

Lektio

Kaisa Laitinen

Työyhteisön teknologiavälitteinen vuorovaikutus

Teknologia on erottamaton osa työelämän viestintää. Työyhteisöissä kohtaamme, neuvottelemme, tiedotamme ja koordinoimme monenlaisia alustoja ja kanavia hyödyntäen. Tieto- ja viestintäteknologisiin järjestelmiin investoidaan mittavasti ja niillä on merkitystä erityisesti asiantuntijatyötä tekevien aivan jokaisessa arkipäivässä. Tulevaisuuden tärkeimmiksi työelämätaidoiksi liki poikkeuksetta nostetaan kaksi kokonaisuutta: viestintä ja vuorovaikutusosaaminen sekä digitaalisissa ympäristöissä toimiminen. Tämä havainnollistaa näiden kysymysten tärkeyttä niin yksilöiden, yhteisöjen kuin yhteiskunnan tasolla. Onkin eittämättä ensiarvoisen tärkeää ymmärtää teknologian merkitystä vuorovaikutuksen näkökulmasta laaja-alaisesti. Tällaisella tiedolla voidaan tukea sekä teknologisten alustojen että viestintäkäytänteiden kehittämistä ja kehittymistä.

Vuonna 2020 vuorovaikutusteknologian merkitys on kenties kokonaisvaltaisempi kuin koskaan. Vallitseva pandemiatilanne on siirtänyt työyhteisöjä yhä enemmän digitaalisiin viestintäympäristöihin. Miten yhteisöllisyys rakentuu, jos työyhteisön jäsenet eivät lainkaan tapaa yhteisissä työtiloissa? Entä kuinka ylläpidetään ja tuetaan työyhteisöön kuulumisen kokemuksia digitaalisissa ympäristöissä? Nämä kysymykset ovat kaihuneet sekä laajemmassa yhteiskunnallisessa keskustelussa että yksittäisten työntekijöiden huolen ilmauksina kuluvan vuoden aikana. Tilannetta ymmärtääksemme on syytä tunnistaa niitä merkityksiä, joita vuorovaikutusteknologisiin alustoihin työyhteisöissä liitetään. Nämä merkitykset ja käsitykset nimittäin ohjaavat viestintäämme. Samoin on oleellista tarkastella sitä, kuinka vuorovaikutuksessa merkityksiä rakennamme ja sovimme teknologiaan liittyvistä käytänteistä.

Vuorovaikutusteknologian käsite korostaa näiden alustojen ydintä, vuorovaikutusta. Vuorovaikutusteknologialla tarkoitetaan sellaisia teknisiä alustoja tai sivustoja, jotka antavat yhteisen tilan käyttäjilleen olla vuorovaikutuksessa ja edistää tilanteessa tarkoituksenmukaisia tavoitteita. Organisaatiot eri aloilla hyödyntävät vuorovaikutusteknologisia alustoja niin koko työyhteisön laajuiseen tiedottamiseen kuin kohdenneummin, esimerkiksi tiimityössä. Kaksi työyhteisöviestinnän näkökulmasta erityisen kiintoisaa vuorovaikutusteknologista sovellusta ovatkin tiimikäytössä olevat ryhmätyöalustat ja työyhteisön sosiaalisen median (TSM) monimuotoiset sivustot.

Tartun näistä ensimmäiseksi virtuaalitiimien, eli teknologiavälitteisesti työskentelevien pienryhmien tapaamisissaan käyttämiin alustoihin. Tällaiset alustat mahdollistavat tiimin jäsenten yhteydenpidon ja yhteistyön yli ajan tai paikan asettamien rajojen. Tunnettuja ryhmätyöalustoja ovat esimerkiksi Microsoft Teams, Google Meet ja Zoom. Ryhmätyöalustat ovat siis jaettuja virtuaalisia työtiloja ja verkkopohjaisia kokoussivustoja. Viestinnän alan tutkimus virtuaalitiimien kontekstissa on keskittynyt muun muassa luotamuksen rakentumiseen, sosiaalisen läsnäolon kysymyksiin sekä tehokkuuden ja tuloksellisuuden tarkasteluun.

Tiimien alustojen lisäksi organisaatiot käyttävät teknologiaa tukemaan koko organisaation laajuista viestintää. Näiden alustojen avulla työyhteisön jäsenet tekevät yhteistyötä, jakavat tietoa sekä tallentavat ja muokkaavat dokumentteja. Leimallista organisaatiokäytössä oleville vuorovaikutuksen alustoille onkin juuri niiden monenlaiset käyttömahdollisuudet aina koko yhteisölle avoimesta keskusteluforumista hyvinkin kohdennettuun kahdenväliseen keskusteluun.

Intranetit ovat arkipuheessa jo monelle tuttuja työyhteisön osia. Myös sosiaalinen media on tullut työpaikoille. Sosiaalisen median siirtyminen työyhteisökontekstiin on luonteva jatkumo vapaa-ajalla tapahtuvaan sosiaalisen median runsaaseen käyttöön sekä työelämän liikkuvuutta ja digitaalisuutta korostavaan murrokseen. Työyhteisön sosiaalinen media mahdollistaa ja tekee työyhteisön jäsenten välisen vuorovaikutuksen näkyväksi. Lisäksi nämä alustat ovat rajattu tietyn työyhteisön käyttöön. Ne eivät siis ole avoimia tai koostu sattumanvaraisista suhdeverkostoista, vaan tarjoavat yhteisen tilan tietyn työyhteisön jäsenille. Tutkimuskirjallisuus on keskittynyt erityisesti siihen, kuinka tällaiset teknologiat ovat yhteydessä tiedon näkyvyyteen, osaamisen jakamiseen ja työyhteisön sisäiseen verkostoitumiseen.

Teknologiavälitteinen vuorovaikutus on ollut tutkimuksen kohteena jo vuosikymmenten ajan. Uudesta tieteenalasta ei siis toki ole kyse. Kautta aikain on pohdittu sitä, mikä teknologian merkitys vuorovaikutukselle todella on. Missä määrin sosiaalisesti konstruoinme, eli rakennamme, teknologiavälitteistä todellisuutta ja missä määrin teknologian ominaispiirteet puolestaan käyttäytymistämme muovaavat. Tämä tutkimusperinne näyttäytyy ristiriitaisena ja näkökulmiltaan moninaisena. Tieteellisessä tarkastelussa on lisäksi usein korostettu näiden alustojen roolia työn tuloksia ja tehokkuutta tuottavana tai rajoittavana tekijänä. Vuorovaikutusteknologia on kuitenkin osa työyhteisöjä laajemmin kuin yksinkertaisesti tästä näkökulmasta. Sen avulla ilmaistaan tunteita, luodaan suhteita ja ennen kaikkea tehdään vuorovaikutuksen prosesseja näkyviksi. Vuorovaikutus ja teknologia ovat siis kietoutuneet toisiinsa monin eri tavoin ja eri tasoilla.

Väitöskirjani osallistuu työyhteisöissä tapahtuvan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimustraditioon. Tutkimuksessa hyödynnettiin todellisista työyhteisöistä kerättyä havainnointi- ja haastatteluaineistoa lisäämään ymmärrystä työelämän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erityiskysymyksistä sekä niitä selittävästä teoreettisista jäsennyksistä.

Tutkimustyössäni olen tarkastellut näitä aiheita neljästä näkökulmasta. Ensimmäisessä tutkimuksessa syvennyin tallennetun havainnointiaineiston avulla virtuaalitiimien tapaamisissa teknologialle annettuihin merkityksiin. Tutkimuksessa tarkasteltiin goffmanilaiseen kehysanalyysin nojaten sitä, kuinka tiimien tapaamisissa puhutaan käytettävästä vuorovaikutusteknologisesta alustasta ja millaisia merkityksiä sille annetaan.

Tarkastelun kohteena oli siis virtuaalitiimien teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen jakot, jotka sisällöltään liittyivät käytettävään alustaan. Teknologiapuheeksikin tätä voisi kutsua.

Toisessa tutkimusartikkelissa paneuduttiin tarkemmin yhteen virtuaalitiimien vuorovaikutuksen ilmiöön, tiimin jäsenten tunneilmaisuun. Tallennettuun tiimitapaamisista kerättyyn aineistoon pohjaten tehtiin mikroetnografinen analyysi, jonka avulla pystyttiin kuvaamaan virtuaalitiimien tunneilmaisun ominaispiirteitä, kohdistumista sekä niitä edeltävää ja seuraavaa vuorovaikutusta.

Kolmannessa osatutkimuksessa siirrettiin tarkastelun taso organisaation laajuisten vuorovaikutusteknologioiden piiriin. Tutkimuksessa tarkasteltiin työyhteisön sosiaalista mediaa ja sellaisen alustan avulla tapahtuvaa tiedon jakamista. Haastatteluaineiston avulla tuotettiin tietoa työyhteisön tiedon jakamisen taustalla olevista kannustavista ja rajoittavista tekijöistä – eli niistä ulottuvuuksista, joita työntekijät harkitsevat ennen sosiaalisen median tiedon jakamiseen liittyviä valintoja.

Neljännessä osatutkimuksessa syvennyttiin toiseen työyhteisön sosiaalisen median kontekstille keskeiseen erityiskysymykseen, eli organisaation sisäisiin suhdeverkostoihin. Osatutkimuksessa pyrittiin ymmärtämään toisaalta niitä tapoja, joilla työntekijät käyttävät teknologiaa suhdeverkostojen laajentamiseen, syventämiseen ja ylläpitämiseen, sekä toisaalta niitä tekijöitä, jotka muovaavat tähän kohdistuvia käsityksiä ja käytäytymistä.

Kaikki neljä tutkimusta yhdessä muodostavat väitöskirjan kokonaisuuden. Ne tuottavat empiirisiin aineistoihin nojaten uutta tietoa vuorovaikutusteknologiasta työyhteisöjen arjessa. Väitöstutkimuksen tulokset voidaan vetää yhteen seuraavalla tapaa: vuorovaikutusteknologia on työyhteisön jäsenille merkityksellinen yhteinen tila, jossa ilmaistaan tunteita, jaetaan tietoa ja ylläpidetään suhdeverkostoja. Teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen liittyy koettujen mahdollisuuksien lisäksi erilaisia rajoitteita, jotka muovaavat teknologiavälitteistä viestintä ja vuorovaikutuskäyttäytymistä. Vuorovaikutuksessa kuitenkin luodaan, muovataan ja jaetaan teknologian merkityksiä sekä sen käyttöön liittyviä käytänteitä. Vuorovaikutuksessa teknologia siis rakentuu, värityy ja muovautuu työyhteisön osana.

Ensimmäisessä tutkimusartikkelissa tiimien vuorovaikutuksesta löydettiin neljä erillistä teknologiaan liittyvää kehystä: käytännön kehys, työkehys, käyttäjäkehys ja suhdekehys. Tiimien käyttämälle vuorovaikutusteknologialle annettiin monenlaisia merkityksiä. Neuvottelualustat nähtiin muun muassa työkaluna, epävarmuuden kohteena ja yhteisenä tilana. Ensimmäisen tutkimuksen tulokset kannustavat merkitysneuvotteluihin eli teknologiaan liittyvistä käsityksistä ja odotuksista keskustelemiseen. Tällöin voidaan edesauttaa yhteneväisten merkitysten syntymistä ja välttää tilanteita, joissa yksilöiden käsitykset ovat ristiriidassa keskenään. Esimerkiksi tiimin jäsen, joka käsittää teknologian yksinomaan työkaluna, odottaa käytöltä todennäköisesti erilaisia asioita kuin sellainen tiimin jäsen, joka toivoo relationaalista, suhteeseen liittyvää käyttöä.

Toisessa tutkimusartikkelissa tunneilmausten tarkastelu osoitti, että teknologiavälitteisesti toimivissa tiimeissä voi esiintyä laajaskaalaista ja monipuolista tunneilmaisua. Sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita ilmaistiin. Tunneilmaisut kohdistuivat tiimin työtehtäviin, tiimin jäseniin ja tiimin käyttämään teknologiaan. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus näyttää analyysin mukaan heijastavan tiimin ominaispiirteitä, historiaa ja tii-

mikulttuuria. Teknologia ominaisuuksineen ei siis yksinomaan määritä tiimin vuorovai-
kutusta. Se, millaisesta tiimistä on kyse ja kuinka tiimi on tottunut yhdessä toimimaan ja
keskustelemaan, näkyy myös teknologiavälitteisessä ympäristössä.

Kolmannessa tutkimusartikkelissa havaittiin, että sekä yksilölliset, teknologiset että
organisaation tekijät kannustavat ja rajoittavat tiedon jakamista työyhteisön sosiaali-
sessa mediassa. Yksilön tasolla tiedonjakamiseen vaikuttivat esimerkiksi henkilökohtai-
set ja ammatilliset yksityisyyden rajat sekä käsitykset yleisöstä. Teknologiaan liittyen
muun muassa näkyvyys, eli tiedon leviäminen ja laajasti saataville tuleminen, sekä pysy-
vyys, eli tiedon tallentuminen alustaan, osoittautuivat merkityksellisiksi pohdinnan pai-
koiksi. Myös organisaatioon liittyvät tekijät muovasivat tiedon jakamiseen liittyvää pää-
töksentekoa. Normit, työtehtävät ja tarjolla oleva teknologiakirjo osaltaan vaikuttivat
tiedon jakamiseen kannustavasti tai rajoittavasti. Tuloksissa näkyi kiinnostavia ristiriitai-
suuksia siinä, kuinka erilaiset tekijät olivat sekä motivaatioita että rajoitteita. Esimerkiksi
teknologian edesauttama näkyvyys toisaalta mahdollistaa laajan tiedonjakamisen,
mutta korostaa yksityisyyden hallintaan ja vastuullisuuteen liittyviä riskejä.

Neljännän osatutkimuksen tuloksista käy ilmi, kuinka työyhteisön sosiaalista me-
diaa voidaan rajoitetusti käyttää suhdeverkostojen kehittämiseen. Mahdollisuuksia on
erityisesti yhdistävän sosiaalisen pääoman kasvattamiseksi. Tällä tarkoitetaan karkeasti
ottaen sitä, että työntekijät saavat alustan kautta käsityksen työyhteisössä olevista yksi-
löistä ja heidän työtehtävistään. Sen sijaan syvempää tutustumista vaativan sitovan so-
siaalisen pääoman luomista alusta tukee heikommin. Suhdekeskeistä käyttöä rajoittavat
muun muassa intranetteihin liittyvät käsitykset ja odotukset, sosiaalisessa mediassa nä-
kyvän tiedon julkisuus sekä mahdollisuus valita muita, tutumpia alustoja. Usein koroste-
taan näiden alustojen mahdollisuuksia verkostojen monipuolistumiseen, mutta samaan
aikaan saatetaan ylenkatsoa eri työntekijöiden toisistaan poikkeavia tavoitteita, odotuk-
sia ja työn asettamia tarpeita. Työyhteisön sosiaalisen median käyttö ei täten automaati-
sesti johda samankaltaisiin sosiaalisen pääoman etuihin kaikille organisaation jäsenille.

Kaiken kaikkiaan vuorovaikutusteknologian merkitys työyhteisöissä on moninainen,
vuorovaikutuksessa konstruoitu ja alustakohtaisten reunaehtojen sävyttämä. Vuorovai-
kutusteknologiaan liitetään mahdollisuuksia ja rajoitteita, jotka ovat paitsi dynaamisesti
muuttuvia myös usein ristiriitaisia. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen onnistu-
miseksi on syytä kiinnittää huomiota vuorovaikutusteknologiaan kytkeytyviin merkityk-
siin ja niistä neuvotteluun. Tarkoituksenmukaista teknologiankäyttöä edistävät yhte-
neväiset merkitykset teknologiasta ja sen mahdollisuuksista tai erilaisten merkitysten
tiedostaminen ja hyväksyminen. Erityisesti työtiimien kaltaisissa pienemmissä ryhmissä
yhtenevillä käsityksillä ja odotuksilla on tärkeä rooli. Koko organisaation, varsinkin
suuren sellaisen, tasolla on taas syytä kiinnittää huomiota erilaisten käsitysten tunnista-
miseen.

Vuorovaikutusteknologian käyttöönottoa suunnitellessa on tärkeää kartoittaa orga-
nisaation jäsenten todellisia toiveita tai tarpeita. Ideaalit vuorovaikutusteknologian käy-
töstä ovat tärkeitä, mutta realismi auttaa valmistautumaan työyhteisön teknologia-
välitteisen vuorovaikutuksen arkeen. Käyttöönoton yhteydessä onkin kannattavaa vies-
tiä työyhteisön jäsenille kunkin alustan tarkoituksesta työyhteisön vuorovaikutuksen ar-
jessa. Teknologia ei tapahdu tyhjiössä, vaan sen tarkoituksesta täytyy viestiä.

Teknologian merkitys työyhteisön vuorovaikutukselle ei ole siis suinkaan sitä mää-
rittävä, mutta samalla teknologian ominaisuuksia ei tule myöskään ylenkatsoa. Tämän

tutkimuksen tulokset tukevat vuorovaikutusteknologian tarkoituksenmukaista kehittämistä. Teknologian kehittämisen ohella tulee kuitenkin ennen kaikkea kiinnittää huomiota työyhteisön vuorovaikutuksen ja tiimien kehittämiseen. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kehittämisessä on syytä muistaa viestinnän ja vuorovaikutuksen rooli sosiaalista todellisuutta ja siten myös teknologiaan liittyviä käytänteitä ja käsityksiä rakentavana prosessina. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota teknologiavälitteisen vuorovaikutusosaamisen edistämiseen. Vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta keskeisten tietojen, taitojen sekä affektiivisten ja eettisten ulottuvuuksien yhteyteen kietoutuu teknologiaan liittyvää tietotaitoa. Tällaisen osaamisen puutteet saattavat johtaa esimerkiksi epävarmuuden kokemuksiin digitaalisissa viestintäympäristöissä toimiessa.

Vuorovaikutusteknologia on lähtökohtaisesti aina jotain työyhteisön jäsenten jakamaa – eli yhteistä ja yhdistävää. Teknologia ei ole kaiken tuhoava myrkky tai taianomaisesti käytänteitä parantava ihmelääke. Syyttämisen ja vastuun sysäämisen sijaan on syytä keskittyä tunnistamaan toivotunlaista teknologiavälitteistä vuorovaikutusta tukevia viestintäkäytänteitä sekä teknologiaan liittyviä käsityksiä. Näin voidaan ottaa askeleita kohti työyhteisöjä, joissa teknologiavälitteistä ja kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ei jäädä vertailemaan vaan tarkastellaan rohkeasti toisiinsa limittyvinä ja itsessään merkityksellisinä.

Tutkimusalan tulevaisuuteen katsoessa esiin nousee teknologian yhä monimuotoisempi rooli, kun viestivät tekoälyt sekä sosiaaliset botit haastavat ymmärrystämme teknologian ja vuorovaikutuksen suhteesta. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen rinnalla on siis tarkasteltava viestintää teknologian kanssa. Tämä avaa eittämättä kiinnostavia mahdollisuuksia vuorovaikutuksen teoreettisten jäsenysten ja mallinnusten uudistamiseen, soveltamiseen ja selitysvoimaisuuteen liittyen.

Teknisen kehityksen kiihtyessä ja alustojen muuttuessa viestinnän ja vuorovaikutuksen kysymykset pysyvät tuoreina. Tieteellisessä tarkastelussa ei olekaan kannattavaa jäädä yksinomaan teknisten ominaisuuksien tasolle, vaan korostaa juuri vuorovaikutuksen ilmiöihin ja monenlaisille viestinnän tasoille asettuvien tutkimusasetelmien tärkeyttä. Näin saadaan kauaskantoisia tuloksia, jotka eivät ole sidottuja yksittäisten teknisten alustojen konteksteihin. Vuorovaikutukseen keskittyen voidaan tuottaa tietoa niistä mekanismeista, jotka rakentavat työyhteisöistä sellaisia, kun ne ovat. Ja vuorovaikutusteknologia – se on tavalla tai toisella työelämässä läsnä aina.

FM Kaisa Laitisen viestinnän väitöskirja "Vuorovaikutusteknologia työyhteisössä: Teknologiavälitteinen vuorovaikutus virtuaalitiimeissä ja työyhteisön sosiaalisessa mediassa" tarkastettiin Jyväskylän yliopistossa 3.10.2020 verkkovälitteisesti. Vastaväittäjänä toimi professori Kirsimarja Blomqvist (LUT-kauppakorkeakoulu) ja kustoksena professori Anu Sivunen (Jyväskylän yliopisto).