaa kommentoineet. Rossi (2016b) kuitenkin tuo vahvasti esille haastattelussa, että sisäpiirihuumori yhdistää työkavereita toisiinsa ja tekee myös työnteosta mukavampaa. Esimerkiksi Jakamossa huumori ja hyväntahtoinen sarkastisuus kuuluvat vahvasti osaksi työilmapiiriä, loukkaamatta kuitenkaan ketään henkilökohtaisesti:

Esimerkiksi kun joka toinen viikko meillä on tuotekehityspalaveri, niin siellä aina toisillemme vinoillaan, sillä lailla hyvässä hengessä. Ja yritetään vielä varmistaa, että se ei mene yli kenenkään kannalta. (Rossi 2016b)

Hyväntahtoinen sarkasmi edellyttää, että henkilöt tuntevat toisensa hyvin ja tietävät toistensa sietorajat. Myös tarkastelemissani Jakamon WhatsApp-ryhmäkeskusteluissa oli havaittavissa humoristisia viestejä ja kommentteja, jotka luultavammin aukeavat työyhteisön jäsenille vielä paremmin kuin yhteisön ulkopuoliselle tutkijalle. Hyvänä

esimerkkinä sisäpiirihuumorista Rossi (2016b) mainitsee myös sen, miten yksi Jakamon ohjelmoijista on tehnyt Slack-pikaviestinpalveluun emojin Rossin henkilökuvasta:

Tänne on tehty tällaisia Timo-emojeita. Itselle ainakin tuli sellainen onnistunut olo kun näin, että Tuomo oli ensimmäisen tämmöisen tänne tehnyt. Tuli sellainen olo, että meillä ei ehkä oikeasti ole mitään raja-aitoja.

Tämän jälkeen Rossista on tehty useita eri emoji-kuvakirjoitusmerkkejä Jakamon sisäisen viestinnän käyttöön ja hauskinta siinä Rossin (2016b) mukaan on se, että vain ja ainoastaan hänestä on tehty emojeita ja ”se on se juttu”. Huumoria tutkineen Vesan (2015) näkemys on, että huumori määrittelee usein työyhteisön jäsenten vuorovaikutuksen rajat. Luottamuksen ja henkilökohtaisten suhteiden täytyy olla kunnossa, jotta huumorilla olisi positiivinen vaikutus työyhteisöön: ”Itselleen nauraminen kertoo työyhteisöstä, että siellä luotetaan toisiin. Kun ei tarvitse pelätä selkään puukotusta, voi olla oma itsensä.” (Vesa 2015) Rossin (2016b) kommentteista ja WhatsApp-ryhmäkeskusteluista tekemiäni havaintojen pohjalta voin päätellä, että Jakamossa työyhteisö on hyvin tiivis ja siellä kaikki tuntevat toisensa niin hyvin, etteivät humoristiset kommentit loukkaa ketään ja huumori toimii nimenomaan ”yhteisöllisenä liimana” ihmisten välillä.

Oman kokemukseni mukaan myös Prohocilla huumori oli vahvasti läsnä työyhteisön jäsenten välisissä suhteissa; erityisesti eri osastoille oli muodostunut omia ”sisäpiirijuttujaan” ja uskon näiden olevan verrattavissa esimerkiksi Jakamon pienen työyhteisön sisäiseen sisäpiirihuumoriin. Sisäpiirihuumori oli ikään kuin ”jakaantunut” eri osastoille ja muodostunut jokaisessa hieman erilaiseksi, riippuen osaston työntekijöistä ja osaston koosta. Tähän on osaltaan luultavasti vaikuttanut Prohocin organisaatiokoko ja se, että eri osastot ja tiimit tekevät hyvin toisistaan poikkeavaa työtä. Mielestäni sisäpiirihuumori ei kuitenkaan sulkenut ketään varsinaisesti ryhmän ulkopuolelle, vaan huumori muovaantui henkilöiden mukaan. Hyvinvointiapplikaatio HeiaHeia on ottanut paikkansa Prohocilla hyväntahtoisena ja melko humoristisenakin viestintäkanavana, jossa viestintä tapahtuu vapaamuotoisesti ja ”sellaisella hyvällä hengellä”, kuvailee Kangas (2016) HeiaHeian positiivisia vaikutuksia.

5.3.5 Työyhteisön jakautuminen pienempiin ryhmiin

Toimivia esimerkkejä organisaation jakamisesta pienempiin osakokonaisuuksiin löytyy ja Rossi (2016b) tuo esiin esimerkiksi Tieto Oy:n innovatiivisen keinon pilkkoa yritys pienempiin osiin sisäisten startupien kautta (ks. Tikka 2015). Rossi (2016b) uskoo suurien yritysten sisäisten startupien vaikuttavan paitsi yrityksen reagointikykyyn ja innovatiivisuuteen, myös ihmisten hahmotuskykyyn omasta työyhteisöstään:

Ajattelutapa on enemmän sellainen, että yritetään muodostaa avointa, keskustelevaa, vuorovaikutteista kulttuuria ja tehdä asioita nopeasti. Se tekee ehkä siitä jotenkin ymmärrettävämpää ihmisille ja silloin on myös helpompi luottaa. Jos se (organisaatio) on vain joku kasvoton, iso möhkäle, niin sitten se on ehkä hankalampaa.

Rossi (2016b) tarkoittanee kuvauksellaan sitä, että mikäli organisaatiota ei ole pilkottu loogisiin, pienempiin osastoihin, ryhmiin tai tiimeihin, on työyhteisön jäsenten vaikea hahmottaa itseään osana työyhteisöä. Osastoittain tehtävä jako ei välttämättä kuitenkaan riitä, mikäli osastot itsessään koostuvat kymmenistä tai sadoista työntekijöistä. Hajautetuissa organisaatioissa, kuten Jakamossa ja Prohocilla, työntekijät sijaitsevat vielä fyysisesti kaukana toisistaan, jolloin yhteenkuuluvuuden tunnetta on entistä haastavampaa pitää yllä osastojen ja tiimien välillä. Jakamon pieni koko kuitenkin mahdollistaa yhteisen ajan järjestämisen sillä tavalla, että koko työyhteisö pystyy kokoontumaan silloin tällöin.

Prohocilla sen sijaan tilanne on haastavampi, sillä projekteissa työskentelevä ”saattiporukka” on hyvin vaihtelevasti Suomessa ja eivät sen vuoksi pysty osallistumaan yhteisiin tapahtumiin tai tapaamisiin samalla tavalla, kuin Vaasassa työskentelevät prohocilaiset. (Kangas 2016) Sen vuoksi Prohocilla on haettu erilaista lähestymistapaa:

Me ollaan tehty sitten sitä, että jos on isompi ryhmä jossain tietyssä kohteessa, niin me ollaan menty täältä (Vaasasta) käsin sitten sinne ja siellä tehty jotain yhdessä. (Emt.)

Suomessa työskenteleville työntekijöille Prohoc on pyrkinyt järjestämään pikkujoulujen, TYKY-tapahtumien ja vastaavien lisäksi erilaisia tapahtumia, joissa on mahdollisuus

tutustua eri osastojen työkavereihin vapaamuotoisesti. Työskennellessäni Prohocilla koin, että sellaisiinkin kollegoihin oli mahdollisuus tutustua, jotka työskentelivät eri tiimeissä kuin minä. Toisaalta ulkomailla työskenteleviin kollegoihin en kokenut samanlaista ”sidettä”, kuin esimerkiksi Vaasan toimipisteen työkavereihini.

Työyhteisö tulisi pilkkoa loogisesti myös viestintäkanavissa, kuten esimerkiksi pikaviestimissä. Kyselyvastausten perusteella toimiva pikaviestinryhmä on tiivis ja jäsenmäärältään melko pieni, jotta keskustelu olisi jouhevaa ja tarkoituksenmukaista; keskusteluryhmiä kannustettiin jakamaan esimerkiksi tiimikohtaisesti, jolloin jäsenmäärät pysyisivät maltillisina. Optimaalinen keskusteluryhmän koko haastateltavien ja kyselyyn vastanneiden mukaan olisi noin 5–10 henkeä. Hyvän keskusteluryhmän ominaispiirteisiin luokiteltiin myös se, että keskustelun tulisi pääsääntöisesti liittyä asiayhteyteen. Esimerkiksi työyhteisön keskusteluryhmässä keskityttäisiin suurimmaksi osaksi työasioihin ja muissa keskusteluryhmissä niille oleellisiin konteksteihin, eikä ryhmissä poikettaisi liian kauas valitusta aiheesta.

Yhden kyselyyn vastanneen jakamolaisen mukaan hyvä keskusteluryhmä on epämuodollinen ja tasa-arvoinen, jossa kaikilla keskusteluryhmän jäsenillä on yhtäläiset mahdollisuudet kommentoida ja osallistua keskusteluun. Kangas (2016) kokee, että tasa-arvoisen keskusteluryhmän saavuttamiseksi ryhmäkoon tulee olla riittävän pieni: ”Sellainen noin viiden hengen porukka on aika ideaali ja tasapuolinen. Ja sinne varmaan kaikki uskaltavat laittaa omia kommenttejaan, eivätkä ole vaan sivustaseuraajina”. Keskustelimme Kankaan (2016) kanssa haastattelussa siitä, miten jäsenten on monesti helpompi kokea kuuluvansa ryhmään, joka on pienempi. Suuressa ryhmässä passiivisemmat jäsenet saattavat jäädä aktiivisten keskustelijoiden varjoon, mikä taas yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta ei ole toivottavaa.

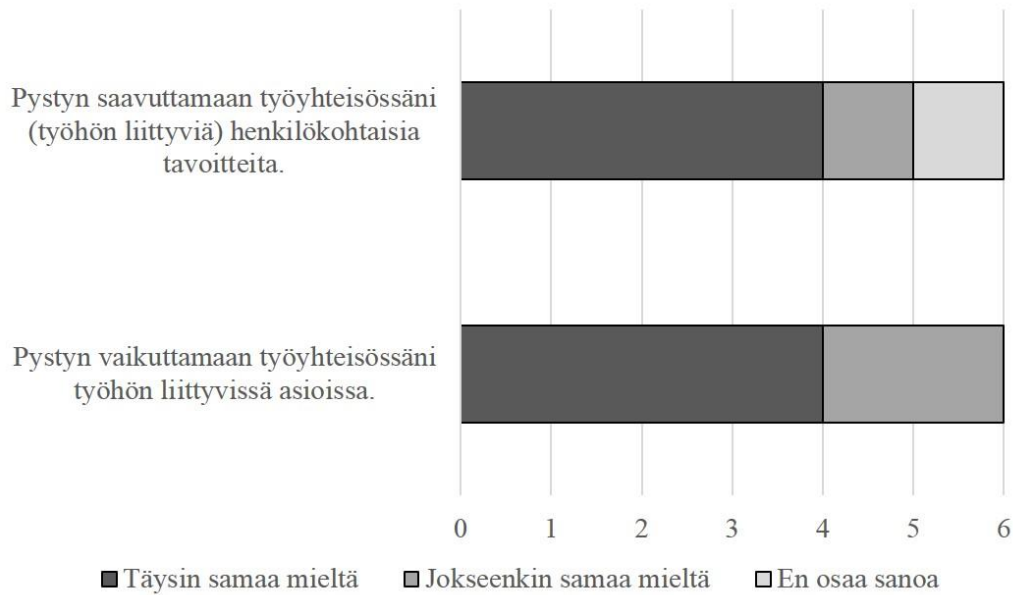
Johtopäätöksenä näistä tutkimustuloksista ja kokemuksista summaisin, että työyhteisön jakaminen pieneköihin ja loogisiin ryhmiin edistää yhteisöllisyyden muodostumista, mutta voi toisaalta johtaa ”kuppikuntien” muodostumiseen. Yrityksen tulisi toisin sanoen huolehtia siitä, ettei pienissä tiimeissä muodostuva yhteisöllisyys muutu negatiiviseksi ja sillä tavoin eristä yrityksen sisäisiä osastoja tai tiimejä toisistaan (vrt. Lampinen ym.

2013: 73). Horisontaalisen viestinnän mahdollistaminen esimerkiksi pikaviestimillä, joissa eri osastojen tai tiimien olisi mahdollista kommunikoida myös keskenään, voisi ehkäistä negatiivista yhteisöllisyyttä ja kehittää työyhteisön jäsenten välisiä suhteita.

5.3.6 Yhteiset tavoitteet ja työtä koskevat arvot

Tämän tutkimuksen tulokset yhteisten ja henkilökohtaisten arvojen ja tavoitteiden vaikutuksista yhteisöllisyyteen ovat melko ristiriitaisia, sillä kyselyn mukaan suurin osa Jakamon työntekijöistä koki jakavansa samanlaiset arvot työkavereidensa kanssa, mutta toisaalta vain yhden vastaajan mielestä yhteisillä arvoilla oli vaikutusta yhteisöllisyyteen. Aikaisemmin kuviossa 5 (alaluvussa 5.3.1) esitin, mitä tekijöitä jakamolaiset pitivät tärkeinä yhteisöllisyyden kannalta. Viisi kuudesta vastaajasta oli sitä mieltä, että yhteisillä tavoitteilla on vaikutusta yhteisöllisyyteen. Myös molemmat haastateltavat korostivat, että yhteiset tavoitteet tiivistävät työyhteisöä ja ajavat myös koko yritystä samaan suuntaan. Kangas (2016) on sitä mieltä, että yhteisistä tavoitteista pitäisi puhua sisäisessä viestinnässä, koska niiden pitäisi olla samat kaikille, vaikka työntekijöiden työt voivat poiketa samassa yrityksessä hyvin paljon toisistaan.

Kyselyn väittämään ”*Pystyn saavuttamaan työyhteisössäni (työhön liittyviä) henkilökohtaisia tavoitteita.*”, neljä kuudesta vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja yksi jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastanneista ei osannut vastata kysymykseen. (Ks. kuvio 6) Viidestä myöntävästä vastauksesta voidaan kuitenkin päätellä, että Jakamossa työntekijöille on luultavasti asetettu tarpeeksi motivoivia tavoitteita tai heillä on ollut mahdollisuus vaikuttaa näiden tavoitteiden määrittelyyn. Omien tarpeiden toteuttaminen on tärkeää, jotta työyhteisön jäsen kokee saavuttavansa jotain, mikä on hänelle itselleen merkityksellistä (vrt. alaluvussa 4.3.2 McMillan & Chavis 1986: 12).



Kuvio 6. Henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttaminen ja työhön vaikuttamisen mahdollisuus Jakamossa kyselyn mukaan

Kuviosta 6 näkyy, että suurin (4/6) Jakamon työntekijöistä kokee pystyvänsä vaikuttamaan työhön liittyviin asioihin työyhteisössään. Loput (2/6) olivat sitä mieltä, että heillä on jokseenkin mahdollisuus vaikuttaa työyhteisössä työhön liittyvissä asioissa. Jokaisella vastaajalla oli kuitenkin vaikutusvallastaan positiivinen kokemus. Kangas (2016) korostaa työhyvinvoinnin näkökulmasta yksilöiden tarvetta saavuttaa asetettuja tavoitteita ja tulla arvostetuksi omassa työyhteisössään. Tällaisen ”arvostuksen tavoittelun” voidaan myös katsoa olevan tarpeiden tyydyttämistä.

Pohdin aikaisemmin luottamusta ja avointa keskustelua käsittelevässä alaluvussa (5.3.2) teemahaastattelujen pohjalta sitä, miten kulttuurierot ja työyhteisön homogeenisuus vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen. Myös työntekijöiden henkilökohtaiset arvot ja tavoitteet voivat poiketa merkittävästi toisistaan tällaisissa työyhteisöissä. Luonnollisesti suurissa yrityksissä ja organisaatioissa myös henkilöstön diversiteetti eli monimuotoisuus on todennäköisemmin voimakkaampaa kuin pienissä yrityksissä. Rossi (2016b) kuitenkin näkee erilaisuuden ainoastaan positiivisena asiana, kunhan työtä koskevat arvot ja yhteiset tavoitteet ovat kaikilla samankaltaiset:

Mitä enemmän olisi tämmöistä diversiteettiä ihmisten välillä, niin sen parempi. Mutta ehkä kuitenkin sillä lailla, ettei henkilökohtaisten arvojen tarvitse kohdata, kunhan kaikki ovat sitoutuneita niihin arvoihin, mitä on yhdessä päätetty kun töissä ollaan. Mutta se, mistä näkökulmasta kukin maailmaa katsoo, niin siinä on vain hyvä, että on mahdollisimman erilaisia ihmisiä.

Myös kyselytulokset viittaavat siihen, että henkilökohtaiset arvot tai niiden eroavaisuudet eivät ole heikentäneet Jakamon työyhteisön yhteisöllisyyttä; kyselyvastausten perusteella neljä kuudesta Jakamon työntekijästä koki jakavansa samanlaisen arvomaailman työyhteisönsä muiden jäsenten kanssa ja kaksi vastanneista ei osannut kertoa vastausta kyseiseen väittämään. Toisaalta, ainoastaan yhden vastaajan mielestä samanlaiset arvot vaikuttavat yhteisöllisyyteen, muut viisi vastaajaa eivät pitäneet samanlaisia arvoja yhteisöllisyyden kannalta merkittävänä tekijöinä. Kyselyvastauksiin vaikuttanee muun muassa se, ettei arvoja jaettu esimerkiksi henkilökohtaisiin ja työhön liittyviin arvoihin, vaan niistä puhuttiin ainoastaan yleisellä tasolla. Tuloksiin perustuen päättelen, että Jakamon työntekijät kokevat pääsääntöisesti jakavansa samanlaiset arvomaailmat, mutta sillä ei käytännössä ole heidän mielestään suurta merkitystä yhteisöllisyyden kannalta.

Lisäksi kyselytulosten perusteella on vaikea sanoa, motivoivatko yhteiset arvot Jakamon työntekijöitä, vai johtuuko yhteisöön sitoutuneisuus jostain muusta tekijästä. Ymmärrettävää on myös se, että kaksi vastaajaa eivät osanneet sanoa, jakavatko he samanlaiset arvomaailmat työkavereidensa kanssa vai eivät, sillä kollegojen arvomaailmojen arvioiminen ja vertaaminen omiin arvoihin on hyvin haastavaa ja tällainen syvällisempi arviointi olisi vaatinut kattavampaa perehtymistä työyhteisön jäsenten arvoihin.

Johtopäätöksenä tutkimustuloksista näkisin, että henkilökohtaiset arvot vaikuttavat siihen, miten vahvaksi yhteisöllisyys muodostuu ja mikä ihmisiä motivoi sitoutumaan yhteisöön, mutta ne eivät ole kuitenkaan este yhteisöllisyyden saavuttamiselle. Toisin sanoen Rossin (2016b) tavoin uskon henkilökohtaisten arvojen olevan toissijaisia yhteisöllisyyden saavuttamisen kannalta nimenomaan työyhteisöissä, mikäli jäsenten työtä koskevat arvomaailmat kuitenkin kohtaavat. Henkilökohtaisten tavoitteiden toteuttamisen ja työyhteisössä vaikuttamisen näen kuitenkin tärkeäksi, koska näillä

tekijöillä on vahva vaikutus työntekijöiden sitoutuneisuuteen ja sitä kautta myös yhteisöllisyyden tunteeseen (vrt. Lampinen ym. 2013: 79).

5.4 WhatsApp-pikaviestimen käyttö työyhteisössä

Seuraavaksi käsittelen WhatsApp-pikaviestimen käyttöä erityisesti Jakamon sisäisessä viestinnässä. Saadakseni paremman käsityksen WhatsAppin käytöstä yritysviestinnässä ja erilaisissa työyhteisöissä, olen Jakamon kyselytulosten lisäksi koonnut tähän alalukuun Rossin ja Kankaan WhatsApp-kokemuksia ja -esimerkkejä, joita haastatteluissa nousi esiin. Haastatteluissa pyrin myös korostamaan pikaviestimiä viestintäkanavina, jotta niistä syntyisi mahdollisimman paljon keskustelua ja laadullista aineistoa (haastattelukysymykset alaluvussa 5.1.4).

Haastatteluissa selvisi, että WhatsAppia käytetään molemmissa kohdeyrityksissä sisäisen viestinnän kanavana ja molemmissa yrityksissä WhatsAppia käytetään erityisesti johtoryhmien viestinnässä. (Kangas 2016; Rossi 2016b) Prohocilla johtoryhmän sisällä on vielä vapaamuotoisempia ja pienempiä WhatsApp-keskusteluryhmiä (Kangas 2016), mikä selittynee sillä, että Prohoc on organisaationa suurempi kuin Jakamo, jossa johtoryhmän jäsenten kesken on käytössä ainoastaan yksi WhatsApp-keskusteluryhmä (Rossi 2016b). Kankaalla (2016) ei ollut tietoa sellaisista Prohocin sisäisistä WhatsApp-keskusteluryhmistä, joihin hän ei itse kuulunut, mutta hänen mukaansa tällaisia ”tiimikohtaisia” ryhmiä luultavasti on. Myös Jakamossa on ollut tiimikohtaisia keskusteluryhmiä, mutta tutkimuksen aikana sisäinen viestintä on siirtynyt enenevässä määrin muihin viestintäkanaviin, pääasiallisesti Slack-pikaviestinpalveluun:

Slack oikeastaan valittiin sen takia, että haluttiin siihen (pikaviestintään) semmoinen ammattimaisempi työkalu, mitä pystyy sitten käyttämään myöskin tietokoneelta helpommin. Ja silti siinä on tuo mobiiliversio. Me bench markattiin useampia eri vaihtoehtoja ja päädyttiin lopulta Slackiin. (Rossi 2016b)

WhatsAppin käyttöä on Jakamossa vähennetty lähinnä siis tietoturvasyistä ja siksi, että työntekijöiden mielestä Slack on vastannut sisäisen viestinnän tarpeisiin paremmin kuin

WhatsApp (Rossi 2016b). Ennen Slackiin siirtymistä WhatsAppia on käytetty Jakamossa erityisesti yleiseen keskusteluun sekä työhön liittyvistä että työhön liittymättömistä asioista. Lisäksi WhatsAppia on käytetty yleisenä tiedotuskanavana, jossa koko henkilöstöä on informoitu yhtäaikaaisesti työhön liittyvistä asioista.

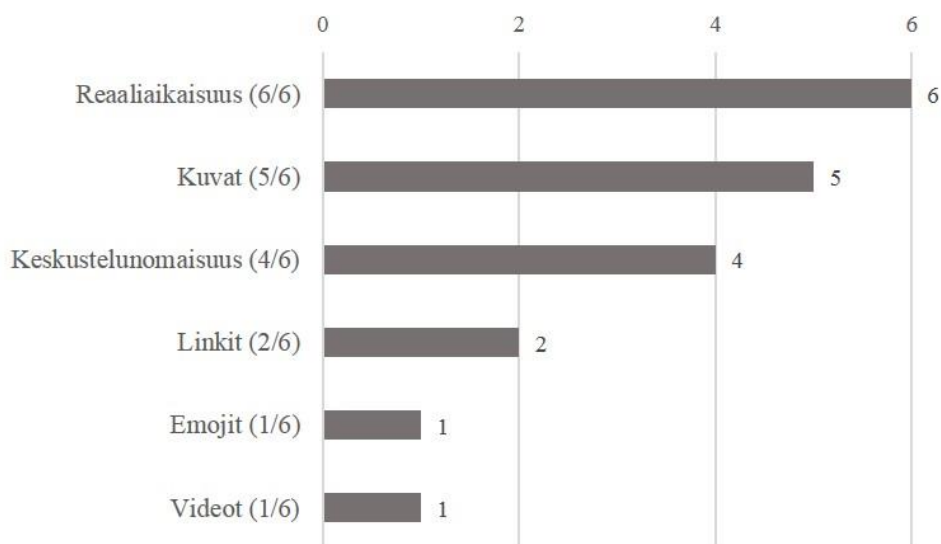
Jakamossa WhatsApp-keskusteluryhmän käyttäjät jakautuivat aktiivisuudeltaan tasaisesti kolmeen eri ryhmään: kaksi kuudesta käytti sitä arviolta kerran viikossa, kaksi lähes päivittäin ja kaksi jopa useita kertoja päivässä. Vaikka työyhteisön WhatsApp-keskusteluryhmässä on käyty keskusteluita ”toimistoajan ulkopuolella”, nämä keskustelut ovat kuitenkin liittyneet pääsääntöisesti työasioihin. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta oli Jakamo-palvelun päivitys, jolloin jokainen työntekijä oli sitoutunut vastaamaan WhatsApp-viesteihin myös työajan ulkopuolella ja hoitamaan korjausta vaativat toimenpiteet mahdollisimman nopeasti.

Kyselyvastausten perusteella suurin osa jakamolaisista kokee WhatsAppin hyvin helppokäyttöiseksi (5/6) tai jokseenkin helppokäyttöiseksi (1/6) ja he käyttävät WhatsAppia varsin monipuolisesti sekä kirjoitetussa muodossa että esimerkiksi kuvia ja emoji-kuvakirjoitusmerkkejä käyttämällä. Pääsääntöisesti WhatsAppia käytettiin Jakamolla yleisen keskustelun käymiseen sekä työhön liittyvistä että työhön liittymättömistä aiheista (6/6) sekä työtä koskevan informaation vastaanottamiseen (5/6). Puolet vastaajasta käytti WhatsAppia työtä koskevan tiedon jakamiseen (vrt. tiedon vastaanottamiseen 5/6). Harva koki kuitenkaan käyttävänsä työyhteisön WhatsApp-keskusteluryhmää saadakseen palautetta työstään tai antaakseen palautetta muille.

Koska kyselystä ei käynyt ilmi, käytetäänkö samaa keskusteluryhmää kaikissa tilanteissa, kysyin tarkennusta Rossilta. Hänen mukaansa Jakamon siirryttyä Slackin käyttöön, viestintä on jaettu eri kanaviin; esimerkiksi johtoryhmän, myynnin ja ohjelmoinnin ryhmille on tehty omat kanavansa. Näiden lisäksi on käytössä myös ”general”-kanava, jossa keskustellaan yleispätevistä ja epävirallisista asioista eli Rossin sanoin: ”Jos joku on vaikka lomalla tai reissussa, niin se saattaa heittää vaikka sinne jotain”. (Rossi 2016b) Käytännössä Slackin mobiiliversio muistuttaa hyvin paljon WhatsAppin mobiilikäyttöliittymää, jossa keskusteluryhmät on korvattu kanavilla.

5.4.1 Pikaviestinnän vahvuudet sisäisessä viestinnässä

Kyselyllä selvitin, mitkä WhatsAppin ominaisuudet soveltuvat Jakamon työyhteisön keskusteluryhmän käyttöön ja mitkä ominaisuudet tekevät siitä sopivan viestintävälineen. Vastaajat saivat valita joko yhden tai useamman vaihtoehdon (reaaliaikaisuus, keskustelunomaisuus, emojiit eli kuvakirjoitusmerkit, kuvat, videot, ääninauhitteet, puhelut, sijaintitiedon jakaminen ja linkit). Kuviossa 7 WhatsAppin ominaisuudet on esitetty pylväsdiagrammina siinä suhteessa toisiinsa, miten moni jakamolainen valitsi ominaisuuden soveltuvan työyhteisön keskusteluryhmän käyttöön.



Kuvio 7. WhatsApp-pikaviestimen ominaisuuksien soveltuvuus Jakamon työyhteisön keskusteluryhmän käyttöön

Kyselyvastausten perusteella voi päätellä, että viestien lähettäminen ja vastaanottaminen reaaliajassa on erittäin tärkeää WhatsAppin käytössä. Suurin osa jakamolaisista koki myös kuvien jakamisen olevan hyödyllinen ominaisuus ja puolet vastaajista (3/6) tarkensivat avoimeen kysymykseen vastatessaan kuvien jakamisen olevan osa Jakamon yleistä keskustelukäytäntöä. Yksi vastanneista kuvailee kuvien käyttöä seuraavasti:

Käytetään paljon kuvia ja emojiä. Esimerkiksi yksin työmatkalla ollessa laitetaan työkavereille kuvia, missä päin on menossa ja mitä tekemässä.

Myös keskustelunomaisuus on jakamolaisten mielestä oleellista WhatsAppille ja erityisesti reaaliaikaisuuden ja keskustelunomaisuuden koetaan vaikuttavan positiivisesti ongelmanratkaisutilanteissa, joissa tarvitaan pikaista reagoitua. Sen vuoksi on hyvä, että kuka tahansa keskusteluryhmän jäsenistä voi osallistua keskusteluun ja ongelmanratkaisuun mahdollisimman nopeasti. Rossi (2016b) on samaa mieltä siitä, että pikaviestinnän yksi suurimmista eduista on sen reaaliaikaisuus ja nopeus edellä mainituissa tilanteissa.

Toisaalta Rossi (2016b) kokee ajoittaisena haittapuolena sen, että pikaviestimien kautta informaatiotulva kasvaa joskus liiankin suureksi ja varsinkin silloin kun yhtäaikaaisesti seurattavia kanavia ja keskusteluryhmiä on useita. Tämä on kuitenkin lähes väistämätön ongelma ja liittyy muihinkin sisäisiin viestintäkanaviin, eikä pelkästään pikaviestimiin. Toinen haastattelemani, Kangas (2016) on toistaiseksi ratkaissut informaatiotulvan ja toistuvan operatiivisen työn keskeytymisen Prohocilla niin, että eri viestintäkanavien hälytysäännet on kytketty pois päältä silloin, kun työ vaatii erityistä keskittymistä. Myös Jakamossa sama käytäntö on toiminut hyvin:

Se (hälytysääni) joskus saattaa jopa vähän häiritä, mutta toki sen voi laittaa pois päältä hetkeksi, jos on jotain tärkeää kesken. Ja sitten ollaan yritetty tehdä sellainen linjaus, että iltaisin ei laitettaisi viestiä, muuta kuin jos on joku päivitysjuttu ja kaikki ovat sitoutuneita tekemään hommia myös ilta-aikaan. Mutta muulloin ei sitten häiritäisi siellä (pikaviestinkanavissa). (Rossi 2016b)

Kyselyvastausten mukaan hyperlinkit, emojiit ja videot soveltuivat jakamolaisten mielestä vain vähän työyhteisön käyttöön (ks. kuvio 7). Vastauksiin on saattanut vaikuttaa myös se, ettei näiden ominaisuuksien ole koettu tuovan merkittävää lisäarvoa sisäiseen viestintään, ja sen vuoksi niitä ei ole valittu. Jakamolaisten mielestä ääninauhitteet, WhatsApp-puhelut tai sijaintitietojen jakaminen eivät ole antaneet lisäarvoa keskusteluryhmälle tai niitä ei ole juurikaan sovellettu. Tarkastellessani Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskusteluja, emojiä oli käytetty melko paljon, mutta sen

sijaan hyperlinkkejä ja videoita oli käytetty hyvin vähän. Ääninauhotteita ja sijaintitietoja ei ollut käytetty lainkaan ja ryhmäkeskusteluissa WhatsApp-puheluita ei ollut mahdollista edes käyttää. Tulosta selittää toisaalta se, että Jakamon pikaviestintä oli kyselyn toteutushetkellä juuri siirtymävaiheessa WhatsAppista Slackiin, minkä vuoksi asennoituminen WhatsAppia kohtaan on saattanut olla jopa negatiivisempi kuin aikaisemmin.

Kyselyvastausten perusteella jakamolaiset kokivat WhatsAppin kuitenkin soveltuvan erityisesti sellaisiin viestintätilanteisiin, joissa tieto pitää jakaa ja vastaanottaa nopeasti, esimerkiksi ongelmanratkaisuun tai asiakaspalautteen käsittelyyn. Myös lyhyet keskustelut pienissä keskusteluryhmissä toimivat vastaajien mielestä paremmin kuin pitkät keskustelut suurissa ryhmissä, koska silloin yksittäiset viestit eivät ”huku” viestimassoihin ja kaikilla keskusteluryhmän jäsenillä on mahdollisuus osallistua keskusteluun aktiivisesti. Rossi (2016b) täydentää, että erityisesti asiakastukeen liittyvissä asioissa pikaviestintä toimii erittäin hyvin, kun pitää selvittää esimerkiksi jokin tekninen vika ja ongelmaan pyritään löytämään ratkaisu mahdollisimman nopeasti. Slackiin siirtymisen jälkeen asiakastukiasioihin liittyvälle keskustelulle on luotu oma kanavansa. (Emt.)

Kangas (2016) tuo haastattelussa esiin, että Prohocin käyttämissä WhatsApp- ja Skype for Business -pikaviestinpalveluissa on se hyvä puoli, että niistä näkee, milloin työkaveri on viimeksi ollut aktiivisena. WhatsAppin hyvänä puolena Kangas (2016) pitää myös sitä, ettei se ole mobiilipalveluna niin aikaan ja paikkaan sidottu kuin Skype for Business, joka on pääsääntöisesti työaikana ja työpaikalla käytettävä pikaviestin.

5.4.2 Tietoturva pikaviestinnän haasteena sisäisessä viestinnässä

Alaluvussa 3.4 perehdyin pikaviestinnän tietoturvaan ja toin esiin, miten erityisesti WhatsApp-pikaviestinpalvelun tietoturva on herättänyt keskustelua. Tietoturvakeskustelulla on todennäköisesti ollut vaikutusta myös Jakamon henkilöstön mielipiteisiin

WhatsApp:n tietoturvan tasosta. Kyselyvastausten perusteella WhatsApp-pikaviestinpalvelun tietoturva herättää Jakamon työntekijöissä hyvin ristiriitaisia tunteita (ks. kuvio 8).



Kuvio 8. WhatsApp-pikaviestimen arvioitu tietoturvasuus

WhatsApp:n tietoturvasuus arveluttaa selkeästi jakamolaisia, sillä puolet vastaajista (3/6) arvioi WhatsApp-pikaviestimen tietoturvan olevan puutteellinen. Yksi vastaajista piti WhatsApp:n tietoturvaa jokseenkin puutteellisena ja päinvastoin yksi piti WhatsApp:n lähetettyjä ja vastaanotettuja viestejä jokseenkin tietoturvasina. Yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään WhatsApp:n tietoturvaan liittyen. Rossi (2016b) mainitsee tietoturvan olleen yksi syy siihen, minkä vuoksi Jakamo on vähentänyt WhatsApp:n käyttöä ja siirtynyt käyttämään muita viestintäpalveluita. Kangas (2016) puolestaan kuvailee Prohocin WhatsApp-käytäntöjen huomioivan tietoturvasuuden sillä tavalla, että keskustelu pidetään tarpeeksi yleisellä tasolla ja ettei luottamuksellisia asioita jaeta WhatsApp:n välityksellä:

(Prohocilla) WhatsApp on aika vapaamuotoinen kanava, ettei siellä mitään kovin luottamuksellisia asioita edes käsitellä. Tai meillä on ainakin sellainen

kirjoittamaton sääntö, ettei sinne laiteta mitään sellaista. Että jos se nyt yhtäkkiä leviäisi esimerkiksi nettiin, niin se ei olisi mitenkään katastrofi.

Heikko tietoturva aiheuttaa kuitenkin ongelman viestinnän näkökulmasta, koska jos luottamuksellista tietoa ei voida jakaa sisäisen viestinnän kanavissa, se tarkoittaa sitä, että samat henkilöt joutuvat käyttämään montaa eri kanavaa samojen asioiden käsittelyyn. Tämä taas saattaa aiheuttaa jo tuottavuuteen liittyviä ongelmia, kun oikean tiedon etsimiseen menee enemmän aikaa.

5.5 Kasvokkaisviestintä yhteisöllisyyden kehittämisessä pikaviestinnän tukena

Tutkimustulokseni vahvistavat muiden tutkimusten tavoin (esim. Stein 2006) sen, että kasvokkaisviestintä on tärkeässä roolissa yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta. Tämän takia haluan tuoda esiin kasvokkaisviestinnän merkityksen, sillä vaikka pikaviestinnällä pystytään vaikuttamaan yhteisöllisyyteen positiivisella tavalla, sillä ei voida kuitenkaan täysin korvata kasvokkain käytyä kanssakäymistä. Rossi (2016b) tuo haastattelussa esiin, että virtuaalinen työyhteisö ja reaali maailmassa toimiva työyhteisö olisi tärkeää jollain tavalla yhdistää, jotta yhteisöllisyyttä voitaisiin kehittää. Erityisesti hajautetuissa työyhteisöissä henkilökohtaiset siteet työkavereihin voivat jäädä virtuaalisen kommunikaation varaan. Stein (2006: 261–262) on todennut kasvokkaisviestinnän vaikuttavan merkittävästi yhteisöllisyyden luomiseen, nimittäin se mahdollistaa palautteen antamisen ja saamisen välittömästi ja henkilökohtaisemmin verrattuna muihin vuorovaikutusmuotoihin.

Kasvokkaisviestintää voidaan jonkin verran jäljitellä sähköisillä viestintäkanavilla, kuten esimerkiksi videopuheluilla ja pikaviestimillä, mutta kokonaisvaltaisesti sitä on haastavaa täysin korvata. Jakamossa ja Prohocilla on todettu, että ihmisten tapaaminen henkilökohtaisesti on sellaista, mitä ei voi täysin korvata verkkoviestinnällä, puheluilla tai millään muullakaan. Vaikka työskentely käytännössä olisi mahdollista ilman kasvokkaisviestintääkin, jää se yhteisöllisyyden kannalta pinnalliseksi, mikäli työkavereita ei tavata

reaalimaailmassa. (Kangas 2016; Rossi 2016b) Myös jakamolaisten kyselyvastauksista kävi vahvasti ilmi, että työkavereita olisi mukava nähdä kasvotusten useammin.

5.6 Yhteenveto

WhatsApp-ryhmäkeskusteluiden ja kyselyvastausten pohjalta kävi ilmi, että tällä hetkellä pikaviestintä Jakamossa on painottunut nopeatempoiseen ongelmanratkaisuun ja yleiseen tiedottamiseen, mutta myös vapaamuotoiseen keskusteluun, työkavereiden kannustamiseen ja ”hyvän fiiliksen” ylläpitämiseen. Pikaviestimien käytössä kirjoitettujen viestien jälkeen eniten hyödynnetään kuvia, jaettavia linkkejä sekä emoji-kuvakirjoitusmerkkejä. Tutkimuksen aikana videoita tai ääninauhoitteita ei juurikaan hyödynnetty työyhteisön pikaviestinnässä. WhatsApp-ryhmäkeskusteluista välittyi aidosti hyvä me-henki ja avoimuus ja niiden perusteella Jakamon pikaviestintä oli hyvin rentoa ja jopa humoristista. Rossi (2016b) täydensi haastattelussa, että kun työyhteisö on noin pieni ja tiivis mitä Jakamolla on, sisäpiirihuumorin merkitys ja vaikutus ryhmädynamiikkaan kasvavat todella suureksi.

Kyselyvastaukset ja haastattelut osoittivat, että yhteisöllisyyteen vaikuttavia tekijöitä on monia, joista erityisesti ihmisten välinen 1) vuorovaikutus, 2) positiivinen työilmapiiri, 3) luottamus, 4) avoin keskustelu sekä 5) yhteenkuuluvuuden tunne vahvistivat yhteisöllisyyden kokemuksia. Kuvioon 9 olen koonnut edellä mainitut tekijät tutkimuksen ”kattoteemoiksi”, joita vahvistamalla työyhteisön yhteisöllisyyttä voidaan kehittää. Jokaisen kattoteeman alle olen koonnut konkreettisia esimerkkejä, miten pikaviestinnällä voidaan niihin vaikuttaa. Esimerkiksi vuorovaikutusta pystytään lisäämään pikaviestimien avulla sillä tavalla, että työyhteisön jäsenille tarjotaan lisää sellaisia viestintäkanavia tai foorumeita, joissa heillä on lupa keskustella muustakin kuin pelkästään työasioista.

Vuorovaikutus	Positiivinen työilmapiiri	Luottamus	Avoin keskustelu	Yhteenkuuluvuuden tunne
<p>Lisätään koko työyhteisölle suunnattuja viestintäkanavia, joissa on lupa keskustella, ideoita ja vaikuttaa.</p> <p>Kannustetaan esimerkin kautta keskusteluun ja henkilökohtaisten suhteiden luomiseen.</p> <p>Kanavoidaan keskustelut aihekohtaisesti ja tarkoituksen mukaisesti. (Kannustetaan esimerkin kautta osallistumaan keskusteluun.)</p>	<p>Kannustetaan työkavereita avoimesti aina tilanteen tullen. (Ei ainoastaan kahdenkeskisissä keskusteluissa.)</p> <p>Hyödynnetään pikaviestimien rentoa viestintäkulttuuria. (Esim. kuvien, emoji- ja videoiden muodossa.)</p> <p>Vahvistetaan työyhteisön sisäpiirihuumoria ja kulttuuri- ja persoonallisuus-erot huomioiden.</p>	<p>Mahdollistetaan henkilökohtaisten suhteiden luominen myös pikaviestimien välityksellä. (Ei ainoastaan kasvokkain-viestintää edellyttävissä tilanteissa.)</p> <p>Tiedotetaan yhtäaikaaisesti koko työyhteisölle organisaatiohierarkiasta riippumatta. (Aina kun tällainen on mahdollista.)</p>	<p>Annetaan lupa keskustella avoimesti muustakin kuin työhön liittyvistä asioista. (Kannustetaan keskusteluun esimerkin kautta.)</p> <p>Kanavoidaan keskustelut aihekohtaisesti ja tarkoituksen mukaisesti.</p> <p>Pyritään uudistamaan yrityskulttuuria keskustelevamaksi ja priorisoidaan yhteisöllisyyttä kehittäväälle keskustelulle enemmän aikaa.</p>	<p>Tuodaan systemaattisesti esille yhteisiä asioita. (Esim. työyhteisön tavoitteita, saavutuksia, onnistumisia ja kehittämiskohteita.)</p> <p>Vahvistetaan mehenkää rennon viestintäkulttuurin kautta. (Esim. kuvien, videoiden ja yhteisten symbolien avulla.)</p> <p>Hyödynnetään sisäpiirihuumoria ja positiivisuutta siinä, että jokainen kokisi kuuluvansa osaksi työyhteisöä.</p>

Kuvio 9. Työyhteisön yhteisöllisyyden kehittäminen pikaviestinnän avulla

Keskustelulle ei pitäisi luoda liian tiukkoja kriteerejä tai sääntöjä, vaan pikemminkin esimerkin kautta rohkaista työntekijöitä osallistumaan keskusteluun (Rossi 2016b). Ryhmäkeskusteluilla pystytään myös edistämään viestinnän vertikaalista virtausta luomalla esimiehille ja heidän alaisilleen yhteisiä keskusteluryhmiä. Myös viestinnän horisontaalista virtausta voidaan edistää luomalla keskusteluryhmiä, joihin kuuluu joko yrityksen kaikki osastot tai mahdollisesti useampia eri tiimejä tai osastoja. Viestinnän virtaus lisää avoimuutta työyhteisössä, kun asioista keskustellaan ja viestitään vuorovaikutteisesti ja kaikille samanarvoisesti. Tämä puolestaan vahvistaa luottamusta ja sitä kautta myös yhteisöllisyyttä.

Työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen vaikuttaa luonnollisesti moni muukin tekijä, kuten esimerkiksi se, miten paljon työyhteisön jäsenet viettävät yhteistä aikaa joko reaali- tai virtuaalisesti ja miten ihmisten henkilökiemiat kohtaavat. Henkilökiemioiden kehittämiseen pikaviestimet soveltuvat hyvin, sillä ne mielletään

kysely- ja haastattelutulosten mukaan rennommiksi viestintäkanaviksi, kuin esimerkiksi sähköposti ja ne mahdollistavat kuvien, videoiden ja emoji-kuvakirjoitusmerkkien käytön kirjoitetun viestinnän tukena helpommin kuin monet muut verkkoviestinnän välineet.

Työyhteisön koolla on merkitystä koettuun yhteisöllisyyteen, sillä haastatteluiden mukaan yhteisöllisyys muodostuu pienemmässä joukossa helpommin kuin suuressa, koska ihmiset oppivat tuntemaan toisensa nopeammin ja heidän välilleen muodostuu lujia ja henkilökohtaisia suhteita (Kangas 2016; Rossi 2016b). Tästä huolimatta myös suurissa työyhteisössä voidaan kokea vahvaa yhteisöllisyyttä ja Rossi (2016b) painotti haastattelussa, että niissä yhteenkuuluvuuden tunne muodostui lähinnä omaa osastoa tai yksikköä kohtaan, eikä niinkään koko organisaation työyhteisöä kohtaan. Tällaisissa ”mikroyhteisöissä” yhteisöllisyyttä on kenties helpompi ylläpitää ja kehittää, koska ne ovat yhteisön jäsenille helpommin hahmotettavissa (Emt.).

Myös työyhteisöön kuuluvien ihmisten tavoitteilla on vaikutusta siihen, miten voimakkaasti he kokevat kuuluvansa osaksi yhteisöä. Kyselyvastausten ja haastatteluiden pohjalta nousi esiin, että yhteisiin tavoitteisiin verrattuna henkilökohtaisilla tavoitteilla oli vähemmän merkitystä, sillä ihmisten erilaisuus ja erilaiset arvot eivät kuitenkaan olleet este yhteisöllisyyden tunteen saavuttamiselle. Sen sijaan työtä koskevien arvojen tulisi olla yhtenäisiä koko työyhteisön kesken.

Kyselyyn vastanneiden jakamolaisten mukaan pienissä keskusteluryhmissä viestinnän toivotaan olevan keskusteluvampaa ja vuorovaikutteista, jotta jokaisella osallistujalla olisi mahdollisuus osallistua keskusteluun. Optimaalinen keskusteluryhmän koko haastateltavien ja kyselyyn vastanneiden mukaan on melko pieni, noin 5–10 henkeä, jotta keskustelu antaisi lisäarvoa ja tukisi muuta sisäistä viestintää. Kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että suurissa keskusteluryhmissä viestintä saisi olla tiedottavampaa, joka ei edellyttäisi jokaisen keskusteluryhmän jäsenen aktiivista vastaamista tai osallistumista keskusteluun. Tällä tavalla viestiketjut eivät muodostuisi liian pitkiksi ja informatiiviset viestit olisivat helposti luettavissa ja löydettävissä. Toisaalta taas Rossi (2016b) koki, ettei pelkästään tiedottava viestintäkanava palvele yhteisöllisyyden näkökulmasta, sillä yksisuuntaisena viestintänä siinä ei muodostu toivotun laista vuorovaikutusta.

Haastatteluista nousi esiin, että pienessä yrityksessä koko henkilöstölle viestittäminen samassa keskusteluryhmässä voi vielä onnistua vuorovaikutteisesti, mutta suuressa yrityksessä tämä aiheuttaa haasteita. Viestinnästä tulee helposti yksisuuntaista tiedottamista ylhäältä alaspäin, mikäli sen ehkäisemiseen ei kiinnitetä tietoisesti huomiota. Mikäli tällaista avointa kanavaa haluaisi ylläpitää suuremmassa yrityksessä, tulisi siinä ottaa huomioon vuorovaikutuksen mahdollisuus ja se, ettei viestien määrä aiheuttaisi niin sanottua ”informaatioähkyä”. (Kangas 2016; Rossi 2016b) Viestintäkäytännöt ovat tutkimuksesta ja lähdekirjallisuudesta saamani käsityksen mukaan kuitenkin hyvin sidonnaisia yrityskulttuuriin ja yrityksen yleisiin toimintaperiaatteisiin (esim. White ym. 2010: 70; Patronen 2015). Tästä syystä myös pikaviestintää koskevat periaatteet ja suuntaviivat on määriteltävä jokaisen yrityksen kohdalla yksilöllisesti.

6 LOPPUPOHDINTA

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten pikaviestimien käytöllä voidaan vaikuttaa koettuun yhteisöllisyyteen työyhteisössä. Tarkensin tutkimuksen tavoitetta kolmella tutkimuskysymyksellä: 1) millaista pikaviestintä on työyhteisössä, 2) mikä työyhteisön yhteisöllisyyteen vaikuttaa ja 3) millainen vaikutus pikaviestinnällä on työyhteisössä koettuun yhteisöllisyyteen. Tutkimukseni kohteena olivat Jakamo Oy ja Prohoc Oy, joiden työyhteisöt ovat jakautuneet useisiin eri toimipisteisiin ja sen vuoksi molemmat yritykset olivat sisäisen viestinnän ja erityisesti yhteisöllisyyden kehittämisen kannalta mielenkiintoisia kohdeyrityksiä tähän tutkimukseen. Molemmissa yrityksissä oli tutkimuksen aikana käytössä WhatsApp-pikaviestinpalvelu, minkä vuoksi valitsin sen esimerkkipalveluksi edustamaan pikaviestimiä yleispätevämmässä merkityksessä. Keskityin tässä tutkimuksessa sellaisiin pikaviestintäkeinoihin, joita voi hyödyntää sekä WhatsAppin että muiden pikaviestimien käytössä, jotta tutkimusta voitaisiin hyödyntää mahdollisimman laajasti erilaisissa yrityksissä.

WhatsApp on toiminut tässä tutkimuksessa eräänlaisena ”esimerkkikanavana” pikaviestimien suuresta kirjosta. Perehtymällä yhteen tiettyyn pikaviestinpalveluun pystyin keskittymään sen ominaispiirteisiin ja sain muodostettua käsityksen siitä, miten monipuolisesti pikaviestimiä voidaan hyödyntää yrityksen sisäisessä verkkoviestinnässä myös yhteisöllisyyden kehittämisen näkökulmasta. Koen, että WhatsApp on muutenkin pohjustanut tietä pikaviestinnälle ja toisaalta jatkuvalla kehityksellään ohjannut kilpailevia pikaviestinpalveluita interaktiivisempaan ja tietoturvalisempaan suuntaan.

Käytin tutkimukseni pääasiallisina aineistonhankintamenetelminä kyselyä sekä teema-haastatteluja. Näiden lisäksi tarkastelin Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskustelun pikaviestejä muodostaakseni yleiskuvan siitä, millainen Jakamon työyhteisö on ja millaisia pikaviestintäkäytäntöjä heillä on. Tutkimusaineistoni koostui toisin sanoen Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskusteluista (1.6.–20.10.2015 väliseltä ajalta), Jakamon henkilöstölle suunnatun kyselyn vastauksista (vastausaika 12.1.–27.1.2016) sekä Jakamon muotoilujohtaja Timo Rossin ja Prohocin henkilöstöpäällikkö Alma Kankaan teemahaastatteluista (haastattelujen ajankohta 2.3.2016). Tutkimuksen pääpaino

oli Jakamon pikaviestinnän ja yhteisöllisyyden tarkastelussa, jotta havaintoja voitaisiin hyödyntää Prohocin työyhteisön yhteisöllisyyden kehittämisessä.

Selvittääkseni, millaista pikaviestintä on työyhteisöissä, tarkastelin Jakamon henkilöstön WhatsApp-keskusteluryhmän viestejä. Keskustelut olivat melko lyhyitä ja liittyivät vahvasti ongelmanratkaisuun, esimerkiksi ohjelmistopäivityksiin tai asiakaspalautteisiin. Pikaviestinnällä pyrittiin vaikuttamaan erityisesti tilanteisiin, jotka vaativat nopeaa reagointia. Myös Laureano ym. (2014: 2) saivat tutkimuksessaan vastaavia tuloksia pikaviestimien käytöstä. Keskustelu Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmässä oli avointa, eikä se rajoittunut ainoastaan työasioihin. Rossin (2015) tarkennuksen mukaan pikaviestintää ei ole haluttu Jakamossa rajoittaa liikaa, vaan avoimeen ja positiiviseen keskusteluun on pyritty kannustamaan esimerkin kautta. Pikaviestinnästä välittyi myös rento ja keskustelunomainen tunnelma, koska viestintä oli puhekielistä ja osittain jopa humoristista. Pikaviestintä työyhteisössä oli myös vuorovaikutteista ja monipuolista, sillä kirjoitettujen viestien lisäksi Jakamon henkilöstön keskusteluryhmässä käytettiin paljon kuvia, emoji-kuvakirjoitusmerkkejä sekä linkkejä. Videoita ja ääniviestejä sen sijaan oli käytetty melko vähän.

Työyhteisön yhteisöllisyyteen vaikuttavat tutkimuksen mukaan erityisesti positiivinen työilmapiiri, joka kyselyyn vastanneiden ja haastateltavien mukaan on suorastaan yhteisöllisyyden perusedellytys. Positiivinen työilmapiiri taas mahdollistaa työyhteisön jäsenten välisen vuorovaikutuksen ja luottamuksen syntymisen. Näiden lisäksi yhteisöllisyyden muodostumiseen vaikuttavat tunne yhteenkuuluvuudesta ja se, että työyhteisössä voi keskustella avoimesti mistä vain, myös työhön liittymättömistä asioista. Yhteisöllisyyden tavoittelussa Lampisen ym. (2013: 82) tutkimustuloksissa korostuivat omien tuloksieni tavoin luottamuksen ja henkilökohtaisten ihmissuhteiden merkitys. Näiden lisäksi yhteisöllisyyteen vaikuttavat yhdessä vietetty aika, sisäpiirihuumori, työyhteisön jakautuminen pieniin ryhmiin sekä työyhteisön jäsenten yhteiset tavoitteet ja työtä koskevat arvot. Tunne yhteisöllisyydestä on kuitenkin jokaisen työyhteisön jäsenen henkilökohtainen tuntemus siitä, miten hän näkee itsensä osana ryhmää ja sen vuoksi yhteisöllisyyttä täytyy tarkastella monien ihmisten henkilökohtaisten kokemusten summana. Toisin sanoen ei riitä, että yrityksen johto käsittelee yhteisöllisyyttä abstraktina

ilmiönä, vaan sitä täytyy tarkastella pikemminkin yksilöiden yhteisöllisyyden tunteista muodostuvana kokonaisuutena.

Saadakseni selville, millainen vaikutus pikaviestinnällä on työyhteisön yhteisöllisyyteen, poimin aluksi tarkastelemastani Jakamon henkilöstön WhatsApp-ryhmäkeskustelusta yhteisöllisyydelle ominaisia piirteitä. Keskusteluista nousseita piirteitä olivat yhteiskuvat, kannustavat kommentit, luottamus, yhteinen aika, yhdistävät symbolit sekä sisäpiiri-huumori. Kyselyvastauksista paljastui, että Jakamon työntekijöiden mielestä WhatsApp-pikaviestimen käyttöönotto on huomattavasti lisännyt positiivista vuorovaikutusta työyhteisössä. WhatsApp ja Slack-pikaviestinpalvelu, jonka Jakamo otti tutkimuksen aikana käyttöön WhatsAppin rinnalle, ovat helpottaneet ja nopeuttaneet työntekijöiden välistä yhteydenpitoa. Pikaviestimien käyttöönotolla on ollut vaikutusta myös työn tehokkuuteen (Rossi 2016b). Tutkimukseni tukee Heinosen (2008: 80–82) havaintoja siitä, että verkkotyöskentely vaikuttaa työn joustavuuteen ja tehokkuuteen positiivisesti ja vahvistaa yhteisöllisyyttä erityisesti hajautetuissa organisaatioissa. Sen vuoksi verkko- ja pikaviestintää tulisi hyödyntää monipuolisesti Jakamon ja Prohocin tyyppisissä yrityksissä, joissa työntekijät eivät välttämättä voi keskustella kollegoidensa kanssa kasvotusten, vaan kasvokkaisviestintää täytyy jäljitellä sähköisesti.

Tutkimukseni osoittaa, että vaikka pikaviestinnällä pystytään vaikuttamaan yhteisöllisyyteen positiivisella tavalla, sillä ei voida kuitenkaan täysin korvata kasvokkain käytyä kanssakäymistä. Steinia (2006) mukailen haluan tutkimuksellani korostaa, että kasvokkaisviestinnällä on merkittävä vaikutus yhteisöllisyyden kehittymiseen ja sen vuoksi yrityksiä tulisi sisäisessä viestinnässään pyrkiä näiden kommunikointimuotojen yhdistämiseen. Myös Lampinen ym. (2013: 82–83) tuovat esiin tutkimustuloksissaan, että verkkoviestinnällä voidaan vaikuttaa yhteisöllisyyteen työyhteisöissä, mutta työntekijät arvostavat silti kasvokkain käytyä vuorovaikutusta. Kyselyvastauksissaan jakamolaiset toivat vahvasti esiin, miten tärkeää on olla kanssakäymisissä työkavereiden kanssa myös kasvotusten, vaikka pikaviestintä onkin lisännyt vuorovaikutusta työyhteisössä. White ym. (2010: 76–78) puolestaan painottivat esimiehen ja alaisen välisen kasvokkaisviestinnän tärkeyttä sisäisessä viestinnässä.

Pikaviestinnällä pystytään vaikuttamaan myös yrityksen sisäisen viestinnän horisontaaliseen ja vertikaaliseen virtaukseen, kun kaikille työyhteisön jäsenille pystytään viestimään samanaikaisesti. Esimerkiksi Jakamossa pikaviestintä on lisännyt vuorovaikutusta koko työyhteisössä ja tehnyt viestinnän virtauksesta sujuvampaa, kun tieto kulkee avoimesti koko työyhteisölle samanaikaisesti (Rossi 2016b). Erityisesti viestinnän virtaukseen pystytään vaikuttamaan silloin, kun työyhteisö on jaettu melko pieniin, noin 5–10 henkilön kokoisiin pikaviestinryhmiin. Tämän kokoisissa ryhmissä työyhteisön jäsenien on helpompi kokea yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Lisäksi keskustelu on mahdollista pitää vuorovaikutteisena, eikä yksisuuntaisena tiedottamisena yrityksen johdolta alaisille.

Johtopäätökseni tutkimustuloksista on, että pienissä yrityksissä yhteisöllisyyteen voidaan helpommin vaikuttaa pikaviestimillä, koska työyhteisöä ei tarvitse pilkkoa pienempiin osiin, vaan kaikki työyhteisön jäsenet voivat kuulua samoihin pikaviestinryhmiin. Yhteisten ja yleisten keskusteluryhmien lisäksi mahdolliset operatiiviset tai mielenkiinnon kohteisiin sidonnaiset ryhmät voisivat edistää keskustelua ja syventää työyhteisön sisäisten tiimien vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä. Työhön liittyvien pikaviestinryhmien lisäksi työyhteisölle pitäisi tarjota kanavia, joissa avoin keskustelu ja hyväntahtoinen sisäpiirihuumori ovat sallittuja ja jopa suositeltavia. Tällaisten ryhmien tehtävänä on edistää työssä viihtyvyyttä ja henkilökohtaisten siteiden luomista.

Tutkimustulokseni viittaavat Vesan (2015) tavoin siihen, että sisäpiirihumorilla on vahva vaikutus työyhteisön yhteisöllisyyteen ja se useimmiten ”liimaa” ihmisiä yhteen. Sisäpiirihumorin syntyminen kuitenkin edellyttää, että ihmiset tuntevat toistensa kyllin hyvin. Rennot viestintäkanavat voivat tuoda hyvää vastapainoa kankeille mutta pakollisille kanaville, kuten esimerkiksi sähköpostille, ja keventävät sillä tavalla työilmapiiriä. Ne voivat saada ihmiset kertomaan mielipiteensä avoimemmin, jolloin myös uusia ideoita uskalletaan tuoda paremmin esiin. Pikaviestimet soveltuvat rentoon käyttötarkoitukseen erittäin hyvin senkin vuoksi, että monet ovat tottuneita käyttämään niitä myös vapaa-ajallaan ja hyödyntämään niiden eri ominaisuuksia erilaisiin tarpeisiin.

Isojen yritysten ja organisaatioiden haasteena on estää pienien ”kuppikuntien” syntyminen siltä osin, ettei tiimi- tai osastokohtainen yhteisöllisyys käänntyisi negatiiviseksi. Näen, että esimiesten vastuulla on pitää huolta siitä, ettei pienten ryhmien yhteisöllisyys käänny muuta työyhteisöä vastaan ja että viestintä virtaa myös osastojen ja tiimien välillä. Suuren organisaation ”pilkkominen” pienempiin osiin ei välttämättä ole kuitenkaan huono ajatus, mikäli yhteisöllisyyttä pystytään helpommin kehittämään ja vahvistamaan niin, että niistä on sekä työyhteisön jäsenille että itse yritykselle enemmän hyötyä. Erityisesti hajautetuissa organisaatioissa yhteisöllisyyttä kannattaisi lähestyä pilkkomisen näkökulmasta, sillä yhden ison työyhteisön ylläpitäminen ja ”markkinoinen” henkilöstölle voi tuntua yksittäisen työntekijän mielestä liian kaukaiselta ajatukselta, jolloin läheistä suhdetta työkavereihin tai yritykseen ei välttämättä synny (Rossi 2016b). Suurten yritysten yleiseksi haasteiksi näen myös kiireen tai tehokkuuden maksimoinnin, joka helposti saattaa vaikuttaa negatiivisella tavalla yleiseen keskusteluun, jolla taas on merkitystä yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta. Toisin sanoen viestinnän rentoutta ja avoimuutta tulisi siis korostaa enemmän ja sen pitäisi tapahtua nimenomaan esimiesten esimerkin kautta (emt).

Tutkimuksen aikana tietoturva ja siihen liittyvät riskit puhuttelivat sekä kyselyyn vastanneita jakamolaisia, että haastateltavia ja erityisesti WhatsAppia pidettiin tietoturvan suhteen heikkona pikaviestinpalveluna. Tästä huolimatta sitä käytetään kuitenkin vielä monissa yrityksissä ja muissa organisaatioissa sisäisessä verkkoviestinnässä (Yle Areena 2016; Leskinen 2015). Tähän saattaa vaikuttaa kenties WhatsAppin helppokäyttöisyys ja se, että monille WhatsApp on privaattikäytöstä entuudestaan tuttu. Kangas (2016) mainitsee WhatsAppin hyväksi puoleksi sen, ettei se mobiilipalveluna ole ”niin sidottu tietokoneella olemiseen”. Toisaalta sekä Rossi (2016b) että Kangas (2016) korostavat tietoturvan tärkeyttä yritysviestinnässä, koska viesteihin saattaa sisältyä yritysalaisuuksia ja luottamuksellisia tietoja. Näihin perusteluihin vedoten suosittelisin yrityksiä valitsemaan sekä sisäiseen että ulkoiseen viestintäänsä sellaisia viestintäkanavia, jotka ovat tietoturvaominaisuuksiltaan tarpeeksi turvallisia käyttää ja mahdollisesti yrityskäyttöön suunniteltuja.

On selvää, että yhteisöllisyyteen panostaminen ja työyhteisön kehittäminen vaativat yritykseltä resursseja sekä taloudellisesti että ajallisesti. Jäin pohtimaan, missä menee perusteltu raja yhteisöllisyyden kehittämisestä yrityksen eduksi, kuten esimerkiksi tuottavuuden ja työhyvinvoinnin parantamiseksi, ja itse työtä haittaavan oheistoiminnan välillä. Koska yrityksen perimmäisenä tavoitteena on lähtökohtaisesti tuottaa voittoa, palvella asiakkaitaan ja kehittyä toimialallaan, on ymmärrettävää, että resurssit on tarkoitettu näiden tavoitteiden saavuttamiseen. Tästä huolimatta olen sitä mieltä, että erityisesti taloudellisesti epävakaina aikana yritysten pitäisi investoida niihin, jotka mahdollistavat yritystoiminnan ylipäättään eli työntekijöihinsä. Yhteisöllisyyden merkitys nimittäin korostuu erityisesti silloin, kun työntekijöiltä vaaditaan enemmän tulosta ja tehokkaampaa työskentelyä. Tällöin työyhteisön tuki ja työntekijöiden välinen luottamus mahdollistavat sen, että yhdessä saavutetut tulokset vastaavat myös yrityksen johdon odotuksia ja vaatimuksia. Tutkimukseni tukee muun muassa Sallisen (Yle Areena 2016) havaintoja siitä, että yhteisöllisyydellä on vaikutusta yleiseen työhyvinvointiin ja sitä kautta jopa työntekijöiden sairaspöissaoloihin ja työssä jaksamiseen.

Yhteisöllisyyden kehittäminen työyhteisöissä on kokonaisvaltainen kehitysprosessi, jossa vastuu on sekä esimiehillä että alaisilla. Schlenkrich ja Upfold (2009) tuovat tutkimuksessaan esille, että erityisesti virtuaalitiimien johtamisessa, joissa sisäinen viestintä tapahtuu pääsääntöisesti verkkoviestinnän välityksellä, esimiesten tulisi kiinnittää erityistä huomiota keskustelun ja palautteen antamisen lisäksi muun muassa työntekijöiden osallistamiseen ja viestinnän virtaukseen. Nämä edellyttävät kuitenkin johdonmukaista yhteistyötä kaikilta työyhteisön jäseniltä, sillä yhteisöllisyyden puutetta ei korjata yksin pikaviestinnällä, kasvokkaisviestinnällä tai millään muullakaan yksittäisellä toiminnalla esimiesten toimesta. Yrityksen johdolla on luonnollisesti vastuu ja velvollisuus mahdollistaa yhteisöllisyyden kehittäminen, antamalla esimerkiksi hyväksyntänsä ja panostuksensa pikaviestinnän monipuolisempaan ja rennompaan käyttöön, mutta myös työntekijöillä on vastuu omasta aktiivisuudestaan. Koska yhteisöllisyys muodostuu ennen kaikkea yksilöiden tuntemuksista, motiiveista ja asenteista, on tärkeää, että jokainen työyhteisön jäsen osaltaan edesauttaa vahvemman työyhteisön saavuttamisessa.

Koska keskityin tässä laadullisessa tutkimuksessa Jakamon pieneen työyhteisöön, rajasin yhteisöllisyyteen vaikuttavat yksilölliset tekijät tutkimuksen ulkopuolelle, jotta kyselyyn vastanneiden jakamolaisten henkilöllisyys ei kävisi ilmi vastauksista (vrt. Lampinen ym. 2013: 78–79). Suurempaan työyhteisöön tai joukkoon kohdistetussa jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista selvittää, miten vastaajien yksilölliset tekijät, kuten demografiset ja työtehtäviin liittyvät tekijät vaikuttavat koettuun yhteisöllisyyteen ja pikaviestimien käyttöön. Tällä tavalla pystyttäisiin varmemmin selvittämään, onko esimerkiksi työntekijän sukupuolella, iällä tai työkokemuksella vaikutusta siihen, millaisena välineenä hän kokee pikaviestimet yhteisöllisyyden vahvistamisen näkökulmasta.

Kysely- ja haastatteluvastausten perusteella Jakamossa mielikuva oman työyhteisön ilmapiiristä koettiin hyvin positiiviseksi. Tutkimustulokseen saattaa kuitenkin vaikuttaa pelko negatiivisen palautteen antamisesta tai yrityksen asettamisesta julkisesti huonoon valoon. Lisäksi pienellä otannalla voi olla vaikutusta vastausten homogeenisyyteen ja suuremmassa otannassa hajonta olisi luultavasti ollut suurempi. Myös Kankaan (2016) kokemusten pohjalta Prohocin työilmapiiri on yleisellä tasolla positiivinen. Näiden kahden työyhteisön perusteellisempi vertailu edellyttäisi kuitenkin sitä, että kysely kohdistettaisiin molempien yritysten työyhteisöille ja haastateltaviksi valittaisiin henkilöitä sekä esimiestasolta että eri osastojen alaisista. Prohocin työyhteisöstä myös ulkomailla työskentelevät työyhteisön jäsenet tulisi huomioida vertailevassa tutkimuksessa.

Esitänkin jatkotutkimusidean, jossa yhteisöllisyyttä tutkittaisiin suuremmalla otannalla ja kenties vertailtaisiin erilaisten työyhteisöjen tuloksia keskenään. Esimerkiksi yritysten sisäisiä pikaviestintäkeskusteluja voisi tarkastella perusteellisemmin ja etsiä niistä yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia. Tutkimuksen edetessä kiinnostuin myös siitä, millaisia eroja pikaviestintäkäytännöistä löytyisi, mikäli kohdeyrityksiksi valittaisiin toimialan, henkilöstömäärän ja pikaviestintäkanavien mukaan samanlaisia yrityksiä. Toisaalta taas olisi mielenkiintoista selvittää, onko koettu yhteisöllisyys erilaista sellaisten työyhteisöjen välillä, joista toiset ovat käyttäneet sisäisessä viestinnässään pikaviestimiä ja toiset eivät.

LÄHTEET

- Alasoini, Tuomo, Anu Järvensivu & Jorma Mäkitalo (2012). *Suomen työelämä vuonna 2030. Miten ja miksi se on toisennäköinen kuin tällä hetkellä?* [online]. [Lainattu 9.1.2016]. Saatavilla: https://www.tem.fi/files/33157/TEMrap_14_2012.pdf
- Baron, Naomi (2013). Instant messaging. Teoksessa: Herring, Susan, Dieter Stein & Tuija Virtanen (toim.). *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. Berlin: Walter de Gruyter GmbH, 135–162.
- Betanews (2016). *New malware attack targets WhatsApp users*. [online]. [Lainattu 7.2.2016]. Saatavilla: <http://betanews.com/2016/01/07/new-malware-attack-targets-whatsapp-users/>
- Burroughs, Susan & Lillian Eby (1998). Psychological sense of community at work: A measurement system and explanatory framework. *Journal of Community Psychology* 26: 6, 509–532.
- Chavis, David, Kien Lee & J. D. Acosta (2008). *Sense of Community Index 2 (SCI-2): © Background, Instrument, and Scoring Instructions*. [online]. [Lainattu 24.9.2015]. Saatavilla: [http://www.communityscience.com/pdfs/Sense%20of%20Community%20Index-2\(SCI-2\).pdf](http://www.communityscience.com/pdfs/Sense%20of%20Community%20Index-2(SCI-2).pdf)
- Chipuer, Heather & Grace Pretty (1999). A Review of the Sense of Community Index: Current Uses, Factor Structure, Reliability, and Further Development. *Journal of Community Psychology* 27: 6, 643–658.
- Cornelissen, Joep (2014). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. London: SAGE
- Finto (2016). Verkkoviestintä. [online]. [Lainattu 20.4.2016]. Saatavilla: <http://www.yso.fi/onto/yso/p14112>
- Fremlin, Jenny (2012). *Sense of Community in a Mediated World*. [online]. Santa Barbara: Fielding Graduate University [Lainattu 25.2.2016]. Saatavilla rajoitettusti: https://www.researchgate.net/publication/232041301_Sense_of_community_in_a_mediated_world
- Garrett, Kelly & James Danziger (2007). IM = Interruption Management? Instant Messaging and Disruption in the Workplace. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13: 1, 23–42.
- Goretsky, Aryeh (2014). *Facebook and Whatsapp: Security and Privacy After the \$19B Deal*. [online]. [Lainattu 22.2.2016]. Saatavilla: <http://www.welivesecurity.com/2014/02/25/facebook-and-whatsapp-security/>

- Great Place to Work (2016). *Suomen parhaat työpaikat: Keskisuuret organisaatiot 2016*. [online]. [Lainattu 25.4.2016]. Saatavilla: <http://www.greatplacetowork.fi/best-companies/suomen-parhaat-tyoepaikat-listat>
- HeiaHeia (2016). *HeiaHeia-verkkosivut: Etusivu*. [online]. [Lainattu 12.3.2016]. Saatavilla: <http://www.heiaheia.com/info/fi/>
- Heinonen, Ulla (2008). *Sähköinen yhteisöllisyys. Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa*. [online]. Pori: Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitos [Lainattu 24.10.2015]. Saatavilla: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/39380/diss2008heinonen.pdf?sequence=1>
- Herbsleb, James, David Atkins, David Boyer, Mark Handel & Thomas Finholt (2002). Introducing Instant Messaging and Chat in the Workplace. [online]. *CHI '02: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. 4: 1, 171–178. Saatavilla rajoitetusti: <http://ix.cs.uoregon.edu/~datkins/papers/chi-rvm.pdf>
- Hirsjärvi Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara (2009). *Tutki ja kirjoita*. 9. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Helsingin Sanomat (2016). Tähän ”luovaan työtilaan” voi Helsingin keskustassa nyt mennä ilmaiseksi läppäreineen töihin. [online]. [Lainattu 26.4.2016]. Saatavilla: <http://nyt.fi/a1461204939652>
- Humala, Iris (2007). *Johda verkossa – Virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet*. Helsinki: Infor Oy.
- Jakamo (2013). *Jakamo gathered 700 000 € first round financing*. [lehdistötiedote]. [Lainattu 28.3.2016]. Saatavilla: <http://jakamo.net/press-release-jakamo-gathered-700-000-e-first-round-financing/>
- Jones, Steven (1998). Information, Internet, and Community: Notes Towards an Understanding of Community in the Information Age. Teoksessa: Steven Jones (toim.). *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. Thousand Oaks: Sage Publications. 1–34.
- Juholin, Elisa (2009). *Viestinnän vallankumous*. 2. painos. Helsinki: WSOYpro.
- Kangas, Alma (2016). Henkilöstöpäällikkö. Prohoc Oy. Haastattelu. Prohoc Head Office 2.3.2016.
- Kangaspunta, Seppo (2011). *Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen*. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Kotimaisten kielten keskus (2016). *Sanapöimintoja vuodelta 2015: Emoji*. [online]. [Lainattu 3.4.2016]. Saatavilla: http://www.kotus.fi/sanakirjat/kielitoimiston_sanakirja/uudet_sanat/vuoden_sanapöiminnot/sanapöimintoja_2015#AH
- Lampinen, Mai-Stiina, Elina Viitanen & Anne Konu (2013). Systemaattinen kirjallisuuskatsaus yhteisöllisyydestä työelämässä. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* [online]. 50: 1, [Lainattu 8.2.2016]. 71–86. Saatavilla: <http://ojs.tsv.fi/index.php/SA/article/view/8564/6349>
- Laureano, Raul, Hugo Santos & João Gomes (2014). Enterprise Instant Messaging Impacts in Human Factor: Application in a consulting services company in information technology. *Information Systems and Technologies (CISTI)* [online]. [Lainattu 22.2.2016]. 1–7. Saatavilla rajoitetusti: <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/login.jsp?tp=&arnumber=6876886&url=http%3A%2F%2Fieeexplore.ieee.org%2Fstamp%2Fstamp.jsp%3Ftp%3D%26arnumber%3D6876886>
- Lehtonen, Heikki (1990). *Yhteisö*. Jyväskylä: Vastapaino.
- Leskinen, Sanna (2015). Chat korvasi puhelinpalaverit. *Tivi* 11: 56–57.
- Love, Mary (2007). Security in an insecure world: An examination of individualism-collectivism and psychological sense of community at work. *Career Development International* 12: 3, 304–320.
- Manka, Marja-Liisa & Riitta-Liisa Larjovuori (2013). *Yhteisöllisyydellä menestykseen. Opas työpaikan sosiaalisen pääoman kehittämiseen*. [online]. [Lainattu 21.10.2015]. Saatavilla: http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/Yhteis%C3%B6llisyydell%C3%A4_nettil_sivutettu.pdf
- Manner, Matti (2015). Credibility – Established. *Scope – Prohoc Stakeholder Magazine*. [online]. 3: 3. [30.3.2016] Saatavilla: http://issuu.com/prohoc/docs/prohoc-scope_02-2015/3?e=0/31966263
- McMillan, David & David Chavis (1986). Sense of Community: A Definition and Theory. *Journal of Community Psychology* 14: 6–23.
- McMillan, David (2011). Sense of Community, a Theory Not a Value: A Response to Nowell and Boyd. *Journal of Community Psychology*. 39: 5, 507–519.
- Meyer, Megan, Mary Morris Hyde & Carrie Jenkins (2006). Measuring Sense of Community. *Journal of Health & Social Policy*. [online], 20:4, 31–50. Saatavilla rajoitetusti: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J045v20n04_02#.VjyETLfhDIU
- Microsoft Office (2016). *Skype for Business – edut*. [online]. [Lainattu 25.4.2016]. Saatavilla: <https://products.office.com/fi-fi/skype-for-business/benefits>

- Miller, Katherine (2012). *Organizational communication: approaches and processes*. 6. painos. Boston: Cengage Learning.
- MOT Sanakirja (2016). MOT Sanakirja. [online]. [10.2.2016]. Saatavilla rajoitetusti: <https://mot-kielikone-fi.proxy.tritonia.fi/mot/vaasayo/netmot.exe>
- Neo, Rachel & Marko Skoric (2009). Problematic Instant Messaging Use. *Journal of Computer-Mediated Communication* [online]. 14: 3 [Lainattu 5.3.2016], 627–657. Saatavilla rajoitetusti: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2009.01456.x/abstract>
- Nowell, Branda & Neal Boyd (2010). Viewing Community as Responsibility as Well as Resource: Deconstructing the Theoretical Roots of Psychological Sense of Community. *Journal of Community Psychology*, [online] 38:7, [Lainattu 11.3.2016], 828–841. Saatavilla rajoitetusti: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jcop.20398/full>
- Paasivaara, Leena & Juhani Nikkilä (2010). *Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia*. Helsinki: Kirjapaja.
- Patronen, Tatu (2015). *Mikko Kuitunen, Vincit: "Työvälineet ovat orjia oikealle tekemiselle"*. [online]. [Lainattu 25.4.2016]. Saatavilla: <http://gapps.fi/mikko-kuitunen-vincit-tyovalineet-ovat-orjia-oikealle-tekemiselle/>
- Preece, Jenny (2000). *Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability*. UK: John Wiley & Sons
- Preece, Jenny & Diane Maloney-Krichmar (2006). Online Communities: Design, Theory, and Practice. *Journal of Computer-Mediated Communication*. [online]. 10:4 [Lainattu 25.2.2016], 00. Saatavilla rajoitetusti: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2005.tb00264.x/full#ss1>
- Rheingold, Howard (1993). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. London: MIT Press.
- Romiszowski, Alexander & Robin Mason (2004). Computer-Mediated Communication. Teoksessa: David Jonassen (toim.). *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*. Taylor & Francis. 397–431.
- Rossi, Timo (2015). Muotoilujohtaja (CDO). Jakamo Osakeyhtiö. Haastattelu. Jakamo Oy:n User Design Studio 20.10.2015.
- Rossi, Timo (2016a). Jakamon esittely. Sähköposti Maiju Ylikoskelle 31.3.2016
- Rossi, Timo (2016b). Muotoilujohtaja (CDO). Jakamo Osakeyhtiö. Haastattelu. Jakamo Oy:n User Design Studio 2.3.2016.

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. (2006a). *KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: Teemahaastattelu* [online]. [Lainattu 12.2.2016] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo. Saatavilla: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. (2006b). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto: Teemoittelu* [online]. [Lainattu 11.2.2016] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo. Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. (2006c). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto: Triangulaatio* [online]. [Lainattu 14.2.2016] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo. Saatavilla: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html
- Schlenkrich, Lara & Christopher Upfold (2009). A Guideline for Virtual Team Managers: the Key to Effective Social Interaction and Communication. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*. 12: 1, 109–118.
- Siukosaari, Anssi (2002). *Yhteisöviestinnän opas*. 2. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Slack (2016). *Team communication for the 21st century*. [online]. [Lainattu 29.2.2016]. Saatavilla: <https://slack.com/is>
- Statista (2016a). *Most popular global mobile messenger apps as of January 2016, based on number of monthly active users (in millions)*. [online]. [Lainattu 17.4.2016]. Saatavilla: <http://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/>
- Statista (2016b). *Number of monthly active WhatsApp users worldwide from April 2013 to February 2016 (in millions)*. [online]. [Lainattu 17.4.2016]. Saatavilla: <http://www.statista.com/statistics/260819/number-of-monthly-active-whatsapp-users/>
- Stein, Andi (2006). Employee Communications and Community: An Exploratory Study. *Journal of Public Relations Research* [online]. 18: 3 [Lainattu 11.12.2015], 249–264. Saatavilla rajoitetusti: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s1532754xjpr1803_3
- Suomen ulkoasiainministeriö (2015). *Lehdistötiedote: Suomi julkaisee omat emojisensa ensimmäisenä maana maailmassa*. [online-tiedote]. [Lainattu 3.4.2016]. Saatavilla: <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=336938&contentlan=1&culture=fi-F>
- Tamminen, Timo (2016). Hyviä uutisia: WhatsApp muuttuu ilmaiseksi. *Tivi* [online]. [Lainattu 25.4.2016]. Saatavilla: http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/hyvia-uutisia-whatsapp-muuttuu-ilmaiseksi-6245963

- Tekniikka & Talous (2015). *Tietoturvyhtiö: WhatsApp Webin haavoittuvuus jätti 200 miljoonaa käyttäjää suojatta*. [online]. [Lainattu 7.2.2016]. Saatavilla: <http://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/ict/tietoturvyhtiö-whatsapp-webin-haavoittuvuus-jatti-200-miljoonaa-kayttajaa-suojatta-3482627>
- Tietoarkisto (2010). *KvantiMOTV: Kyselylomakkeen laatiminen*. [online]. [Lainattu 3.2.2016]. Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- Tietotekniikan termitalkoot (2012a). *Verkkoviestintä*. [online]. [Lainattu 17.4.2016]. Saatavilla: http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/hakemistot-267.html?page=get_id&id=ID112&vocabulary_code=TSKTT
- Tietotekniikan termitalkoot (2012b). *Pikaviestiohjelma*. [online]. [Lainattu 17.4.2016]. Saatavilla: http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/hakemistot-267.html?page=get_id&id=ID0264&vocabulary_code=TSKTT
- Tikka, Taneli (2015). Näkemyksiä ja visioita: *Miten suuryritys saadaan innovoimaan kuin startup?* [online]. [Lainattu 11.3.2016]. Saatavilla: <http://www.tieto.fi/nakemyksia-ja-visioita/miten-suuryritys-saadaan-innovoimaan-kuin-startup>
- Tuomi, Ilkka (2005). Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan. Teoksessa Antti Hautamäki ym. (toim.). *Yhteisöllisyyden paluu*. Helsinki: Gaudeamus. 132–174.
- Tönnies, Ferdinand (2001). *Community and Civil Society*. Cambridge: University Press.
- Uusiautti, Satu (2015). *Menestyvä ja hyvinvoiva yritys positiivisen psykologian valossa: Yritysjohdon ja työntekijöiden käsityksiä menestyksestä*. BoD - Books on Demand.
- Vartiainen, Matti, Niina Kokko & Marko Hakonen (2004). *Hallitse hajautettu organisaatio. Paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän johtaminen*. Helsinki: Talentum.
- Verčič, Ana Tkalac, Dejan Verčič & Krishnamurthy Sriramesh (2011). Internal communication. Definition, parameters, and the future. *Public Relations Review* [online]. 38: 2 [Lainattu 26.10.2015], 223–230. Saatavilla rajoitetusti: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811111002141>
- Vesa, Pirjo (2015). Ylen haastattelu: *Tutkija kehottaa nauramaan työpaikalla: "Huumori on yhteisöllistä liimaa"*. [online]. [Lainattu 2.2.2016]. Saatavilla: http://yle.fi/uutiset/tutkija_kehottaa_nauramaan_tyopaikalla_huumori_on_yhteisollista_liimaa/7900544
- Vincit (2016). *Vincit: Ohjelmistokehityksen asiantuntija*. [online]. [Lainattu 25.4.2016]. Saatavilla: <https://www.vincit.fi/>

- WhatsApp (2016a). *WhatsApp*. [online]. [Lainattu 21.2.2016]. Saatavilla: <https://www.whatsapp.com/>
- WhatsApp (2016b). *Terms of Service*. [online]. [Lainattu 31.2.2016]. Saatavilla: <https://www.whatsapp.com/legal/?l=fi>
- White, Candace, Antoaneta Vanc & Gena Stafford (2010). Internal Communication, Information Satisfaction, and Sense of Community: The Effect of Personal Influence. *Journal of Public Relations Research* [online]. 22: 1 [Lainattu 8.2.2016], 65–84. Saatavilla rajoitetusti: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10627260903170985>
- Yammer (2016). *Yammer – Where teamwork happens*. [online]. [Lainattu 25.4.2016]. Saatavilla: <https://products.office.com/en-US/yammer>
- Yle Areena (2016) *A-studio: Etänä ja milloin itselle sopii. Työn uusi normaali?* [video]. [Lainattu 25.4.2016]. Saatavilla: <http://areena.yle.fi/1-3062229>
- Yle (2016). *Mitä nämä kasvot viestivät? Testaa tunnetko emojiiden merkitykset*. [online]. [Lainattu 3.4.2016]. Saatavilla: http://yle.fi/uutiset/mita_nama_kasvot_viestivat_testaa_tunnetko_emojiiden_merkitykset/8700310
- Åberg, Leif (2000). *Viestinnän johtaminen*. Keuruu: Otavankirjapaino Oy.
- Åberg, Leif (2010). *Johdatus viestintään, teema 4: Viestintää virtuaalisessa maailmassa*. [opetusmateriaali]. [Lainattu 17.4.2016]. Helsingin yliopisto. Saatavilla: <http://blogs.helsinki.fi/aberg/files/2010/01/jv10041.pdf>
- Österberg, Maritta (2005). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

Liite 1. WhatsApp-pikaviestintää käsittelevä kyselylomake Jakamo Oy:lle

Tämä kysely liittyy viestintätieteiden pro gradu -tutkimukseeni, jota teen Vaasan yliopistossa pikaviestimen käytöstä yritysten sisäisessä viestinnässä. Kartoitan kyselyllä Jakamo Osakeyhtiön henkilöstön kokemuksia WhatsApp-pikaviestimen käytöstä ja yrityksen sisäisestä viestinnästä.

Kyselyssä on kaksi osiota ja niihin vastaaminen vie kokonaisuudessaan noin 15–20 minuuttia. Vastauksesi on tutkimuksen onnistumisen kannalta äärimmäisen tärkeä ja kaikki vastaukset käsitellään nimettömästi ja täysin luottamuksellisesti.

Vastaa kyselyyn viimeistään 27.1.2016 klo: 23.59 mennessä.

Kiitos kyselyyn osallistumisesta!

Terveisin, Maiju Ylikoski

Vaasan yliopiston teknisen viestinnän maisteriohjelman opiskelija

Osio 1/2

1. Miten usein käytät työyhteisösi WhatsApp-keskusteluryhmää viestintäkanavana?

- Useita kertoja päivässä.
- Lähes päivittäin.
- Kerran viikossa.
- Kerran kuukaudessa.
- Kerran kolmessa kuukaudessa.
- Kerran puolessa vuodessa.
- En käytä ollenkaan.

2. Mihin tarkoitukseen pääsääntöisesti käytät työyhteisösi WhatsApp-keskusteluryhmää? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Palautteen antamiseen.
- Palautteen saamiseen (esim. ongelman ratkaisemiseksi).
- Työtä koskevan informaation jakamiseen.
- Työtä koskevan informaation saamiseen.
- Yleiseen keskusteluun sekä työhön liittyvistä että työhön liittymättömistä asioista.

3. Mihin käyttötarkoitukseen WhatsApp soveltuu mielestäsi parhaiten?

Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla sopiva vaihtoehto.

Täysin eri mieltä (0), Jokseenkin eri mieltä (1), En osaa sanoa (E), Jokseenkin samaa mieltä (2), Täysin samaa mieltä (3)

- | | 0 | 1 | E | 2 | 3 |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4. WhatsApp on helppokäyttöinen pikaviestinpalvelu. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. WhatsApp helpottaa yhteydenpitoa työkavereihini. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. WhatsApp on nopeuttanut yrityksen sisäistä viestintää. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. WhatsApp on lisännyt positiivista vuorovaikutusta työyhteisössä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. WhatsAppin kautta lähetetyt ja vastaanotetut viestit ovat tarkoin tietoturvattuja. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Valitse yksi tai useampi tekijä, jotka vahvistavat ryhmähenkeä työyhteisössä.

- Yhteenkuuluvuuden tunne.
- Turvallisuuden tunne.
- Avoin ilmapiiri.
- Työyhteisön jäsenten välinen vuorovaikutus.
- Työyhteisön jäsenten väliset henkilökohtaiset suhteet.
- Työyhteisön jäsenten näkeminen päivittäin.
- Työyhteisön jäsenten yhteiset tavoitteet.
- Työyhteisön jäsenten samanlaiset arvot.
- Työyhteisön yhteiset säännöt.
- Työyhteisön jäsenten yhdessä viettämä vapaa-aika.
- Työyhteisön jäsenten välinen luottamus.
- Yhdessä koetut onnistumiset ja positiiviset kokemukset.
- Yhdessä koetut epäonnistumiset ja vastoinkäymiset.
- Jokin muu, mikä? (Vapaa kenttä)

10. Onko WhatsAppin käyttöönotolla ollut vaikutusta edellä valitsemiisi tekijöihin? Jos kyllä, niin millä tavalla?

11. Mitkä ominaisuudet tekevät WhatsAppista työyhteisösi keskusteluryhmälle sopivan viestintävälineen? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Reaaliaikaisuus: Viestit ovat luettavissa lähes saman tien.
- Keskustelunomaisuus: Kaikki ryhmän jäsenet voivat tasapuolisesti kommentoida ja osallistua keskusteluun.
- Emojit eli kuvakirjoitusmerkit: Kommentteihin voi lisätä mm. tunteita ja erilaisia tilanteita kuvaavia symboleja.
- Kuvat: Keskusteluun voi osallistua kuvilla.
- Videot: Keskusteluun voi osallistua videoilla.
- Ääninauhointe: Keskusteluun voi osallistua ääninauhointeilla.
- Puhelut: Keskusteluun voi osallistua puhelimitse. (Huom! WhatsApp-puhelut eivät ole käytettävissä ryhmäkeskusteluissa.)
- Sijaintitieto: Keskustelussa voi ilmoittaa oman sijaintinsa.
- Linkit: Keskusteluun voi lisätä suoria, toimivia linkkejä.

12. Kuinka edellä mainittuja ominaisuuksia hyödynnetään työyhteisösi WhatsApp-viestinnässä? Voisiko niitä hyödyntää monipuolisemmin?

13. Millainen on hyvä keskusteluryhmä?

Osio 2/2

Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla sopiva vaihtoehto.

Täysin eri mieltä (0), Jokseenkin eri mieltä (1), En osaa sanoa (E), Jokseenkin samaa mieltä (2), Täysin samaa mieltä (3)

- | | 0 | 1 | E | 2 | 3 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 14. Kuulun mielelläni osaksi työyhteisöäni. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Pystyn saavuttamaan työyhteisössäni (työhön liittyviä) henkilökohtaisia tavoitteita. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Pystyn vaikuttamaan työyhteisössäni työhön liittyvissä asioissa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Voin avoimesti keskustella työyhteisössäni myös työn ulkopuolisista asioista. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Pystyn luottamaan työkavereihini työasioissa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Pystyn luottamaan työkavereihini henkilökohtaisissa asioissa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla sopiva vaihtoehto.

Täysin eri mieltä (0), Jokseenkin eri mieltä (1), En osaa sanoa (E), Jokseenkin samaa mieltä (2), Täysin samaa mieltä (3)

- | | 0 | 1 | E | 2 | 3 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 20. Minulla ja työkavereillani on samankaltaiset arvomaailmat. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 21. Työyhteisössäni kaikki tuntevat toisensa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Vietän aikaa työkavereideni kanssa myös vapaa-ajallani. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. Olen toiveikas työyhteisön tulevaisuuden suhteen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. Uskon pysyväni vielä pitkään tässä työyhteisössä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25. Työyhteisöni kuuluminen on osa identiteettiäni. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

26. Millainen ilmapiiri työyhteisössäsi on tällä hetkellä?

27. Miten yhteisöllisyyttä voitaisiin mielestäsi kehittää työyhteisössäsi?

Kiitos vastauksistasi. Halutessasi voit antaa palautetta kyselystä alla olevaan laatikkoon. Tallentaaksesi vastauksesi, klikkaa 'Seuraava' ja lopuksi 'Valmis'.