

”Ai miksi kysyn?”  
Internetin keskustelufoorumien hyödyntäminen  
arki-elämän ei-ammattillisen tiedon hankinnassa

Hanna-Kaisa Sulonen

Tampereen yliopisto  
Informaatiotutkimuksen laitos  
Pro gradu –tutkielma  
Joulukuu 2006

## TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

HANNA-KAISA SULONEN: ”Ai miksi kysyn?” Internetin keskustelufoorumien hyödyntäminen arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankinnassa

Pro gradu –tutkielma, 72 s.

Informaatiotutkimus

Joulukuu 2006

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kysymysten rakentumista keskustelufoorumilla kysymystyypeittäin, sitä, onko keskustelufoorumilla toimiminen enemmän orientoivan vai praktisen tiedon hankintaa sekä sitä, esiintyykö foorumin keskustelijoiden välillä dialogia vai ei. Aineistonäyte sisältää 30 keskusteluketjua, jotka sisältävät yhteensä 420 viestiä. Tutkimusmenetelminä on käytetty pääasiassa kvalitatiivista sisällönanalyysiä sekä jossain määrin myös etnografista lähestymistapaa. Varsinaista vertailukohtaa tutkimukselle oli vaikea löytää, sillä keskustelufoorumeihin liittyvää tutkimusta on tehty vielä varsin vähän.

Keskusteluketjuissa esitettiin eniten kysymyksiä vasta avauskysymyksen jälkeen ja suurin osa niistä oli jonkun muun kuin ketjun avaajan esittämiä. Kysymykset oli jaoteltu kahteen kategoriaan, fakta- ja mielipidekysymyksiin. Faktakysymyksiä esitettiin avauskysymysten osalta vain hieman enemmän kuin mielipidekysymyksiä, faktakysymyksiä oli kaikista avauskysymyksistä 57%. Sen sijaan jatkokysymysten osalta faktakysymyksiä esitettiin huomattavasti mielipidekysymyksiä enemmän, olivatpa jatkokysymykset sitten avauskysymykseen liittyviä tai eivät.

Aineistonäytteen perusteella voidaan ajatella keskustelufoorumia käytettävän enemmän orientoivan kuin praktisen tiedon hankintaan. Praktisen tiedon hankintaan kun viittaavat ensisijaisesti ketjun avauskysymykset. Keskusteluketjun vanhetessa esitetyt kysymykset, jatkokysymykset, viittaavat puolestaan orientoivan tiedon hankintaan. Koska orientoivan tiedon hankinta on usein totunnaistunutta ja rutiininomaista toimintaa, on sen mittaaminen ilman haastattelua tai kyselylomakkeen käyttöä jokseenkin ongelmallista. Kuitenkin muiden kuin ketjun avaajan esittämät jatkokysymykset voidaan tutkijan mielestä tulkita orientoivan tiedon hankinnaksi, sillä ne nousevat tiedontarpeesta, joka ilmenee vasta avaajan esittämän kysymyksen jälkeen, keskustelun kuluessa ja vanhetessa.

Dialogin piirteiden erittely on hieman hankalaa, mutta aineistonäytteen viesteissä dialogin voidaan sanoa olevan hyvin edustettuna noin kymmenessä keskusteluketjussa. Muutenkin keskustelu on vuorovaikutteista, ja keskustelijat huomioivat toisensa keskustelun edetessä hyvin. Eri foorumeiden luokittelu keskusteleviin ja informatiivisiin saattaisi olla niiden erilaisten luonteiden vuoksi varsin perusteltua.

Asiasanat: keskustelufoorumit, Internet, tiedonhankinta, ei-ammattillisen tiedon hankinta, tiedonlähteet

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimuksen teoreettinen viitekehys .....</b>	<b>6</b>
2.1	Tietokonevälikiteinen viestintä.....	6
2.1.1	Taustaa .....	6
2.1.2	Varhainen CMC-tutkimus.....	7
2.1.3	Tutkimusalueet ja -menetelmät.....	8
2.1.4	Empiirisen tiedon keruu CMC-tutkimuksessa.....	10
2.1.5	CMC:n muodot ja suosio .....	12
2.1.6	CMC ja käytösnormit.....	13
2.2	Tiedonhankintatutkimus .....	14
2.3	Tiedonhankinnan kaksi ulottuvuutta.....	20
2.3.1	Orientoivan tiedon hankinta.....	20
2.3.2	Praktisen tiedon hankinta.....	21
2.4	Tietoverkkotutkimus .....	22
<b>3</b>	<b>Tutkimusmenetelmä ja tarkasteltava aineisto .....</b>	<b>28</b>
3.1	Tutkimusmenetelmät.....	28
3.1.1	Etnografinen tutkimusote.....	28
3.1.2	Kvalitatiivinen sisällönanalyysi .....	29
3.2	Tutkimusasetelma .....	31
3.3	Tutkimuskohde .....	31
3.3.1	Tutkimuskohteen kuvaus ja valinta .....	31
3.3.2	Aineistonäytteen ja keskustelijoiden kuvaus .....	33
<b>4</b>	<b>Foorumin tiedonhankinta ja keskusteluiden dialogi .....</b>	<b>36</b>
4.1	Kysymysten rakentuminen keskustelufoorumilla.....	36
4.2	Praktisen vai orientoivan tiedon hankintaa? .....	40
4.3	Kysymystyyppittelyä avausviestien perusteella .....	42
4.3.1	Faktoihin perustuvat kysymykset .....	44
4.3.2	Mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuvat kysymykset.....	45
4.3.3	Kategorisoinnin ongelmallisuus.....	48
4.4	Eri kysymystyyppisiin vastaaminen .....	50
4.4.1	Vastausten erittelyä kysymystyyppittäin.....	51
4.4.2	Yhteenvedoa vastaamisesta .....	55
4.5	Foorumilla keskustelu – dialogia vai ei? .....	56
4.5.1	Keskusteluketjun rakenne ja palaute vastaajalle.....	56
4.5.2	Foorumin keskusteluilmapiiri ja dialogisuus .....	58
4.5.3	Keskustelevat ja informatiiviset foorumit.....	61
<b>5</b>	<b>Lopuksi.....</b>	<b>63</b>
5.1	Keskeiset lopputulokset .....	63
5.2	Jatkotutkimus .....	67
<b>6</b>	<b>Lähdeluettelo .....</b>	<b>69</b>

# 1 Johdanto

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on keskittyä Internetin keskustelufoorumeihin tiedonhankinnan lähteenä. Tutkimuksessa on tarkasteltu erästä liikuntaa ja terveellistä elämäntapaa käsittelevää foorumia. Tämä keskustelufoorumi on perustettu vuonna 2001 ja palveluun rekisteröityneiden käyttäjien lukumäärä joulukuussa 2004 oli hieman yli 7400. Tämän uudempiä tietoja ei valitettavasti ole saatavilla, sillä tarkastelun alla ollut foorumi on tutkimuksen aikana latistunut aktiivisuutensa perusteella lähes olemattomiin. Näin ollen huomataan se, että menestyäkseen foorumin on oltava mielenkiintoinen ja pyrittävä kehittymään jatkuvasti.

Kyseinen tutkimusaihe on valittu siksi, että tutkija on itse ollut aktiivisesti mukana foorumilla varsinkin heti sen perustamisen jälkeen ja siitä muutaman vuoden eteenpäin. Näin ollen tutkimukseen pystyttiin niin sanotusti yhdistämään sekä huvia että hyötyä. Toinen syy valita kyseinen tutkimuskohde oli se, että keskustelufoorumitutkimusta ei varsinkaan informaatiotutkimuksen alueella ole juurikaan aikaisemmin tehty, joten tutkimusalueena se oli täysin uusi. Koska Internetin välityksellä keskusteleminen on nykyään entistä suosittummaa, on tämä tutkimus toivottavasti myös jonkinlainen kannustin muille vastaaville tutkimuksille.

Tässä tutkimuksessa ahkerasti vertailtu ja siteerattu Savolaisen (2001) keskusteluryhmätutkimus on oikeastaan ainoa, jota on voitu jossain määrin hyödyntää tämän tutkimuksen aineistonäytteen analysoimisessa. Näiden kahden tutkimuksen aihealueet koskettavat toisiaan vain osittain, sillä keskustelufoorumit sekä keskusteluryhmät ovat hyvin erityyppisiä areenoita Internetissä tapahtuvalle keskustelulle. Erilaisuus ilmenee niin käyttäjien, käyttöliittymän kuin käyttötarkoituksenkin erilaisuutena. Lisäksi keskusteluryhmiä on ollut Internetissä huomattavasti kauemmin keskustelufoorumeiden kuuluessa Internet-keskustelun nuorempaan kastiin. Savolaisen tutkimus keskittyy erääseen kuluttaja-asioihin perehtyneeseen keskusteluryhmään ja tiedonhankintaan tuon foorumin sisällä. Praktisen ja orientoivan tiedon hankintaan keskittynyt Savolaisen tekemä tutkimus Tiedonhankinnan arkipäivää (1995) on ollut tälle tutkimukselle etenkin edellä mainittujen käsitteiden sisäistämiseksi ja hyödyntämiseksi suuri apu.

Tutkimuksen analyysimenetelmänä on käytetty pääasiassa kvalitatiivista sisällönanalyysiä. Myös etnografiaa on hyödynnetty jossain määrin, ei kuitenkaan aivan etnografian puhtaimmassa muodossa. Hinen (2000) mukaan etnografinen menetelmä korostaa tutkijan asemaa osana tarkasteltavaa ryhmää. Hän tosin lisää, että etenkin Internet-tutkimuksessa tutkija voi myös toimia lurkkijana, ulkopuolisena tarkkailijana. Näin on tässä tutkimuksessa pääasiassa ollut asian laita. Tutkimusta tehdessä ei keskustelijoille ole ilmaistu, että tutkija tarkkailee heidän foorumikäyttäytymistään ja –keskusteluaan. Hine (2000) pitää tätä lähestymistapaa hieman kyseenalaisena, sillä hänen mukaansa keskustelijoiden identiteetit ovat kuitenkin siinä määrin todenmukaisia, että tarkkailtavat henkilöt voivat kokea käytettävän lähestymistavan loukkaavan heidän yksityisyyttään.

Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella 1) kysymysten rakentumista keskustelufoorumilla, niin avaus- kuin jatkokysymystenkin osalta, 2) minkälaisia kysymystyyppisiä tutkimusaineistossa esiintyy ja miten ne jakaantuvat keskusteluketjujen avauskysymysten perusteella, 3) millä tavalla eri kysymystyyppisiin vastataan sekä 4) onko kysyjien ja vastaajien välillä dialogia ja jos on, niin minkälaista se on. Tutkimus pyrkii myös selvittämään, onko keskustelufoorumeilla esiintyvä tiedonhankinta enemmänkin orientoivan vai praktisen tiedon hankintaa.

Tutkimuksessa hyödynnettävät aineistonäytteen lainaukset on kirjoitettu pienemmällä ja kursivoidulla fontilla leipätekstiin verrattuna. Lainaukset on sijoitettu lainausmerkkien sisäpuolelle ja kopioitu tutkimuksessa tarkasteltavalta keskustelufoorumilta. Lainauksien kieliasua ei ole muuteltu, eli ne ovat alkuperäisessä muodossaan, jolla ne on myös kirjoitettu keskustelufoorumille. Koska tutkimusaihe on uusi, on myös siinä käytetty sanasto melko uutta, eikä kaikille sanoille ole olemassa täysin suomenkielistä vastinetta, vaikkakin ne ovat vakiintuneita termejä Internetin käytöstä puhuttaessa ja niitä käytetään sillä alalla hyvin aktiivisesti. Koska sanasto on hyvin erikoistunutta, ei sanoille pyritty keksimään mitään kiertoilmaisuja. Näiden erikoissanastoksi laskettavien sanojen esiintyessä tekstissä ensimmäistä kertaa, seuraa sanan perässä sulkeet ja käsitteen englanninkielinen, alkuperäinen nimi. Englanninkielisten termien määrä on kuitenkin pääasiassa pyritty minimoimaan ja käyttämään mahdollisimman suomenkielisiä korvikkeita.

## 2 Tutkimuksen teorettinen viitekehys

### 2.1 Tietokonevälitteinen viestintä

#### 2.1.1 Taustaa

Computer-mediated communication, suomeksi tietokonevälitteinen viestintä, (tästä eteenpäin: CMC) on Kerrin (1982) väitteen mukaan teknisesti edistynein muoto ihmisten välisestä viestinnästä. Se on ihmisten välillä tapahtuvaa viestintää, jonka mahdollistavat viestintävälineenä käytettävät tietokoneet, jotka on kytketty tietoverkkoon (Herring 1996, 1). Tietoverkko puolestaan on digitaalinen media, joka on yhä useampien ulottuvilla paitsi informaatiolähteenä myös ajanvietemuotona, ja siten ajatuksien sekä tunteiden herättäjänä, toisin sanoen elämysten tuottajana (Järvinen 1999, 10). Tietoverkkoa kutsutaan usein yleisnimityksellä Internet.

Internet tarkoittaa erästä tiettyä TCP/IP-verkkoa, joka yhdistää suuren joukon pienempiä verkkoja (Järvinen 1995, 39). Järvisen (1995) mukaan Internet on järjestely, joka yhdistää toisiinsa suuren määrän eri verkoissa olevia tietokoneita. Hän määrittelee Internetin järjestelyksi, joka yhdistää toisiinsa suuren määrän eri verkoissa toimivia tietokoneita. Internetin muodostavat sen looginen osoitusmekanismi (IP-osoitteet), koneita toisiinsa yhdistävät kaapelit sekä yhteinen kieli, jolla verkossa olevien tietokoneiden on sovittu keskustelemaan keskenään. Tätä kieltä kutsutaan TCP/IP-protokollaksi. (Järvinen 1995, 39) Useimmiten ihmiset yhdistävät Internetiin seuraavat seikat: www-selain, sähköposti, keskusteluryhmät (engl. *newsgroups*), FTP-tiedoston siirron sekä IRCin (*Internet Relay Chat*).

Edellä Järvisen (1999) yhteydessä mainittuja elämyksiä hän kuvaa pitkälti yhtäläisiksi affektien kanssa, joista puolestaan Grossberg (1995, 268) puhuu populaarikulttuurin yhteydessä. Järvisen mukaan affektit tarjoavat tietoverkon käyttäjille mielihyvää sekä tilaisuuksia heijastaa itseään subjektina tietoverkon teksteihin ja sisältöihin. Seikka, joka tekee tietoverkosta mielenkiintoisen, ovat juuri affektit: ne magnetisoivat ihmisen tietoverkon äärelle. Järvinen (1999) tarkentaa, että Grossbergin erittelemiin musiikin ja rockkulttuurin tarjoamiin affekteihin on tietoverkon tarjoamissa affekteissa merkittävimpänä erona erilainen ruumiillisuuden kokeminen. Merkittävä yhdistävä piirre on taas tietoverkon suosion jatkuva kasvu ja tätä myötä

tietoverkkokulttuurin astuminen osaksi nuoriso- ja fanikulttuurien moninaisia käytäntöjä (Järvinen 1999, 11). Internet toimii myös arkipäivän mediana, joka muuttaa aiempia viestinnän ja tiedonhankinnan tottumuksia (Savolainen 2001, 198).

Kaikkein varhaisimmat CMC:n muodot oli tarkoitettu pääsääntöisesti IT-yritysten tarpeisiin. CMC:tä koskevat, olennaiset kysymykset liittyivät lähinnä siihen, miten CMC:n avulla voitaisiin kehittää työprosesseja, kuten päätöksentekoon liittyviä prosesseja. (Baym 1998, 35) Monien mielestä varhaista CMC:tä osanottajineen sopi parhaiten kuvaamaan sana yhteisö, jota voitiin käyttää niin henkilöiden välisestä kuin myös organisaation sisäisestä yhteydenpidosta puhuttaessa (Baym 1998, 35). Mikä sitten vaikutti CMC:n yleistymiseen ja leviämiseen myös organisaatioiden ulkopuolelle, jokapäiväiseen käyttöön? Baym (1998) mainitsee syyksi seikan, jonka myös interaktiivisen viestinnän varhaisimpien yhteisöjen jäsenet havaitsivat: sosiaaliset suhteet kukoistavat verkossa. Nykyisen chattien ja keskusteluforumien määrän perusteella asiasta ei liene enää epäselvyyttä, niin suosittua niiden tyyppinen CMC on. On miltei mahdotonta arvioida, kuinka moni Internetin käyttäjä mieltää itsensä osaksi jotakin verkon yhteisöä tai ryhmää, wellmanilaiseen tapaan määriteltynä joko tiiviisti tai väljästi. Monet käyttäjät joko seuraavat aktiivisesti tai osallistuvat itse tuottamaan verkossa tapahtuvaa tietokonevälitteistä viestintää muodossa jos toisessa: sähköpostilistoilla, keskusteluryhmissä tai chateissa (Baym 1998, 36).

### **2.1.2 Varhainen CMC-tutkimus**

Ensimmäiset tutkijoiden mielipiteet varhaisesta CMC-tutkimuksesta painottivat lähinnä sen ominaisuutta köyhdyttävänä viestintämuotona (Hine 2000, 9). Rheingold (1995) puolestaan toteaa, että kun tietoverkkojen suunnittelu alkoi 1960-luvulla niiden ensisijaisena tarkoituksena oli yksinkertaistaa Internet-protokollien siirtoa eri tietokoneiden välillä. Näin ollen tietoverkkojen kehittäjät eivät osanneet edes unelmoida siitä, että tietoverkkoja voitaisiin hyödyntää ihmisten välisessä viestinnässä. Organisaation toimintaa tarkasteleva CMC-tutkimus tapahtuu lähinnä havainnoimalla yrityksen viestintäkäytäntöjä. Tarkastelun kohteena ovat tietenkin tietokoneet ja niiden käyttäminen viestintään. Sproull ja Kiesler (1991) ottivat tutkimuksensa tähtäimeen sähköpostin tuomat muutokset organisaatioviestintään, mikä on hyvin tyypillinen varhaisen CMC-tutkimuksen näkökulma (Baym 1998, 35.)

Herring (1996) nimeää CMC-tutkimuksen eräksi varhaisista uranuurtajista sosiologit Hiltzin ja Turoffin. He tarkastelivat sitä, miten tietoverkkoja voitaisiin käyttää hyödyksi heidän harjoittamassaan viestinnässä. Projektin rahoitti Yhdysvaltain hallitus. Herring (1996) kutsuu Hiltzin ja Turoffin vuonna 1978 julkaistua teosta ”The network nation” klassikoksi huolimatta siitä, että teoksessa esitelty tulevaisuuden visio CMC:n hyödyntämisestä onkin hivenen liioiteltu. Toinen varhainen CMC-tutkimuksen virstanpylväs on 1980-luvun puolivälissä julkaistu Kieslerin et al. (1984) julkaisema tutkimus, jossa vertailtiin tietokonevälitteistä ja kasvotusten tapahtuvaa viestintää.

Sosiologien ja psykologien lisäksi CMC alkoi jo sen alkutaipaleella kiinnostaa myös viestinnän alan tutkijoita, mikä ei ole kovin yllättävää Internetin luonteen takia. 1980-luvun puolivälistä sen loppuun saakka tutkijat alkoivat kiinnostua myös CMC:n roolista yritys- sekä organisaatioympäristöissä. (Herring 1996, 3) Huolimatta siitä, että tekstipohjainen CMC on yksinkertaisuudessaan tietokonetta apuna käyttäen kirjoitettua kieltä, eivät lingvistit ja kielentutkijat Herringin (1996) mukaan juurikaan innostuneet sen tutkimuksesta, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta.

Vasta viime vuosina sukupuolten välisiin eroihin keskittyvä tutkimus, kulttuurin vaikutus CMC:hen, virtuaaliyhteisöihin keskittyvä tutkimus sekä CMC:n käyttäminen psykoterapeuttisena apuvälineenä ovat saaneet osakseen tutkijoiden huomiota. Herring (1996) povaa CMC-tutkimuksen laajenevan tulevaisuudessa lukuisiin, vielä määrittelemättömiin eri suuntiin, joten alan tutkimus tulee hänen mukaansa lisääntymään sekä edellä mainituilla että aivan uusilla tutkimusalueilla.

### **2.1.3 Tutkimusalueet ja -menetelmät**

Suurin osa CMC-tutkimuksesta on menetelmältään kvalitatiivista sisällönanalyysiä. Tämä johtuu siitä, että tutkimus on keskittynyt joko keskusteluryhmä- tai www-tutkimukseen, poisluettuna kuitenkin keskustelufoorumitutkimus, joka on siis CMC-tutkimuksen alueella uusi ja vielä melko tutkimaton kohde. Tässä työssä keskustelufoorumitutkimuksella tarkoitetaan webissä sijaitsevien keskustelufoorumeiden tutkimusta, eikä siis keskusteluryhmiä, joita myös newsgroupeiksi kutsutaan. Keskustelufoorumitutkimuksella voitaisiin tarkoittaa myös



kaikkea keskusteluryhmiin ja –foorumeihin liittyvää tutkimusta, jolloin siihen kuuluisi niin webissä sijaitsevat keskustelufoorumit kuin keskusteluryhmätkin. Tämän tutkimuksen puitteissa keskustelufoorumitutkimuksella tarkoitetaan kuitenkin ainoastaan webin keskustelufoorumeita ja niihin keskittyvää tutkimusta.

Näitä viestintämuotoja on mitä ilmeisimmin helpointa tarkastella analysoimalla käytävää keskustelua kvalitatiivisin menetelmin. Toki mahdollisena tutkimusmenetelmänä voisi myös hyödyntää niin haastattelua, kyselylomaketta, diskurssianalyysiä kuin päiväkirja-analyysiäkin. Havainnoinnin hyödyntäminen tutkimusmenetelmänä on esimerkiksi chat-tutkimusta tehtäessä ehkä ainoa mahdollinen tutkimustapa, sillä chateista voi olla vaikea kerätä viestilokia. Mikäli loki on mahdollista kerätä, siitä tulisi todennäköisesti niin massiivinen, että myöhempi analyysi saattaisi olla hyvin työlästä. Lokianalyysin tekeminen myöhemmin ei välttämättä senkään vuoksi ole kovin mielekästä, että chatin ollessa synkroninen CMC:n muoto, on sen seuraaminen tarkoitettu tapahtumaan reaaliajassa. Onko siis mahdollista tavoittaa joka ikinen keskustelun merkitysvivahde jälkeinpäin? Näin ei välttämättä ole. Mikäli synkronista CMC:tä seurataan reaaliajassa, tutkijan on mahdollista kysyä keskustelijoilta epäselvistä asioista, jolloin hän ymmärtää jatkuvasti mistä keskustelussa on kyse. Näin ollen tutkimusasetelma on hedelmällisempi.

CMC-tutkimuksen avainelementtejä on Herringin (1996) mukaan kolme. Ensimmäinen on kielen tutkimus: CMC-kieli on usein puhekieltä, slangia, näin ollen hyvin epämuodollista ja nopeatempoista. Tunneilmaisuiden eli hymiöiden käyttö on hyvin tavallinen keino ilmaista keskustelijan tunnetilaa. Hymiöksi kutsutaan kahden tai useamman merkin muodostamaa merkkiyhdistelmää, joita käytetään Internet-keskustelussa yleisesti tunteiden ilmaisemiseen. Ideana on, että kun lukija kallistaa päätään 90 astetta vasemmalle, on hymiö nähtävissä vaikkapa hymyilevänä tai surullisena kasvona. Tunnetilojen ilmaisemiseen käytetään myös eri akronyymejä, jonkin moniosaisen nimityksen lyhenteitä. Nimityksen muodostavat sen osien alkukirjaimet. Esimerkkejä tyypillisistä CMC:ssä käytetyistä akronyymeistä ovat FAQ (*frequently asked questions*), IMHO (*in my humble opinion*) tai OMG (*oh my God*).

Toinen elementti on se, että keskustelijat kommunikoivat keskenään ilman sen täsmällisempää tietoa vastapuolen sukupuolesta, identiteetistä tai mielialasta. Tämän vuoksi on väitetty, että CMC soveltuu lähinnä informaation vaihtoon ja / tai siirtämiseen, muttei lainkaan ihmissuhteiden luomiseen. Tämän uskomuksen on Deuel (1996) osoittanut tutkimuksessaan harhaiseksi. Herring (1996) puolestaan korostaa, että yhtenä kiinnostavana kysymyksenä tulevaisuudessa tehtävässä tutkimuksessa on selvittää, missä määrin ihmiset siirtävät käyttäytymismallejaan perinteisen viestinnän puolelta tietokonevälitteiseen viestintään.

Kolmas ja Herringin luokittelun mukaan viimeinen elementti on yhteisöllisyyden muodostuminen ja toteutuminen kyberavaruudessa. CMC:n potentiaalina on kerätä ihmiset yhteen, ja tutkimuksen haasteena puolestaan tarkastella, miten tässä onnistutaan. Tietoverkkovälitteiset yhteisöt toimivat tiettyjen normien puitteissa, tiettyä netikettiä (engl. *network etiquette*) toteuttaen. Netiketiksi kutsutaan tietoverkon tai yhteisön pelisääntöjä, joiden noudattaminen palvelee kaikkia keskusteluun osallistuvia. Ongelmia saattaa syntyä muun muassa silloin, kun yhteisön intressit eivät kohtaa tai jokin yhteisön sisäinen ryhmittymä alkaa dominoida keskustelua ja diskurssin sääntöjä.

#### **2.1.4 Empiirisen tiedon keruu CMC-tutkimuksessa**

Empiirisen tiedon keruun välineinä voidaan käyttää muun muassa kyselylomakkeita ja etnografista havainnointia esimerkiksi osallistumalla chattiin keskustelijana muiden keskustelijoiden joukossa tai sitten yhdistämällä aikaisemmin mainittuja tutkimusmenetelmiä. CMC on siinä mielessä kiitollinen tutkimusalue, että tutkimuksen avulla on helppo tavoittaa suuria käyttäjämääriä, ja tarvittava data on jo valmiiksi elektronisessa muodossa. Dataa ei siis tarvitse vartta vasten muuntaa elektroniseen muotoon tietokoneelle siirrettäessä. Myös kyselyihin vastaaminen voidaan hoitaa helposti elektronisessa muodossa. Tutkijan on helppo esiintyä muuna kuin tutkijana tai havainnoijana, sillä esimerkiksi juuri chatissa kaikki ovat ylläpitäjää lukuun ottamatta samanarvoisessa asemassa, eikä tutkijan rooli täten paljastu kovinkaan helposti. (Herring 1996, 5)

Herring (1996) kuitenkin kyseenalaistaa CMC-tutkijan roolin eettisyyden. Hän kysyy, voiko keskustelun urkkiminen itseään paljastamatta olla oikein muiden

keskustelijoiden kannalta? Kuinka paljon keskusteluista tai keskustelijoista kerättyä informaatiota tulisi paljastaa tutkimuksen nimissä? Toki keskustelijoiden nimet tulee muuttaa tai poistaa, mutta miksi mainita tutkimuskohteesta mitään, mikä ei ole täysin välttämätöntä? Keskustelufoorumia tutkittaessa ei ole välttämättä tarpeellista ilmentää edes tarkasteltavan foorumin nimeä, vaan säilyttää se tutkijan salaisuutena. Niin on tehty myös tässä tutkimuksessa, valinta on täysin tietoinen.

CMC-tutkimuksessa on myös haasteensa: Mann ja Stewart (2000) nimeävät sudenkuopiksi esimerkiksi kontaktien solmimisen vaikeuden, tutkimukseen osallistuvien yhteistyökyvyn ja Internet-yhteyden haavoittuvaisuuden. Henkilökohtaisen suhteen luomiseksi tutkijan tulee kysyä tutkittavien sähköpostiosoitetta, mikä keskusteluryhmiä tutkittaessa onnistuu varsin hyvin, mutta on huomattavasti hankalampaa foorumeilla, joilla keskustelijoiden tiedoissa ei välttämättä kerrota heidän sähköpostiosoitteitaan. Kaikki henkilöt eivät halua itseensä otettavan yhteyttä sähköpostitse, eivätkä täten ilmoita omaa osoitettaan. On myös mahdollista, että sähköpostiosoite ei ole edes tarkoitettu toimivaksi, jolloin sen ilmoittaminen on tutkijan kannalta täysin merkityksetöntä. Esimerkki tällaisesta sähköpostiosoitteesta voisi olla vaikkapa `ala_laheta_minulle@postia.net`. Sähköpostiosoitteiden löytämiseksi ei myöskään ole mitään kattavaa luetteloa, joten ainoa keino saada osoite selville on siis kysyä sitä henkilökohtaisesti. Ongelmaksi voi myös muodostua Internet-yhteyden haavoittuvaisuus. Ongelmana voi olla joko se, että Internet-yhteys katkeaa yllättäen dataa kerätessä, jolloin kaikki tekeillä ollut työ on menetetty tai sitten se, että tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä on Internet käytettävissään tällä hetkellä, mutta tilanne on täysin toinen jonkin ajan kuluttua. Tutkijan on mahdotonta ennakoida tutkittavien yhteysongelmia tai mahdollisia muutoksia yhteyden käytössä, kuten vaikkapa pidempiaikaisia katkoja palveluntarjoajaa vaihdettaessa.

CMC-tutkimuksessa tarkasteltavat foorumit voidaan jakaa julkisiin ja yksityisiin. Herringin (1996) mukaan pseudonyymien käyttö yksityisistä foorumeista raportoituessa on välttämätöntä keskustelijoihin viitatessa. Tämä tietenkin vain silloin, kun tutkittavilta ei ole saatu suostumusta käyttää heidän omia nimiään. Useissa tutkimuksissa on tosin tapana kätkeä tai muuttaa kaikkien tutkimukseen osallistuvien

henkilöiden nimet huolimatta siitä, ovatko he antaneet suostumusta käyttää omaa nimeään vai eivät. (Herring 1996, 6)

### **2.1.5 CMC:n muodot ja suosio**

CMC voi esiintyä kahdessa muodossa: Synkronisessa ja asynkronisessa. Synkronisesta viestinnästä puhutaan silloin, kun henkilön kirjoittaessa jotain tietokoneellaan, vastaanottaja tai vastaanottajat vastaanottavat viestin omalle tietokoneelleen välittömästi viestin lähettämisen jälkeen, koska he kaikki ovat online-tilassa (Baym 1998, 42). Online-tila tarkoittaa sitä, että kaikki tavoiteltavat käyttäjät ovat kirjautuneina sisään palveluun, ovat siis ”linjoilla”. Online-tilassa olevat käyttäjät on mahdollista tunnistaa käyttöliittymästä riippuen erilaisin ilmaisukeinoin, esimerkiksi eri värejä hyödyntämällä. Synkronisesta CMC:stä esimerkkejä ovat muun muassa IRC, chatit sekä erilaiset reaaliaikaiset viestintäohjelmat, kuten MSN tai ICQ.

Asynkronisesta CMC:stä taas on kyse silloin, kun vastaanottaja saa viestin vasta jonkin ajan kuluttua, ei siis reaaliajassa. (Herring 1996, 1) Toisin kuin synkronisessa CMC:ssä, kaikkien käyttäjien ei siis tarvitse olla online-tilassa samanaikaisesti vastaanottaakseen viestin, vaan he voivat lukea muiden lähettämät viestit milloin tahansa, haluamanaan ajankohtana (Baym 1998, 43). Asynkronisen CMC:n viestintätapoja ovat muun muassa sähköposti erilaisine sähköpostilistoineen, keskustelufoorumit sekä keskusteluryhmät.

Herringin (1996) mukaan CMC:n suosiota selittää osittain se, että tietoverkkojen yleistyttyä CMC mahdollistaa ihmisten välisen, anonyymin viestinnän, jota eivät valvo mitkään viranomaistahot. Myös yleisten tietokoneiden lisääntyminen esimerkiksi kirjastoissa sekä Internet-liittymien edulliset hinnat vaikuttavat CMC:n suosioon. Huomion arvoista CMC:stä puhuttaessa on myös se, että jokaisella on halutessaan mahdollisuus ilmaista oma mielipiteensä miten monta kertaa tahansa (Savolainen 2001, 70). Jones muistuttaa, että CMC ei ole vain viestinnän työkalu: se on teknologinen sovellus, yksi median osa-alue sekä koneisto hoitamaan sosiaalisia suhteita (1995, 16).

Kun tietoverkko liittää ihmisiä yhteen, tulee siitä sosiaalinen verkko (Wellman 1997, 179). Internet on pääasiassa muotoutunut erilaisten intressien muotoilemana, mikä

mahdollistaa ihmisten muodostaa haluamiaan ryhmittymiä tai yhteisöjä mielenkiinnon kohteiden mukaan (Baym 1998, 36). Informaation määrä nykyisessä tietoverkossa on toisaalta niin valtava, että se vaatii väkisinikin jäsentämistä, jotta tietoverkon käyttäjät löytävät edes jollain tasolla haluamansa informaation (Järvinen 1999, 25). Jokainen tietoverkon käyttäjä voi valtavan yhteisötarjonnan mahdollistamana hakeutua haluamaansa seuraan tai yhteisöön ja poistua paikalta yhtä vaivattomasti. CMC on etenkin alussa useimmiten hyvin anonyymiä, mutta ajan kuluessa ihmiset alkavat luoda itselleen Internet-identiteettejä, jotka saattavat olla hyvinkin yhdenmukaisia heidän oikeiden, Internetin ulkopuolisten identiteettiensä kanssa (Baym 1998, 54-55).

Yksi syy CMC:n suosioon on myös se, että identiteettien lisäksi ihmisellä on mahdollista solmia Internetin välityksellä suhteita muihin palvelun käyttäjiin. Suhteet on joko luotu etukäteen tai ne solmitaan vasta käytettäessä palvelua. Etukäteen solmitut suhteet ilmenevät vaikkapa työpaikoilla, joissa käytetään yhteydenpitovälineenä CMC:tä. Tällöin CMC-suhde rakentuu jo olemassa olevan ihmissuhteen jatkoksi, ja kaikki osapuolet tietävät henkilökohtaisesti, kenen kanssa kommunikoivat. (Baym 1998, 57) Mikäli CMC:n välityksellä kommunikoivilla ihmisillä ei ole toisistaan ennalta luotua suhdetta, he solmivat sen verkon välityksellä. Tällöinhän keskustelua eivät välttämättä käy ”oikeat” henkilöt, vaan heidän luomansa verkkoidentiteetit. Mikäli halutaan pitää yllä tiettyä, vain CMC:tä varten luotua identiteettiä, eivät henkilöiden todelliset minät välttämättä milloinkaan kohtaa CMC:n välityksellä kommunikoitaessa.

### **2.1.6 CMC ja käytösnormit**

Jokaiseen CMC:tä viestinnässään käyttämään ryhmään muodostuu ajan myötä tiettyjä käyttäytymiseen liittyviä normatiivisia sääntöjä. Tällaisia sääntöjä ovat muun muassa netiketti, tekstin lainaaminen vastattaessa viestiin, hymiöiden ja muiden tunteita kuvaavien merkkien käyttö väärinkäsitysten välttämiseksi sekä muiden käyttäjien fleimaaminen (Baym 1998, 60-61).

Fleimaaminen (engl. *flaming*) on epäsovinnasta tai epäkohteliasta käyttäytymistä muita kohtaan. Fleimaamiseen liittyy usein kiroilua, loukkauksia, nimittelyä tai muita häpäisevää käytöstä. Fleimaamista esiintyy useimmiten CMC:n välityksellä tapahtuvassa viestinnässä, huomattavasti useammin kuin kasvotusten tapahtuvassa

vuorovaikutuksessa. Flemaamista tapahtuu, koska CMC:n sosiaalisen kontekstin puuttumisesta aiheutuu erilaisia psykologisia ja käyttäytymiseen liittyviä vaikutuksia, jotka johtavat epäsovinnaiseen käyttäytymiseen. (Lea et al. 1992, 94-95) Fleimaamisesta saattaa jopa syntyä jonkinlaisia sotia tai tiukkaa eripuraa, jotka alkavat jonkin aiheen kiivaasta käsittelystä kummankin osapuolen ollessa siitä eri mieltä (Burnett 2000, 14). Nämä niin kutsutut sodat saattavat kehkeytyä jopa aivan järjenvastaiseksi nimittelyksi (Burnett 2000, 14), mikä saattaa häiritä asiallista keskustelua.

Baymin (1998) mukaan jokaisen ryhmän sisällä kehittyvät normit ja säännökset liittyvät aina kyseisen ryhmän tarkoituksiin. Samalla kun yhteisön keskusteluun liittyvät tarpeet pyritään tyydyttämään sääntöjen avulla, määritetään myös sääntöjen rikkomisesta koituvat sanktiot. Näiden sääntöjen noudattamista valvovat moderaattorit, yhteisön käyttäjistä määritetyt valvojat.

Baym (1998) toteaa, että monien CMC-yhteisöiden kohdalla on hyvin todennäköistä, että kaikista ryhmistä ei kehity kiinteää online-yhteisöä: Osallistuminen keskusteluun ei ole välttämättä tarpeeksi säännöllistä tai aktiivista, jotta ryhmän kiinteä yhteisöllisyys pääsisi kehittymään. Mikäli osallistujat ovat pitkälti tehtävä- tai aiheorientoituneita, he eivät ehkä halua tai koe tarpeelliseksi kehittää sosiaalista, kiinteää yhteisöä.

## **2.2 Tiedonhankintatutkimus**

Savolaisen (2001) keskusteluryhmätutkimus tarkastelee tietoverkkoja tiedonhankinnan kanavana. Tutkimuksessa on tarkasteltu sfnet.kuluttajat-keskusteluryhmää. Kyseinen keskusteluryhmä on nimensä mukaisesti pääasiassa kuluttaja-asioihin keskittynyt, ja Savolainen tarkasteli työssään kyseisen keskusteluryhmän käyttöä tiedonhankintaan. Tutkimukseen valittu aineistonäyte koostui sadasta keskusteluketjusta (engl. *threads*) ja niiden sisältämistä 894 viestistä. Tutkimusmenetelmänä Savolainen käytti kvalitatiivista sisällönanalyysia

Savolainen havaitsi tutkimuksessaan, että kysymykset ja tiedontarpeet vaihtelivat runsaasti ja olivat hyvin laaja-alaisia. Tiedontarpeet pyörivät kuitenkin pääsääntöisesti kuluttaja-asioiden ympärillä, mikä on toki luonnollista, kun huomioidaan

keskusteluryhmän nimi ja luonne. Kaikella keskustelulla ei silti ollut välttämättä minkäänlaista yhteyttä tiedonhankintaan, sillä keskustelun rönsyily johti sen usein pois alkuperäisestä kysymyksestä aihealueesta toiseen. Kyseisessä keskusteluryhmässä viittauksia tehtiin lähinnä omiin kokemuksiin ja Suomen kuluttajaliittoon, ei niinkään Internetistä löytyviin lähteisiin, kuten www-sivuille. Savolainen kuitenkin mainitsee, että www-sivujen rooli tiedonhankinnassa saattaa olla huomattavasti merkittävämpi kuin viittausten määrästä on pääteltävissä. Internetissä voi poiketa milloin tahansa. Hakukoneilla on helppo etsiä tarvitsemaansa tietoa, eikä tiedontarpeen yllättäessä tarvitse välttämättä hakeutua perinteisille tiedonlähteille, kuten kirjastoon. (Savolainen 2001, 87)

Savolaisen havaitsi myös, että tiedonhankkijoiden neuvojen oikeellisuutta kommentoitiin yllättävän harvoin huolimatta siitä, että keskusteluryhmä tarjoaa käyttäjilleen interaktiivisen tiedonhankinnan foorumin, jota ei ilmeisesti ymmärretä hyödyntää Savolaisen tarkoittamalla tavalla. Hän ehdottaakin, että mikäli asiantuntijat, kuten lakimiehet ja lääkärit saataisiin motivoitua vastaamaan keskustelijoita askarruttaviin kysymyksiin, olisi sekä vuorovaikutus että interaktiivisuus todellista. Tällöin saatettaisiin päästä lähelle ajatusta Savolaisen käyttämästä käsitteestä, elävästä tietosanakirjasta (*living encyclopedia*), ja tarjottaisiin mahdollisuus kansalaisille etsiä vastauksia jokapäiväisiin ongelmiin.

Keskusteluryhmät edustavat sitä osa-aluetta CMC:stä, jossa puhuminen tapahtuu kirjoittamalla. Keskusteluryhmien CMC on tyypiltään asynkronista. Keskusteluryhmiä voi tilata omalle tietokoneelle luettavaksi joko yhden tai useampia. Keskusteluryhmiin lähetettyjä viestejä voi lukea ja viestejä voi itse kirjoittaa ja lähettää. Aikajana ulottuu lähimenneisyyteen, ja tältä ajalta viestien lukeminen on siis mahdollista. Viesti keskusteluryhmälle lähetettynä voi tavoittaa yhtäaikaisesti monia tuhansia ihmisiä, mikäli se lähetetään samaan aikaan useampaan kuin yhteen keskusteluryhmään. Vastaava mahdollisuus toimii myös viestiin vastattaessa. Lisäksi muiden käyttäjien kirjoittamia viestejä voidaan lähettää edelleen muihin keskusteluryhmiin, kuin minne ne on alkuperäisesti lähetetty tai suunniteltu lähetettävän. (Aycock & Buchignani 1995, 186) Keskusteluryhmät koostuvat keskusteluketjuista, jotka taas koostuvat edellä mainituista viesteistä, viesteihin esitetyistä vastauksista sekä kommentteista näihin vastauksiin. Yksi keskusteluketju on

sarja keskusteluryhmään lähetettyjä viestejä, eli keskusteluketjun otsikon alle kirjoitettuja viestejä otsikkoa käsittelevästä aiheesta. (Kollock & Smith 1996, 111) Samalla tavoin kuin keskusteluryhmät, ovat myös keskustelufoorumit koostuneet keskusteluketjuista ja niiden sisältämistä viesteistä.

Keskustelijoiden osallistuminen voi olla joko aktiivista ja näkyvää tai passiivista ja näkymätöntä. Aktiivisella osallistumisella tarkoitetaan viestien kirjoittamista ja lähettämistä keskusteluryhmiin. Vastaavasti passiivisella osallistumisella tarkoitetaan eräänlaista keskusteluryhmän tirkistelyä. Tirkistelyllä voidaan tarkoittaa keskusteluryhmän ja sinne lähettyjen viestien lukemista ja seuranta, ei kuitenkaan aktiivista viestien lähettämistä. Jones kuvaa keskusteluryhmiä eräänlaisiksi pseudoyhteisöiksi. Tällä hän tarkoittaa, että keskusteluun osallistuvat ihmiset eivät toimi samassa fyysisessä tilassa keskenään, eivätkä tapaa toisiaan kasvotusten, vaikkakin keskustelevat toistensa kanssa. (Jones 1995, 18-19)

Sähköpostivälitteistä viestintää voidaan kuvata yhdeltä toiselle –tyyppiseksi viestinnäksi. Keskusteluryhmän välityksellä tapahtuvaa viestintää voidaan myös kuvailla yhdeltä monelle, monelta yhdelle sekä monelta monelle –tyyppisenä viestintänä. Yhdeltä monelle tarkoittaa sitä, että henkilö esittää kysymyksen muille osallistujille. Monelta yhdelle –tapauksessa useat keskusteluun osallistuvat pyrkivät vastaamaan kysymyksen esittäjälle. Kolmantena vaihtoehtona esitetty monelta monelle merkitsee, että usean keskustelijan muodostama ryhmä puoltaa omaa mielipidettään, jonka ehkä muut ovat kyseenalaistaneet. (Savolainen 2001, 69)

Keskusteluryhmät eivät (ainakaan useimmiten) sisällä FAQ:ta, eli usein kysytyjen kysymysten –osastoa (*Frequently Asked Questions*). FAQ:n puuttuminen saattaa varsinkin aiheuttaa uusille keskustelijoille ongelmia. Savolainen (2001) havaitsi tutkimuksessaan, että sen puuttuminen saattaa johtaa siihen, että uudet tulokkaat kyselevät samoja asioita, joista on ehkä keskusteltu jonkin aikaa sitten. CMC:n välityksellä tapahtuva viestintä saattaa aika ajoin äityä melkoisen kiihkeäksi, eikä vanhoja, arkaluontoisia, aiheita haluttaisi välttämättä enää nostaa esiin. Kun sitten uudet tulokkaat alkavat tietämättään keskustella jostakin niin sanotusta kielletystä aiheesta, saattaa se aiheuttaa ”taasko tämä alkaa” –tyyppisiä kommentteja. (Savolainen 2001, 78) Savolaisen tutkimuksessa kävi tosin ilmi se, että tietyt aiheet



nousevat pinnalle lähes jatkuvasti. Toisaalta tämä on melko luonnollista, koska keskusteluryhmä keskittyy tietyille, rajatulle aihealueelle, mikä aiheuttaa sen, että keskustelukin pyörii melko rajatulla alueella. Tiedot kysymykset ovat luonteeltaan askarruttavampia kuin toiset, minkä vuoksi niiden säännöllistä pulpahtelua mukaan keskusteluun on vaikea välttää. Toisaalta samojen aiheiden esiin pulpahtelu saattaa helpottaa uusia tulokkaita pääsemään mukaan keskusteluun (Savolainen 2001, 78).

Mikäli keskusteluryhmien tavoitteena on informaation vaihtuminen ja kysytyihin kysymyksiin vastaaminen, tarkoittaa se sitä, että keskusteluun osallistujien tulee olla valmiita todellakin vastaamaan muiden esittämiin kysymyksiin. Keskustelijoiden on siis oltava valmiita välittämään informaatiota eteenpäin, kun tiedontarpeet nousevat kysymysten muodossa pintaan. (Kollock & Smith 1996, 116) Mikäli keskusteluun ei osallistuta, on riskinä keskusteluryhmän kuihtuminen pois. Kollock & Smith muistuttavat, että keskusteluryhmässä on aina vapaamatkustamisen mahdollisuus ja houkutus:

- kysymysten esittäminen, mutta muiden kysyessä vastaamatta jättäminen,
- informaation hankkiminen, mutta sen jakamatta jättäminen sekä
- keskusteluiden seuraaminen, mutta osallistumatta jättäminen eli lurkkiminen (engl. *lurking*).

Huomattava osa sfnet.kuluttajat-keskusteluryhmään lähetetyistä viesteistä käsitteli tiedontarpeita ja tiedonhankintaa. Kaiken kaikkiaan 55% keskusteluketjuista sisälsi enemmän tai vähemmän tiedonhankintaan liittyviä asioita. (Savolainen 2001, 78) Savolainen arvelee, että tiedonhankintaan liittyvien viestien suuri määrä saattaa johtua keskusteluryhmän luonteesta. Kuluttaja-asioihin halutaan usein saada muutamia mielipiteitä eri henkilöiltä, minkä vuoksi ihmiset ovat myös motivoituneita niitä etsimään. Koska kuluttaja-asioihin liittyy usein hyvin kiinteästi raha, on sekin motivoiva tekijä etsimään asioista lisätietoa.

Bermanin (1996) keskusteluryhmätutkimuksessa perehdyttiin kahteen sosiaalityötä käsittelevään keskusteluryhmään. Toista tutkimuksen keskusteluryhmää seurattiin 37 päivää. Tässä ryhmässä paneuduttiin sosiaalityön yleisiin kysymyksiin. Toista keskusteluryhmää seurattiin hieman kauemmin, 43 päivää. Jälkimmäinen oli

aihealueeltaan spesifimpi, lasten hyväksikäyttöön keskittynyt ammatillinen foorumi. Bermanin tutkimuksessa oli osallisena 168 keskustelijaa tarkastelussa olevan ajanjakson aikana. Tuona aikana keskusteluryhmiin lähetettiin 369 viestiä, keskiarvoisesti 10 viestiä päivän aikana.

Näiden kahden ammattifoorumin käyttötarkoituksia pystyttiin erittelemään neljä:

- informaation siirtäminen käyttäjältä toiselle: käyttäjiä informoitiin muun muassa tulevista seminaareista, kokouksista sekä vapaista työpaikoista,
- tiedonhankinta tai kysymyksen esittäminen: esimerkiksi tiedonhankinta tietyltä aihealueelta tai neuvojen kysyminen kirjallisuuden etsimiseen. Vastauksia tuli usein lukuisilta keskusteluun osallistuvilta ja vastaukset synnyttivät usein keskustelua uusista aihealueista,
- jostain tietystä aihepiiristä tai yksittäisestä aiheesta keskustelu: tämänytyllisen viestinnän tarkoituksena on herättää keskustelua halutusta aiheesta. Kehittyvään keskusteluun saatetaan osallistua lukuisia kertoja sen ollessa käynnissä sekä
- foorumin ylläpidolliset kysymykset: tiedotukset, jotka liittyivät esimerkiksi foorumin tilaamiseen: tätä käyttötarkoitusta ei otettu mukaan tutkimusanalyysiin.

Pääosa Bermanin tutkimuksessa esiintyneestä viestinnästä keskusteluryhmissä oli kolmanteen tyyppiryhmään kuuluva, eli jostain tietystä aihepiiristä tai yksittäisestä aiheesta keskustelua. Tähän ryhmään kuuluvaa keskustelua oli kaikesta keskustelusta ensimmäisessä keskusteluryhmässä 43% ja toisessa 56%. Kyseisiä keskusteluryhmiä käytetään Bermanin mukaan pääasiassa informaation siirtoon. Keskustelijat kyselevät toisiltaan tietoa joltain tietyltä aihealueelta. Koska keskusteluryhmät on suunnattu vain alan ammattilaisille, he hyödyntävät toistensa ammattitaitoa tehokkaasti hankkimalla tietoa kyseisistä ryhmistä. Täten on helppo kysyä neuvoa pulmallisissa tilanteissa muilta oman ammattialan asiantuntijoilta, jotka ehkä ovat törmänneet työssään samanlaisiin tiedontarpeisiin. Myös ammattisanaston käyttö keskusteluissa sujuu ongelmitta, kun erikoissanastoa ei tarvitse selittää muille keskustelijoille.

Berman (1996) korostaa sitä todennäköistä mahdollisuutta, että keskusteluryhmissä voi vastata kysymyksen esittäneelle henkilölle myös sähköpostin välityksellä ilman, että tästä kahdenvälisestä sähköpostiviestinnästä tietää kukaan muu. Tämän vuoksi onkin huomattava, että kaikkia todellisuudessa esitettyjä kysymyksiä ei välttämättä ole rekisteröity tutkimuksella kerättyyn materiaaliin.

Bermanin (1996) tutkimuksesta käy ilmi, että keskusteluryhmien keskustelua pyörittää melkoisen pieni keskustelijajoukko. Tutkimus osoittaa, että molemmissa keskusteluryhmissä aktiivisin joukko oli vastuussa yhdestä kolmanneksesta kaikesta tapahtuneesta viestinnästä (Berman 1996, 34). Berman tulee siihen lopputulokseen, että jokainen keskusteluun osallistuva henkilö on potentiaalinen tiedonlähde, mutta se, että keskustelua hallitsee pieni joukko henkilöitä, rajoittaa tiedon siirtymistä ja liikkumista. Myöskään se, että useat henkilöt osallistuvat keskusteluun jostakin aiheesta esimerkiksi vain kerran, ei ole hyväksi tiedon siirtymiselle foorumilla. Berman mitä ilmeisimmin ajaa siis takaa sitä, että keskusteluryhmiä saataisiin kaikkein hedelmällisin ja toimivin tiedonlähde, mikäli aktiivisia keskustelijoita olisi laajempi joukko, siis toisin kuin tässä tutkimuksessa.

Savolainen (2001) toteaa, että ajatus elävästä tietosanakirjasta olisi mahdollista saavuttaa, jos eri alojen asiantuntijat saataisiin motivoitumaan mukaan keskusteluryhmissä käytävään keskusteluun. Berman (1996) ei usko tarkastelemiensa keskusteluryhmien olevan kiinnostuneita sosiaalityön harjoittajien ongelmiin vastaamisesta, vaan heidän motiivinsa osallistua keskusteluryhmissä käytävään keskusteluun keskittyy pikemminkin akateemiseen keskusteluun. Tutkimuksen mukaan 86 viestistä, jotka lähetettiin foorumille kyseisenä ajanjaksona, vain kuusi viittasi suoraan sosiaalityön harjoittajien jokapäiväisiin ongelmiin. Berman epäilee, että käytännöllisyys on kaukana tarkastelluilta ammattialan foorumeilta. Hänen mielestään foorumeiden keskustelua hallitsee akateeminen henki, sillä usein keskusteluiden argumentointia tukemaan vaaditaan vertaisarvioituja lähteitä. (Berman 1996, 35) Tässä mielessä Savolaisen esittämä idea vaikuttaa Bermanin näkökulmasta hankalasti toteutettavalta.

Berman myös näkee sosiaalityön harjoittajien kannalta tiedonhankinnan keskusteluryhmien kautta varsin hankalaksi, sillä hänen mielestään sitä varten

tarvittaisiin käytännönläheistä ja edes jossain määrin työelämään liittyvää keskustelua. Informaatioalan ammattilaisille tämä on Bermanin mukaan haaste, sillä tiedonlähteet kuten tieteelliset julkaisut tai keskusteluryhmät eivät hänen mielestään mahdollista riittävää tiedonhankintaa. Lähteitä hallitsevat hänen mukaansa akateemiset tutkijat tai muu, pieni ja eriytynyt ryhmä, joka tuottaa keskustelullaan käytännön työn kannalta jokseenkin epärelevanttia informaatiota. (Berman 1996, 35)

### **2.3 Tiedonhankinnan kaksi ulottuvuutta**

Savolainen (2000) kuvaa tiedonhankintaa useimmiten tarkoituksenmukaiseksi toiminnaksi, joka virittyy usein ongelman tai tehtävän asettamista vaatimuksista. Sen luonteeseen liittyy myös se, että tiedonhankinta on usein tilannelähtöistä. Tiedonhankinnalla ei pyritä vastaamaan kaikkiin mahdollisiin kysymyksiin, joten se ei täten ole absoluuttista. Sen sijaan tarkoituksena on mahdollistaa suhteellinen tiedontarpeiden tyydyttäminen (Savolainen 2000, 101), mikä yleensä mahdollistaa tiedonhankijaa pääsemään yli sen hetkisestä ongelmatilanteesta. Se on keskeinen osa jokapäiväistä elämää, on sitten kyse työstä, opiskelusta tai vapaa-ajasta (Savolainen 2000, 73). Tiedonhankinta voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen kiinnittämällä huomiota sen kohdentuneisuuteen, puhuttaessa arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankinnasta. Tiedonhankinta voi näin ollen olla joko orientoivan tai praktisen tiedon hankintaa. Savolainen muistuttaa, että jako orientoivan ja praktisen tiedon hankinnan välillä voidaan tehdä myös ammatillisen tiedon hankinnan alueella, jossa puhutaan yleisistä ammatillisen tiedon tarpeista ja tehtäväkohtaisen tiedon tarpeista (Savolainen 1995, 17). Kuitenkaan jakoa tiedonhankinnan kahteen eri lajiin ei voida aina selvästi tehdä, vaan ne esiintyvät usein toisiinsa kietoutuneina. Jako palvelee lähinnä analyttisiä tarkoituksia. (Savolainen 1995, 18) Tässä tutkimuksessa keskitytään arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankintaan.

#### **2.3.1 Orientoivan tiedon hankinta**

Savolainen (1995) kuvaa orientoivan tiedon hankintaa mieluummin tiedon mekaaniseksi vastaanottamiseksi kuin suunnitelmalliseksi tiedonhankinnaksi. Savolainen näkee orientoivan tiedon hankinnan passiivisena, rutiininomaisena asioihin reagoimisena. Hänen mukaansa tietoa vastaanotetaan sitä mukaa, kun sitä välittyy eri lähteistä. Ongelmanratkaisu voidaan nähdä yksilön koko elämän kestäväksi toiminnaksi, joka kuvaa päivittäistä huolenpitoa eri asioista. Kyse ei kuitenkaan ole ainoastaan sanomien rekisteröimisestä ja unohtamisesta saman tien,

sillä dramaattisemmaksi tai tavanomaista kiinnostavammaksi koettu informaatio lisäävät tiedonhankinnan suunnitelmallisuutta. (Savolainen 1995, 18-19)

Orientoivan tiedon hankinnassa on useimmiten totunnaistuneesta, jopa rutiininomaisesta ja ritualisoituneesta tavasta seurata päivittäisen toimintaympäristön tapahtumia. Tällaiseksi toiminnaksi voidaan käsittää esimerkiksi päivän lehden lukeminen ennen töihin lähtöä tai iltautusten katselu päivän päätteeksi. (Savolainen 1995, 19) Orientoivan tiedon hankinnan empiirinen tarkastelu on Savolaisen (1995) mukaan usein ongelmallista, sillä kyseessä on usein niin pitkälle totunnaistunut arkipäivän käytäntö, että siitä on hankala kertoa mitään ei-triviaalia. Jotain orientoivan tiedon hankintaan liittyvää sanottavaa olisi ehkä silloin, kun tuo rutiininomainen, päivittäinen toiminta jostain syystä lakkaisi tai hankaloituisi siten, että henkilö kokisi siitä aiheutuvan poikkeuksellista harmia. Mikäli henkilö tottuu lukemaan uutisia Internetistä säännöllisin väliajoin ja yhtäkkiä Internet ei toimikaan, tulee siitä rutiininomaista tiedonhankintaa selvästi häiritsevä tekijä, josta on helppo mainita jotain. Tässä tapauksessa tuo tekijä on siis Internetin toimimattomuus ja tiedonhankinnan häiriintyminen.

### **2.3.2 Praktisen tiedon hankinta**

Praktisen tiedon hankinta palvelee Savolaisen (1995) määritelmän mukaan yksittäisten ongelmien ratkaisemista, jolloin ongelmista ei synny koko elämän kestävää projektia, vaan kyse on useimmiten episodimaisesta tapahtumasta. Tiedonhankinnalle pystytään siis määrittämään sekä alku että loppu (Savolainen 1995, 19).

Praktisen tiedon hankinnassa tiedontarvetta ei voida tyydyttää vain ottamalla vastaan tietoa rutiininomaisesti, kuten orientoivan tiedon hankinnassa. Ongelma sen sijaan kasvaa erityishuomiota vaativaksi dilemmaksi, jonka ratkaiseminen edellyttää ongelmaan kohdentuvan praktisen tiedon hankintaa. (Savolainen 1995, 19) Praktisen tiedon hankinta siis keskittyy yksittäisen, usein äkillisen ongelman ratkaisemiseen. Toisin kuin orientoivan tiedon hankinnassa yksilö tunnistaa tiedontarpeensa ja alkaa varta vasten etsiä ratkaisua ongelmatilanteen laukaisemiseksi. Erona orientoivan tiedon hankintaan on myös se seikka, että henkilö ei välittömästi näe, millä tavoin

hankalasta tilanteesta päästään ulos. Myöskään ongelmatilannetta, eri ratkaisukeinoja tai tavoitetilaa ei pystytä määrittämään tarpeeksi selkeästi. (Savolainen 1993, 25)

## **2.4 Tietoverkkotutkimus**

Wellman (1997) määrittää sosiaalisille online-verkostoille ja sosiaalisille verkostoille kuusi ominaisuutta, joiden perusteella niitä voidaan analysoida ja määritellä. Sosiaalisiksi verkostoksi Wellman kutsuu esimerkiksi joukkoa ihmisiä, jotka viettävät fyysisessä vuorovaikutuksessa aikaa keskenään, esimerkiksi työpaikalla tai kahvilassa. Tämänkaltaista joukkoa voidaan tarkastella joko ryhmänä tai sosiaalisena verkostona: Ryhmästä puhuttaessa jäsenten väliset suhteet tunnetaan ja ryhmän rajat pystytään määrittelemään. Kun kokonaisjoukko määritetään sosiaalisiksi verkostoksi, sen jäseniä ja rajoja voidaan käsitellä avoimina kysymyksinä. Online-verkostoja käyttävät ihmiset puolestaan luovat tai ylläpitävät toisiin verkoston käyttäjiin suhteita tietoverkkojen välityksellä, jotka ovat osa heidän sosiaalista verkostoaan. Suurin osa CMC-tutkimuksesta on perehtynyt kahden ihmisen muodostamiin dyadeihin, pareihin, eikä niihin laajempiin sosiaalisiin verkostoihin, joissa nämä dyadit muodostuvat ja esiintyvät. Puhuttaessa Internetin keskusteluryhmän sosiaalisesta verkostosta kahden ihmisen muodostama dyadi on vain osa tapahtuvaa keskustelua, joten huomion kiinnittäminen kokonaisuuteen olisi oleellisempaa kuin vain yksittäiseen keskusteluparin tarkkailu.

Nämä kuusi online- ja sosiaalisten verkostoiden ominaisuutta ovat: tiiviys, sitoutuneisuus, laajuus, yksityisyys, sosiaalinen kontrolli ja ihmissuhteiden kestävyys. Näistä kuudesta ominaisuudesta monet liittyvät pitkälti toisiinsa, eivätkä ne siten ole täysin eriteltävissä tai toisistaan irrallisia.

### **Tiiviys:**

Sosiaalisista verkostoista puhuttaessa Wellman kuvaa väljää sosiaalista verkostoa avoimeksi, jossa jäsenet kommunikoivat keskenään usein ja jossa yhteydenpito on tiivistä. Sen sijaan tiivis sosiaalinen verkosto on edellä kuvatun esimerkin vastakohta, jossa jäsenet viettävät enemmänkin omaa elämäänsä, joka tapahtuu itsenäisessä, melko suljetussakin yhteisössä.

Online-verkostoja on Wellmanin mukaan sekä tiiviitä että väljiä verkostoja. Online-verkostot suosivat erityisen hyvin väljiä, avoimia verkostoja. Tämä sen vuoksi, että ihmiset voivat lähettää helposti ja nopeasti sähköpostia tuntemilleen henkilöille, he voivat osallistua lukemattomiin tietokoneistettuihin konferensseihin tai osallistua sähköpostilistalla tapahtuvaan keskusteluun vastaamalla listan viesteihin. Wellman korostaa erityisesti sitä, että henkilöt voivat itse omien mieltymystensä perusteella päättää, mihin online-verkostoihin he osallistuvat aktiivisemmin, mihin passiivisemmin.

### **Sitoutuneisuus:**

Kaikki verkostot määritellään osallistujien perusteella, olkoot ne sitten työpaikalla, naapurustossa, organisaatioryhmittymissä tai maailmanlaajuisissa ryhmittymissä. Verkostot voivat olla tiiviisti tai väljästi sitoutuneita, mikä tarkoittaa, että osallisilla joko on tai ei ole yhteyksiä verkoston ulkopuolisiin henkilöihin. Koska kuitenkin suuri osa tarvittavista kontakteista sijaitsee oman verkoston ulkopuolella, väljä sitoutuminen on todennäköisempää. Erityisesti yritysmaailmassa tämä on hyvin tavanomaista, menestymiseen tarvitaan yhteyksiä myös oman verkoston ulkopuolelta.

Usein online-verkostot joko hämärtävät tai muuttavat työryhmien, organisaatioiden sekä yhteisöiden rajoja. Ne helpottavat organisaatioita kehittämään työryhmiä, jotka ulottuvat yli jaosten rajojen. Ne myös helpottavat organisaation sisäistä koordinoitua ja linkittävät eri organisaatioiden osto- ja myyntiosastoja. Wellmanin mukaan online-verkostoiden kautta on erityisen hedelmällistä hankkia tarvittavaa, organisaation ulkopuolista informaatiota. Wellman kutsuu Internetiä äärimmäiseksi esimerkiksi sitoutumattomasta verkostosta: sen käyttäjäkuntaa ei pystytä millään määrittelemään, koska kyseessä on niin valtava määrä ihmisiä.

### **Laajuus:**

Verkoston laajuus merkitsee sitä, kuinka laaja ja moniulotteinen verkosto populaatioineen on rajojensa sisäpuolella. Tiiviit, sitoutuneet verkostot ovat lähes aina laajuudeltaan suppeampia kuin väljät. Näissä väljissä ja laajoissa verkostoissa sitoutuneisuutta on lähes mahdoton kontrolloida ja ne ovat myös rakenteeltaan hyvin komplekseja. Sosiaalisista verkostoista puhuttaessa pienet, homogeeniset sukulais- ja

naapuriverkostot ovat erinomaisia esimerkiksi suullisen avun hankkimisessa, mutta huonoja vaikkapa työpaikan hankkimisessa verkoston ulkopuolelta.

Online-verkostot lisäävät sosiaalisten verkostoiden laajuutta, sillä ne mahdollistavat ihmissuhteet laaja-alaisemmin kuin kasvotusten tapahtuva viestintä. Tietoverkkojen asynkroninen luonne ja etäisyydestä riippumaton hinnoittelu mahdollistavat ihmisten välisen viestinnän aikavyöhykkeestä ja maanosasta riippumatta. Tietoverkkojen ansiosta ihmiset pystyvät ylläpitämään enemmän ihmissuhteita kuin he pystyisivät kasvotusten, ilman tietoverkkoja.

### **Yksityisyys:**

Sosiaalisista verkostoista puhuttaessa tiiviit, sitoutuneet ryhmät ovat tyypillisesti jäseniensä osalta hyvin pitkälti valikoituneita ja muuttumattomia. Esimerkkejä tällaisista ryhmistä ovat muun muassa kiinteät sukulaisista koostuvat ryhmät, eristyneet kylät sekä työpaikoilla esiintyvät, hyvin tarkoin fokusoituneet tiimit, joiden oletetaan työskentelevän vain muiden saman tiimin jäsenten kanssa. Edellä mainitun kaltaisten ryhmien jäsenet toimivat yhdessä muiden ryhmän jäsenten kanssa ja kaikki ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa täysin julkisesti, ilman minkäänlaista yksityisyydensuojaa. Wellman korostaa väljien ja avointen verkostoiden päinvastaisuutta. Jäsenten arviointikykyyn luotetaan enemmän, eikä vuorovaikutukselle aseteta niin tiukkoja rajoja. Väljissä, avoimissa verkostoissa vuorovaikutus on usein fyysisesti hankalampaa, sillä monissa kiireisissä toimistoissa tapaamiset onnistuvat vain sovittuna ajankohtana. Vuorovaikutus ja informaation jakaminen on usein ainoastaan kahdenvälistä.

Online-verkostoiden yleistymisen lisää väljien, avointen sosiaalisten verkostoiden olemassaoloa tiiviiden, sitoutuneiden ryhmien kustannuksella. CMC on tosin jossain määrin rajoittanut kasvotusten tapahtuvaa kommunikaatiota, sillä ihmiset ovat yhtä sidotumpia oman tietokoneensa ääreen, mikä aiheuttaa viestinnän muuttumista yksityisemmäksi. Edellä mainitusta huolimatta Wellman muistuttaa, että CMC saattaa lisätä yhteisöllisyyttä, sillä tietoverkot tukevat muun muassa verkossa käytävien neuvotteluiden (engl. *computerized conference*) hyödyntämistä. Wellman vertaa verkkoneuvottelua kahvilassa käytävään keskusteluun, sillä aivan samoin kuin



kahvipöytäkeskustelussa, myös verkkoneuvottelussa kaikki voivat Wellmanin mukaan jutella kaikille.

### **Sosiaalinen kontrolli:**

Sosiaalisten verkostoiden suhteen tiiviissä, sitoutuneissa ryhmissä saadaan sosiaalinen kontrolli aikaan erityisesti ryhmäpaineen ja johdon avulla. Näiden avulla varmistetaan, että työntekijät pyrkivät tarkoin määriteltyihin, kollektiivisiin tavoitteisiin. Väljistä ja avoimista verkostoista puhuttaessa sosiaalinen kontrolli on luonnollisesti vähäisempää.

Wellmanin mukaan väljien, avointen verkostoiden työyksiköiden johtajat ovat huolissaan kontrollin kadottamisesta, mikäli yritykseen pystytetään yrityksen sisäinen tietoverkko, intranet. Tämä mahdollistaisi työntekijöille tietoverkon välityksellä pääsyn organisaation ulkopuolelle ja erityisesti chattien käytön, mikä ei miellytä johtoa. Muita johdon uhkakuvia ovat sähköpostitse tapahtuva fleimaaminen sekä roskapostin lisääntyminen.

### **Ihmissuhteiden kestävyys:**

Wellmanin kuvaa tiiviiden, sidottujen ryhmien ihmissuhteita tahdosta riippumattomiksi ja läheisiksi. Tahdosta riippumattomien ryhmien, kuten eristyneiden kyläyhteisöiden olemassaolo ei riipu ihmisten valikoitumisesta ryhmään. Ryhmän jäsenten läheisyyteen taas vaikuttaa heidän yhdessä viettämänsä runsas aika, mikä tekee ryhmän jäsenistä ehkä haluamattaan läheisiä.

Väljät, avoimet verkostot syntyvät samanhenkisten ihmisten hakeutumisesta samaan seuraan. Ystävyys-suhteiden lisäksi samankaltaisia ovat myös työtiimit, mikäli ammattilaisten annetaan käyttää omaa harkintaansa tiimin valinnan suhteen. Edellä mainittu harkintavalta tulee huomattavasti kalliimmaksi kuin tiiviiden ryhmien käyttämä työtiimipolitiikka, joka suosii ryhmien pysymistä samoina.

Siitä, voidaanko online-suhteita pitää vahvoina ihmissuhteina, ollaan Wellmanin mukaan kahta mieltä. CMC:n ongelmana on fyysisen ja sosiaalisen läsnäolon sekä välittömän palautteenannon mahdollisuuden puuttuminen. Verkon välityksellä viestivät ihmiset tapaavat usein toisiaan, eivätkä siis kommunikoi ainoastaan

tietokoneen välityksellä. Sähköpostia käytetään samalla tavoin kuin puhelinta: tapaamisten sopimiseen, kuulumisten vaihtoon sekä sosiaalisten suhteiden hoitamiseen.

McLaughlin et al. (1995) eivät tutkimuksessaan kokeneet keskusteluryhmien yhteisöllisyyttä mitenkään yksinkertaiseksi asiaksi. Erityisen ongelmallista on määrittellä rajat ryhmän jäsenyydelle. Jokaisessa keskusteluryhmässä on ahkeria keskustelijoita, jotka lähettävät ryhmän keskusteluun runsaasti sekä viestejä että sähköpostia keskenään. Kun keskusteluryhmään eksyy uusia keltanokkia, jotka kirjoittavat vastauksia kokeneempien keskusteluun, vastaanotto saattaa vaihdella melkoisesti: se voi olla lämmin, välinpitämätön, ynseä tai torjuva. Kaikki keskusteluryhmiä seuraavat eivät silti välttämättä kirjoita laisinkaan viestejä. Lurkkiminen (engl. *lurking*) tarkoittaa sitä, että keskustelua päätetään seurata vain ulkopuolelta, eikä keskusteluun osallistuta viestejä kirjoittamalla. (McLaughlin et al. 1995, 102)

McLaughlin et al. (1995) tekivät seuraamistaan keskusteluryhmistä päätelmän, että keskustelijoiden itsensä on mahdollista tukahduttaa keskusteluryhmissä käytävä keskustelu ja samalla koko keskusteluryhmän olemassa olo. Liian pitkien viestien kirjoittaminen, toistuva kirjoittelu samasta aiheesta tai samojen lainausten liittäminen omiin viesteihin saattavat McLaughlin et al. mukaan aiheuttaa osallistujien mielenkiinnon katoamisen keskusteluryhmän seuraamiseen ja viestien kirjoittamiseen. Samoin voi vaikuttaa myös epäsovinnainen kielenkäyttö. Huolimatta siitä, että jotkut keskusteluryhmät ovat lähes kuolemaisillaan, lähetetään toisiin päivittäin viestejä reilusti yli sata (Aycock & Buchignani 1995, 186). Aktiivisuustasoltaan passiiviset keskusteluryhmät saattavat kuolla pois kokonaan, mikäli keskusteluryhmän toimintaa valvovat päättävät evätä käytön tietyiltä, keskusteluryhmää väärin käyttäviltä henkilöiltä (McLaughlin et al. 1995, 104). Edellä mainittu McLaughlin et al. toteama seikka kummututtaa hieman, sillä ainakaan suurimmalla osalla keskusteluryhmistä ei ole tällaisia keskustelua valvovia henkilöitä, moderaattoreita. Toisaalta ilman moderaattoria toimiva keskusteluryhmä luo koko kyseisen CMC:n viehätysten. Tämän vuoksi ajatus mahdollisen keskustelun valvonnan puuttumisesta käytävään keskusteluun vaikuttaa varsin erikoiselta toiminnalta. Myös Savolaisen tutkimuksessa todettiin tarkastelussa olleen keskusteluryhmän olevan moderoimaton (Savolainen

2001, 69), mutta mitä ilmeisimmin myös toisenlaisia keskusteluryhmiä on siis olemassa.

## **3 Tutkimusmenetelmä ja tarkasteltava aineisto**

### **3.1 Tutkimusmenetelmät**

#### **3.1.1 Etnografinen tutkimusote**

Tutkimuksen tutkimusmenetelmänä sovelletaan osittain etnografista menetelmää, ei siis kuitenkaan aivan etnografian puhtaimmassa muodossa. Kuten Hine (2000) teoksessaan osoittaa, menetelmä on varsin käyttökelpoinen Internet- ja tietoverkkotutkimusten tekemiseen, sillä se mahdollistaa tutkijan palata tarkasteltavilla keskusteluryhmillä ja –foorumeilla käsiteltyjen aiheiden historiassa pitkälle menneisyyteen. Tämä sen vuoksi, että keskustelut tallentuvat useimmilla foorumeilla joko hyvin pitkältä, määritellyltä ajanjaksolta tai aina foorumin alkupäiviin saakka, määrittämättömältä ajanjaksolta. (Hine 2000, 22)

Hinen (2000) mukaan etnografinen menetelmä korostaa tutkijan positiota osana tarkasteltavaa ryhmää, kuten myös hänen osallistumistaan ryhmässä käytäviin keskusteluihin ja kommunikaatioon yleensä. Internetissä tapahtuva etnografinen tutkimusote ei vaadi tutkijaa matkustamaan paikan päälle tarkastellakseen yhteisön toimintaa toisin kuin perinteisessä etnografiassa (Hine 2000, 45). Eskola ja Suoranta (1998) puolestaan kuvaavat etnografiaa havainnoinnin muodoksi, joka tapahtuu kauttaaltaan sosiaalisen todellisuuden luonnollisissa olosuhteissa.

Hine (2000) ilmaisee etnografisesta tutkimuksesta myös sen vaihtoehdon, että vaikka tutkimusmenetelmään yleensä kuuluu, että tutkija on osa ryhmän toimintaa, voi hän etenkin Internet-tutkimuksesta puhuttaessa olla myös lurkkija, ryhmän ulkopuolinen tarkkailija. Tosin ulkopuolisena tarkkailijana tutkija ei saa yhtä hyvää käsitystä ryhmän toiminnan todentamisesta kuin aktiivisella osallistumisella: viestien lukemisella, niihin vastaamisella ja keskusteluun osallistumalla (Hine 2000, 23). Aktiivisella osallistumisella tutkija saa todellisen käsityksen siitä, millaista keskusteluryhmien välityksellä tapahtuva tietokonevälitteinen viestintä on.

Tämän tutkimuksen suhteen lienee tarpeellista selvittää, että vaikka tutkija onkin tämän aineiston keräämisen suhteen ensisijaisesti käyttänyt etnografisessa tarkkailussa lurkkimismenetelmää, ei silti voida väittää hänen olleen ainoastaan

ulkopuolinen tarkkailija. Tutkija on lähes ensimmäisiä kyseisen keskustelufoorumin rekisteröityneitä käyttäjiä ja ollut mukana foorumin toiminnassa aina siitä lähtien, myös ylläpitoon ja sisällöntuottamiseen liittyvissä asioissa. Näin ollen ei ole kovin mielekästä ajatella tutkijan olevan ulkopuolinen tarkkailija, vaan paremminkin osa yhteisöä, kuten tutkijan rooli etnografiassa on. Etnografiassa tavoitteena on oppia tarkasteltavan yhteisön kulttuuri, sekä sen ajattelu- ja toimintatavat niin sanotusti sisältäpäin (Eskola & Suoranta 1998, 106). Tutkijan pitkä historia kyseisellä foorumilla onkin siis mahdollistanut hänen pääsytensä käsiksi foorumin tapa- ja muuhun kulttuuriin, eikä vain siihen ulkopuoliseen pintaan, jonka ensi kertaa tai harvoin foorumilla vieraileva, satunnainen surffaaaja näkee. Tämä selittää sen, miksi tutkijan ei voida olettaa olevan foorumilla ainoastaan ulkopuolisen tarkkailijan roolissa.

Se, millä tavoin tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä eroaa perinteisestä etnografiasta, liittyy myös tutkijan rooliin. Tutkija ei ole tutkimusta varten erityisesti pyrkinyt pääsemään sisälle tarkasteltavaan yhteisöön (Eskola & Suoranta 1998, 106), vaan on jo tutkimuksen alkuoletuksena osa yhteisöä, kuten jo aikaisemmin selvennettiin. Yhteisö on siis tutkijalle tuttu. Tutkija ei siis myöskään osallistu yhteisön toimintaan varsinaisesti ainoastaan tutkimuksen velvoittamana, kuten etnografiassa on tapana tehdä. Mikäli näytteen aineistoon on valikoitunut keskusteluketjuja, joissa on tutkijan itsensä kirjoittamia viestejä, se ei ole millään lailla tavoitteellista tai toisaalta vältettyä.

### **3.1.2 Kvalitatiivinen sisällönanalyysi**

Pääasiallinen tässä tutkimuksessa käytettävä menetelmä on kvalitatiivinen sisällönanalyysi, jota sovelletaan aineistonäytteen analysointiin. Neuendorfin (2002) mukaan sisällönanalyysi on tutkimusmetodina sovellettavissa kaikenlaisiin tekstejä käsitteleviin tutkimuksiin. Sitä voidaan käyttää myös kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä, vaikka se soveltuukin käytettäväksi myös määrälliseen tutkimukseen (Sarajärvi & Tuomi 2003, 93). Tiivistetysti voidaan sanoa, että sisällönanalyysillä tarkoitetaan pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti (Sarajärvi & Tuomi 2003, 107).

Sisällönanalyysi soveltuu myös täysin strukturoimattoman aineiston analyysiin. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan aineistosta kuva tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Kuten diskurssi- ja historiallinen analyysi, myös sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, joten tutkimusaineistot saattavat koostua samasta materiaalista. Myös tutkimusongelma saattaa olla samanlainen, ainakin lähes samantyylinen. (Sarajärvi & Tuomi 2003, 105) Sarajärvi ja Tuomi (2003) tarkentavat, että niin sisällönanalyysi kuin diskurssianalyysikin tarkastelevat niitä inhimillisiä merkityksiä, joita laadullisen tutkimuksen historiasta löytyy. Näistä kahdesta näkökulmasta tehdyistä analyyseistä ei heidän mukaansa juurikaan ole tuotettavissa yhteismitallista tietoa, eli niiden tuottamat tiedot eivät ole helposti sovitettavissa yhteen.

Käsitteenä sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa niin sisällönanalyysiä kuin sisällön erittelyäkin. Laadullisen aineiston sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus. Sisällönanalyysi pyrkii järjestämään aineiston tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Sisällönanalyysissä aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto hajotetaan aluksi osiin ja kootaan sekä käsitellään myöhemmin uudelleen, uudella tavalla. (Sarajärvi & Tuomi 2003, 109-110)

Tätä tutkimusta varten ei tutkittavalla foorumilla ole ilmaistu, että keskustelija käytettäisiin tutkimuksellisiin tarkoituksiin. Hinen mukaan tämä lähestymistapa on hieman kyseenalainen ja se muodostaa tutkimukselliselta kannalta eettisen dilemman: Internetissä ilmennettävät identiteetit ovat hänen mukaansa joka tapauksessa siinä määrin todenmukaisia, että tutkittavat henkilöt saattavat kokea tutkijan loukkaavan heidän yksityisyyttään. Toisinaan keskusteluforumien yhteydessä erityisesti foorumeiden käyttäjät korostavat juuri sitä, että jokaisen nimimerkin takana on oikea ihminen. Internet-tutkimuksissa esiintyvät lempinimetkin tulisi peittää tai muuttaa, sillä ne voidaan mieltää yhtäläisiksi oikeiden nimien kanssa. Edellä mainittu menettelytapa käsittelee verkkoidentiteettejä kuin ne olisivat oikeita, eivät vain Internetissä tapahtuvaa keskustelua varten luotuja. (Hine 2000, 23-24)

### **3.2 Tutkimusasetelma**

Tutkimuksen keskiössä oleva www-sivusto on perustettu vuonna 2001 ja sen rekisteröityneiden käyttäjien lukumäärä joulukuussa 2004 oli hieman yli 7400. Tämän uudempia tietoja ei valitettavasti ollut tutkijan saatavilla. Rekisteröitymättömistä käyttäjistä ei pystytä antamaan lukumäärää, mutta todennäköisesti kokonaislukumäärä nousee yli 9000 käyttäjän. (Foorumin ylläpito, 22.5.2005) Keskustelufoorumi on valvottu, eli moderoitu foorumi, jossa toimii muutama, yhdestä kolmeen moderaattoria. Chatissa valvojia on useampia, noin viisi henkilöä, siellä epäasiallista käyttäytymistä, fleimausta, ilmenee useammin. Keskustelufoorumilla kielletty puheenaihe on lähes ainoastaan kielletyistä aineista, dopingista, puhuminen. Samoin on myös päihteistä keskustelemisen laita, nuo kaksi aihealuetta eivät kuulu foorumilla käytävän asiallisen keskustelun piiriin.

Tutkimuksella pyritään saamaan vastaus seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Miten foorumilla esitettävät kysymykset rakentuvat: nouseeko kysymys tyhjästä vai esiintyykö tai muuttuuko se vasta keskustelun myötä? Esitetäänkö keskustelun kuluessa lisäkysymyksiä?
- Millaisia kysymystyyppejä keskusteluketjujen avausviesteinä esiintyy? Mihin kysymystyyppeihin vastaus parhaiten saadaan?
- Miten eri kysymystyyppeihin saadaan vastauksia? Onko vastaus tyydyttävä, saadaanko ylipäätään minkäänlaista vastausta?
- Millaista on kysyjien ja vastaajien välinen dialogi ja onko sitä yleensäkin olemassa?

### **3.3 Tutkimuskohde**

#### **3.3.1 Tutkimuskohteen kuvaus ja valinta**

Tutkimuskohteena oleva www-sivusto sisältää paljon muutakin kuin pelkän keskustelufoorumin, minkä vuoksi sitä voisi kutsua portaaliksi. Portaalilla tarkoitetaan Internetin yhteydessä eräänlaista aloitussivua tai www-porttia muille sivuille ja muihin www-palveluihin. Portaaleja voi olla niin yleisiä kuin tietylle aihealueelle erikoistuneitakin. Suuria, kansainvälisiä yleisiä portaaleja ovat vaikkapa Yahoo, AOL tai MSN. Tarkasteltava www-sivusto on erikoistunut portaaliksi, eli se sisältää informaatiota vain tietyltä aihealueelta. Portaalit voivat sisältää muun muassa linkkejä, uutisia, säätiedot, mahdollisesti sähköpostinkin, keskustelufoorumin sekä

vaikkapa chatin. Suomalaisista yleisistä portaaleista mainittakoon esimerkkinä MTV3:n www-sivusto.

Tutkimuksen keskiössä oleva portaali sisältää foorumin lisäksi muun muassa tieteellisiä ja yleisen tason artikkeleita, liikuntaan ja ravitsemukseen liittyviä laskureita, uutisia edellä mainituilta alueilta, chat-toiminnon sekä linkkikirjaston. Pääasiassa se on kuitenkin rakentunut keskustelufoorumin ympärille, josta koko portaali on alun perin käynnistynyt ja laajentunut vasta myöhemmin muille poluille. Keskustelufoorumi on portaalin aktiivisin osa-alue. Portaali onkin aihepiiriltään ensisijaisesti liikuntaan, ravitsemukseen ja terveelliseen elämäntapaan suuntautunut. Sivuston filosofian mukaan tutkimuksen kohteena oleva portaali: ”Edistää elämäntapaa, jonka tavoitteena on henkilökohtaisen hyvinvoinnin lisääminen - elää terveenä, pitkään ja ennen kaikkea täyteläistä elämää. Tämä säännöllisestä fyysisestä harjoittelusta ja oikeasta ravinnosta koostuva elämäntapa muokkaa kehoa ja mieltä ja sitä kautta vaikuttaa positiivisesti koko elämään.”

Pystyäkseen lukemaan keskustelufoorumia, käyttäjän ei tarvitse rekisteröityä palvelun käyttäjäksi. Halutessaan osallistua käytävään keskusteluun, rekisteröityminen on kuitenkin välttämätöntä. Käyttäjät eivät näe toistensa sähköpostiosoitteita, joten he eivät voi vastata toisilleen kysymyksiin yksityisesti, toisin kuin Savolaisen ja Bermanin keskusteluryhmätutkimusten aineistoissa. Ainoa tapa kommunikoida toisille henkilöille on siis osallistua keskusteluun. Käyttäjät valitsevat rekisteröitymisen yhteydessä itselleen nimimerkin ja voivat halutessaan lisätä omiin tietoihinsa syntymävuoden, harrastukset ja asuinpaikkakunnan. Nämä tiedot näkyvät muille foorumin lukijoille, minkä lisäksi käyttäjästä näkyy hänen niin halutessaan graafinen kuva, avatar. Avatar tarkoittaa kuvaketta, joka näkyy viestin lähettäjän henkilötiedoissa tai jokaisen hänen lähettämänsä viestin yhteydessä. Tarkasteltavalla keskustelufoorumilla avatar-kuvien muokkaamismahdollisuudet ovat hyvin rajalliset, muokkaaminen rajoittuu lähinnä hiusmallin ja vaatetuksen muuttamiseen. Suurimmalla osalla foorumeista avatar-kuvaksi voi liittää vaikkapa valokuvan tai jonkin animaation. Avatar on siis yleensä keskustelufoorumeista puhuttaessa käyttäjän täysin muokattavissa ja rajoittuu ainoastaan kuvan tiedostokokoon. Sen funktiona on antaa käyttäjälle mahdollisuus personoida oma foorumilla esiintyvä nimimerkinsä kuvailmaisua apuna käyttäen. Tarkasteltavan foorumin avatar on



ulkonäöltään graafinen esitys ihmisestä. Tarkasteltavalla foorumilla on sukupuolesta riippuen päätyypiltään kahdenlaisia kuvia, naisen tai miehen näköisiä. Alla olevassa kuvassa kaksi esimerkkiä.

**Kuva 1 Kaksi esimerkkiä tarkasteltavan foorumin avatar-kuvista**



Tämä keskustelufoorumi valittiin tutkimuskohteeksi pääasiassa sen vuoksi, että kohde on entuudestaan tuttu ja tutkija on seurannut foorumia aina sen perustamisesta saakka, lähinnä aihepiirin kiinnostavuuden ja oman innostuneisuuden vuoksi. Tutkimuksella pyrittiin siis jollain tavoin yhdistämään niin sanotusti huvi ja hyöty. Tarkasteluun valittiin vain yksi aihepiiriin kuuluva keskustelufoorumi, vaikka alkuperäisenä ajatuksena olikin vertailla kahta saman aihepiirin foorumia keskenään. Tämä idea hylättiin kuitenkin sen vuoksi, että epäilyksenä oli tutkimuksen paisuminen ja tarkastelun hankaloituminen liiallisen aineistomäärän takia. Lisäksi toinen tutkittavista foorumeista olisi ollut huomattavasti suurempi ja aktiivisempi sekä enemmän lihaskuntoharjoitteluun suuntautunut kuin nyt tutkimuksen keskipisteenä oleva foorumi.

### 3.3.2 Aineistonäytteen ja keskustelijoiden kuvaus

Tarkasteltavaksi valittiin keskusteluketjuja neljältä eri aihealueelta. Tarkasteltavalla keskustelufoorumilla näitä aihealueita on yhteensä 11. Aihealueet vaihtelevat pääsääntöisesti eri liikuntamuodosta toiseen, esimerkkeinä aihealueista mainittakoon kamppailulajit, kehonrakennus sekä yleinen keskustelu, jossa sana on vapaa mille tahansa keskustelunaiheelle. Tarkasteluun on valittu neljä aihealuetta: harjoittelu, kauneus ja terveys, ravinto sekä urheiluvälineet. Alun pitäen oli tarkoituksena ottaa mukaan myös yleinen keskustelu. Koska tutkimus haluttiin kohdistaa erityisesti foorumin edustamaan aihepiiriin, ei yleinen keskustelu palvelisi tätä tarkoitusta välttämättä kovinkaan hyvin keskustelunaiheiden moninaisuuden ja värikyyden vuoksi.

Aineistonäyte sisältää yhteensä 30 keskusteluketjua, jotka sisältävät yhteensä 420 viestiä. Keskimäärin yksi keskusteluketju sisältää siis 14 viestiä. Savolaisen (2001) tutkimuksessa yhden keskusteluketjun keskimääräinen viestimäärä oli noin 9 viestiä. Kuitenkaan ei välttämättä ole relevanttia vertailla näitä kahta lukua keskenään, sillä Savolaisen tutkimuksen aineisto oli tietyltä ajanjaksolta, kun taas käsillä olevassa tutkimuksessa aineistonäyte oli valikoitu. Lisäksi Savolaisen tarkastelussa oli keskusteluryhmä, ei –foorumi. Tutkimuksen keskusteluketjujen avausviestit on kirjoitettu aikavälillä 17.2.2002 – 15.12.2004. Aineistonäyte on pyritty valitsemaan siten, että se ei sisällä kaikkein vanhimpia keskusteluketjuja, muttei toisaalta kaikkein uusimpiakaan vuoden 2005 puolelta. Aineistovalinta on siis pyritty suorittamaan keskustelufoorumien tämänhetkisen historian keskivaiheilta. Kaikki esitetyt lainaukset keskusteluista on liitetty tutkimukseen niiden alkuperäisessä muodossa ja kieliasussa. Mahdollisia kielioppivirheitä ei siis ole korjattu.

Enimmillään viestejä oli yhtä keskusteluketjua kohden 33 ja vähimmillään 2. Keskustelufoorumikulttuurissa on tavallista, että aina aloitusviestiin ei saada vastauksia. Koska tämän tutkimuksen aineistonäytettä ei ole valittu täysin satunnaisesti, tarkasteltava aineisto ei sisällä yhtään tällaista monologiketjua. Keskusteluketjuja ei myöskään valittu puhtaasti tietyltä ajanjaksolta, sillä aineistonäytteen haluttiin olevan mahdollisimman kattava. Lisäksi foorumilla on ollut yleisenä puheenaiheena silloinen viimeaikaisen keskustelun tason lasku. Myös tämän vuoksi haluttiin varmistaa, että näytteen keskustelut vastaavat niin kutsuttua normaalitasoa mahdollisimman hyvin.

Keskusteluihin osallistui yhteensä 160 eri keskustelijaa. Keskustelijoiden sukupuoli on määriteltävissä lähes ainoastaan avatar-kuvan perusteella, joka siis esittää joko naista tai miestä. Keskustelijat rekisteröityvät foorumille nimimerkeillä, joista ei aina voi päätellä sukupuolta, esimerkiksi ”vherva”. Toisaalta taas nimimerkin ”mikko” voidaan olettaa ilmaisevan melkoisen selkeästi käyttäjän sukupuolen. 11% aineistonäytteen keskustelijoista ei ollut liittännyt profiiliinsa lainkaan avatarta, mikä siis teki sukupuolen määrittämisestä toisinaan hyvin haastavaa, sillä suunnistaminen tapahtui tällaisessa tapauksessa pelkän nimimerkin perusteella. Avatar-kuvan perusteella 46% keskustelijoista oli naisia ja 43% miehiä. Savolaisen (2000) tuloksiin

verrattuna tämä sukupuoli jakauma on varsin erilainen. Hänen tutkimuksessaan miesten ylivoima oli huomattava: 68% keskustelijoista oli miehiä, ainoastaan 8% naisia. Savolaisen tutkimuksessa keskustelijoista 24% oli sellaisia, joiden sukupuolta ei pystytty määrittämään. Keskusteluista lainatuissa tekstipätkissä saattaa esiintyä keskustelijoiden nimimerkkejä. Niitä ei ole tarkoituksenmukaisesti pyritty saamaan tutkimukseen mukaan, muttei toisaalta poistettukaan.

Sukupuolijakaumasta puhuttaessa on kuitenkin huomioitava, että kuten jo mainittiin, sukupuolen määrittäminen tapahtui tutkimuksessa ainoastaan keskustelijoiden lisäämän avatar-kuvan perusteella. Näin ollen sukupuoli jakauma ei välttämättä ole absoluuttinen totuus. Sukupuolijakaumaa ei siis voida pitää täysin luotettavana, vaan ainoastaan suuntaa antavana. On aina olemassa mahdollisuus, että keskustelija on valinnut itselleen joko tarkoituksenmukaisesti tai vahingossa väärää sukupuolta esittävän avatar-kuvan. Mikäli nimimerkki on yhtä epämääräisesti sukupuolta ilmaiseva kuin esimerkiksi ”meikkis”, ei sitäkään voida pitää luotettavana sukupuolen määrittäjänä avatar-kuvasta huolimatta.

## 4 Foorumin tiedonhankinta ja keskusteluiden dialogi

### 4.1 Kysymysten rakentuminen keskustelufoorumilla

Pyrkimyksenä oli siis tarkastella sitä, miten kysymysten esittäminen keskustelufoorumilla rakentuu: Esitetäänkö kysymys aina heti ensimmäisessä viestissä? Esitetäänkö keskustelun kuluessa lisäkysymyksiä? Entä muotoutuuko keskustelun aihepiiri huomattavan erilaiseksi keskustelun ja lisäkysymysten myötä, kuin mitä se alun perin oli? Tällä tarkoitetaan sitä, että keskustelu poikkeaa vanhetessaan täysin siitä, mitä alkuperäinen kysymys koski. Analysoitavia keskusteluketjuja oli siis neljältä eri foorumin osa-alueelta, yhteensä 30 kappaletta. Keskusteluketjuissa oli siis viestejä yhteensä 420 kappaletta.

Foorumilla esitetyt kysymykset eivät välttämättä ole kyllä- tai ei-vastausten puitteissa pyöriä asioita. Osa esitetyistä kysymyksistä perustuu kokemuksiin, mielipiteisiin tai tarpeeseen selvittää, miten joku seikka toimii tai mitä hyötyä siitä on jonkin asian kannalta. Toki mukaan mahtuu myös sellaisia kysymyksiä, joihin vastaukseksi riittää ainoastaan kyllä tai ei.

Esioletuksena ennen analyysin aloittamista oli, että suurin osa ketjujen kysymyksistä esiintyy ensimmäisessä viestissä, eikä suinkaan vasta myöhemmin keskustelun vanhetessa. Tämä oletus nojautui varmaankin siihen perinteiseen mielikuvaan, että keskustelufoorumeilla keskustelun riittää synnyttämään kahden ihmisen välinen viestinvaihto, jossa toinen kysyy tiettyä asiaa, ja toinen henkilö vastaa. Esioletuksena oli siis perinteinen, hyvin yksinkertainen ajatus keskustelufoorumien käyttämisestä lähestulkoon pelkästään praktisen tiedon hankintaan. Esioletus perustui tutkijan omiin kokemuksiin kyseisen keskustelufoorumien käytöstä ja lukemisesta, sekä tavallaan jonkinlaiseen kärjistyykseen, joka tällä tutkimuksella on tarkoitus pyrkiä kumoamaan.

Taulukosta 1 käy ilmi niin avaus- kuin jatkokysymysten rakentuminen keskusteluketjuissa:

**Taulukko 1 Kysymysten jakaantuminen avaus- ja jatkokysymysten välillä**

Kysyjä	Viestien määrä	Avauskysymysten määrä	Jatkokysymysten määrä		Kysymykset yhteensä
			Avaukseen liittyvät	Avaukseen liittymättömät	
Ketjun avaaja	75	30	5	5	40
Muu	347	0	16	46	62
Yhteensä	420	30	21	51	102

Kuten taulukko 1 osoittaa, kaikki keskusteluketjujen avausviestit sisälsivät kysymyksen. Näistä tapauksista kahdessa kysymys oli hieman puutteellisesti muotoiltu, mutta viesteistä käy kuitenkin selkeästi ilmi, että tarkoituksena todellakin on esittää muille keskustelijoille kysymys. Koko aineistonäytteessä keskusteluketjuja oli siis yhteensä 30. Esioletuksen osoittaa vääräksi se, että keskustelun kuluessa jatkokysymyksiä esitettiin huomattavasti avauskysymyksiä enemmän ja suurin osa niistä oli muiden kuin avaajan itsensä esittämiä. Ketjujen avauskysymysten kirjoittajat esittivät lisäksi kaikissa keskusteluketjuissa yhteensä 10 jatkokysymystä, kun taas muiden esittämien kysymysten määrä nousi 62:een. Yhteensä keskusteluketjuissa kirjoitettiin 420 viestiä, joista 18% (75 kappaletta) on ketjun avaajan kirjoittamia. Muiden kuin avaajan kirjoittamia viestejä on kaikista kirjoitetuista viesteistä 83% (347 kappaletta).

Keskusteluketjut, joissa kysymyksen sisälsi vain ketjun avausviesti, olivat hyvin usein kysymyksiä, joihin vastaukseksi riittää vain joko kyllä tai ei, tai sitten niissä kysyttiin jotakin hyvin eksaktia tietoa, kuten esimerkiksi hintatietoa tai vaikkapa yhteystietoja:

*"Mitä maksaapi hyvä digit. talousvaaka Suomessa?"*

*"Pääseekö Helsingissä missään treenaamaan ohjatusti permantoa ja telinevoimistelua?"*

Kysymyksistä suurin osa esitettiin siis vasta keskustelun kuluessa, ehkä ketjussa tapahtuneen aiemman keskustelun innoittamana. Jatkokysymyksiä esitettiin kokonaisuudessaan 72 kappaletta eri keskusteluketjuissa. Vaikka keskustelun edetessä

olisi kysytty jatkokysymyksiä, on samassa keskustelussa myöhemmin saatettu muuttaa aihepiiriä täysin alkuperäisestä poikkeavaksi. Jatkokysymyksillä haettiin useimmiten tarkennusta alkuperäiseen kysymykseen. Myös mielipiteitä ja kokemuksia kyseltiin ahkerasti, kuten seuraavassa:

Alkuperäinen kysymys:

*”Kertokaa siis kokeneemmat voisinko saada kauniin kuparinruskean ihon itseruskettavalla voiteella? Kuinka usein voidetta pitää levittää ja töhrikö se vaatteita tai lakanoita? Entä minkä merkin voide on mielestänne laadukas ja mistä sen hankitte?”*

Esimerkkejä jatkokysymyksistä:

*”Kuka tietää mitä mönjää nuo fitnessstypyt käyttää kilpailussa?”*

*”Miten ihmeessä te saatte ne tökötit ilman läiskä ongelmapaikkoihin, esim. korvien, käsien ja jalkaterien ympäristöön?”*

*”Onko toi siis sellaista joka lähtee pesemällä pois?”*

Kyseisessä ketjussa oli yhteensä 31 viestiä, uusia kysymyksiä ensimmäisen kysymysviestin jälkeen esitettiin 11 viestissä. Kyseisessä ketjussa oli kysytty jatkokysymyksiä ehkä runsaammin kuin missään muussa ketjussa. Keskusteluketju oli myös yksi tutkimusnäytteen pisimmistä ketjuista.

Ensimmäisen jatkokysymyksen olisi ehkä voinut tulkita myös jollain tasolla eri aihepiiriä koskevaksi, koska kysymys alkaa jo käsitellä eri aihealuetta kuin alkuperäinen kysymys. Kuitenkaan se ei tutkijan mielestä ollut yhtä selkeä esimerkkitapaus kuin muutamat muut näytteen viesteistä, sillä kysymys liittyi kuitenkin melko selkeästi alkuperäiseen aihealueeseen. Purkkirusketusta etsiville keskustelijoille olisi saattanut olla hyvinkin hyödyllistä tietää, minkälaista rusketusvoidetta fitnesskilpailijat käyttävät. Kaikesta huolimatta tähän kysymykseen ei saatu yhtään vastausta, eli muut keskustelijat eivät ehkä motivoituneet pohtimaan sen kummemmin muita kuin keskusteluhetkellä itseä hyödyttäviä, tavallisia rusketusvoiteita. Lienee myös mahdollista, että kukaan ei vain tiennyt kilpailuissa käytettävistä tuotteista mitään, eikä täten vaivautunut vastaamaan.

Yhdessätoista keskusteluketjussa keskustelun aihepiiri ajautui melko radikaalisti sivuun alkuperäisestä. Syynä saattoi olla muun muassa se, että keskustelun edetessä

oli ilmennyt jotakuta kiinnostava asia, josta syntynyt assosiaatio oli muotoiltu kysymyksen muotoon:

Alkuperäinen kysymys:

*”Pitääkö paikkansa että kun tekee lyhyitä sarjoja maksimipainoilla lihakset muodostuvat eri tavalla, ilmeisesti niin että vain ”päälihakset” alkavat kasvaa kun taas tekemällä pitkiä sarjoja kevyemmillä painoilla lihakset kasva myös mutta kasvu on tasaisempaa kaikissa lihaksissa ja tuloksena - harmoninen kroppa?”*

Myöhemmin ketjussa esitetty kysymys:

*”Jaa, onko tosiaan fakta, että huipputasolla 100m uinti on enemmän tekniikkalaji kuin 100m juoksu? Eikös huippu-uimareiden keski-ikä ole matalampi kuin juoksijoiden? Katoaako se tekniikka siis iän myötä?”*

Keskustelu alkoi siis voimaharjoittelusta ja siitä, miten muokata kehoa erinäköiseksi, erityyppisillä fyysisillä harjoitteilla. Ketjun loppupuolella kuitenkin alettiin kyseenalaista huippu-uimareiden uintimäärien tarpeellisuutta ja juoksijoiden harjoituskilometrejä. Kun verrataan alkuperäistä aihealuetta ja lähestulkoon viimeiseksi esitettyä kysymystä on helppo huomata, että aihepiiri on muuttunut todella radikaalisti alkuperäisestä kysymyksestä aivan toiseen. Uusi, alkuperäiseen aiheeseen kuulumaton kysymys esitettiin, sillä koko keskustelu lähti virtaamaan uusille uomille sen jälkeen, kun alkuperäinen, kommentoijien mielestä ilmeisesti huvittavahko kysymys innosti vilkkaaseen keskusteluun sekä esittämään asiasta kyseenalaistuksia.

Eräässä toisessa keskustelussa käy hyvin ilmi se, että keskustelun edetessä (tässä tapauksessa) alkuperäisen kysymyksen esittäjälle tulee mieleen aihepiiriä sivuava kysymys, joka ei kuitenkaan suoranaisesti liity alkuperäiseen kysymykseen:

Alkuperäinen kysymys:

*”Katselletteko tosiaan muiden salillakävijöiden vaatteita ja kampeita? Itse en ole asiaan edes koskaan kiinnittänyt huomiota, ennenkuin nyt kun asia tuli puheeksi. Eikä se minusta nyt miltään muotihuoneelta näyttänyt. Mikä sitten on liian hienoa? Sointuvat värät vai joku merkki?”*

Myöhemmin esitetty kysymys:

*”Slash viittasi oivallisesti asiaan, jota mun onkin pitänyt tiedustella jo aiemmin. -- Millaiset olisivat oikeaoppiset salikengät? Myydäänkö sellaisia erikseen?”*

Alkuperäisen kysyjän kommentista siis selviää, että hänen tiedontarpeensa heräsi sillä hetkellä, kun keskusteluun osallistunut henkilö viittasi ehkä tarkoittamattaan asiaan, joka alkuperäistä kysyjää oli mietityttänyt jo aikaisemmin. Hän vain ei ollut vielä joko ennättänyt tai onnistunut muotoilemaan omaa tiedontarvettaan kysymyksen muotoon, joka kuitenkin kristallisoitui keskusteluketjua seuraamalla.

Kahdessa keskusteluketjussa aloitusviesti ei sisältänyt suoranaista kysymystä tai kysymyksenasettelu oli hieman puutteellista, mutta viestit laskettiin kuitenkin kysymyksiksi. Kummassakin avausviestissä siis viitattiin siihen, että kyseessä on asia, josta halutaan kysellä lisätietoa ja sitä oli myöskin muilta keskustelijoilta saatu. Ensimmäisestä viestistä puuttui yleisin kysymyksen ilmaisija, eli kysymysmerkki, mikä voi toki olla silkka vahinko. Lauseen rakenne ei myöskään vastaa perinteistä kysymyslausetta. Toisessa viestissä haluttiin tietyistä lenkkikengistä kokemuksia, mutta asiaa ei tässäkään tapauksessa ilmaistu suoranaisesti kysymyksen muodossa. Molempiin viesteihin oli kuitenkin saatu halutunkaltaisia vastauksia puutteellisesta kysymyksenmuotoilusta huolimatta.

Seuraavassa molemmat keskustelunavaukset:

*”Innostuin huutamaan itselleni ”pösön” poliisien huutokaupasta ja kiinnostaisi tietää mistä löytäisin ko. tuotteen hintatietoja tai jotain. Olisi kiva tietää teinkä hyvätkin kaupat vai toisinpäin:(”*

*”Tulipa ostettua alennuksella 160€->90€ tämä Brooks'n lippulaiva, joka on testeissä pärjännyt hyvin. Jos kokemuksia tästä tai mallin aiemmasta versiosta, kertokaapa. Itsellä jalat niin romuna, ettei objektiivista arviota pysty tekemään.”*

## **4.2 Praktisen vai orientoivan tiedon hankintaa?**

Esioletuksen mukaisesti aluksi siis oletettiin, että suurin osa keskusteluketjujen kysymyksistä esitetään vain niiden alussa, ensimmäisessä viestissä, eikä sen jälkeen, keskustelun kuluessa. Kuten taulukosta 1 voidaan todeta, suurin osa kysymyksistä esitetään kuitenkin keskustelun kuluessa, mikä tuli jo aikaisemminkin todettua. Tähän syyksi arveltiin jo aikaisemmin käytyä keskustelua ja sen antamaa innostusta. Toisaalta on myös huomattava keskusteluista esitetty sitaatti siitä, että kun eräs keskustelija nosti esiin tietynkaltaisen aiheen salikengistä, se sai alkuperäisen kysyjän



esittämään asiasta lisäkysymyksen, mikä johti keskustelun uusille raiteille. Lisäkysymyksen esittäjä siis Savolaisen (1995) mukaisesti reagoi informaatioon sitä mukaa, kun sitä välittyi eri lähteistä. Tässä tapauksessa silloin, kun toinen keskustelija viittaa kommentissaan asiaan, joka on askarruttanut lisäkysymyksen esittäjää alitajuisesti jo aikaisemmin. Tällöin tiedontarve oivalletaan vasta sillä hetkellä, kun siihen saadaan ärsyke ulkopuolelta.

Voidaan ajatella, että praktisen tiedon hankintaan viittaavat ensisijaisesti ne kysymykset, jotka on esitetty keskusteluketjun aluksi ja joita varten on ylipäättään aloitettu oma keskusteluketju. Kuten taulukosta 1 voidaan todeta, on avauskysymysten määrä aineistossa yhteensä 28 kappaletta. Toki voidaan ajatella myös niin, että avajaan esittämät, aiheeseen liittyvät jatkokysymykset ovat niin ikään praktisen tiedon hankintaan liittyviä, sillä avaja jatkaa tietämyksensä syventämistä aiheeseen liittyen jatkokysymysten muodossa. Sen sijaan, kun avaja esittää jatkokysymyksen muusta aiheesta kuin mistä avauskysymys oli, lienee kyse orientoivan tiedon hankinnasta. Sama pätee muiden kuin ketjun avajaan esittämiin, aiheeseen liittyviin ja / tai liittymättömiin kysymyksiin: myös niissä lienee kyse orientoivan tiedon hankinnasta.

Tämän aineistonäytteen perusteella voidaan siis todeta, että keskustelufoorumien käyttäminen praktisen tiedon hankintaan on vähäisempää kuin orientoivan tiedon hankintaan. Aineistonäytteessä esitettiin avaukseen liittyviä jatkokysymyksiä yhteensä 21 kappaletta, joista 23% (5 kappaletta) on avajaan esittämiä. Sen sijaan avaukseen liittymättömiä kysymyksiä esitettiin 51 kappaletta. Keskusteluketjun vanhetessa esitetyt kysymykset viittaavat siis orientoivan tiedon hankintaan. Voidaankin näin ollen ajatella, että kysymyksen esittäjä ei ehkä ole aikaisemmin tunnistanut piilevää tiedontarvettaan. Kun keskustelussa nousee esiin asia, joka syystä tai toisesta herättää keskustelijan mielenkiinnon tai luo assosiaation hänen piilevään tiedontarpeeseensa, esitetään kysymys.

Toinen vaihtoehto kysymyksen esittämiselle on se, että henkilö on seurannut foorumin tapahtumia lurkkimalla, eli vain lukemalla viestejä, ei kirjoittamalla niitä. Tätä rutinoitunutta lurkkimista voidaan pitää Savolaisen (1995) määritelmän mukaan orientoivan tiedon hankintana. Keskustelussa nousee esiin asia, joka herättää hänen

mielenkiintonsa. Kun kukaan muu keskustelija ei esitä asiasta kysymyksiä tai asiaan ei palata, muotoilee asiasta kiinnostunut lurkkija keskusteluketjun jatkoksi häntä askarruttavan kysymyksen. Kysymyksen esittäjä on ehkä tunnistanut tiedontarpeensa, mutta odottanut sopivaa hetkeä kysymyksen esittämiselle. Kun sitten keskustelu ajautuu häntä kiinnostavalle aihealueelle, rohkaisee passiivinen keskustelija mielensä ja esittää kysymyksen.

Kysymysten kokonaismäärä kaikista viesteistä on siis 15% (64 kappaletta). Määrä on jonkin verran suurempi kuin Savolaisen (2001) tutkimusaineistossa, jossa kysymysten määrä kaikista viesteistä oli noin 10%. Savolainen piti määrää merkittävän suurena, sillä hänen tarkastelemaansa kuluttaja-asioihin perehtynyt keskusteluryhmä on hyvin otollinen foorumi kysymysten esittämiselle. Tämän syyksi Savolainen esittää sen, että kuluttaja-asioilla on tapana aiheuttaa hämmennystä. Sama pätee jopa suuremmassa määrin myös tarkasteltavaan keskustelufoorumitutkimukseen, sillä kuten jo todettiin, ainoastaan kahden keskusteluketjun aloitusviestissä ei esitetty suoranaista kysymystä. On kuitenkin jälleen kerran muistettava, että Savolaisen tutkimuksessa aineistonäyte on valittu tietyltä ajanjaksolta, kun taas tämän tutkimuksen suhteen näyte on valikoitu koko tarjolla olevan aineiston pohjalta, eikä siis rajattu koskemaan tiukasti vain tiettyä ajanjaksoa.

### ***4.3 Kysymystyyppittelyä avausviestien perusteella***

Tutkimusaineiston keskusteluissa esitettävät kysymykset on mahdollista jaotella eri tavoin. Kysymykset voitaisiin jaotella kokonaisuudessaan, millä tarkoitetaan tässä tapauksessa kaikkia aineiston kysymyksiä yhteismäärällisesti. Tarkasteltava aineisto sisältää yhteensä 102 kysymystä. Tähän on laskettu mukaan sellaiset viestit, jotka sisältävät ainakin yhden kysymyksen. Kysymystyyppien analyysi päätettiin kuitenkin rajata koskemaan ainoastaan keskusteluketjun avausviestejä. Tämä sen vuoksi, että kysymystyyppien on tällä tavoin yksinkertaisempaa etsiä vastineita eri vastaustyypeistä, mikä muutoin olisi jossain määrin jopa mahdotonta. Keskusteluilla kun on tapana rönsyillä tai lähteä täysin eri uomille ketjun aloitusviestiin nähden. Kysymysten rakentumisen tarkastelussa oli päälähtökohtana tarkoitus lähteä liikkeelle keskusteluketjun alusta ja tutkia vasta tarkentavana näkökulmana sitä, esitetäänkö keskustelun kuluessa jatkokysymyksiä. Tämän vuoksi on tutkijan mielestä perusteltua

tarkastella kysymystyyppien yhteydessä myöskin ainoastaan keskusteluketjun aloittavia viestejä.

Kysymykset on jaettu kahteen kategoriaan

1. faktoihin perustuvat kysymykset
2. mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuvat kysymykset.

Eri kysymystyyppien jakautumista tarkasteltiin jossain määrin myös jatkokysymysten osalta. Keskusteluketjujen kuluessa estetyt jatkokysymykset luokiteltiin edellä mainitun jaon mukaisesti sekä tarkasteltiin sitä, liittyvätkö jatkokysymykset avauskysymykseen vai eivät. Tulokset käyvät ilmi alla olevasta taulukosta.

**Taulukko 2 Avaus- ja jatkokysymysten jakaantuminen kysymystyyppittäin**

Kysymystyyppi	Avauskysymykset		Jatkokysymykset			
			Avaukseen liittyvät		Avaukseen liittymättömät	
	Määrä (kpl)	%	Määrä (kpl)	%	Määrä (kpl)	%
Fakta	17	57%	17	81%	37	73%
Mielipide	13	43%	4	19%	14	27%
Yhteensä	30	100%	21	100%	51	100%

Keskusteluketjujen avauskysymysten osalta yli puolet, eli 57% on faktakysymyksiä ja 43% mielipidekysymyksiä. Ero näiden kahden kategorian välillä ei siis ole kovinkaan merkittävä. Kuitenkin verrattuna avaukseen liittyviin ja liittymättömiin jatkokysymyksiin ero onkin huomattavasti merkittävämpi. Avaukseen liittyvistä jatkokysymyksistä 81% oli faktakysymyksiä ja 19% mielipidekysymyksiä. Avaukseen liittymättömissä jatkokysymyksissä fakta- ja mielipidekysymysten ero oli hieman tasaisempi: faktakysymyksiä oli 73% ja mielipidekysymyksiä 27%.

Kysymyksiä esitetään foorumilla hyvin laaja-alaisesti, mikä johtunee foorumin luonteesta. Terveelliseen elämäntapaan kuuluu hyvin monta osatekijää, ja kun vielä eri liikuntamuotoja on kasattu omille osa-alueilleen, on mahdotonta rajata kysymyksiä

koskemaan vain tiettyä aihepiiriä. Tarkastelussa olevilta neljältä osa-alueelta on jokaiselta esitetty aloitusviestien kysymyksiä tasapuolisesti, mikään alue ei siis nouse merkittävästi aktiivisemmaksi kuin toinen.

#### **4.3.1 Faktoihin perustuvat kysymykset**

Suurin osa, eli 57% (17 kappaletta) keskusteluketjujen avausviesteistä kuului kysymystyyppiltään faktoihin perustuviin kysymyksiin. Faktoihin perustuvat kysymykset ovat luonteeltaan kysymyksiä, joilla haetaan tietoa tietystä aiheesta faktapohjaisesti. Faktoihin perustuvilla kysymyksillä ei siis pyritä etsimään kokemus- tai mielipidepohjaista tietoa, vaan enemmänkin kysymyksiä voisi kuvata oikein- väärin- tai kyllä-ei-tyyppisiksi. Seuraavassa muutama esimerkki faktoihin perustuvista kysymyksistä:

*”Ja mistä polvien naksuminen johtuu?”*

*”Onko kunnan kohoaminen ainoa selitys laskeneelle keskisykkeelle juoksulenkkien aikana?”*

*”Pääseekö Helsingissä missään treenaamaan ohjatusti permantoa ja telinevoimistelua?”*

*”Eli suuri kysymys on, mitä eroa on kylmäpuristetulla ja neitopuristetulla rypsiöljyllä? Siis onko neitopuristetussa tallessa kaikki samat ainesosat kuin kylmäpuristetussakin? Mitä öljyä pitäisi paistamisessa käyttää?”*

Tyypillisesti käytettyjä kysymyssanoja faktakysymysten yhteydessä ovat muun muassa mitä, mistä, -ko / -kö -päätteet, kuinka, miten, millainen. Kysymykset saattavat koskea jotain liikkumista vaikeuttavaa vammaa (polvien naksuminen), fysiologisia faktoja (miten kunto kohoaa), jonkin harjoittelupaikan yhteystietoja tai tarkempaa tietoa jonkun lajin harrastamisesta (telinevoimistelu Helsingissä) tai esimerkiksi ravitsemuksellisia faktoja (öljyjen ero). Faktoihin perustuvilla kysymyksillä pyritään löytämään tietoa sanan varsinaisessa merkityksessä. Melko moni keskustelija saattaa todella olettaa saavansa foorumilla esittämiinsä kysymyksiin eksaktia tietoa. Keskustelufoorumeista ja tiedonhankinnasta niiden välityksellä tulee huomioida se, että tällöin puhutaan todellakin vapaaehtoisesta tiedonhankinnasta, joka useimmille foorumia seuraaville on orientoivan tiedon hankintaa. Täten he lukevat foorumia siitä syystä, että se on päivittäinen tapa pysyä selvillä heitä kiinnostavan aihealueen keskustelusta.

Se, että kysyjä saattaa olettaa faktakysymyksellään saavansa kysymykseensä tarkan, faktuaalisen vastauksen, on mielenkiintoinen ilmiö tarkasteltavaksi. Kysyjä on ehkä oletuksellaan johtanut itseään harhaan. Keskustelijat eivät välttämättä ole alan ammattilaisia, joilla on hallussaan viimeisin tutkimustieto. Usein kysymyksistä heijastuu se, että kysyjä olettaa saavansa foorumilta yhtä luotettavan vastauksen kuin mitä hän saisi lääkärin vastaanotolta:

*”Onko mahdollista imettää jos on silikoonit? millainen toimenpide? onko siitä lapselle haittaa, vaikka laittaisikin ne jotkut ns. koheesi geeli implantit joiden ei pitäisi vuotaa?”*

Edellinen viesti sisältää kysymyksiä, joista on hyvin vaikea odottaa kovin asiantuntevaa vastausta, ellei vastaaja ole lääketieteen ammattilainen, mikä ei muulla kuin lääketieteellisellä keskustelufoorumilla välttämättä ole kovin yleistä. Toki keskustelijoiden joukossa saattaa olla eri alojen ammattilaisia, mutta sen varaan ei välttämättä kannattaisi laskea.

#### **4.3.2 Mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuvat kysymykset**

43% (13 kappaletta) esitetyistä keskusteluiden aloituskysymyksistä oli mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuvia. Toisin kuin faktakysymyksissä, mielipide- ja kokemuspohjaisilla kysymyksillä kysyjä haluaa kartoittaa muiden keskustelijoiden mielipiteitä tai kokemuksia häntä kiinnostavista asioista. Mielipidekysymyksillä ei haeta yhtä eksaktia tietoa kuin faktapohjaisilla kysymyksillä, sillä kysymisen tarkoituksena on saada muiden keskustelijoiden varmistusta tai kokemuksia kysyjää askarruttaviin seikkoihin:

*”onko kukaan käyttänyt Cliniquen ihonhoitotuotteita?kokemuksia!”*

*”Katselletteko tosiaan muiden salillakävijöiden vaatteita ja kampeita?”*

*”Kovettumat kämmenissä, mistä apu? Onko kellään kokemuksia/neuvoja?”*

*”Jos kokemuksia tästä tai mallin aiemmasta versiosta, kertokaapa. Itsellä jalat niin romuna, ettei objektiivista arviota pysty tekemään.”*

*”Löytyykö sellaista, johon mahtuu läppäri, läjä paperitavaraa, kengät ja siviilivaatteet, ja jonka kanssa tuolla lastilla voi ainakin viitteellisesti hölkätä ilman että reppu hölskyy ja heiluu aivan hillittömästi?”*

Kaksi viimeistä kysymystä ovat muodoltaan hyvin eri tyyppisiä kuin kolme aiempaa. Viimeisen kysymyksen voisi toisaalta yhdistää jopa faktoihin perustuviin

kysymyksiin, mutta lukuisten vaatimusten luettelemisen jälkeen voidaan olettaa, että kysyjä on kiinnostunut muiden keskustelijoiden kokemuksista halutunkaltaisten reppujen suhteen. Usein tämän kategorian kysymyksenasettelussa ilmaistaan jo lause ”onko kenelläkään kokemuksia?” tai ”mitä mieltä olette?”. Vaihtoehtoisesti sama lause ilmaistaan kysymyksen lopuksi. Etenkin naispuolisten keskustelijoiden mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuvissa kysymyksissä esitetään keskustelun avauskysymys usein avunpyyntönä. Ilmaisut kuten ”auttakaa minua”, ”osaako joku auttaa” ja ”auttakaa tyhmää” esiintyivät aineistossa muutamia kertoja, mutta jokaisella esiintymiskerralla lausahduksen on ilmaissut naiskeskustelija. Muutamissa mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuvissa kysymyksissä haetaan muiden keskustelijoiden hyväksyntää, jonka avulla kysyjä voi oikeuttaa itsensä toimimaan tietyllä tavoin.

Esimerkki hyväksyntää hakevasta avausviestin otsikosta, joka on luokiteltu mielipiteisiin perustuvaksi kysymykseksi:

*”Koska syödä makeaa vai syödäkö???”*

Sekä itse avausviesti:

*”pitäisikö syödä makeaa joskus??..”*

Edellinen kysymys on hyvin epämääräinen, sillä kysymykseen on lähes mahdoton vastata järkevästi vajavaisen kysymyksen taustoituksen ja kysymyksen asettelun vuoksi. Kyseiseen ketjuun on tästä huolimatta kirjoitettu yhteensä 11 viestiä. Todennäköisesti tämä johtuu hyvin pitkälti siitä, että keskusteluketju on vanha, se on aloitettu vuonna 2002. Esitetystä kysymyksestä keskustelu ei ole kovin hedelmällistä, mikä johtunee juuri kysymyksen epämääräisyydestä sekä kysyjän haluttomuudesta taustoittaa kysymystä tämän tarkemmin. Jo ketjun kolmannessa viestissä aihealue muuttuu pois alkuperäisestä, sillä kysyjälle vastanneen henkilön viesti sisältää aasinsillan täysin erilaiseen asiaan. Mikäli vastaava, ketjun aloittava kysymys olisi esitetty nyt, kolme vuotta myöhemmin, ei kysymykseen olisi todennäköisesti vastattu mitään, tai sitten vastaus olisi ollut hyvin provosoiva, epäasiallinen tai haku-toiminnon käyttöön viittaava. Kuten McLaughlin et al. (1995) tutkimuksessaan totesivat, toistuva kirjoittelu samasta aiheesta voi tuhota keskustelufoorumien toiminnan kokonaan. Terveellisiä elämäntapoja ja ruokailua käsittelevällä foorumilla

on enemmän kuin todennäköistä, että keskustelu pyöri ainakin jossain määrin, toistuvien väliajoin makeisten ynnä muiden herkkujen syömisen sekä karkkipäivän ympärillä. Niin sanotuista kestoaiheista kysyttäessä kysyjää viitataan useimmiten käyttämään hakutoimintoa:

*"Tuoota sitä tuossa mietiskelin, että pilateksessahan lähinnä tehdään vatsalihaksia ja reisitakapuoli juttuja, niin miten usein niitä kannattaa tehdä?"*

Toisen keskustelijan vastaus edelliselle:

*"Vatsalihaksien treenaamisesta on ollut useasti "puhetta" täällä keskusteluissa. Esim. tässä seuraavassa säikeessä. -- Kannattaa käyttää tuota haku toimintoa. Laita vaikka hakusanaksi "vatsalihaksia". Löytyy useita eri keskusteluja vatsalihaksista.. :-)"*

Muutamien keskusteluketjujen aloitusviestit olivat siinä mielessä hieman epäselviä tapauksia, että niissä oli piirteitä niin faktoihin kuin mielipiteisiin ja kokemuksiin perustuvista kysymyksistä. Tällaiset viestit on jaettu jompaankumpaan ryhmään hieman kysymyksen asettelun ja viestin kokonaisuus huomioon ottaen. Eräässä viestissä oli esitetty ensiksi monta kokemuksiin perustuvaa kysymystä ja lopuksi yksi faktoihin perustuva kysymys. Tämän vuoksi kyseinen kysymys oli luokiteltu mielipiteisiin ja kokemuksiin perustuviin viesteihin, sillä kysymyksen asettelu ja muotoilu oli painottunut näistä kahdesta ryhmittymästä kuitenkin huomattavasti enemmän kokemukselliseksi kuin faktuaaliseksi kysymykseksi:

*"Tiedän, että jossain nastroitetaan lenkkareita. Missä? Urheiluvälineliikkeessä vai ihan suutarilla? Vielä parempi jos joku tietää mihin Oulun seudulla voi viedä lenkkarit nastroitettavaksi? Minkälaiset on kokemukset jälkepäin lisätyistä nastroista, muuttuuko esimerkiksi kengän juoksuominaisuudet kovastikin? Entä täytyisikö ottaa huomioon millainen iskunvaimennus kengässä on, ettei esim. jostain super hyper shock absorbereista tule geelit ulos tai ilmatyynyt tyhjäksi...? Ja pitääkö ne varmasti?"*

Viestin alkuun kysyjä esittää muutaman faktoihin perustuvan kysymyksen. Kysymyksiä ei ole tarkoitettu kokemuksellisiksi, sillä kysyjä tiedustelee eksaktia tietoa: paikkaa, jossa voi nastroittaa lenkkaritossunsa. Toki kysymys voidaan toisaalta mieltää myös jossain määrin kokemukselliseksi, sillä vastaaja voi vastata siihen tyyliin: "minä ainakin nastroitin omani -- mutta voi olla, että niitä saa nastroitettua myös -- " Seuraavat kysymykset ovatkin pääasiassa kokemuksellisia: Hän tiedustelee kokemuksia Oulun seudulta, nastroista ylipäätään, kengän juoksuominaisuuksista sekä

nastojen pitävyydestä. Huolimatta kahdesta faktoihin perustuvasta kysymyksestä, tämä viesti luokiteltiin mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuviin kysymyksiin, sillä se on luonteeltaan kuitenkin enimmäkseen muiden keskustelijoiden kokemuksia kartoittava.

Toinen, myös faktoihin perustuvaksi kysymykseksi luokiteltu keskusteluketjun avausviesti sisältää myös molempiin kategorioihin kuuluvia piirteitä. Seuraava esimerkki on kuitenkin äskeitä selkeämpi, sillä kysymys ei ole läheskään yhtä laaja:

*”Kuinka pian luomien poiston jälkeen saa harrastaa taas punttitreeniä? Tietysti kysyn asiaa lääkäriltä toimepiteen yhteydessä, mutta kiinnostaisi näin etukäteen kuulla muiden kokemuksia.”*

Kysymys siis koskee luomen poistoa. Erityisesti sitä, kuinka pian operaation jälkeen saa jälleen harrastaa kuntosaliharjoittelua. Esitetty kysymys on faktoihin perustuva, sillä se on eksaktiin, faktakysymyksen muotoon muotoiltu ja vaatii myös vastaukselta tiettyä faktapohjaisuutta. Kysymyksen loppuosa ei ole muotoiltu kysymyksen muotoon, siinä kysyjä ilmaisee kiinnostuksensa kuulla muiden keskustelijoiden kokemuksia hänen kokemaansa ongelmatilanteeseen. Tämä osa kysymyksestä voitaisiin siis luokitella mielipiteisiin ja kokemuksiin perustuviin kysymyksiin. Huolimatta siitä, että kysymyksen loppuosa ei olekaan suoranaisesti kysymyksen muotoon muotoiltu, sen voidaan siis kuitenkin ajatella sisältävän kaksi kysymystä, mutta koko viesti päätettiin silti luokitella faktakysymykseen kuuluvaksi.

### **4.3.3 Kategorisoinnin ongelmallisuus**

#### **4.3.3.1 Avauskysymykset**

Muutamia keskusteluketjujen avauskysymyksiä oli hieman ongelmallista listata käytetyn kaksijaon mukaisesti. Kuitenkin luokitus oli perusteltua jakaa vain kahteen osaan, sillä lisäluokitukselle ei ollut selviä perusteita näiden haastavampien tapausten vähäisen määrän ja monitulkinnallisen luonteen takia. Kysymykset eivät sisältäneet selkeitä, kumpaankaan kategoriaan liitettäviä tunnusmerkkejä, kuten kysymyssanaa tai sitten kysymykset oli muotoiltu perinteisestä kaavasta poikkeavalla tavalla. Seuraavista viesteistä kaksi ensimmäistä on listattu jo aikaisemmin, kysymysten rakentumisen yhteydessä:



*"Innostuin huutamaan itselleni "pösön" poliisien huutokaupasta ja kiinnostaisi tietää mistä löytäisin ko. tuotteen hintatietoja tai jotain. Olisi kiva tietää teinkä hyvätkin kaupat vai toisinpäin:("*

*"Tulipa ostettua alennuksella 160€->90€ tämä Brooks'n lippulaiva, joka on testeissä pärjännyt hyvin. Jos kokemuksia tästä tai mallin aiemmasta versiosta, kertokaapa. Itsellä jalat niin romuna, ettei objektiivista arviota pysty tekemään."*

*"Lukiko kukaan tänään Hesarista Mikael Fogelholmin vastausta kysymykseen "Mitä aineenvaihdunta on?" Fogelholm kertoo että "Imeydyttyään elimistöön ruoka joko käytetään energiaksi tai sitten se varastoituu. Rasva voi varastoitua lähes pohjattomasti, valkuaisaineet paljon rajoitetummin ja hiilihydraatit (erilaiset sokerit ja tärkkelys) hyvin vähän." -- Fogelholm on ymmärtääkseni ihan oikea asiantuntija - miksi tämä kommentti sitten kuulostaa ravitsemus-harrastelijasta niin kyseenalaiselta?"*

Yllä olevista avauskysymyksistä ensimmäinen voidaan jaotella faktakysymykseksi. Kysymys on sisältönsä puolesta melko spesifi, sillä ellei kysymyksen lukenut henkilö harrasta pyöräilyä, saattaa hänen olla melko mahdotonta tietää mitä termi pösö tässä tapauksessa tarkoittaa, koska sitä ei ole sen kummemmin viestissä määritelty. Lopussa kysyjä esittää toiveen saada muilta keskustelijoilta apuja siihen, ovatko hänen tekemänsä kaupat onnistuneet. Mielipiteitä tai kokemuksia ei kysytty, joten tämä avauskysymys voidaan luokitella faktakysymykseksi.

Kaksi jälkimmäistä avauskysymystä on päätetty luokitella kokemuksiin ja mielipiteisiin perustuviin kysymyksiin. Ensimmäinen näistä kahdesta tapauksesta on melko yksinkertainen. Kysymyksen esittäjä haluaa saada muilta kokemuksia eräästä juoksukengästä, koska ei itse omien sanojensa mukaan pysty suorittamaan objektiivista arviota. Viestissä ei ole käytetty sen kummempia kysymyssanoja, eikä sitä ole muotoiltu kysymyksen muotoon, mikä teki siitä ongelmallisiin tapauksiin luokitellun avausviestin. Toinen kokemuksiin ja mielipiteisiin luokiteltu avauskysymys sen sijaan on hieman ongelmallisempi. Kysymyksen alkuosa eli se, onko joku lukenut kyseisen päivän Helsingin Sanomia, on faktakysymyksen kaltainen. Siihen voidaan vastata tyhjentävästi kyllä tai ei. Tämän jälkeen avausviestin kirjoittaja referoi lyhyesti, mitä Mikael Fogelholm on Helsingin Sanomiin kyseisenä päivänä kirjoittanut. Viestin jälkimmäinen osa "Miksi tämä kommentti sitten kuulostaa ravitsemus-harrastelijasta niin kyseenalaiselta?" taas pyrkii avaamaan aiheesta keskustelua ja sanomaan mielipiteitä avaajaa kummastuttaneesta lehtikirjoituksesta. Kysymys on itsessään hyvin laaja ja synnyttikin yhden aineiston pisimmistä keskusteluketjuista, 30 viestiä.

#### 4.3.3.2 Jatkokysymykset

Myös jatkokysymysten osalta muutamia kysymyksiä oli hieman ongelmallista sovittaa jompaan kumpaan kysymyskategoriaan. Yhteensä jatkokysymyksiä oli siis 72 kappaletta, kun mukaan lasketaan sekä avaukseen liittyvät että liittymättömät kysymykset. Tässä muutamia esimerkkitapauksia vaikeasti jompaan kumpaan kategoriaan sovitettavista kysymyksistä:

*”Jooseppi, jos nyt saivartelemaan lähdetään, niin ainahan pyörässä on olemassa vastus, muutenhan se olisi ikiliikkuja? ;-)”*

*”Monilla spinnaajilla on todellakin ihmeellinen tapa veivata kampia hullun lailla ilman vastuksia, mistä lie johtuu??”*

*”Pari hassua avausta on ketjuihin tullut olympian suunnasta??”*

Suurin osa kysymysluokittelun kannalta ongelmallisista jatkokysymyksistä ovat hyvin samankaltaisia kuin avauskysymysten vastaavissa ongelmatapauksissa. Ne eivät välttämättä täyty kysymyksen kriteereitä siinä muodossa, missä suurin osa aineistonäytteen kysymyksistä esiintyy, mutta ne on kuitenkin mahdollista sen suuremmitta ongelmitta tulkita kysymyksiksi. Ensimmäinen ja kolmas kysymys on ilmeisesti tarkoitettu retoriseksi kysymyksiksi, eli niihin ei välttämättä odotetakaan vastausta. Esimerkkikysymyksistä toinen saa miettimään, että olisiko kysymystyyppijaotteluun ollut tarpeellista ottaa mukaan jonkinlainen usein kysytyt kysymykset- tai miksi-kategoria. Tällaiselle luokitukselle olisi silti tullut miettiä tarkoin perusteita, sillä monet miksi tehdä näin –tyyppiset kysymykset voivat olla samalla myös faktuaalisia tai mielipidekysymyksiä.

#### **4.4 Eri kysymystyyppien vastaaminen**

Aineiston analyysissä pyrittiin myös selvittämään sitä, kuinka paljon eri kysymystyyppit keräsivät vastauksia ja oliko eri kysymystyyppien välillä eroa vastaamisen suhteen. Analyysissä ei laskettu kaikkia mahdollisia niin sanottuja oikeita vastauksia, sillä oikean tai hyödyllisen vastauksen määrittelemine on varsin vaikeaa. Aloitussivestien kirjoittajan mielestä näitä oikeita vastauksia saattavat olla vaikkapa kaikki viestiketjuun kirjoitetut vastaukset, kun taas joku toinen ei välttämättä pidä kaikkien vastausviestien sisältämää tietoa lainkaan relevanttina itse asian kannalta. Mikäli niin sanottuja oikeita vastauksia olisi alettu listata, olisi tutkimusmenetelmänä

ollut pakko käyttää myös haastattelua, jolla kysymyksen esittäjältä olisi kysytty hänen mielipidettään siitä, miten relevantti esitetty vastaus kysyjän mielestä oli.

Vastaukset pyrittiin luokittelemaan seuraavan kolmijaon mukaisesti:

1. Saadaanko kysymykseen vastaus?
2. Saadaanko kysymykseen useampi kuin yksi vastaus?
3. Saadaanko kysymykseen tyhjentävä vastaus ainakin yhdessä viestissä?

Viestit luettiin siinä määrin tarkasti läpi, että saatiin selville se, onko kysymyksiin esitetty useampia vastauksia. Tarkoituksena oli siis selvittää, onko avausviestissä esitettyyn kysymykseen saatu useampia kuin yksi vastaus. Tyhjentävällä vastauksella tarkoitetaan sitä, että esitettyyn kysymykseen saatu vastaus on mahdollisimman kattava ja se vastaa ketjun avaajan kysymykseen siten, ettei jatkokysymyksiä vastauksen epäselvyyden takia tarvitse esittää. Yksi keskusteluketju saattaa sisältää useita vastauksia luokitelluista vaihtoehdoista. Tällä tarkoitetaan sitä, että mikäli kysymykseen on vastattu tyhjentävästi, se on saattanut samalla saada myös useamman vastauksen. Vastaukset jakautuivat taulukon 3 mukaisesti ja sen sisältöä on avattu seuraavissa alaluvuissa:

**Taulukko 3 Vastaaminen eri kysymystyyppihin**

Kysymystyyppit	Kysymykseen vastataan	Useita vastauksia	Tyhjentävä vastaus	Ei vastaa varsinaiseen kysymykseen
Faktakysymykset (yht. 17 kpl)	17	12	11	1
Mielipiteet ja kokemukset (yht. 13 kpl)	13	12	11	1
Yhteensä	30	24	22	2

#### **4.4.1 Vastausten erittelyä kysymystyypeittäin**

Aineistonäytteen kaikkiin avausviesteissä esitettyihin kysymyksiin on vastattu. Tämä ei ole sattumaa, sillä aineistonäyte on niin kutsuttu mukavuusotanta, eikä

sattumanvarainen otanta. Aineisto on pyritty valikoimaan tavallaan sattumanvaraisesti, mutta myös sitä silmällä pitäen, että aineisto olisi kvalitatiivisen analyysin tekemiseen mahdollisimman kattava. Kuten taulukosta 3 käy ilmi, ainoastaan yksi faktoihin ja yksi mielipiteisiin ja kokemuksiin perustuva kysymys oli sellainen, joka ei vastaa varsinaiseen kysymykseen. Kysyjä on tässä tapauksessa opastettu toiseen paikkaan tai toiselle tiedonlähteelle. Useita vastauksia esitettiin 12 kysymykseen. Tässä esimerkki kyseisestä faktoihin perustuvasta kysymyksestä:

*”Tuoota sitä tuossa mietiskelin, että pilateksessahan lähinnä tehdään vatsalihaksia ja reisitakapuoli juttuja, niin miten usein niitä kannattaa tehdä? Oon jostain lukuun et vatsalihaksia saa tehdä vaikka joka päivä, että ne palautuu nopeasti. Miten on kestäväkö joka päivä tehdä 20 min molempia.. eli siis 40 min yht. Pilateksen ohjaaja suosittelee kai..? 20 min joka päivä tai 50 min 3 kertaa viikossa..”*

Kysymys on hyvin yleinen vatsalihasten harjoitteluun kohdistuva kysymys, joita keskustelufoorumilla esitetään todennäköisesti tuon tuosta. Tutkija on seurannut foorumia ja sillä käytävää keskustelua usean vuoden ajan, ja vatsalihaksiin sekä niiden harjoitteluun liittyvät kysymykset ovat yksi suosituimmista foorumilla esiintyvistä kysymyksistä. Kysymyksen esittäjästä voi päätellä ainakin sen, että hän on kohtuullisen tuore foorumin käyttäjä, mistä todennäköisesti johtuu se, että hänen esittämänsä kysymyksen on hyvin tavanomainen. Tämä kysymys oli ainoa faktakysymys, joka oli määritelty niin, että siihen ei ole saatu vastausta. Kysymyksen vastaus on luokiteltu siten, että se ei vastaa varsinaiseen kysymykseen:

*”Vatsalihaksien treenaamisesta on ollut useasti ”puhetta” täällä keskusteluissa. -- Kannattaa käyttää tuota haku toimintoa. Laita vaikka hakusanaksi ”vatsalihaksen”. Löytyy useita eri keskusteluja vatsalihaksista..”*

Tapa, jolla kysymykseen on vastattu, on hyvin asiallinen, mitä ei CMC:ssä voida aina kuitenkaan olettaa tapahtuvan. Kysyjä saattaa ottaa vastauksen epäkohteliaana, sillä jokainen foorumilla keskusteleva olettaa oman kysymyksensä olevan tärkeä. Tämä luonnollisesti siksi, että asia on hänelle itselleen tärkeä ja hän on kokenut sen jopa niin tärkeäksi, että on päättänyt kysyä asiaa myös muilta. On mahdollista, että mikäli uuden keskustelijan ensimmäisiin viesteihin vastataan joko viittaamalla kohti haun käyttämistä tai jätetään kokonaan vastaamatta, keskustelija saattaa kokea keskustelufoorumien ilmapiirin luotaantyöntäväksi tai itsensä foorumin mahdolliseen

sisäpiiriin tai avainjoukkoon kuulumattomaksi. Tällöin on vaarana käydä niin, että uusi keskustelija jättäytyy seuraamaan keskustelua ulkopuolelta, lurkkimaan. Mikäli uudet keskustelijat kokevat foorumin ilmapiirin uhkaavana ja katsovat paremmaksi jäädä lurkkimaan keskustelua ulkopuolelta, voi foorumin keskustelu tyrehtyä.

Huolimatta siitä, että hakutoiminnon olemassa olo on olennainen osa toimivaa keskustelufoorumia, on silti silloin tällöin tarpeellista vastata uusien keskustelijoiden esittämiin usein toistuviin kysymyksiin muutenkin, kuin hakutoimintoon viittaamalla. Näin pidetään huoli siitä, että keskustelufoorumin ilmapiiri säilyy avoimena myös uusille keskustelijoille ja ennen kaikkea siitä, että keskustelu elää ja voi hyvin. Myös Savolainen (2001) tuli tutkimuksessaan siihen tulokseen, että tietyt aiheet ponnahtavat ilmoille lähes jatkuvasti. Tämä on luonnollista, sillä keskustelufoorumi on aihealueeltaan suppea tai se on jaettu eri aihealueisiin. Näin ollen keskustelukin pyörii melko rajatulla alueella. Tietyt aihealueet tai kysymykset saattavat myös olla luonteeltaan toisia askarruttavampia, mikä myös edesauttaa niiden ilmaantumista pinnalle tuon tuosta. Muutamilla keskustelufoorumeilla aloittelijoiden kysymystulva on ratkaistu perustamalla foorumille oma aloittelijoiden osio, jossa periaate on se, että tyhmiä kysymyksiä ei ole. Näin aloittelijat voivat kysellä omia ongelmiaan yhdellä alueella, eikä muu keskustelu häiriinny siitä.

Mielipiteisiin ja kokemuksiin perustuvia avauskysymyksiä oli yhteensä koko aineistossa 13 kappaletta. Näistä yhteen vastattiin muuten kuin aiheen mukaisesti. Useita vastauksia ilmeni 86 prosenttiin (12 kappaleeseen) sekä tyhjentävä vastaus 79 prosenttiin (11 kappaleeseen) esitetyistä avausviestin kysymyksistä. Tämä oli mielipide- tai kokemukuskysymyksissä ainoa kysymys, johon on vastattu aiheen vierestä:

*”Onko kukaan tutustunut Metro-lehden mainostamaan rasvaprosenttimittariin? Hinta ei ainakaan päättä huimaa: 3,80 eeroo. Muita tietoja ei paljon sitten olekaan...”*

Kysymys on lyhyt, eikä kyseisen mittarin ominaisuuksista ole sen tarkemmin annettu lisäinformaatiota. Kun vielä tiedetään, että Metro-lehti ilmestyy vain muutamassa suurimmassa Suomen kaupungissa, on kysymykseen melko hankala vastata, ellei itsekin joko asu samalla alueella tai seuraa lehteä. Kysymys siis tavallaan karsii pois

potentiaalisia vastaajia aimo annoksen. Kysymystä olisi toki voinut muotoilla paremmin esimerkiksi siten, että kysyjä olisi tiedustellut muiden keskustelijoiden kokemuksia muista kuin Metron rasvaprosenttimittareista. Tällä tavoin vastaukset olisivat varmasti olleet parempia ja kattavampia. Nyt vastaukset rajoittuivat seuraaviin:

*”En lähtis tohon...”*

*”Osta mittari ja kerro meille muillekin miten hyvä laite se on... Sillähän se selviää!”*

Ensimmäinen vastaus ei ole kovin kattava, vaan muutaman sanan mittainen mielipiteen ilmaus, eikä sitä sen vuoksi voida tutkijan mielestä laskea varsinaiseksi vastaukseksi. Vastaaja ei tarkenna omaa vastaustaan sen kummemmin, eikä vastausta voida pitää missään mielessä kovin informatiivisena. Näin ajateltuna se on hyvä vastine esitetylle kysymykselle, joka ei myöskään ole ylitsevuotavan informatiivinen, kuten kysyjä toteaa itsekin oman kysymyksensä lopuksi.

Huomionarvoista on myös se, että myös alkuperäisen kysymyksen esittäjän mielestä vastaukset olivat riittävän tyhjentäviä, sillä lopuksi hän kiittää vastanneita ja ilmaisee tyytyväisyytensä vastausten laatuun. On selvää, että keskustelija kysyy muilta lisätietoa tai tarkennusta haluamiinsa asioihin, mikäli hän ei ole ymmärtänyt saamiensa vastausten punaista lankaa. Näin ollen harva aineiston keskusteluketju päättyy siten, että kysyjä ei olisi ymmärtänyt samaansa vastausta.

Keskustelufoorumeilla navigoiva kysymysten esittäjä kokee oman kysymyksensä mitä todennäköisimmin aina siinä määrin tärkeäksi hänelle itselleen, että kysyy ymmärtämättömyyden yllättäessä lisätietoa tai tarkennusta asiaan. Yksi CMC:n viehätys on se, että viestintä on mahdollista pitää anonyyminä, joten niin sanotut tyhmätkään kysymykset eivät nolaa niiden esittäjää. Toinen, tässä tilanteessa merkittävä CMC:n viehätystä lisäävä tekijä on se, että keskustelijoiden on mahdollista ilmaista mielipiteensä niin monta kertaa kuin he näkevät sen tarpeelliseksi (Savolainen 2001, 70), sekä vastaavasti kysyä kysymyksiin tarkennuksia miten monta kertaa tahansa.

#### 4.4.2 Yhteenvetoa vastaamisesta

Vastausprosentteja ei tämän tutkimuksen osalta voida tuijottaa lainkaan, sillä aineistonäyte oli valikoitu ja aineistonäyte valikoitu siten, että yhden viestin keskusteluketjuja ei ole ollenkaan. Täten pyrittiin mahdollistamaan mahdollisimman hedelmällinen aineisto sisällönanalyysia ajatellen. Tulosta ei voida pitää luotettavana ja yleistettävänä keskustelufoorumikäyttäytymiseen yleensä. Koska tutkija on ollut keskustelufoorumilla aktiivisena jäsenenä sen historian alusta lähtien, on voidaan kokemuspohjalta joka tapauksessa todeta, että foorumilla esitettyihin kysymyksiin ja käytäviin keskusteluihin on useimmiten helppo saada vastauksia. Keskustelijat osallistuvat mielipiteiden vaihtoon aktiivisesti, mikä puoltaa sitä, että vastausprosentit mitä todennäköisimmin olisivat aineiston satunnaisvalinnalla olleet korkeahkoja. Tämänhetkisiä tuloksia ei tutkijan mielestä kuitenkaan voida yleistää keskustelufoorumikäyttäytymiseen.

Savolaisen (2001) keskusteluryhmätutkimuksessa vastaus saatiin noin puoleen esitetyistä kysymyksistä (Savolainen 2001, 81), joka sekkin on vastausprosenttina korkea, mutta huomattavasti todenmukaisempi kuin tämän tutkimuksen tulos. Näitä kahta tulosta onkin mahdotonta verrata: Savolainen on valinnut aineistonäytteensä tietyn ajanjakson perusteella, kun taas tässä tutkimuksessa se on valittu niin sanotulla mukavuusotannalla, eli keskusteluista on pyritty valitsemaan erityyppisiä aihealueita ja osaksi aihealueiden valinnassa on käytetty myös tutkijan omia kiinnostuksen kohteita. Suoraa vertailua Savolaisen tuloksiin ei siis voida tehdä. Lisäksi Savolainen tarkasteli keskusteluryhmää, eikä keskustelufoorumia kuten tässä tutkimuksessa on tehty.

Keskustelufoorumeilla tai -ryhmissä on usein tyypillistä, että aktiivinen osallistujajoukko on melko suppea: Yleensä aktiivisten ja passiivisten keskustelijoiden suhteeseen viitataan 20% : 80% -jaolla (Burton 1994, 105). Foorumin ylläpidolta saatujen tietojen mukaan keskusteluihin on osallistunut (joulukuussa 2004) rekisteröityneistä käyttäjistä noin 30%, mikä on paljon. Kyseinen 30% tarkoittaa siis sitä, että jokainen tuohon määrään laskettu rekisteröitynyt käyttäjä on kirjoittanut keskusteluihin ainakin yhden viestin. Jokainen keskusteluihin osallistunut käyttäjä on koko sinä aikana, kun hän on ollut rekisteröityneenä palveluun, kirjoittanut keskimäärin noin 43 viestiä. Myös tämä määrä vaikuttaa

tutkijan mielestä melko suurelta, sillä on kuitenkin huomioitava, että joukossa on aina niitä keskustelijoita, jotka kirjoittavat ainoastaan 1-5 viestiä koko rekisteröitymisaikanaan. Muutamien keskustelijoiden viestimäärät ovat siis hyvin korkeita. Korkea viestien keskimäärä vahvistaa sekin ennakkokäsitystä siitä, että foorumin suhteellisen pieni osallistujamäärä on sitäkin aktiivisempi.

Savolainen (2001) korostaa tosin sitä, että 20 : 80 -jaon aktiivisten keskustelijoiden osuus saattaa joissakin ryhmissä pienempikin. Keskustelijoiden aktiivisuus riippuu paljolti keskustelun aiheesta ja siitä, kuinka mielenkiintoiseksi keskusteluun osallistujat kokevat aiheen ja siihen kirjoitetut aiemmat viestit. Harvoin keskustelija innostuu osallistumaan keskusteluun, jos hänen ainoa antinsa keskustelun hyväksi on repliikki: ”Olen täysin samaa mieltä / eri mieltä kuin edellinen.” Potentiaalisia vastaajia ei myöskään motivoi vastata huonosti tai vajavaisesti muotoiltuun kysymykseen (Savolainen 2001, 85).

#### **4.5 Foorumilla keskustelu – dialogia vai ei?**

Kun keskustelufoorumeilla tai -ryhmissä eri ihmiset keskustelevat erinäisistä asioista keskenään, lienee usein pyrkimys se, että keskustelusta muodostuu edes jonkinlaista dialogia. Dialogilla tarkoitetaan kahden ihmisen välistä kommunikaatiota, keskustelua. Vuorovaikutuksen merkitystä dialogissa ei ole syytä unohtaa. Mikäli monologeja, yksinpuheluja järjestetään jonoon yksi toisensa jälkeen, ei niistä muodostu millään tavoin dialogia, yrittäpä sitten miten kovasti tahansa. Näin ollen keskustelijoiden vuorovaikutuksen välttämättömyyttä ei dialogin yhteydessä voida vähätellä.

##### **4.5.1 Keskusteluketjun rakenne ja palaute vastaajalle**

Keskustelufoorumilla keskustelut koostuvat siis keskusteluketjuista, jotka taas koostuvat viesteistä. Yksi keskusteluketju sisältää vähintään yhden viestin, ylärajaa ei ole määritetty. Tämän foorumin käyttöliittymä ei mahdollista aikaisempien viestien lainaamista (engl. *quote*). Lainauksella tarkoitetaan sitä, että aikaisemmasta viestistä katkaistaan oman viestin yläpuolelle pätkä edellisen kirjoittajan tekstiä. Kyseistä tapaa käytetään yleisesti varsinkin sähköpostikeskusteluissa. Näin helpotetaan muita keskustelijoita ymmärtämään, mistä asiasta onkaan kyse. Joillakin foorumeilla on olemassa erityinen quote-toiminto, jolloin viestin alusta ilmenee se, kenen tekstiä on lainattu. Tällöin lainattu teksti ilmaistaan useimmiten pienemmällä fontilla ja se on



mahdollisesti myös kursivoitu tai merkitty muulla tavoin erottuvaksi. Ilman lainaamista viestin kirjoittajan pitäisi oman viestinsä aluksi ensiksi ilmaista, kenelle hän haluaa viestinsä ilmaista ja mistä asiasta. Tarkasteltavalla foorumilla onkin otettu tavaksi kopioida lainausmerkkien sisään pätkä siitä omaa viestiä edeltävästä viestistä, johon halutaan viitata, koska varsinaista lainausmahdollisuutta ei käyttöliittymän puitteissa ole:

*"satasen ekspertit uivat aivan valtavia tuntimääriä verrattuna varttimailin juoksijoihin"*

*Varttimailin juoksijat juoksevat sitten varmaan huomempia tuntimääriä kuin satasen uintiekspertit.*

Lainausmerkkien sisään kirjoitettu teksti on siis lainaus siitä viestistä, johon keskustelija haluaa vastata. Vastauskommentit on näissä tapauksissa jätetty poikkeuksellisesti ilman lainausmerkkejä lukemista selventämään. Lainauksen selventävä vaikutus on kiistämätön. Ajatellaan, että toinen vaihtoehto olisi joko ensiksi kirjoittaa, kenelle vastaus on kohdistettu, jonka jälkeen kirjoittaa vastaus tai vain alkaa kirjoittaa vastausta ilman sen kummempaa alustusta aiheeseen. Lainauksella käyttämällä muut keskustelijat tietävät oitis, mihin kirjoittajan vastaus viittaa. Tämä säästää aikaa, sillä muutenhan koko keskusteluketju tulisi lukea alusta saakka, jotta voitaisiin varmistua siitä, kenelle ja mihin viestiin vastaus on todellisuudessa kohdistettu. Foorumilla käytettävällä lainaamistavalla siis säästetään muiden keskustelijoiden aikaa ja helpotetaan keskustelun seuraamista.

Foorumilla näyttää olevan useinkin tapana se, että muilta saatujen neuvojen jälkeen keskusteluketjuun palataan kirjoittamaan viesti, jossa kiitetään saaduista ohjeista tai ilmaistaan oma mielipide saadun neuvon relevanssista. Näin ollen voidaan ajatella, että kyseinen keskustelufoorumi on luonteeltaan interaktiivinen viestintäväline, mikä saattaa jälleen kerran johtua sen pienehköstä käyttäjämäärästä. Tässä mielessä pienehkö käyttäjämäärä on ehdottomasti vahvuus, sillä interaktiivisuus on yksi, melko merkittäväkin foorumin dialogisuuteen vaikuttava tekijä. Toki kysyjän kiitollisuus vastaajalle luo foorumin ilmapiiristä vapaamman ja uusille keskustelijoille helpommin lähestyttävän. Pienehkön käyttäjämäärän keräävällä foorumilla kun on vaarana sisäpiiriytyä, mikäli ilmapiiri on luonteeltaan epäkiitollinen ja täten luotaantyöntävä. Tällainen liian tiivis sisäpiiri taas saattaa edesauttaa foorumin käyttäjämäärän kutistumista.

30% (9 kappaletta) avauskysymyksen esittäneistä naiskeskustelijoista kiitti myöhemmin ketjussa saamastaan avusta. Miehistä 7% (2 kappaletta) esitti kiitoksen. Naiset ovat ainakin tämän aineistonäytteen perusteella siis kohteliaampia keskustelijoita. Kiitollisuus oli ilmaistu muun muassa seuraavin tavoin:

*"Joo, kiitos, kyllähän näistä tolkun saa."*

*"nimettömälle kiitos pitkästä ja mielenkiintoisesta tarinasta. kommentteja tosiaan kaipasin puolesta ja vastaan."*

*"kiitos vastauksista kaikille."*

*"kiitos vastauksista ja taidan olla endomorfi!!!"*

*"Kiitos kaikille valaistuksesta!"*

Savolainen (2001) tuli omassa tutkimuksessaan hieman erilaisiin tuloksiin, sillä vuorovaikutteisuus keskustelijoiden välillä oli hänen aineistonsa perusteella hyvin epätavallista: vain neljä 894 viestistä sisälsi vastausten relevanssiin viittaavia piirteitä. Savolainen pohtii sellaista mahdollisuutta, että keskustelijat ehkä haluavatkin jäädä toisilleen huomattavasti etäisemmiksi kuin mitä kasvotusten tapahtuvassa viestinnässä on tapana. Kyberavaruudessa avusta kiittämistä tai sen kummempia kohteliaisuuksia ei välttämättä pidetä hänen tulkintansa mukaan merkityksellisenä tai mainittavan arvoisena seikkana. Vaikuttaa siltä, että nettikohtaamisia pidetään ylipäätään paljon epämuodollisempina kuin tavanomaisessa kanssakäymisessä on tapana. Savolainen summaakin näiden seikkojen perusteella foorumin ilmapiirin epäkiitolliseksi ja keskustelijat kiittämättömiksi.

#### **4.5.2 Foorumin keskusteluilmapiiri ja dialogisuus**

Foorumin keskusteluilmapiiriä voi edellä mainittujen seikkojen puitteissa luonnehtia hyväksi. Keskustelijat tuntuvat kuuntelevan toinen toistaan, sillä keskusteluketjut vaikuttavat todella siltä, että keskustelijoiden väliseen dialogiin on huomioitu myös vuorovaikutuksen välttämättömyys. Dialogi on saatu aikaan käyttämällä aikaisemmin mainittua viestien lainaamista, jonka avulla keskustelua on onnistuttu rytmittämään ja saamaan siitä keskustelun näköistä. Parhaassa tapauksessa alkuperäinen kysymyksen esittäjä osallistuu keskusteluun aktiivisesti pitkin keskusteluketjua, mikä lienee melko lähellä sitä tapaa kuinka dialogi kasvokkain tapahtuvassa viestinnässäkin toimii:

- *Olen treenaillut melko pitkään klassisella kolmijakoisella saliohjelmalla. - - Harkitsen ohjelman muuttamista siten, että hauikset siirtyisivät rintapäivälle, olkapäät ja ojentajat taas selkätalvapäivälle. - - Olkapäiden ja käsivarsien palautuminen kuitenkin hieman epäilyttää. - - Onko kenelläkään kokemusta palautumisesta tämän kaltaisella treeni-ohjelmalla? (alkup.kysyjän kommentti)*
- *"Olkapäiden ja käsivarsien palautuminen kuitenkin hieman epäilyttää." 1 suora + 1 epäsuora pitääkin tehdä jos kierto on viikko tai pidempi. Jos ei tuolla tavalla palaudu, syy on joko huono kunto tai väärinlainen treeni. Mutta silti Rinta/olkapää/hauis ja selkä/ojentaja jaot olisi ehkä paremmat*
- *"1 suora + 1 epäsuora pitääkin tehdä jos kierto on viikko tai pidempi." Toki toki, kyllähän sama treenimäärä tulee perinteisellä työntävät/vetävät – jaollakin. (alkup. kysyjän kommentti)*
- *Jos haluaa kokeilla hienosäätöä, niin olkapäät voi jakaa kahtia tyyliin vipunostot, pystysoutu yms. selän yhteyteen ja pystypunnerrukset rintapäivälle. Tällöin samantyylliset liikkeet jakautuvat hyvin eri päiville.*
- *"Jos haluaa kokeilla hienosäätöä, niin olkapäät voi jakaa kahtia tyyliin vipunostot, pystysoutu yms. selän yhteyteen ja pystypunnerrukset rintapäivälle. Tällöin samantyylliset liikkeet jakautuvat hyvin eri päiville." Tuo saattakin olla hyvä idea. Kyllähän se kieltämättä hienosäädöksi menee, mutta ainakin sillä saisi tasapainotettua treenit ajallisesti suunnilleen yhtä pitkiksi. (alkup. kysyjän kommentti)*

Edellisestä keskusteluketjun pätkästä käy hyvin ilmi dialogisen keskustelun kulku parhaimmillaan, jossa vuorovaikutus näyttelee merkittävää roolia. Keskusteluketju jatkuu vielä kyseisen lainauksen jälkeenkin hyvin samanlaisena, tosin alkuperäinen kirjoittaja ei enää myöhemmin ota keskusteluun osaa. Dialogista näkyy se, miten kirjoittajat ovat käyttäneet lainaamista, jotta keskustelun seuraaminen olisi helpompaa. Lainauksen käyttäminen myös helpottaa sitä, että kommentit on helpompi kohdistaa tiettyyn pikkuasiaankin.

Dialogi elää hyvin vahvasti mukana aineistonäytteen useissa keskusteluketjuissa. Keskustelijat huomioivat toistensa kommentit ja mielipiteet, perusteluja pyydettiin tarvittaessa ja kysymyksiä tarkennettiin mikäli joku näki sen tarpeelliseksi. Foorumin ilmapiiri on siis keskusteleva, vastaukset eivät ole ainoastaan kyllä-ei-tyyppisiä. Savolainen (2001) mainitsi oman aineistonsa sisältäneen muutaman keskusteluketjun, joista oli havaittavissa dialogin tunnusmerkkejä. Huolimatta siitä, että tämän keskustelufoorumitutkimuksen aineistonäyte oli huomattavasti suppeampi, oli dialogi hyvin edustettuna lähes kymmenessä keskusteluketjussa. Dialogin piirteitä on vaikea

listata täysin eksaktisti, kuten myös Savolainen omassa tutkimuksessaan ilmaisi (Savolainen 2001, 86).

Mahdollista on myös se, että avausviestin kysyjä kertoo lopuksi itse, miten ongelma ratkesi. Menettelytapana tämä on varsin hyödyllinen, sillä samoja ongelmia pohtivat saattavat välttyä tämänkaltaisen selvityksen vuoksi monelta päänsäryltä. Etenkin lurkkijoille tämä kyseinen toimintatapa on varsin ihanteellinen, sillä seuraamalla foorumia mutta osallistumatta keskusteluun, he saavat omalla passiivisella käyttäytymisellään maksimaalisen hyödyn foorumista. Aineistonäytteessä oli kaksi hyvää esimerkkiä kysyjän ongelman ratkaisemisesta, josta hän itse informoi muita ketjun viimeisessä viestissä. Ensimmäisessä tapauksessa kysyjä pohtii polkupyörän vanteen suoristamista. Alkuperäinen kysymys oli seuraavanlainen:

*”Eli kysymys kuuluukin että olisiko pitänyt kiristää ensin kaikkia pinnoja riittävälle kireydelle ja vasta sen jälkeen lähteä oikomaan sivuheittoja vai kuinka?”*

Lopuksi hän kertoo, kuinka ongelma ratkesi:

*”Mä löysin ennen tänne kirjoittamista tuolta fillari-lehden sivuilta nuo oikomiskikat mutta tuon XX:n laittaman linkin jotenkin missasin. Uutta oli mulle tuo että takavanteessa oikean puolen pinnat ovat kireämmällä kuin vasemman. Noilla keinoin lähdin uudelleen tekemään ja löysäsin kaikki pinnat aloittaen kiristämään niin että oikean puolen pinnoja kierros ja vasemman puoli kierrosta. Saatuaani nuo riittävän kireälle omasta mielestäni rupesin oikomaan heittoja. Täysin suoraksi en vannetta saanut mutta kuitenkin niin että tänä iltana uskaltaudun kyllä koeajolenkille sillä.”*

Toisessa esimerkissä ongelma on eri, mutta menettelytapa samanlainen, vastaaja vastaa siis loppujen lopuksi itse itselleen:

*”Kuinka pian luomien poiston jälkeen saa harrastaa taas punttitreeniä? Tietysti kysyn asiaa lääkäriltä toimepiteen yhteydessä, mutta kiinnostaisi näin etukäteen kuulla muiden kokemuksia.”*

*”Vastaan nyt vielä itse itselleni, kun tuli tänään käytyä siellä luomien poistossa. Jos ketään kiinnostaa. Tosin saamani ”vastaus” oli todella epämääräinen. Kirjallisissa haavanhoito-ohjeissa kielletään rankka liikunta tikkien poistoon asti (10 pvää). Lääkäri puheli ympärilyöreästi keloiditaipumuksesta ja varovaisuudesta. Summa summarum: taidan käyttää maalaisjärkeäni.*

*Kiitos keskusteluun osallistuneille!”*

### **4.5.3 Keskustelevat ja informatiiviset foorumit**

Koska tutkimuksessa tarkasteltava keskustelufoorumi sekä Savolaisen tarkastelema keskusteluryhmä näyttävät poikkeavan melko radikaalisti muutamien edellä käsiteltyjen dialogin piirteiden osalta, saattaisi olla järkevää pyrkiä luokittelemaan foorumeita esimerkiksi keskusteleviin ja informoiviin foorumeihin. Keskustelevat foorumit ovat hyvin samankaltaisia kuin tässä tutkimuksessa käsitelty foorumi: suurin osa niistä on www-foorumeita, joissa suurin osa käyttäjistä on ikäluokitukseltaan nuorta väkeä. Keskustelu perustuu dialogille, eikä ainoastaan puhtaaseen tiedonhankintaan, sillä kysymysten esittämisen myötä keskustelu ajautuu usein sivuraiteille, jopa täysin merkityksettömiin asioihin.

Foorumia käytetään tiedonhankinnan lisäksi myös puhtaasti vapaa-ajan viettämiseen, mistä kertoo juuri keskustelun dialogisuus, pitkät keskusteluketjut sekä korkea vastausprosentti. Avatar-kuvakkeiden ja muiden personointimahdollisuuksien vuoksi keskustelijat saattavat kokea tuntevansa toisensa. Toisen keskustelijan viestit on avatar-kuvakkeen ansiosta helppo tunnistaa, mikä saattaa johtaa yhteisöllisyyden tunteen kasvuun tyyliin: ”tuo viesti ei voi olla kuin XX:n kirjoittama” tai ”vain XX voisi kommentoida asiaan tuolla tavoin”. Yhteisöllisyyden tunne saattaa vaikuttaa myös korkeaan vastausprosenttiin ja foorumin dialogisuuteen, sillä keskustelijat saattavat kokea kommunikoiwansa oikeiden ystäviensä, ei vain vastapuolella olevan, verkkoidentiteetin kanssa.

Wellmanin (1997) verkostanalyysin perusteella keskustelevat foorumit voitaisiin ajatella tiiviyden perusteella tiiviiksi, kiinteiksi online-verkostoiksi, sillä yhteisöllisyys on luja ja keskustelijat voivat kommunikoida usein toistensa kanssa vain foorumin välityksellä, eivät sähköpostitse. Verkostanalyysin ihmissuhteiden kestävyuden suhteen keskustelevat foorumit lukeutuvat puolestaan väljiin, avoimiin ryhmiin. Kuten edellä mainittiin, keskustelijat saattavat kokea foorumin yhteisöllisyyden hyvinkin kiinteäksi asiaksi. On myös mahdollista, että foorumin keskustelijat tapaavat toisiaan, eli ihmissuhteiden luominen ei jää vain verkkotoveruuden tasolle.

Informatiivisia foorumeita ovat puolestaan lähinnä keskusteluryhmät. Keskusteluryhmien historia on paljon pidempi kuin www:ssä sijaitsevien keskustelufoorumien, ja usein sanotaankin, että keskusteluryhmien lukijat ovat niin sanottuja old school –surffaajia. Tämän lisäksi keskusteluryhmät eivät ole nykyään läheskään yhtä suosittuja kuin keskustelufoorumit. Näistä kahdesta tekijästä voidaan päätellä, että keskustelijoiden ikähaitari on paljon korkeampi kuin foorumeiden käyttäjien. Keskustelu perustuu harvemmin dialogille, sillä ryhmää käytetään lähinnä tiedonhankintaan, kuten Savolaisenkin tutkimuksesta kävi ilmi. Keskustelu on useimmiten luonteeltaan asiallisempaa kuin foorumeilla ja ajautuu sivuraiteille harvemmin. Viestien vastausprosentti on alhaisempi kuin keskustelufoorumeilla, koska keskustelijoita on vähemmän ja keskusteluryhmän ikäjakauma on foorumeita korkeampi. Näin ollen kaikkiin viesteihin ei välttämättä aina vaivauduta vastaamaan.

Informoivat foorumit voidaan Wellmanin (1997) mukaan luokitella tiiviyden perusteella väljiin online-verkostoihin, koska keskustelujoukko ei ole yhtä kiinteä kuin keskustelevilla foorumeilla, eikä sitä siis pystytä määrittelemään tämän vuoksi kovin kiinteästi. Etenkin keskusteluryhmissä käyttäjät voivat ottaa toisiinsa yhteyttä myös sähköpostitse, mikä ei siis useimmiten ole mahdollista keskustelufoorumeilla. Foorumin tiedonhankintasuuntautumisen takia ihmissuhteiden kestävyys ei ole väljää ja avointa, sillä keskustelijat eivät todennäköisesti useinkaan luo toisiinsa sen kummempia ihmissuhteita. He ovat suurimmaksi osaksi kiinnostuneita toisistaan vain tiedonlähteiden ominaisuudessa ja tiedonhankinnallisten asioiden suhteen, niin kylmältä kuin se kuulostaakin.

## 5 Lopuksi

### 5.1 Keskeiset lopputulokset

Aineiston keskusteluketjut sisältävät keskimäärin 14 viestiä. Savolaisen (2001) tutkimuksessa yhden keskusteluketjun viestimääräksi tuli keskimäärin 9 viestiä. Ehkä tässäkin mielessä voidaan jälleen todeta, ettei näitä kahta aineistoa voida pitää suoraan verrannollisina toisiinsa aineistojen eri valintaperusteiden ja tyyppien vuoksi. Enimillään viestejä oli yhtä keskusteluketjua kohden 33 ja vähimmillään 2. Koko aineiston keskusteluihin osallistui yhteensä 160 eri keskustelijaa. Keskustelijoista avatar-kuvakkeen perusteella laskettuna 46% oli naisia ja 42% miehiä. 11% aineiston keskustelijoista ei ollut liittänyt luomaansa profiiliinsa lainkaan avatar-kuvaketta, josta yleensä tällä foorumilla käy ilmi se, onko keskustelija mies vai nainen. Savolaisen (2001) tutkimuksessa miesten ylivoima oli murskaavaa: keskustelijoista 68% oli miehiä ja vain 8% naisia.

Ennen tutkimuksen aloittamista oletettiin, että suurin osa keskusteluketjujen kysymyksistä esiintyisi ketjun ensimmäisessä viestissä. Tämä oletus perustui hyvin yksinkertaiseen oletukseen siitä, että kysyjä kysyy jotakin, mihin saa muilta keskustelijoilta vastauksen. Tästä oletuksesta kävi ilmi myös se, että keskustelufoorumia oletettiin käytettävän pääasiassa vain praktisen tiedon hankintaan. Yhteensä kaikissa keskusteluketjuissa kirjoitettiin 420 viestiä, joista ketjun avaajan kirjoittamia viestejä oli 17%. Tässä taulukko 1 kokonaisuudessaan, josta viestien ja avaus- sekä jatkokysymysten määrä käy ilmi:

**Taulukko 1 Kysymysten jakaantuminen avaus- ja jatkokysymysten välillä**

Kysyjä	Viestien määrä	Avauskysymysten määrä	Jatkokysymysten määrä		Kysymykset yhteensä
			Avaukseen liittyvät	Avaukseen liittymättömät	
Ketjun avaaja	75	30	5	5	40
Muu	347	0	16	46	62
Yhteensä	420	30	21	51	102

Huomionarvoista on, että avajaan esittämien jatkokysymysten määrä on melko vähäinen. Avaukseen liittyviä jatkokysymyksiä on esitetty 5 kappaletta, sama määrä avaukseen liittymättömiä. Ketjujen avajat esittivät yhteensä 40 kysymystä. Muiden kuin ketjun avajaan esittämiä kysymyksiä on huomattavasti runsaammin. 16 avaukseen liittyvää jatkokysymystä ja 46 avaukseen liittymätöntä jatkokysymystä. Yhteensä muiden kuin avajaan esittämiä kysymyksiä on näin ollen 62 kappaletta.

Taulukosta voidaan päätellä, että tiedonhankinta keskustelufoorumilla on paremminkin orientoivan kuin praktisen tiedän hankintaa. Orientoivan tiedon hankintaan viittaava seikka on nimenomaan se, että avajaan esittämien kysymysten määrä on merkittävästi vähäisempi kuin muiden esittämien kysymysten. Savolaisen (1995) mukaan orientoivan tiedon hankintaa on uutisten katsominen televisiosta tai sanomalehden lukeminen. Ne ovat osa arkipäivän rutiineja ja totunnaistuneita käytäntöjä. Tähän samaan kategoriaan voidaan ajatella myös keskustelufoorumien seuraaminen, sillä myös foorumia luetaan päivittäin ja niin ollen se on osa päivittäisrutiineja. Orientoivan tiedon hankintaa on siis myös keskustelufoorumien lukeminen.

Orientoivan tiedon hankintaa keskustelufoorumilla on miltei mahdotonta mitata, ellei tutkimuksessa ole käytetty apuna kyselylomaketta tai foorumin lukijoiden haastattelua. Keskusteluketjun avaaminen ja avauskysymyksen esittäminen voidaan tulkita selkeäksi merkiksi praktisen tiedon hankinnasta: ongelman ratkaiseminen edellyttää tiedonhankintaa, mitä varten esitetään kysymys. Kun henkilö kokee yksittäisen, usein äkillisen ongelman syntyy siitä tiedontarve, joka henkilön tulee tyydyttää (Savolainen 1993, 25). Kuitenkin muiden kuin ketjun avajaan esittämät jatkokysymykset voidaan tutkijan mielestä tulkita orientoivan tiedon hankinnaksi, sillä ne nousevat tiedontarpeesta, joka ilmenee vasta avajaan esittämän kysymyksen jälkeen, keskustelun kuluessa ja vanhetessa.

Foorumilla esitettävät kysymykset jaoteltiin kahteen kysymystyyppiin: faktoihin perustuviin kysymyksiin sekä mielipiteisiin tai kokemuksiin perustuviin kysymyksiin. Faktoihin perustuvat kysymykset määriteltiin luonteeltaan kysymyksiksi, joilla haetaan tietoa tietystä aiheesta faktapohjaisesti. Faktoihin perustuvilla kysymyksillä ei siis pyritä etsimään kokemus- tai mielipidepohjaista tietoa, vaan enemmänkin



kysymyksiä voisi kuvata oikein-väärin- tai kyllä-ei-tyyppisiksi. Mielipide- ja kokemuspohjaisilla kysymyksillä kysyjä haluaa kartoittaa muiden keskustelijoiden mielipiteitä tai kokemuksia jostakin tietyistä aihealueista. Avauskysymysten osalta niin fakta- kuin mielipidekysymykset jakaantuivat melko tasaisesti. Faktakysymyksiä oli aineistonäytteessä hieman enemmän, 57%. Sen sijaan jatkokysymysten osalta kysymykset kahden eri kysymystyyppin välillä jakaantuivat jokseenkin epätasaisemmin. Avaukseen liittyvien ja liittymättömien jatkokysymysten välillä ei ollut määrien suhteen kovin merkittävää eroa. Avaukseen liittyviä, faktoihin perustuvia jatkokysymyksiä oli aineistossa 81% ja avaukseen liittymättömiä 73%.

Aineistonäytteen keskusteluketjut valittiin sillä tavoin, että jokainen avausviesti tai –kysymys sisältäisi ainakin yhden vastauksen, eikä yksikään avausviesti jäisi ilman vastausta. Tarkoituksena kun oli tarkastella pääasiassa viestien sisältöä ja aineistonäyte oli valittu niin sanotulla mukavuusotannalla. Yleensä keskustelijat pyrkivät vastaamaan kysyjälle kohteliaasti ja aiheenmukaisesti hänen esittämäänsä kysymykseen. Niin fakta- kuin mielipidekysymyksissäkin oli yksi tapaus, jossa kysyjälle vastattiin muuten kuin aiheenmukaisesti. Siis ainoastaan 7 prosenttiin koko aineiston avauskysymyksistä vastattiin siinä mielessä vajaavaisesti, että kysyjä ei saanut itseään askarruttavaan asiaan kunnollista vastausta. Vastausprosentit olivat kaiken kaikkiaan yllättävän korkeita, kun tulosta verrataan Savolaisen (2001) tekemään, aineistoltaan jokseenkin samantyyppiseen tutkimukseen. Savolaisen tutkimuksessa 24% kaikista viesteistä sisälsi kunnollisen vastauksen siihen asiaan, jota kysyjä kysyi. Noin puoleen kaikista kysymyksistä ylipäätään vastattiin. (Savolainen 2001, 81) Tämän tutkimuksen 93% on siis aiheenmukaisten vastausten vastausprosentiksi aivan huikaisevan korkea, eikä välttämättä kovin todenmukainen, kun ajatellaan keskustelufoorumikäyttäytymistä ja foorumeilla kysymyksiin vastaamista yleensä.

Foorumilla avauskysymyksen esittäneistä naisista 30% palasi myöhemmin kiittämään muilta keskustelijoilta saamastaan avusta. Miehistä 7% kiitti muita keskustelijoita auttamisesta. Tämä osoittanee foorumin olevan vuorovaikutteinen tiedonlähde. Tutkijan mielestä keskustelijat osoittavat foorumikäyttäytymisessä dialogin piirteitä, sillä kiittäminen ja relevanssin arvioiminen voidaan laskea osaksi vuorovaikutteista, dialogista keskustelua. Savolaisen (2001) tulokset ovat tähän tutkimukseen verrattuna

hyvin erisuuntaisia. Savolaisen aineisto sisälsi 894 viestiä, joista vain neljässä oli havaittavissa relevanssiarvion piirteitä, mihin hän epäilee syyksi sitä, että keskustelijat haluavat säilyttää nettikeskustelun mahdollistavan etäisyyden toisiinsa. Tämän tutkimuksen tarkastelemalla foorumilla aktiivinen keskustelijajoukko on hyvin suppea, mikä voidaan päätellä siitä, että palveluun rekisteröityneistä keskustelijoista jokainen on viestihistoriansa aikana kirjoittanut foorumille keskimäärin 43 viestiä. Koska voidaan olettaa, että jokaisen keskustelufoorumien keskustelijoissa on aina mukana lurkkijoita, tarkoittaa tämä suurehko viestimäärä sitä, että muutamien keskustelijoiden on kirjoitettava todella suuria viestimääriä. Voidaan siis päätellä, että foorumilla on olemassa aktiivisten kirjoittajien ydinjoukko. Kun ryhmä ihmisiä toimii vuorovälityksessä Internetin keskustelufoorumilla, alkavat he tietää toistensa tavan reagoida asioihin, olipa tuo tapa sitten osa tiettyä roolia tai ei.

Dialogi oli hyvin edustettuna noin kymmenessä keskusteluketjussa. Savolaisen (2001) 894 viestin aineistossa dialogisuutta ilmeni muutamassa keskusteluketjussa. Tarkkoja määriä on vaikea ilmoittaa, koska dialogin piirteiden eksakti erittely on hieman ongelmallista. Kiittämisen lisäksi vuorovaikutteisuutta edistettiin muutamassa keskusteluketjussa siten, että alkuperäisen kysymyksen esittäjä tuli lopuksi itse kertomaan saavuttamansa ratkaisun esittämäänsä ongelmaan. Tämä menettelytapa on hyödyllinen myös muille keskustelijoille, mikäli joku painii samankaltaisten ongelmien kanssa, ja tutkijan mielestä merkki foorumin dialogisuudesta. Tässä eräs esimerkki:

*”Eli kysymys kuuluukin että olisiko pitänyt kiristää ensin kaikkia pinoja riittävälle kireydelle ja vasta sen jälkeen lähteä oikomaan sivuheittoja vai kuinka?”*

Samainen aloitusviestin kirjoittaja kertoo myöhemmin, miten ratkaisi ongelmansa:

*”Mä löysin ennen tänne kirjoittamista tuolta fillari-lehden sivuilta nuo oikomiskikat mutta tuon XX:n laittaman linkin jotenkin missasin. Utta oli mulle tuo että takavanteessa oikean puolen pinnat ovat kireämmällä kuin vasemman. Noilla keinoin lähdin uudelleen tekemään ja löysäsin kaikki pinnat aloittaen kiristämään niin että oikean puolen pinoja kierros ja vasemman puoli kierrosta. Saatuaani nuo riittävän kireälle omasta mielestäni rupesin oikomaan heittoja. Täysin suoraksi en vannetta saanut mutta kuitenkin niin että tänä iltana uskaltaudun kyllä koeajolenkille sillä.”*

Todettiin, että keskustelufoorumit saattaisi olla järkevää pyrkiä jaottelemaan kahtia, keskusteleviin ja informatiivisiin foorumeihin. Esimerkkitapauksena vaikkapa tässä tutkimuksessa tarkasteltu foorumi, joka edustaa keskustelevaa foorumia tai Savolaisen tarkastelema foorumi, joka on paremminkin informatiivinen. Keskustelevat foorumit lienevät pääasiassa www-foorumeita, joissa ikähaarukka on leveä, teini-ikäisistä ylöspäin. Foorumilla keskustelu sisältää dialogisia piirteitä, eikä keskustelu perustu vain puhtaaseen tiedonhankintaan. Keskustelevaa foorumia käytetään myös motiivina vapaa-ajan vietto, ja käyttäjä voi personoida oman nimimerkinsä hyvinkin tarkasti esimerkiksi avatar-kuvaketta apuna käyttäen. Avatar-kuvakkeeksi kun on usein mahdollista laittaa vaikkapa keskustelijan oma kuva.

Informatiivisiksi foorumeiksi voidaan kutsua keskusteluryhmien kaltaisia viestintätapoja. Keskusteluryhmät ovat paljon vanhempi tapa keskustella Internetin välityksellä muiden kanssa kuin keskustelufoorumit. Näin ollen keskusteluryhmien käyttäjät ovat yleensä vanhempia kuin keskustelufoorumeiden käyttäjät ja ikähaarukka lienee kapeampi. Useimmiten ryhmää käytetään pääasiassa tiedonhankintaan, eikä dialogin piirteitä siis välttämättä juurikaan esiinny. Keskustelu on keskustelufoorumeita asiallisempaa, eikä ajaudu varsinaisen aiheen ulkopuolelle läheskään yhtä usein. Wellmanin (1997) kutsuu tämänkaltaisia foorumeita informoiviksi foorumeiksi. Hänen mukaansa keskustelijat eivät todennäköisesti luo toisiinsa sen kummempia ihmissuhteita ja ovat kiinnostuneita toisistaan vain puhtaasti tiedonlähteiden ominaisuudessa.

## **5.2 Jatkotutkimus**

Tutkimukselle oli vaikea etsiä vertailukohtaa, koska keskustelufoorumeihin keskittyntä tutkimusta ei juurikaan tämän tutkimuksen tekohetkellä ollut saatavilla. Jonkin verran tutkimusta on tehty keskusteluryhmien saralla, mutta nämä kaksi Internetin osa-aluetta ovat kuitenkin siinä määrin erilaisia ja eri luonteisia, että niiden suoranainen vertailu voi olla ja on vaikeaa. Keskustelufoorumit ovat ilmeisesti siinä määrin uusi Internetin tiedonlähde, että niitä ei ole vielä tutkimusaineistona noteerattu. Voi myös olla, että tutkijat eivät pidä keskustelufoorumeita varsinaisina tiedonlähteinä ollenkaan, koska Internetissä ilmenevän informaation oikeellisuutta ja luotettavuutta kritisoidaan tuon tuosta. Kuitenkin keskustelufoorumeiden yleistyminen ja suosio vaativat, että niihin liittyvää tutkimusta tarvitaan. Foorumeiden

käyttö tiedonlähteinä ja tiedonhankinnassa kun on kovin arkipäiväistä, kun ajatellaan, miten paljon ne vetävät ihmisiä ja keskusteluun osallistujia puoleensa. Tämän vuoksi myös informaatiotutkimus voisi saada niistä hyödyllisiä näkökulmia. Lähes jokainen keskustelufoorumi sisältää enemmän tai vähemmän kattavan hakutoiminnon, joita hyödynnetään tutkijan omien kokemusten mukaan tiedonhankinnassa paljon. Tiedonhankintaa Internetissä kun tehtänee hyvin pitkälti keskustelufoorumeiden välityksellä.

Tulevaisuuden tutkimuskohteena voisi olla mielenkiintoista tarkastella vaikkapa jotain puhtaasti terveysasioihin paneutuvaa foorumia. Olisi mielenkiintoista nähdä, motivoituvatko alan ammattilaiset vastaamaan keskustelijoiden kysymyksiin oman työaikansa ulkopuolella. Toisinaan kun voidaan olettaa, että keskustelijat suhtautuvat muiden esittämiin neuvoihin ja vinkkeihin samalla vakavuudella kuin lääkärin vastaanotolla käyntiin. Rintaan pistää, mitä tulisi tehdä –tyyppisiin kysymyksiin kun ei liene järkevää etsiä vastauksia Internetin välityksellä, vaan hankkiutua luotettavammille tiedonlähteille. Myös jonkinlainen vertailututkimus kahden eri alan keskustelufoorumin välillä voisi olla järkevää. Siten voitaisiin vertailla kahta hyvin erilaista foorumia. Vaikka tulokset saattaisivatkin olla hyvin eri tyyppisiä, voitaisiin tällaisella tutkimuksella kuitenkin saada myös toisiaan tukevia tuloksia. Keskustelufoorumeiden käytöstä saataisiin tällä tavoin huomattavasti kattavampi kuva ja läpileikkaus.

## 6 Lähdeluettelo

Aycock, A. & Buchignani, N. (1995). The e-mail murders: reflections on "dead" letters. Teoksessa: Jones, S. G. (toim.), Cybersociety. Computer-mediated communication and community. Sage: London / Thousand Oaks. S. 184-231.

Baym, N. (1998). The Emergence of On-Line Community. Teoksessa: Jones, S. G. (toim.), Cybersociety 2.0. Revisiting Computer-Mediated Communication and Community. Sage: London / Thousand Oaks. S. 35-68.

Berman, Y. (1996). Discussion groups on the Internet as sources of information: the case of social work. *Aslib Proceedings* 48 (1996) 2, s. 31-36.

Burnett, G. (2000). Information exchange in virtual communities: a typology. *Information Research* 5 (2000) 4. URL: <http://informationr.net/ir/5-4/paper82.html>  
Käytetty: 2.3.2005.

Burton, P. F. (1994). Electronic mail as an academic discussion forum. *Journal of Documentation* 50 (1994) 2, s. 99-110.

Deuel, N. R. (1996). Our passionate response to virtual reality. Teoksessa: Herring, S. (toim.), Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam / Philadelphia. S. 129-146.

Eskola & Suoranta (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino: Tampere.

Grossberg, L. (1995). *Mielihyvän kytkennät: risteilyjä populaarikulttuurissa*. Vastapaino: Tampere.

Herring, S. (1996). Introduction. Teoksessa: Herring, S. (toim.), Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam / Philadelphia. S. 1-10.

Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. Sage: London / Thousand Oaks.

Hollingshead, A. B. & McGrath, J. E. (1995). *Computer-assisted groups: a critical review of the empirical research*. Teoksessa: Guzzo, R. A., Salas, E. and Associates, *Team effectiveness and decision making in organizations*. Jossey-Bass Publishers: San Francisco. S. 46-78.

Jones, S. G. (1995). *Understanding community in the information age*. Teoksessa: Jones, S. G. (toim.), *Cybersociety. Computer-mediated communication and community*. Sage: London / Thousand Oaks. S. 10-35.

Järvinen, A. (1999). *Hyperteoria: lähtökohtia digitaalisen kulttuurin tutkimukselle*. Gummerus Kirjapaino Oy: Saarijärvi.

Järvinen, P. (1995). *Internet verkkojen verkko. Opas PC-käyttäjälle*. WSOY: Juva.

Kerr, E. B. (1982). *Computer-mediated communication systems. Status and evaluation*. Academic Press: New York / London.

Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984). *Social psychological aspects of computer-mediated communication*. *American Psychologist* 39 (1984) 10, s. 1123-1134.

Kollock, P. & Smith, M. (1996). *Managing the virtual commons: cooperation and conflict in computer communities*. Teoksessa: Herring, S. (toim.), *Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam / Philadelphia. S. 109-128.

Lea, M, O'Shea, T., Fung, P. & Spears, R. (1992). *'Flaming' in computer-mediated communication. Observations, explanations, implications*. Teoksessa: Lea, M. et al. (toim.), *Contexts of computer-mediated communication*. Harvester Wheatsheaf: New York. S. 89-112.

Mann, C. & Stewart, F. (2000). Internet communication and qualitative research. A handbook for researching online. Sage: London / Thousand Oaks.

McLaughlin, M. L., Osborne, K. K. & Smith, C. B. (1995). Standards of conduct on Usenet. Teoksessa: Jones, S. G. (toim.), Cybersociety: computer-mediated community and communication. Sage: London / Thousand Oaks. S. 90-111.

Neuendorf, K. A. (2002). Content analysis guidebook. Sage: London / Thousand Oaks.

Rheingold, H. (1995). The virtual community. Finding connection in a computerized world. Minerva: London.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. (2003). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Savolainen, R. (1993). Elämäntapa, elämänhallinta ja tiedonhankinta. Arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankinnan tutkimuksen viitekehyksen hahmottelua. Tampereen yliopisto, jäljennepalvelu: Tampere.

Savolainen, R. (2001). Internet tietoyhteiskunnan mediamaisemassa. Teoksessa: Vuorensyrjä, M. & Savolainen, R. (toim.), Tieto ja tietoyhteiskunta. Gaudeamus: Helsinki. S. 197-222.

Savolainen, R. (2001). Living Encyclopedia or idle talk? Seeking and providing consumer information in an Internet newsgroup. Library and Information Science Research 23 (2001) 1, s. 67-90.

Savolainen, R. (1995). Tiedonhankinnan arkipäivää. Vertaileva tutkimus teollisuustyöntekijöiden ja opettajien arkielämän tiedonhankinnasta elämäntavan viitekehyksessä. Tampereen yliopisto, jäljennepalvelu: Tampere.

Savolainen, R. (2000). Tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Teoksessa: Mäkinen, I. (toim.), Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. BTJ Kirjastopalvelu Oy: Helsinki. S. 73-109.

Sproull, L. & Kiesler, S. (1991). Computers, networks and work. Scientific American 265 (1991) 3, s. 116- 123.

Wellman, B. (1997). An electronic group is virtually a social network. Teoksessa: Kiesler, S. (toim.), Culture of the Internet. Lawrence Erlbaum Associates: New Jersey. S. 179-205.