



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	25.10.2005
Tekijä(t)	Riikka Anttalainen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	76
Otsikko	Käyttäjien tyytyväisyys sähköpostiin IT –yrityksessä		
Ohjaaja(t)	Hannu Salmela, Jussi Puhakainen		

Tiivistelmä

Sähköposti on noussut muutamassa vuodessa hyvin tärkeäksi kommunikointivälineeksi niin yrityksissä, kuin yksityisellä sektorillakin. Viestien määrä kasvaa jatkuvasti, eikä ongelmiltakaan, kuten viruksilta ja roskapostilta, ole välttytty. Sähköpostilla hoidetaan varsin yksinkertaisia asioita, kuten jaetaan pöytäkirjoja ja muuta rutiinitietoa, mutta sitä käytetään myös neuvottelemiseen ja monimutkaisten työongelmien selvittämiseen. Eräiden teorioiden, kuten Daftin ja Lengelin (1986) median rikkausteorian mukaan mediat kuitenkin soveltuvat vain tietynlaiseen kommunikointiin riippuen median ominaisuuksista. Mikäli media välittää paljon vihjeitä, kuten eleitä, ilmeitä tai äänensävyjä, pidetään sitä rikkaana mediana. Rikas media soveltuu monimutkaisten asioiden, kuten erimielisyyksien selvittämiseen. Mikäli media ei välitä vihjeitä, pidetään sitä köyhänä mediana, joka soveltuu parhaiten rutiininomaisen tiedon jakamiseen. Yleisesti kasvotusten keskustelua pidetään asteikon toisena ääripäänä, koska tällöin kommunikointitilanteessa on havaittavissa kaikki sanattomat vihjeet. Keskustelussa on helppo esimerkiksi tarkentaa asioita ja varmistaa, että viesti on ymmärretty oikein. Toista ääripäätä edustavat numeeriset dokumentit, jotka viestivät varsin yksinkertaista ja rutiininomaista tietoa. Sähköpostia pidetään varsin köyhänä mediana ja tästä syystä oletetaan, että se soveltuu vain yksinkertaisten asioiden välittämiseen. Median rikkausteorian lisäksi teoriaosuudessa käsitellään median sopivuus-, kanavan laajennus-, sekä sosiaalisen läsnäolonteoriaa. Teorioista johdettiin kuusi hypoteesia. Tässä tutkielmassa tutkitaan miten sähköpostin käyttö erilaisissa kommunikointi-tilanteissa vaikuttaa käyttäjän tyytyväisyyteen. Oletetaan, että mikäli sähköpostilla viestitään monimutkaisia ja moniselitteisiä asioita, johtaa se käyttäjän tyytymättömyyteen. Asiaa tutkittiin kyselyn avulla. Kysely tehtiin vajaan 300 hengen IT –yrityksessä. Vastausprosentiksi saatiin 53. Vaikka vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä, on otanta varsin pieni, koska vastauksia oli kaiken kaikkiaan vain 113 kappaletta. Aineistoa analysoitiin faktori-analyysin, summamuuttujien ja ristiintaulukoinnin avulla. Vain kolmelle hypoteesille saatiin luotettavat mittarit. Aineistosta sai tukea se, että mikäli henkilöllä on vähän kokemusta sähköpostista, on hän muita tyytymättömämpi sähköpostiin. Samoin tyytymättömyyttä näyttää aiheuttavan huonot käyttötaidot. Toisaalta sosiaalisten kontaktien määrällä ei aineiston mukaan ole vaikutusta henkilön tyytyväisyyteen. Yksittäisten muuttujien analyyseissä kävi ilmi, että väärinymmärrykset, sopimattomien viestien vastaanottaminen sekä käyttötaitojen vähyys aiheuttavat myös tyytymättömyyttä.

Asiasanat	Sähköposti, tyytyväisyys
Muita tietoja	