

TAMPEREEN YLIOPISTO

Inka Partanen

VERKKOKESKUSTELUN MERKITYS MAAKUNTALEHDELLE JA SEN YLEISÖLLE,  
ESIMERKKINÄ SATAKUNNAN KANSA

Tiedotusopin pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2014

TAMPEREEN YLIOPISTO

Viestinnän median ja teatterin yksikkö

PARTANEN, INKA: Verkkokeskustelun merkitys maakuntalehdelle ja sen yleisölle, esimerkkinä Satakunnan Kansa.

Pro gradu -tutkielma, 73 s., 5 liites.

Tiedotusoppi

Huhtikuu 2014

---

Tutkin pro gradu -tutkielmassani sitä, mikä on verkkokeskustelun merkitys maakuntalehden toimitukselle ja keskusteluun osallistuvalla yleisöllä sekä sitä, minkälainen suhde verkkokeskustelulla on journalististen sisältöjen tuotantoon. Pääseekö yleisö verkkokeskustelujen kautta osallistumaan journalistisiin prosesseihin ja onko verkkokeskustelu muuttanut yleisön ja journalistien välistä vuorovaikutusta?

Tutkimuksen viitekehyksenä on toisaalta osallistava journalismi ja toisaalta sosiaalisen median eri foorumeilla rakentunut verkkokeskustelukulttuuri. Määrittelen työssäni, että mediatalon ylläpitämä verkkokeskustelu asemoituu journalistien hallinnoiman sosiaalisen median vyöhykkeelle, joka on eräänlainen välitila journalistisesti tuotettujen sisältöjen ja yleisön verkkoon ”vapaasti” tuottamien sisältöjen välissä.

Toteutin tutkimuksen tapaustutkimuksena maakuntalehti Satakunnan Kansassa loppuvuodesta 2013. Aineistona käytin kuuden toimituksen jäsenen teemahaastatteluja, yleisölle suunnattua lomakekyselyä sekä Satakunnan Kansan verkkosivuilla järjestämäni reaaliaikaista, johdettua verkkokeskustelua. Analyysimetodinani on aineistolähtöinen teemoittelu.

Tutkimukseni perusteella toimituksen ja yleisön motiivit osallistua verkkokeskusteluun journalistien hallinnoiman sosiaalisen median vyöhykkeellä ovat hyvin erilaisia ja osin ristiriidassa keskenään. Yleisön osallistumisen motiiveina korostuivat ajanviete ja mielipiteen kertominen, jotka eivät olleet toimitukselle lainkaan tärkeitä. Toimittajat taas painottivat journalistisia ja lehden rooliin liittyviä motivaatiotekijöitä. Sekä yleisöä että journalisteja motivoivat tiedonvälitys ja yhteisöllisyys. Koska osapuolten osallistumista motivoivat osin eri asiat, myös ajatukset verkkokeskustelun kehittämisen suunnasta ja tavoista menivät ristiin. Havaitsin lisäksi, että etenkin toimituksen verkkokeskustelulle asettamat odotukset olivat aiemman tutkimuksen valossa epärealistisia.

Tutkimusanalyysini paljasti, että verkkokeskustelun avulla yleisöllä on mahdollisuus osallistua kaikkiin journalistisen prosessin vaiheisiin havainnoinnista tulkintaan.

Osallistumismahdollisuuksia on kuitenkin hyödynnetty suhteellisen vähän, ja yleisön osallistamisessa yleisön ja journalistien suhde säilyy edelleen melko perinteisenä. Jotta verkkokeskustelu edistäisi nykyistä paremmin yleisön ja journalistien tavoitteita, tutkimuksen päätelmissä ehdotan toimenpiteiksi verkkokeskustelujen ominaispiirteiden parempaa huomioimista, yleisön monimuotoisten tarpeiden tukemista sekä toimituksen tavoitteiden kirkastamista.

1 Johdanto .....	1
1.1 Verkkokeskustelu journalistien hallinnoimassa sosiaalisessa mediassa .....	3
1.2 Verkkokeskustelu Satakunnan Kansan sivustolla .....	5
1.3 Oma suhde tutkimuskohteeseen .....	8
2 Yleisön osallistuminen journalistisiin prosesseihin .....	9
2.1 Osallistavan journalismin perinteet ja uusi tuleminen .....	9
2.2 Vain pieni osa yleisöstä osallistuu .....	15
2.3 Journalistit kannattavat ja vastustavat .....	18
3 Verkkokeskustelukulttuurin kehittyminen ja reunaehdot .....	22
3.1 Postituslistoista koko kansan palstoiksi .....	22
3.2 Verkkokeskustelun ominaispiirteet .....	23
4 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen toteutus .....	28
4.1 Tutkimuskysymykset .....	28
4.2 Teemahaastattelut toimituksessa .....	28
4.3 Yleisön näkemyksiä kahdella aineistolla .....	30
4.3.1 Lomakekysely .....	31
4.3.2 Johdettu verkkokeskustelu .....	33
4.4 Analyysimetodi .....	36
5 Havainnot aineistoista .....	38
5.1 Jakautunut toimitus, aktiivinen yleisö .....	38
5.2 Verkkokeskustelun merkitys eri osapuolille .....	40
5.3 Verkkokeskustelun kehittämistoiveet .....	46
5.4 Yleisön ja journalismin vuorovaikutus verkkokeskusteluissa .....	50
6 Päätelmät ja pohdinta .....	59
6.1 Askelmerkkejä verkkokeskustelun kehittämiseen .....	62
6.1.1 Verkkokeskustelun ominaispiirteiden tunnistaminen ja hyödyntäminen .....	62
6.1.2 Yleisön tarpeiden tunnistaminen ja niiden tukeminen .....	63
6.1.3 Toimitukselle selkeämpi suunta .....	64
6.2 Tutkimuksen arviointi .....	65
6.3 Jatkotutkimuspohdintoja .....	67
Lähteet .....	69
LIITE 1. Haastattelukysymykset toimitukselle .....	74
LIITE 2. Avoin kyselylomake yleisölle .....	75
LIITE 3. Johdetun verkkokeskustelun kysymykset .....	78

## **Taulukot**

Taulukko 1 Ote verkkokeskusteluun osallistumisen motiivien teemoittelutaulukosta .....	41
Taulukko 2 Verkkokeskusteluun osallistumisen motiivit .....	42
Taulukko 3 Verkkokeskustelun motiivien jakautuminen eri osapuolten kesken .....	45
Taulukko 4 Verkkokeskustelun kehitysehdotukset.....	47
Taulukko 5 Ote vuorovaikutukseen liittyvästä teemoittelutaulukosta.....	52
Taulukko 6 Verkkokeskusteluihin liittyvät yleisön osallistumisen tavat.....	53

## **Kuvat**

Kuva 1 Verkkokeskustelun paikka journalististen ja sosiaalisten sisältöjen välissä .....	3
Kuva 2 Uutinen lomakekyselystä Satakunnan Kansan verkkosivuilla (SK24.fi 2013A) .....	32
Kuva 3 Verkkokeskustelun lukeminen ja siihen osallistuminen lomakekyselyn vastausten perusteella.....	33
Kuva 4 Johdettu verkkokeskustelu Satakunnan Kansan verkkosivuilla (SK24.fi 2013A) .....	34
Kuva 5 Keskustelun motiivien merkitys eri osapuolille ja vuorovaikutuksen määrä.....	46
Kuva 6 Verkkokeskustelun tarjoamat yleisön osallistumistavat journalistisen prosessin eri vaiheissa tutkimusaineiston perusteella.....	58

## 1 Johdanto

Viestintä- ja mediateknologian kehitys on muuttanut tapoja, joilla ihmiset viestiessään ja vuorovaikuttaessaan tuottavat julkisuutta. Viestinnän tutkimuksen näkökulmasta on kiinnostavaa, miten tämä muutos heijastuu joukkoviestintävälineisiin: minkälaisen roolin viestimet ja journalistit ottavat uusissa ympäristöissä. Journalistien perinteinen portinvartijarooli on jo hyvän aikaa näyttänyt murenemisen merkkejä, sillä uudet välineet ja viestintäteknologian edistysaskelet antavat jokaiselle mahdollisuuden julkaista ja välittää tietoa. Samaan aikaan journalismi on alttiina entistä näkyvämmälle kritiikille ja palautteelle – ja toisaalta jo vuosia journalistit ovat itse korostaneet, että entistä parempaa journalismia syntyy juuri tiivistyvässä vuorovaikutussuhteessa lukijoihin. Lukijat halutaan osallistaa, heidän toivotaankin olevan mukana tuottamassa sisältöjä. Journalistit osaavat nähdä uudenlaisen viestintäympäristön myös mahdollisuutena.

Itseäni on kiinnostanut juuri tämä vähintään juhlapuheissa taajaan esiintyvä ajatus lukijoiden kanssa tuotetusta journalismista. Kun journalistit puhuvat lukijoiden osallistumisesta, mistä he tarkalleen ottaen puhuvat? Mitä lukijoilta halutaan? Miten lukijoiden osallistumisen toivotaan vaikuttavan journalistisiin sisältöihin? Vielä vaikeammaksi pohdinta muuttuu, jos ryhdytään avaamaan sitä, millä keinoin tuo osallistuminen tapahtuu. Miten lukijat – yleisö – on pyritty saamaan mukaan? Tietääkö yleisö, mitä journalistit heiltä toivovat? Ja ennen kaikkea: toteutuvatko osallistumisessa myös yleisön tavoitteet? Usein nimittäin syntyy sellainen vaikutelma, että journalististen tuotteiden kehittämistä viedään eteenpäin ”yleisöä osallistaen”, mutta silti edelleen journalistien sanelemilla tavoitteilla. Toimitukset voivat esimerkiksi etsiä valittuun aiheeseen sopivia haastateltavia, ennakolta määriteltyihin näkökulmiin sopivia kommentaattoreita tai rakentavaa ja argumentoivaa palautetta. Toisin sanoen yleisölle tarjotaan valmis tai melkein valmis lokero, jonka sisällä osallistua. Yleisö ei pääse täysin vapaasti valitsemaan osallistumisensa tapoja, saati ohjaamaan journalistista tuotantoa omista lähtökohdistaan.

Ristiriita tuntuu korostuvan erityisen paljon, kun tarkastellaan useiden tiedotusvälineiden tarjoamia ja hallinnoimia verkkokeskustelufoorumeita. Teoriassa journalististen uutisten yhteydessä olevat keskustelufoorumit ovat paikka, jossa yleisö voi antaa palautetta toimituksiin, kommentoida uutisaiheita, vuorovaikuttaa tekijöiden ja toistensa kanssa sekä parhaimmillaan jopa osallistua journalismin tekemiseen. Kokemusteni perusteella journalistit kuitenkin käytännössä hyvin harvakseltaan osallistuvat keskusteluihin itse, ja etenkin nimettömään kommentointiin suhtaudutaan helposti avoimen negatiivisesti. Verkkokeskusteluihin

osallistuvalla yleisöllä on ”vääränlaisia mielipiteitä” tai ne mielipiteet ainakin kerrotaan väärässä sävyssä. Keskustelupalstoilla ei ehkä edes uskota löytyvän median ”todellista yleisöä”, sillä journalistisia sisältöjä tuotetaan (kuvitteelliselle) älykkäälle lukijakunnalle, jota verkkokeskusteluissa ei näyttäisi löytyvän. Esimerkiksi Aamulehden päätoimittaja Jorma Pokkinen on todennut sosiaalisesta mediasta:

*”Kuukauden seikkailu Facebookissa, Twitterissä, sähköpostiketjuissa, keskustelupalstoilla ja sielun kaatopaikoilla kertoo linjahäiriöstä. Somessa ei keskustella. Siellä intetään, loataan ja sekoillaan. Some on kuin perjantaipullo. Kun korkin aukaisee ja hetken pulputtaa, ei kyllä yhtään tiedä, mitä siitä seuraa.”*  
(Pokkinen 2012)

Pro gradu -tutkielmassani tutkin sitä, mikä on tai voisi olla verkkokeskustelun rooli toimituksen ja yleisön vuorovaikutuksessa. Mitkä ovat keskustelijoiden motiivit osallistua keskusteluun ja miten osallistujat haluaisivat kehittää verkkokeskusteluja? Entä miten toimitus kokee verkkokeskustelun olevan hyödyksi lehdelle tai verkkopalvelulle ja mitä merkitystä yleisön osallistumisella keskustelupalstan kautta on tai voisi olla journalististen sisältöjen tuotannossa tai journalistisessa työprosessissa? Onko verkkokeskustelu muuttanut journalismin ja yleisön välistä suhdetta?

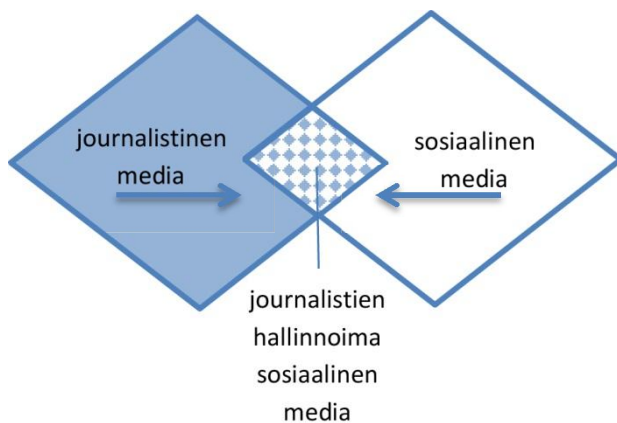
Aiheeni taustalla on kandidaatintutkielmani, jossa tutkin verkkokeskusteluja maakuntalehti Satakunnan Kansan verkkosivustolla ja ennen kaikkea moderointikäytäntöjen muutoksen vaikutusta keskustelujen sisältöön ja ”laatuun” (Partanen 2013). Tutkimukseni, samoin kuin muu tutkimus aiheesta, antaa vahvoja viitteitä siitä, että toimituksen ja yleisön verkkokeskusteluihin liittyvät toiveet eivät kohtaa. Myös näkemykset verkkovuorovaikutuksen kehittämisestä eroavat vahvasti, ja etenkin toimituksissa verkkokeskusteluille asetetut odotukset tuntuvat reilusti ylimitoitetuilta ja perustuvat osin vääriin ennakko-oletuksiin.

Tutkimuksestani on hyötyä, kun toimitusten ja yleisön (verkkoperusteisen) vuorovaikutuksen tapoja kehitetään. Se voi myös antaa eväitä keskusteluun, jota media-alalla on viime vuosina vilkkaasti käyty verkkokeskusteluun liittyvistä vastuista ja kontrollista.

### 1.1 Verkkokeskustelu journalistien hallinnoimassa sosiaalisessa mediassa

Verkkokeskustelua ja etenkin mediatalojen hallinnoimaa verkkokeskustelua on tutkittu varsin vähän, ja vähäinenkin tutkimus vanhenee sangen nopeasti, koska medioiden verkkopalvelut ja verkkokeskustelufoorumien toimintatavat kehittyvät nopeasti.

Mediatalon hallinnoima verkkokeskustelu asemoituu eräänlaiseen välitilaan journalistisesti tuotettujen sisältöjen ja yleisön verkkoon ”vapaasti” tuottamien sisältöjen välissä (Kuva 1)



Kuva 1 Verkkokeskustelun paikka journalististen ja sosiaalisten sisältöjen välissä

*Journalistinen media* viittaa tässä niihin sisältöihin ja mediateksteihin, joita niin sanottu perinteinen media tuottaa. Näitä ovat ammattijournalistien tuottamat sisällöt, kuten uutiset, artikkelit ja kolumnit. *Sosiaalinen media* on määritelmällisesti väljä termi, jolla useimmiten viitataan erilaisiin verkkopohjaisiin toimintatapoihin, joissa teknologia, erilaiset mediasisällöt ja sosiaalinen vuorovaikutus integroituvat (Erkkola 2008, 81). Näiden kahden alueen väliin asettuvia sisältöjä kutsun *journalistien hallinnoimaksi sosiaaliseksi mediaksi*. Esimerkiksi journalistien hallinnoiman verkkokeskustelualueen ominaisuudet ja toimintalogiikka ovat yhdistelmä molempia ympäröiviä maailmoja. Verkkokeskustelun lisäksi tälle risteysvyöhykkeelle kuuluu paljon muutakin sisältöä, joka on yleisön tuottamaa tai jonka tuotannossa yleisö on ollut osallisena. Esimerkiksi kansainvälisen tutkimusryhmän tekemässä sisältöpiirteiden analyysissä tutkittujen 52 sanomalehden verkkoversioista löytyi peräti 40 erilaista yleisön osallistumistapaa, muun muassa kansalaisten blogit, erilaiset gallupit ja kyselyt, livekeskustelut, verkossa julkaistut lukijan kuvat ja mielipidekirjoitukset sekä lukijat kysyvät -palstat (Heinonen 2008, 96).

Monimuotoisen sisältöryhmän määrittely yhdellä osuvalla termillä on hankalaa, koska osa sisällöistä on puhtaasti yleisön vapaasti tuottamaa, osa journalistien ja yleisön yhteistyössä

syntyneitä ja joissain, kuten gallup-kyselyissä, yleisön rooli on jo varsin pieni. Tutkimuksissa on käytetty esimerkiksi termejä *käyttäjien tuottama sisältö* (user-generated content), *kansalaisjournalismi* (citizen journalism) tai *osallistumiselle avoin journalismi* (participatory journalism) (Singer ym. 2011, 2). Itse päädyin yleistermiin journalistien hallinnoima sosiaalinen media, koska alueen kirjo on jo hyvin lähellä sosiaalisesti mediaksi mielletävän maailman kirjoa, mutta, kuten edellä todettiin, kaikki alueen sisältö ei silti ole suoraan yleisön tuottamaa. Lisäksi sosiaalinen media on usein määritelty kansalaisjournalismin tai vertaismedian lähikäsitteeksi (Erkkola 2008, 78). Journalistien hallinnoima sosiaalinen media eroaa ”vapaasta” sosiaalisesta mediasta siten, että sen toiminta-alueena ovat mediatalojen omistamat julkaisualustat ja sisältöjen julkaisua voivat mediatalon niin halutessa ohjailla toimitukselliset valinnat. Useimmat toimitukset myös mieltävät tämän vyöhykkeen sisällöt julkaisijan vastuun piiriin kuuluvaksi aineistoksi. Koska median itsesääntelyelin Julkisen sanan neuvosto on lukuisia kertoja ottanut kantaa muun muassa lehtien ylläpitämiin verkkokeskusteluihin ja myöhemmin yleisön tuottamien sisältöjen valvonnasta mediatalojen verkkosivuilla on julkaistu ohjeistus Journalistin ohjeiden liitteenä, myös JSN:n voidaan katsoa tulkitsevan journalistien hallinnoiman sosiaalisen median pitkälti toimitusten vastuulle kuuluvaksi (Julkisen sanan neuvosto 2007, Journalistin ohjeiden liite 5.9.2011).

Tässä tutkimuksessa keskityn välivyöhykkeen sisällöistä ainoastaan mediatalon hallinnoimaan verkkokeskusteluun. Välivyöhykkeellä olevan verkkokeskustelun reunaehdot ja ominaispiirteet muodostuvat kahden maailman ominaisuuksien ja pyrkimysten sulatusuunissa. Käyn tutkimuksen teoreettista viitekehystä käsittelevissä luvuissa (luvut 2–3) läpi sen, mitä aiemman tutkimuksen perusteella tiedämme näistä reunaehdoista. Ensinnäkin perehdyn siihen, miksi ja miten yleisö osallistuu journalistien sisältöjen tuotantoon. Mitä toiveita ja odotuksia aiemman tutkimuksen perusteella tiedämme journalistien ja mediatalojen asettaneen yleisön tuottamille sisällöille? Tarkastelen myös, mitä mediatalojen hallinnoimista verkkokeskusteluista nyt tiedetään. Kuinka paljon verkkokeskusteluja on mediataloissa hyödynnetty? Mikä on kehityssuunta, erityisesti juuri Suomessa? Entä mitä rajoituksia journalistinen perinne ja mediatalojen vastuu sivustolla julkaistuista sisällöistä tuovat verkkokeskustelulle? Toiseksi käsittelen sitä, minkälaisia mediaympäristöjä keskustelufoorumit yleensä ovat niin sanotussa vapaassa sosiaalisessa mediassa: mitkä ovat verkkokeskustelun vuorovaikutuksen ominaispiirteitä ja minkälaisia rooleja osallistujille muodostuu? Miltä osin verkkokeskustelujen yleiset lainalaisuudet valuvat mediatalon hallinnoimalle verkkokeskustelufoorumille?



Perehdyttyäni journalistien hallinnoiman sosiaalisen median reunaehtoihin tarkennan niiden perusteella tutkimuskysymykseni ja etsin sitten vastauksia niihin aineistojeni avulla.

Tutkimukseni on tapaustutkimus Satakunnan Kansassa, koska työhistoriani vuoksi tunnen lehden ja sen verkkopalvelun hyvin ja koska verkkosivustolla on vuosia käyty erittäin vilkasta keskustelua. Etsin vastauksia kysymyksiini verkkokeskustelun merkityksestä ja kehittämisestä sekä toimituksen jäseniltä että keskusteluun osallistuvilta.

## **1.2 Verkkokeskustelu Satakunnan Kansan sivustolla**

Tutkimuskohteekseni valitsin maakuntalehti Satakunnan Kansan. Lehden verkkosivustolla on käyty vilkasta keskustelua vuodesta 2000 lähtien ja keskustelupalstalla on alusta alkaen ollut tärkeä rooli verkkopalvelussa. Keskustelun sisällöstä, toimintatavoista ja kehittämisestä on myös käyty paljon keskusteluja toimituksessa. Olen itse työskennellyt Satakunnan Kansassa lähes koko tuon ajan ja osallistunut paljon pohdintoihin verkkokeskustelun kehittämisestä.

Verkkokeskustelun avaaminen Satakunnan Kansalle tuli mahdolliseksi, kun lehden muutaman vuoden käytössä ollut, melko alkeellinen verkkosivusto uusittiin vuosina 1999–2000. Keskustelu avattiin ennen kaikkea siksi, että se oli (teknisesti) mahdollista. Toki toimituksessa pohdittiin myös verkkokeskustelun hyötyjä ja hallinnointia, mutta tarkemmin verkkokeskustelun ylläpidon reunaehtoihin ryhdyttiin pureutumaan vasta kun keskustelu oli jo perustettu. Näin muun muassa siitä syystä, että toimituksessa – samoin kuin muissa toimituksissa – oli tuolloin vielä varsin vähän tietoa ja kokemuksia verkkokeskustelun hyödyistä ja mahdollisista ongelmista.

Keskustelupalstat muualla verkossa antoivat kuitenkin kannustavia esimerkkejä siitä, että yleisökeskustelut voisivat tarjota myös journalisteille uusia ideoita ja näkökulmia.

Etenkin alkuaikoina toimitus seurasi keskusteluja erittäin aktiivisesti ja jopa osallistui niihin. Syntyi virtuaalihahmo Verkko-Birgit, joka oli pitkälti silloisen verkkotuottajan nimimerkki verkkokeskustelussa, mutta laajeni nopeasti omaksi ”persoonakseen”. Verkko-Birgit oli keskustelujen virtuaaliamäntä, joka osallistui ja johdatteli keskustelua, siivosi asiattomuuksia ja välillä provosoi. Birgitille kehitettiin toimituksessa tarina ja luonnekuvaus, ja graafikko piirsi Verkko-Birgitistä kuvia, joita käytettiin muun muassa markkinoinnissa.

Verkko-Birgit syntyi hiukan huumorilla, mutta todelliseen tarpeeseen. Palsta kaipasi seurantaa, koska keskustelut eivät aina pysyneet asiallisina. Kommentoinnissa saatettiin esimerkiksi nostaa nimeltä mainiten esiin uutisoiduista rikoksista epäiltyjä ja varsinkin kunnallispoliittisessa

keskustelussa keskustelijat lipsuivat helposti henkilökohtaisiin solvauksiin. Toimituksessa haluttiin myös aktivoida lukijoita kysymällä heiltä asioita suoraan, mutta toimituksen osallistuminen keskusteluun omilla nimillään koettiin vielä vieraaksi. Virtuaalihahmo sai liikkua vapaammin toimituksen ja yleisön välimaastossa – etäisyys näiden kahden osapuolen välillä oli ehkä tuolloin vielä varsin pitkä? Tärkeää oli sekin, että silloisen verkkotuottajan huumorintaju sopi erinomaisesti hiukan ronskin ja provosoivan hahmon luotsaamiseen. Birgitin kaltaista ja yhtä vahvan roolin saanutta virtuaalihahmoa ei tiettävästi ole muiden medioiden verkkopalveluissa ollut.

Verkko-Birgitin hahmo on edelleen olemassa, mutta käytännössä Birgit näkyy verkkopalvelussa tai sen keskusteluissa enää yksittäisissä asioissa. Lehdellä on esimerkiksi virallisten Facebook- ja Twitter-sivujen rinnalla Verkko-Birgitin Facebook-profiili ja Twitter-tili, ja sosiaalisen median foorumeilla Birgit vielä jatkaa keskustelujen herättelyä. Verkkokeskusteluissa Birgit ei ole näyttäytynyt enää pariin vuoteen lainkaan, mutta edelleen satunnaisesti keskustelijat saattavat huudella Verkko-Birgitiä ”apuun” esimerkiksi asiattoman keskustelun suitsimiseksi.

Suosituksen Verkko-Birgitin jääminen taka-alalle verkkopalvelun kehittyessä selittyy useilla tekijöillä: Ensinnäkin verkkokeskustelun suosion kasvu teki vähitellen mahdottomaksi keskustelujen kokonaisvaltaisen seurannan ja osallistumisen. Toiseksi verkkopalvelun kehityssuunnitelmukset vaativat paljon tekijöiden huomiota muualla, ennen kaikkea sisältöjen kehittämisessä ja samalla myös teknisten muutosten toteutuksessa – aika ei riittänyt kaikkeen. Tärkein tekijä Verkko-Birgitin roolin hiipumisessa oli kuitenkin verkkokeskustelun kontrollointiin liittynyt keskustelu ja sen vaikutukset keskustelujen valvonnassa. Nykyisin toimituksissa, myös Satakunnan Kansassa, on vahvistunut näkemys siitä, että täysi avoimuus ja omalla nimellä kirjoittaminen on vuorovaikutuksen kannalta paras ratkaisu: oman nimen käyttöä toivotaan yleisöltä ja toimittajat kommentoivat keskusteluja nimillään.

Verkkopalvelun alkuaikoina kaikki ”Birgitin ohjaama” keskustelu oli ennakkomoderoitua, eli toimituksessa luettiin ja hyväksyttiin tai hylättiin jokainen kommentti ennen niiden julkaisua. Moderoinnista vastasi pitkälti verkkotuottaja, mutta myös muut toimittajat osallistuivat tarpeen mukaan. Vuonna 2008 Satakunnan Kansan verkkopalvelu uudistui ja keskusteluissa siirryttiin jälkimoderointiin. Aluksi syy oli tekninen, sillä järjestelmässä ei ensivaiheessa ollut lainkaan mahdollisuutta ennakkomoderointiin. Tässä yhteydessä keskustelu laajeni: erillisen palstan lisäksi jokaisen uutisen lopussa oli tarjolla mahdollisuus kommentoida aihetta. Työskentelin tuolloin

Satakunnan Kansassa ja pääsin seuraamaan toimituksessa moderoinnista käytyä keskustelua. Periaatteellinen valinta ennakkomoderoinnin ja jälkimoderoinnin välillä ei ollut lainkaan yksioikoinen. Jälkimoderoinnissa pysymisen ratkaisivat kommenttien määrän voimakas kasvu ja siten moderoinnin tuoma työkuorma toimituksessa sekä halu säilyttää keskustelu sujuvana.

Moderointitapa kyseenalaistettiin Satakunnan Kansan sisäisissä keskusteluissa jälleen vuosina 2010–2011. Uutiskommentoinnin määrä oli kasvanut ja samalla kasvoi myös ylilyöntien määrä: keskusteluista tuli enemmän yhteydenottoja toimitukseen ja kommentteja jouduttiin poistamaan aiempaa enemmän. Keskusteluilmapiiri alkoi kiristyä huhtikuun 2011 eduskuntavaalien alla, mutta vaalien jälkeenkin tilanne ei helpottanut. Ilmiö ei koskenut ainoastaan Satakunnan Kansan keskusteluita, vaan samanlaista keskustelukulttuurin koventumista oli havaittavissa muillakin avoimilla keskustelufoorumeilla. Esimerkiksi Julkisen sanan neuvoston käsittelemien verkkokeskusteluihin liittyvien kanteluiden määrä kasvoi äkillisesti vuonna 2010, ja aiheeseen liittyen annettiin ennätysmäärä langettavia päätöksiä (Partanen 2013, 4–5). Työskentelin itse tässä vaiheessa verkon kehityksestä vastaavana ja olin mukana etsimässä ratkaisuja verkkokeskustelun ongelmiin. Vähitellen syntyi päätös, että Satakunnan Kansa siirtyisi ennakkomoderoituun verkkokeskusteluun. Tammikuussa 2012 verkkopalvelu uudistettiin jälleen kerran ja samassa yhteydessä keskustelujen ennakkovalvonta siirrettiin ulkopuoliselle moderointitiimille. Ennakkomoderointiin siirtymisen toivottiin ohjaavan keskusteluita entistä asiallisempaan ja asiantuntevampaan suuntaan ja auttavan sanomalehden keskustelupalstaa erottumaan edukseen verkon ”villeistä” keskustelualueista, mikä oli myös journalistin ohjeiden liitteen laatimisen taustalla ollut tavoite (Uimonen 2011). Verkkokeskustelua ohjaavat myös tiiviit keskusteluohjeet, jotka perustuvat pitkälti sananvapauslain ja Julkisen sanan neuvoston linjauksiin (Verkkokeskustelun säännöt 2012).

Monista muutoksista huolimatta Satakunnan Kansan verkkokeskustelut eli uutiskommentit ovat säilyttäneet tärkeän asemansa yleisön silmissä. Mahdollisuus keskusteluun nousi tuoreessa kävijätutkimuksessa peräti neljänneksi tärkeimmäksi syyksi käyttää sivustoa, heti paikallisten ja kotimaan uutisten ja nopean uutisoinnin jälkeen (Verkkopalveluiden Spot-tutkimus 2013). Toimituksen suhtautuminen verkkokeskusteluihin vaikuttaa edelleen vaihtelevan. Verkkokeskustelun kehittämistä on pohdittu jatkuvasti, mutta, kuten tutkimukseni myöhemmin osoittaa, askelmerkit ovat edelleen epäselvät. Verkkokeskustelun hyötyyn ja hyödyntämiseen löytyy edelleen uskoa, mutta parhaista toimintatavoista ei ole sen selkeämpää visiota kuin Verko-Birgitiin syntyäikoina.

### **1.3 Oma suhde tutkimuskohteeseen**

Olen työskennellyt Satakunnan Kansassa vuodesta 2000, aluksi kesätyöntekijänä ja myöhemmin vakituisessa työsuhteessa. Vuosina 2000–2009 työskentelin toimittajana, ja tuolloin osallistuin satunnaisesti verkkokeskustelujen moderointiin. Tein myös tuurauksia verkkopalvelun tuottajana, jolloin vastasin verkkopalvelun journalistisesta sisällöstä ja osallistuin kehityshankkeisiin. Vuodesta 2009 lähtien olen vastannut verkkopalvelun kehityksestä kokonaisuudessaan, ensin verkon uutispäällikkönä (journalistinen sisältö), sitten verkkopäällikkönä (sisällöt ja tekniikka) ja nykyään kehitysjohtajana (vastuualueella lisäksi Alma Median maakunta- ja paikallislehtien verkkopalvelujen yhteiset hankkeet). Tutkimukseen haastateltavat toimituksen jäsenet ovat kollegoitani ja osin entisiä alaisiani tai esimiehiäni. On mahdollista, että haastatteluissa he sovittelevat sanomisiaan, koska verkkopalvelusta vastaavana olen ollut itse mukana tekemässä päätöksiä verkkokeskustelun kehittämisestä ja moderointikäytännöistä sekä antanut toimitukselle ohjeita verkkokeskusteluun liittyvissä toimintatavoista. Pyrin ottamaan läheisen suhteeni tutkimuskohteeseen huomioon tulkintoja tehdessäni. Pohdin roolini vaikutuksia tarkemmin vielä luvussa 6.2 Tutkimuksen arviointi.

## 2 Yleisön osallistuminen journalistisiin prosesseihin

Tutkimukseni tavoitteena on tarkastella sitä, mikä merkitys verkkokeskustelulla on yleisölle ja toimituksille ja miten yleisö voisi verkkokeskustelujen kautta osallistua journalistisiin prosesseihin. Tutkimuksen perustana ovat siis kysymykset siitä, miten ja miksi yleisö ylipäänsä pääsee osallistumaan toimitustyöhön. Tässä osiossa käyn lyhyesti läpi yleisön osallistamisen historiaa sekä tarkastelen tutkimustietoa journalistien ja yleisön suhtautumisesta osallistavaan journalismiin. Vuorovaikutuksen osapuolten asenteiden tarkastelu on keskeisessä roolissa myös omassa tutkimuksessani.

### 2.1 Osallistavan journalismin perinteet ja uusi tuleminen

Journalistien vuorovaikutus yleisön kanssa ja yleisön osallistuminen journalistisiin tuotantoprosesseihin eivät suinkaan ole uusia ilmiöitä. Kuten Michael Meadows (2012, 44) toteaa, ”*Community media have existed for as long as mass communication itself.*” Itse asiassa mediahistoriasta tiedetään, että alan ensimmäiset ammattilaiset olivat juuri poliittisesti aktiivisia kansalaisia, oman aatteensa ”asianajajia”. Journalismin ammattimaistuminen ja ammattikunnan järjestäytyminen ovat tapahtuneet vaiheittain vasta myöhemmin – esimerkiksi Suomessa journalistit perustivat ammattiliittonsa 1921 ja liitto hyväksyi itselleen ensimmäiset ”etikettisäännöt” 1957 (Kivikuru & Nordenstreng 2012, 293–294, 305). Lisäksi yleisönosastot ja juttuvinkit ovat olleet toimitusten arkista materiaalia vuosikymmeniä, ja monien lehtien avustajakaartissa on nykyäänkin ammattijournalistien lisäksi aktiivisia kyläläisiä, osaavia harrastajia, selkeäsanaisia virkamiehiä tai muita innokkaita kynäniekkoja varsinaisen journalistisen ammattikunnan ulkopuolelta. Etenkin maakunnalliset ja paikalliset lehdet ovat usein määritelleet itsensä alueensa asukkaiden puolestapuhujiksi ja äänitorviksi.

*Satakunnan Kansa on Satakunnan ja satakuntalaisten äänenkannattaja. Lehti saa valtuutuksensa satakuntalaisilta ja toimii heidän puhemiehenään ja äänitorvenaan. Tästä luottamusasemasta me haluamme pitää tinkimättä kiinni. (Satakunnan Kansan pääkirjoitus 1.2.2013)*

1990-luvulla pinnalle nousi kansalaisjournalismin käsite, joka haastoi uudelleen journalistisen professionalismin vaatimalla yleisölle mahdollisuutta osallistua journalismin tuotantoon entistä merkittävämmässä roolissa. Ajatuksena oli, että journalismi on etäänäntynyt kansalaisista, ottanut kansalaisten edusmiehen roolin ja rajoittanut kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksia (Kivikuru & Nordenstreng 2012, 297).

Suomeen kansalaisjournalismin aalto rantautui voimakkaimmin 1990-luvun puolivälissä. Heikkilän ja Kuneliuksen (2003, 181–184) mukaan ajatus kansalaisten tuottamasta ja kansalaisten kanssa tuotetusta journalismista otettiin aluksi vastaan "amerikkalaisena ilmiönä" ja sen soveltuvuutta suomalaiseen journalistiseen perinteeseen epäiltiin. Kansalaisjournalismi tässä uudessa "amerikkalaisessa" muodossaan alkoi kuitenkin saada jalansijaa. Ahva (2010) linkittää muutoksen ennen kaikkea keskusteluun äänestysaktiivisuuden laskusta ja poliittisesta passiivisuudesta: kansalaisjournalismissa nähtiin potentiaalia kansalaisten aktivoimiseen yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa laajemminkin. Toisaalta hän toteaa, että 1990-luvun laman vaikutukset esimerkiksi sanomalehtien levikkilukuihin saattoivat osaltaan lisätä journalistien kiinnostusta uusiin ajatuksiin. (Ahva 2010, 56–57.)

Alkuaikoina journalismin tutkijoilla oli vahva rooli kansalaisosallistumisen tuomisessa toimituksiin. Ensimmäiset kansalaisjournalismiprojektit Suomessa olivat erilaisia keskusteluryhmiä tai lukijapaneeleja, joita perustettiin journalismin lähteiksi ja tuotannon tueksi (Ahva 2010, 57). Myöhemmin kansalaisjournalismin ”trendi” tuotti lukemattomia kansalaisia aktivoivia ja yleisölähtöisiä projekteja, uudenlaisia sisältöjä ja kokonaisia mediatuotteita. Myös toimituksissa lukijoiden toiveisiin ryhdyttiin pureutumaan ennennäkemättömällä energialla muun muassa erilaisten lukijatutkimusten ja mallilukijakartoitusten avustuksella.

Kansalaisjournalismin trendiä on kritisoitu siitä, että kansalaisjournalismiprojektit eivät useinkaan murtaneet median ja yleisön perinteisiä rooleja, vaan media säilytti asemansa portinvartijana. Yleisön vaikutusmahdollisuudet jäivät rajallisiksi – suhde säilyi hierarkkisenä. (Heinonen 2008, 17.) Kivikuru ja Nordenstreng (2012) toteavat myös, että myöhemmin kansalaisjournalismissa on jopa havaittu ammattimaistumisen kehitysvaiheita, kun esimerkiksi jotkut voimakkaasti kansalaisjournalismia korostaneet organisaatiot ovat vähitellen liukuneet ammatillistumisen suuntaan. He mainitsevat esimerkkinä eteläkorealaisen OhmyNews-sivuston, joka aloitti maailmanlaajuisena kansalaisoikeuksien ja väittelyiden areenana, minne kuka tahansa saattoi julkaista sisältöjä. Nykyisellään iso osa sisällöistä on kuitenkin ammattilaisten tuottamaa ja kannattavuus mainosmyynnillä tuettu. (Kivikuru & Nordenstreng 2012, 300–301.)

Kansalaisjournalismin suuren ”hype” ehkä hiipui 2000-luvulle tultaessa, mutta sosiaalisen median nousu toi yleisön pian taas lähemmäs journalistista tuotantoa. Yleisön osallistumisesta ja osallistamisesta puhutaan toimituksissa enemmän ja uusia osallistamisen keinoja etsitään ahkerasti. Nyt puhutaan muun muassa sosiaalisen median kanavista, erityisesti nopeasti

vahvistuneesta blogimaailmasta, sekä joukkoistamisesta, joiden mukana kansalaisten osallistumiseen on tullut uusia ulottuvuuksia. Heinonen (2008) listaa useita syitä sille, miksi yleisön osallistumista on viime vuosina korostettu. Ensinnäkin yleisön segmentoituminen tuo haasteita sisällöntuottajille. Yleisöä osallistamalla toivotaan apuja uusien kohderyhmien toiveiden ja odotusten tunnistamiseen. Samaan aikaan osallistumisen merkitys on kasvanut myös poliittisessa kulttuurissa – yleisö odottaa mahdollisuuksia päästä vaikuttamaan, koska vaikutusmahdollisuuksia on muuallakin. Verkkoviestinnän kehitys on samalla avannut uusia mahdollisuuksia käydä julkista keskustelua ja vuorovaikuttaa laajojenkin yleisöjen kanssa. (Heinonen 2008, 9.)

Samaan aikaan sosiaalisen median ja muun verkkoviestinnän vahvistuminen opettaa vuorovaikutusta sekä yleisölle että toimittajille. Jakamisen kulttuuri valtaa tilaa, ja verkon vaihtoehtoiset kanavat haastavat pitkän linjan tiedotusvälineitä. Perinteinen yksisuuntainen journalismi ei pian ehkä enää riitäkään lukijoille? Ammattimainen journalismi on saanut haastajakseen ”kenen tahansa” tuottamat sisällöt ja jos tälle voimalle ei anneta tilaa perinteisessä mediassa, riskinä on yleisön kiinnostuksen sekä median kuluttajana että sisältöjen tuottajana suuntautuminen ohi perinteisten välineiden niin sanottuun vapaaseen verkkoon. Lisäksi nopean digitaalisen viestinnän aikakautena journalistit ja journalismi ovat yhä tarkemman syynin kohteena. Virheitä ja puutteellisia tietoja läpivalaistaan etenkin sosiaalisessa mediassa aiempaa perusteellisemmin ja suuremmalla joukolla, ja toimituksissa on saatettu havahtua aiempaa paremmin toimituksen osaamisen ja tietopohjan rajallisuuteen. Kun juttujen syventämiseen käytössä oleva aika ei ole ainakaan kasvanut, journalistisen työskentelyn tueksi voidaan etsiä apua ja asiantuntemusta (myös) lukijoilta.

Vuorovaikutuksen tärkeyttä korostaa perinteisen lehdistön kriisi. Toimituksissa on säikähdetty paitsi levikkilukujen tasaista laskua (Levikintarkastus Oy, levikkitietokanta) myös sitä, että yleisön ajankäyttö suuntautuu yhä voimakkaammin digitaaliseen maailmaan (Tilastokeskus 2013). Esa Väliwerrosen mukaan etenkin sanomalehdistö on tosin ollut ”kriisissä” vähintään lennättimen käyttöönotosta lähtien, sillä uudet sähköiset mediat on aina koettu haastajiksi. Ensin kriisin aiheutti radio, sitten televisio ja nyt kamppaillaan internetin kanssa. Tuoreimpana haastajana on internetin käyttö mobiililaitteilla, mikä edelleen muuttaa yleisön käyttäytymistä ja mediatuotteiden käyttökokemusta. (Väliwerrosen 2009, 26.)

Väliverronen (2009, 13–14) löytää journalismin ”kriisin” tai murroksen taustalta ennen kaikkea kilpailun kiristymisen, joka näkyy neljällä tasolla: 1) journalismi on entistä selvemmin liiketoimintaa, jolta vaaditaan (taloudellista) tulosta, 2) mediakentän sisäinen kilpailu on digitaalisuuden myötä kiristynyt, 3) pr-toimistot ja muut suhdetoiminnan ammattilaiset tuovat omat sisältönsä journalismin kentälle ja 4) median kuluttajista – yleisöstä – on monin paikoin tullut aktiivisia sisällöntuottajia. Toimittajat liittävätkin usein taloudelliset paineet ja journalismin sisällöllisen kriisin toisiinsa. Journalismiin uskotaan olevan kehittymässä huonompaan suuntaan, ja taloudellisen kriisin lisäksi edessä on kamppailu journalismin uskottavuudesta ja luotettavuudesta. Internetillä on tässä kamppailussa oma roolinsa. Verkko toisaalta lisää journalistien painetta tuottaen nopeasti – kenties aiempaa ohuemmalla taustatyöllä? – sisältöjä. Toisaalta verkko tuo journalisteille aivan uusia kilpailijoita tai vähintäänkin sankemman joukon mediakriittistä yleisöä. (Väliverronen 2009, 17–18.)

Kilpailun kiristyessä ja levikkihuolten kasvaessa journalistit toivovat yleisöltä eväitä sisältöjen ja näkökulmien ideointiin. Tiivistyvän vuorovaikutuksen toivotaan samoin parantavan yleisösuhdetta ja tekevän lehden lukijoille läheisemmäksi. Tässä kansalaisjournalismin ”toisessa vaiheessa” voisi olla mahdollista, että yleisö pääsisi osallistumaan vapaammin journalististen prosessien eri vaiheisiin (Heinonen 2008, 17).

Journalistien hallinnoima sosiaalinen media on vuorovaikutuksen ”uuden tulemisen” keskeinen vuoropuhelun vyöhyke ja osallistumisen kanava. Esimerkiksi sanomalehdet tarjoavat verkossa lukijoille laajan kattauksen tapoja osallistua ja vuorovaikuttaa. Kansainvälinen tutkimusryhmä kartoitti 52 sanomalehteä eri maista vuonna 2007 ja löysi sanomalehtien verkkosivustoilta peräti 40 erilaista osallistumismahdollisuutta, kuten palautelomakkeet, kyselyt ja keskustelut. Verkkokeskustelupalsta oli 27 prosentilla mukana olleista lehdistä. (Heinonen 2008, 96.) Lehden koko korreloi suoraan osallistumispiirteiden määrän kanssa – pienillä lehdillä kontaktimahdollisuuksia yleisöön oli vähemmän.

Journalistien hallinnoimalle sosiaaliselle medialle, kuten siis myös mediatalojen tarjoamalle verkkokeskustelulle, leimallista on se, että varsinkin alan sisäinen keskustelu aiheen tiimoilta liittyy pitkälti kontrolliin ja valvontaan. Välillä tuntuu jopa siltä, että alan keskusteluissa kontrolli menee pitkälle muiden näkökulmien edelle. Verkkokeskusteluun liittyviä tavoitteita – vuorovaikutus lukijoiden kanssa, hyvä yleisösuhte – ei ilmeisesti uskota voitavan saavuttaa ilman, että vuorovaikutusta valvotaan tavalla tai toisella. Osittain tätä ajattelutapaa selittää



yleisön mediaosallistumisen historia, jonka aikana tiedotusvälineiden ammattilaiset ovat tottuneet toimimaan yleisökeskustelun portinvartijoina. Yhtään mielipidettä tai lukijan lausumaa ei ole lehteen painettu ilman toimituksen ennakkotarkistusta, joten ajatus täysin vapaasta keskustelutantereesta on toimituksille vieras. Huonot kokemukset verkkokeskustelupalstojen ylilyönneistä ja siitä syntyvä epäluulo ovat siivittäneet ajatusta välttämättömästä kontrollista. Mediatatolot haluavat erottua laadulla, eikä korkealaatuisen yleisökeskustelun rakentamiseen ole löytynyt muita tapoja kuin kontrolli.

Sananvapauslain mukaan tiedotusvälineen päätoimittaja (vastaava toimittaja) vastaa verkkojulkaisujen sisällöstä. Verkkojulkaisulla tarkoitetaan ”julkaisijan tuottamasta tai käsittelemästä aineistosta aikakautisen julkaisun tapaan yhtenäiseksi laadittua verkkoviestien kokonaisuutta, jota on tarkoitus julkaista säännöllisesti” (Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 460/2003). Tiedotusvälineen verkkosivuilla julkaistavia yleisökeskusteluja ei yleensä ole tulkittu laissa mainituiksi yhtenäisiksi kokonaisuuksiksi, eikä niiden sisältö ole toimituksen tuottamaa, minkä vuoksi niitä ei ole pidetty lain tarkoittamina verkkojulkaisuina. Tämän yleisen tulkinnan mukaan on siten katsottu, että keskustelujen sisältö on päätoimittajavastuun ulkopuolella ja juridisesti keskustelijat vastaavat itse kommenttiensa sisällöstä, riippumatta siitä, onko keskustelupalsta valvottu tai ei (Töyrylä 2011).

Journalistisen alan itsesääntelyelin Julkisen sanan neuvosto on kuitenkin linjannut, että verkkokeskusteluiden valvonta kuuluu toimituksille ja että JSN valvoo tämän veloitteen toteutumista itsesääntelyn nimissä ja julkaisemiensa pelisääntöjen mukaisesti. Julkisen sanan neuvoston kannatusyhdistys hyväksyi syyskuussa 2011 Journalistin ohjeisiin liitteen, joka määrittelee yleisön tuottaman aineiston suhteen itsesääntelyyn. Liite laadittiin samalla päätöksentekomallilla kuin Journalistin ohjeetkin, ja se sitoo kaikkia Julkisen sanan neuvoston taustayhteisöjen jäseniä. Kannatusyhdistys päätyi erilliseen liitteeseen varsinaisten Journalistin ohjeiden muuttamisen sijaan, koska yhdistys halusi tehdä eron toimituksellisia sisältöjä koskevien Journalistin ohjeiden ja liitteessä käsiteltyjen yleisön tuottamien sisältöjen välillä. Liitteeseen päädyttiin myös siksi, että verkkomaailma kehittyy erittäin nopeasti ja liitettä voidaan siten tarvittaessa tarkentaa ilman että koko Journalistin ohjeistusta tarvitsee avata käsittelyyn. Journalistin ohjeita on tähän mennessä uudistettu 6–13 vuoden välein. (Journalistin ohjeiden liite 5.9.2011.)

Liitteessä todetaan, että yleisön verkkosivuille tuottama sisältö ei ole toimituksellista aineistoa, mutta Julkisen sanan neuvosto voi käsitellä toimituksen toimintaa verkkokeskusteluissa niiltä osin, täyttääkö se liitteessä listatut periaatteet. Ennakko- ja jälkimoderoidut palstat ovat liitteen mukaan neuvoston silmissä tasa-arvoisia. Journalistin ohjeiden liite edellyttää verkkosivustojen yleisöpalstoilta viittä asiaa: 1) toimituksen tulee valvoa sisältöjä ja estää loukkaavien sisältöjen julkaisu, 2) loukkaavat sisällöt pitää viipymättä poistaa, 3) lapsille ja nuorille suunnattuja palstoja on valvottava erityisen huolellisesti, 4) yleisön on voitava ilmoittaa asiattomasta sisällöstä ja ilmoituksesta on saatava vahvistus ja 5) yleisön tuottamien ja toimituksellisten sisältöjen raja on pidettävä selkeänä. (Journalistin ohjeiden liite 5.9.2011.) Näillä perusteilla Julkisen sanan neuvosto selvästi liitti itsesääntelyn alueelle kaikki tiedotusvälineiden verkkosivustojen yleisökeskustelut. Samalla toimitukset saivat vapauden valita moderointikäytännöt omista lähtökohdistaan.

Yleisön tuottamien verkkosisältöjen valvonnasta on muutamia aiempia tutkimuksia, mutta näissä on yleensä keskitytty verkon avoimiin palstoihin tai suljettuihin harrastajayhteisöihin, ei journalistien hallinnoimaan sosiaaliseen mediaan. Varhaisemmissa tutkimuksissa näkyy, että alkuaan keskusteluyhteisöjen opetuksellinen luonne määritteli vahvasti myös palstojen moderaattoreiden työnkuvan. Valvonnan ja keskustelun ”siivouksen” lisäksi moderaattorin tehtävä oli johdatella keskustelujä, selvittää epäselviä asioita, tehdä yhteenvedoja ja ohjeistaa osallistujia (Juntunen 2008, 7). Yksi harvoista sanomalehden verkkokeskustelua sivuavista tutkimuksista toteaa, että verkkokeskustelun valvonta ei ole yksin mediatalon toive ja tavoite, vaan myös keskustelijat itse toivovat keskusteluun (tiukempaa) moderointia (Polso 2012, 39). Yleisemmin verkkokeskustelijat suhtautuvat toimitukseen paitsi vallan, myös mediatilan vahtikoirana, jonka toivottu tehtävä on valvoa ja pidellä kontrollin suitsia (Vesa 2010).

Oma tutkimukseni sivuaa väistämättä myös keskustelujen valvontaa ja moderointia, sillä kuten myöhemmin käy ilmi, se nousee verkkokeskusteluun liittyvissä kommentteissa esiin, vaikka kysymykset eivät suoraan valvontaan liittyisikään. On myös ilmeistä, että journalistien hallinnoiman sosiaalisen median alueella yleisön ja toimituksen vuorovaikutusta sävyttää juuri valvonnasta syntyvä ”epätasa-arvo”. Voiko verkkokeskustelun vuorovaikutus päästä irti perinteisestä hierarkkisesta roolituksesta journalistien ja yleisön välillä, jos toimituksella kuitenkin on perimmäinen valta suitsia keskusteluissa lausuttuja mielipiteitä?

## 2.2 Vain pieni osa yleisöstä osallistuu

Jürgen Habermasin (1985/2010) mukaan julkisuus tarkoittaa yhteiskunnallisen elämän aluetta, jolla julkinen mielipide voi muodostua. Osallistuminen julkisuuteen on vapaata jokaiselle, ja julkisuutta muodostuu jokaisessa keskustelussa, jonka äärelle yksityiset kansalaiset kerääntyvät yleisöksi. Yleisöstä on kyse silloin, kun kansalaiset pystyvät vapaasti ilmaisemaan tai julkaisemaan mielipiteensä asioista, joilla on laajempaa, yleistä merkitystä. Vuorovaikutus ja kommunikointi julkisuudessa voi tapahtua suorassa vuorovaikutuksessa mutta myös erilaisten välineiden, kuten joukkotiedotusvälineiden välityksellä (Habermas 1985/2010, 17). Internet ja sen keskustelupalstat täyttävät helposti Habermasin määritelmän julkisuudesta. Verkossa voidaan tosin havaita useita, toisistaan hajallaan olevia sirpaleisia julkisuuksia.

Habermasin käyttämää termiä *yleisö* on myöhemmin tarkennettu kahdeksi hieman toisistaan eroaviksi käsitteiksi *yleisö* ja *julkiso*. Pietilän (2004B) mukaan julkison ja yleisön erottaa toisistaan erilainen vuorovaikutuksen sekä kollektiivisen käyttäytymisen muoto. Yleisö seuraa, vastaanottaa ja on kohteena. Julkiso taas vuorovaikuttaa aktiivisesti. Julkiso on ryhmä, joka pyrkii ratkaisemaan jonkin ongelman tai ristiriidan, jonka ympärille julkiso on alkujaan muodostunut. (Pietilä 2004B, 9–10.)

Verkkokeskustelu median hallinnoimassa tilassa antaa hienosti mahdollisuuden julkison syntymiselle. Keskustelu syntyy aina jonkin tietyn teeman tai aiheen ympärille – mediatilojen verkkosivuilla usein ajankohtaisten uutisaiheiden yhteyteen – ja lähtökohtana on juuri vapaa vuorovaikutus teemaan liittyen. Digiakakauden uusissa välineissä ja alustoissa onkin nähty potentiaalia yleisön – julkison – roolin vahvistamisessa. Etenkin 1990-luvulla ja 2000-luvun alkuvuosina viestintäteknologian nopea kehitys näkyi teknologiadeterministisinä tai -optimistisinä ajatuksina. Teknologia nähtiin ratkaisuksi demokratian ja osallistumisen ongelmiin. Muiden muassa Jay Rosen (2006) ja Dan Gillmor (2004, 238) ovat sitä mieltä, ettei yleisöä enää entisessä mielessä edes ole, vaan esimerkiksi Rosen puhuu ihmisistä, jotka ennen tunnettiin yleisönä (*people formerly known as the audience*). He viittaavat perinteisen passiivisen yleisön katoamiseen ja ihmisten uudelleen rooliin aktiivisina sisällön tuottajina. Rosenin ja Gillmorin mukaan voidaan puhua jopa uudesta osallistumisen kulttuurista. Toimituksissakin törmää satunnaisesti siihen ajatukseen, että yleisö suorastaan palaa halusta osallistua journalistiseen työskentelyyn (ja vielä ilman korvausta tai muuta palkintoa), kunhan sille vain tarjotaan mahdollisuus. Omaehtoinen sisältöjen tuottaminen ei ole kuitenkaan houkuttanut kansalaisia yhtä paljon kuin optimistisimpina vuosina uumoiltiin (Lehtonen 2013, 18–19). Osallistuminen

keskittyy pienelle aktiiviselle joukolle (Matikainen 2009, 33). Lietsala ja Sirkkunen (2008) tarkastelivat raportissaan *Social media, Introduction to the tools and processes of participatory economy* useita kokeiluja, joissa media-ammattilaiset pyrkivät osallistamaan yleisöä sisällöntuotantoon. Heidän havaintojensa mukaan osallistumisaktiivisuuden kasvattaminen vaatii luottamuksen rakentamista – ja se edellyttää usein sitä, että ammattilaisten täytyy pitää ohjat käsissään. Toisin kuin niin sanotun vapaan sosiaalisen median alueella, journalistien hallinnoimassa sosiaalisessa mediassa avoimuutta voi ja pitää rajoittaa, koska taiten tehtynä juuri se sitouttaa osallistujia. Lisäksi osallistumisen pitää olla riittävän hauskaa ja samalla merkityksellistä osallistujille. Ihmiset sitoutuvat toimintaan, johon liittyy vahva innostus, jopa intohimo. (Lietsala & Sirkkunen 2008, 170–171.)

Verkkokeskustelun julkisoista puhuttaessa pitää muistaa, että kaikki keskustelu verkossa ei automaattisesti tarkoita, että koolla on julkiso. Vaikka keskustelu tarttuisikin johonkin yhteiskunnallisesti merkittävään ongelmaan, keskustelijat eivät välttämättä ainakaan tietoisesti pyri ratkaisemaan sitä. Keskustelu voi nostaa ongelmaa näkyviin, mutta ei aina vie sen selvittämistä eteenpäin. Lisäksi pitää muistaa, että tiedotusvälineen sisältöjen yleisö ja sen ohessa olevan verkkokeskustelun yleisö eivät välttämättä ole koostumukseltaan samoja. Esimerkiksi sanomalehden lukijat ovat osin eri ihmisiä kuin sanomalehden verkkosivuston lukijat ja näistä lukijoista kaikki eivät osallistu verkkokeskusteluun yleisönä, saati aktiivisena julkisena.

Kansalaisjournalismista väitellyt Laura Ahva (2010) taas päätyy korostamaan, että julkisuudessa on paikannettavissa yhden sijaan lukuisia julkisoja, jotka elävät jatkuvasti. Julkisoja syntyy ja kuolee, toiset ovat pysyvämpiä tai pystyvämpiä kuin toiset. Julkisot eivät kuitenkaan elä tyhjiössä vaan niissä käyty vuorovaikutus on aina jossain suhteessa toisiin julkisoihin – julkisuus muodostuu julkisoiden verkostosta. Myös kansalaiset voivat kuulua useisiin julkisoihin yhtäaikaaisesti. (Ahva 2010, 136–137.) Useiden rinnakkaisten julkisojen ajatusmalli sopii hyvin kuvaamaan verkottuneen ja pitkälti digitaalisen maailman rakenteita, jotka tarjoavat lähes loputtomasti erilaisia alueita vuorovaikutukselle ja siten suosivat pienten ”yhteisöjen” ja vuorovaikutuksen ryöpsähdysten syntyä. Näissä ryöpsähdyksissä voi olla vaikea havaita demokraattista yhteiskuntaa edistävää rakentavaa keskustelukulttuuria, mutta Ahvan mukaan julkisuus ja julkinen keskustelu rakentuvatkin juuri eri osajulkisuuksien verkostosta (Ahva 2010, 137).

Ahva (2010) muistuttaa, että kansalaisia aktivoimaan pyrkivien journalistien pitäisi kyetä ottamaan huomioon julkisuuden osajulkisuuksista muodostuva rakenne. Hän näkee journalisteilla ja journalismilla roolin julkisuuden monikasvoisuuden ja monimuotoisuuden ruokkimisessa. Journalistien tulisi kyetä havainnoimaan ja nostamaan eri julkisoiden näkemyksiä ja keskusteluita ja siten tehdä julkisoida tietoisemmaksi vaikutusmahdollisuuksistaan. Journalistien pitäisi myös tunnustaa ja tunnustaa nykyistä paremmin se, että julkisot syntyvät ja kasvavat juuri kansalaisten aktiivisuuden varassa, joten näitä yleisöjä ei voi kohdella ja kohdata perinteisen ajattelumallin mukaan ”viestien vastaanottajina”. Ahva painottaa myös sitä, että jo pelkkä asioiden esiin nostaminen ja julkisella keskustelulla näkyväksi tekeminen on julkisoidille vaativa ja tärkeä tehtävä. Hän ei siis Habermasin tai Pietilän tapaan odota, että julkisoiden pitäisi aina kyetä synnyttämään ratkaisuja, vaan jo yhteisten asioiden ja pyrkimysten tuominen julkisuuteen on sellaisenaan hedelmällinen ja merkittävä vuorovaikutuksen tulos julkisoidilta. (Ahva 2010, 138.)

Omassa tutkimuksessani tarkastelen erityisesti sitä, miten yleisö osallistuu verkkokeskustelujen kautta journalistisiin prosesseihin. Domingo, Quandt, Heinonen, Paulssen, Singer ja Vujnovic (2008) purkavat journalistisen työprosessin viiteen eri vaiheeseen, ja tätä jaottelua on hyödynnetty analysoitaessa sitä, miten ja missä vaiheissa journalistista prosessia yleisö pääsee osallistumaan. Hyödynnän jaottelua myös omassa tutkimuksessani, kun tarkastelen yleisön osallistumismahdollisuuksia verkkokeskusteluissa. Journalistisen prosessin vaihteita ovat:

1. access/observation – havainnointi
2. selection/filtering – valinta
3. processing/editing – sisällöntuotanto
4. distribution – julkaiseminen
5. interpretation – tulkinta

*Havainnointivaiheessa* valmistellaan uutistystötä, ideoidaan ja etsitään kiinnostavia aiheita. Tähän vaiheeseen yleisö on päässyt mukaan perinteisesti tarjoamalla juttuvinkkejä. Vahvimmillaan yleisön vaikutus havainnoinnissa on silloin, jos toimitus valtuuttaa lukijoita osallistumaan edustajanaan johonkin potentiaaliseen uutistapahtumaan. Esimerkiksi lehtien ”kylä- tai korttelikirjeenvaihtajat” ovat toimintamalleja, joissa havainnointivaiheen vastuu on hyvin laajasti luovutettu kansalaisille. *Valinta* viittaa lopullisten uutisaiheiden valintaan ja arvottamiseen. Tässä vaiheessa päätetään, mitkä jutut ja näkökulmat päätyvät lopulliseen tuotteeseen.

*Sisällöntuotantoon* kuuluu varsinaisen sisällöntuotannon (esimerkiksi jutun kirjoittaminen tai

kuvittaminen) lisäksi aineiston kerääminen ja valmiin kokonaisuuden toimituksellinen editointi ennen julkaisua. *Julkaisuvaiheessa* valitaan, mitä aineistosta julkaistaan yleisön ulottuville ja milloin. Julkaisemiseen liittyy myös journalististen tuotteiden keskinäisestä hierarkiasta päättäminen, kuten etusivun aiheiden valinta tai juttujen järjestäminen verkkosivustolla. Lisäksi julkaisuun sisältyy julkaistun aineiston jakelu edelleen, esimerkiksi juttujen välittäminen sosiaalisen median kautta. *Tulkinta* viittaa julkaistun aineiston kommentointiin jälkikäteen. Tähän osuuteen luetaan kaikki palaute tai vaikka juttujen pisteytys tai muu arvottaminen. (Heinonen 2008, 47–48, 54.)

Jaottelua aiemmin hyödyntäneissä tutkimuksissa on todettu sanomalehtien olevan verrattain vastahakoisia avaamaan uutistuotannon prosesseihin osallistumismahdollisuuksia yleisölle. Yleisön suuntaan on avattu erityisesti journalistisen prosessin alku- ja loppuvaiheessa. Muuten osallistaminen on pitkälti sattumanvaraista tai yleisölle on tarjottu jokin yksittäinen, selkeästi rajattu oma tonttinsa julkaisuissa, kuten mielipidepalsta (Heinonen 2008, 3; Hermida 2011, 27). Verkkoviestintä on lisännyt mahdollisuuksia tarjota yleisölle osallistumismahdollisuuksia, mutta kasvu on pitkälti näennäistä: journalistit ovat edelleen pidättäneet itsellään päätöksentekomahdollisuudet kussakin prosessin vaiheessa, mikä ylläpitää journalistien perinteistä ”portinvartijaroolia” (Domingo ym. 2008, 340).

Verkkokeskustelu voisi toimia luontevana välivyöhykkeenä, joka yhdistäisi sosiaalisten verkostojen vapauden mutta jonka kautta julkiso saisi suoran kontaktin journalisteihin. Jos aito vuorovaikutus jää kuitenkin syntymättä, julkiso ei motivoitu vuorovaikutuksesta median kyljessä. Juuri median ja julkison tavoitteiden kohtaamista ja aidon kontaktin syntyä aion pro gradussani tutkia.

### **2.3 Journalistit kannattavat ja vastustavat**

Journalistien suhtautuminen yleisön osallistumiseen ja vuorovaikutteiseen journalistiseen tuotantoon on usein havaittu kahtiajakautuneeksi. Esimerkiksi Heinosen haastattelututkimuksessa (2008) nousi esiin toisaalta ajatus siitä, että (maakunnallisilla) lehdillä yleisösuhte on perinteisesti tiivis ja keskeinen, eivätkä uudet viestinnän muodot ole tuoneet siihen suurta muutosta, paitsi ehkä välinetasolla. Toisaalta tuota perinteistä suhdetta yleisöön on pidetty muodollisena ja hierarkkisena ja tekijät uskovat uudentyyppisten välineiden tuovan siihen luontevuutta ja läheisyyttä. (Heinonen 2008, 25–26.)

Myös Quandt (2011) havaitsi voimakkaita eroja journalistien asenteissa. Hänen mukaansa osa media-ammattilaisista pitää erityisen tärkeänä sitä, että yleisön osallistuminen journalistisiin prosesseihin edistää demokratiaa. Osa taas pelkää, että osallistumisen kasvu voi jopa murentaa journalismin perustaa (Quandt 2011, 156). Quandt kuvailee näkemyseroja jakamalla vastakkaiset näkökannat ”erottajiin” (*segregationist view*) ja ”yhdistäjiin” (*integrationist view*). Erottava näkökulma korostaa yleisön ja journalistien välistä roolijakoa: yleisö on journalisteille ensisijassa lähde ja journalistien on syytä säilyttää tiukasti portinvartijaroolinsa. Yleisön tuottamat sisällöt nähdään ennen kaikkea aikaa vievänä taakkana, jonka siivous journalistisesti hyödynnettävään muotoon jää ammattitoimittajien harteille – se on toisin sanoen ylimääräinen kuorma, joka hidastaa varsinaista uutiskonetta. Osallistuva yleisö ei noudata journalistien ammatillista koodistoa ja voi siksi uhata journalismin uskottavuutta, ellei sisältöjen käyttö ole tiukasti toimituksen ohjaamaa. Vakavimmillaan yleisön tuottamat sisällöt voidaan nähdä uhkana koko mediamaisemalle: niiden uskotaan vääristävän uutisagenda, koska ne syövät tilaa laatujournalismilta ja sen nostamilta tärkeiltä teemoilta. (Quandt 2011, 170.)

Yhdistävä näkemys puolestaan kannattaa yleisön osallistumisen kasvattamista. Tätä näkemystä edustavat ovat valmiita luovuttamaan ainakin osan journalistien määräysvallasta yleisölle ja uskovat, että yleisön osallistuminen voisi helpottaa journalistista työskentelyä. Tämä saattaa edellyttää muutoksia perinteisissä journalistisissa tuotantoprosesseissa, mutta muutos nähdään uhkan sijaan tarpeellisena uudistuksena. Laajassa mitassa yleisön osallistumista kannustava näkemys uskoo, että yleisön osallistaminen parantaa journalistien ja yleisön suhdetta, ja se myös korostaa vahvasti moniäänisyyden merkitystä demokratialle. (Quandt 2011, 170.)

Saman vastakkaisten ajatusten ristitulen on havainnut myös Mark Deuze (2008). Hän toteaa, että idealistisesti ajatellen monikanavatuotanto ja yleisön osallistuminen tarjoavat loistavat mahdollisuudet tuottaa entistä moniäänisempää ja laaja-alaisempaa journalismia. Toisaalta hänkin toteaa, että on realismia ymmärtää, ettei tätä potentiaalia tulla käyttämään täydessä mitassaan. Media-ammattilaisten suojeleva suhtautuminen omaan ammattiinsa, mediayritysten tavoitteet tuottaa kansalaisjournalismin avulla säästöjä sekä kansalaisten pyrkimykset ”ohittaa” perinteinen media yhteistyön tiivistämisen sijaan johtavat kaikki siihen, että yleisön osallistumisen täydet hyödyt jäävät todennäköisesti saavuttamatta. (Deuze 2008, 259.) Alan peloista ja epäluuloista kertoo sekin, että kansainvälinen sanomalehtien yhteistyöjärjestö World Association of Newspapers nimesi vuonna 2013 sosiaalisen median merkittävimmäksi ammattitoimittajien haastajaksi uutiskilpailussa (WAN 2013).

Ristipaineiden syntyminen ei välttämättä vaadi edes vastakkaisia ajatuksia osallistumisen tarpeesta. Esimerkiksi suomalaisten toimittajien sosiaalisen median läsnäoloa ja käyttäytymistä tutkimusraportti *Twitteriä ja uutispäivittelyä – toimittajana sosiaalisessa mediassa* (2013) toteaa, että yleisön kanssa tasa-arvoisempaa ja keskustelempaa suhdetta kannattavat journalistit – Quandtin mukaan yhdistäjät – kokevat heihin kohdistuvan ristiriitaisia vaatimuksia. Yhtäältä tämä ryhmä tunnistaa, että heidän tulisi palvella yleisöään uusissa sosiaalisissa kanavissa, ilmaista omaa persoonaansa ja olla helposti lähestyttäviä. Toisaalta toimittajan olisi järkevää suojata itseään verkottuneen maailman pahimmilta negatiivisilta ryöpyyksiltä. Samanlaista ristivetoa aiheuttavat vaatimus asettua kansalaisten kanssa tasaveroiseen keskusteluyhteyteen ja toisaalta pyrkimys ylläpitää journalistista uskottavuutta ja asiantuntijuutta. (Vainikka ym. 2013, 101–102.)

Erilaiset ja keskenään jopa ristiriitaiset näkemykset yleisön osallistamisesta ja lukijoiden tuottamista sisällöistä tai journalistien toimintatavoista aiheuttavat toimitusorganisaatioissa ristivetoa ja hankausta. Ne voivat olla myös kehityksen esteenä, oli sitten tarkoitus tukea journalismin kivijalkaa tai lisätä yleisön osallistumista. Ahva haastatteli (2002) tutkimustaan varten kolmen erikokoisen suomalaisen sanomalehden toimittajia, ja he vaikuttivat hyvin tietoisilta näistä ristipaineista. Yleisön osallistumisen kasvu pakottaa journalisteja määrittelemään uudelleen ammatillista rooliaan – syntyy jopa täysin uudenlaisia rooleja, joissa journalistit kuvailevat asemaansa esimerkiksi yhdistäjänä tai avustajana. Näissä rooleissa journalistit pyrkivät toimimaan perinteisiä journalistisia arvoja murentamatta, mutta samalla puolella kuin yleisö. Moniäänisyyden edistämisen lisäksi haastatellut journalistit näkivät uusissa rooleissa myös markkinoinnillisia arvoja, sillä yleisösuhteen kehittäminen voi toimia myös kaupallisen menestyksen edistämässä. Kaupallisuuden ujuttautuminen journalistien rooleihin herätti myös kritiikkiä ja epäilyksiä. (Ahva 2012, 802–803.)

Heinosen mukaan kaupallinen hyöty nousi vahvasti pintaan myös norjalaistutkimuksessa, joka määritteli yleisön osallistumisen kolme merkitystä tiedotusvälineille. Yleisöä osallistamalla haluttiin parantaa yleisöuskollisuutta, luoda uusia ansaintamahdollisuuksia ja synnyttää uusia innovaatioita. (Heinonen 2008, 17.) Kannattavuuden heikkeneminen on siis pakottanut lehtitalot etsimään uusia tapoja tuottaa sisältöjä, ja koska yleisön osallistaminen nähdään yhtenä kannattavuuden parantamisen välineenä, journalistit ovat väistämättä osallistamisprojektien kautta entistä tiiviimmin mukana miettimässä ja toteuttamassa tiedotusvälineiden markkinointia ja edistämässä kannattavuuden kasvua.



Heinosen (2008) tutkimusraporttiin sisältyi päällikkötoimittajien haastatteluihin perustuva osuus, jossa järjestään korostui lehtien halu lisätä yleisön osallistumista ja kasvattaa osallistumistapojen kirjoa. Verkon rooli tavoitteeseen pääsemisen välineenä oli keskeinen ja ensisijainen. (Heinonen 2008, 115.) Vaikka motiivit tiiviimpään vuorovaikutukseen ovat voimakkaita, erityisesti verkkokeskustelulla on mediataloissa varsin huono maine. Lehden tekijät eivät arvosta verkkofoorumeita, vaan lukijoiden osallistumisen areenoista verkkokeskustelun ohi toimittajien silmissä kirivät esimerkiksi paperilehden yleisönosasto, äänestykset ja mielipidekyselyt ja tekstiviestipalsta (Heinonen 2008, 106). Näin siitä huolimatta, että esimerkiksi Pietilän (2010) tutkimuksessa verkkokeskustelun sävy ei eronnut merkittävästi perinteisistä yleisöfoorumeista. Painetun lehden yleisönosaston kommunikointi osoittautui jopa erimielisemmäksi kuin tutkittujen verkkofoorumeiden (Pietilä 2010, 411).

Kenties juuri huonon maineen vuoksi toimitukset ovat pysyttäneet melkoisen irrallaan verkkokeskusteluista. Toimittajat osallistuvat keskusteluihin itse erittäin harvoin, sillä he mieltävät sen ”puuhasteluksi, joka vie aikaa varsinaiselta journalistiselta työltä” (Heinonen 2008, 27). Tästä syystä verkkokeskustelu jää lähinnä yleisön keskinäiseksi viestinnäksi, joka ainoastaan käydään lehden tarjoamassa julkisessa tilassa. Toimitukselle jää mahdollistajan ja tarkkailijan rooli. Onkin kyseenalaista, ovatko toimitukset hyödyntäneet verkkokeskusteluja läheskään siinä määrin kuin tavoitteiden ja motiivien perusteella olisi syytä olettaa. Voisiko verkkokeskustelu toisella tavalla hyödynnettynä parantaa lehtien yleisösuhdetta?

Tutkimuksessani pyrin selvittämään, näkyvätkö asenteiden ja kaupallisuuden ristipaineet myös tutkimuskohteessani Satakunnan Kansan toimituksessa ja mitä vaikutuksia näillä ristipaineilla on verkkokeskusteluun liittyvään vuorovaikutukseen tai verkkokeskusteluiden kehittämiseen.

### 3 Verkkokeskustelukulttuurin kehittyminen ja reunaehdot

Journalistien hallinnoima verkkokeskustelu ei ole itsenäinen vuorovaikutusmuoto, vaan sitä ohjaa vahvasti verkkokeskustelukulttuuri, joka on syntynyt keskustelufoorumeiden kehittyessä. Tässä osiossa tarkastelen sitä, mitä verkon keskustelufoorumeista tutkimustiedon valossa tiedetään. Minkälaisia ovat verkkofoorumeiden ominaispiirteet ja minkälaisia rooleja verkkokeskustelujen osallistujilla on havaittu? Mikä on teknologian rooli verkkokeskustelukulttuurin rakentumisessa? Tutkimukseni tuloksia tulkittaessa nämä reunaehdot on otettava huomioon.

#### 3.1 Postituslistoista koko kansan palstoiksi

Verkkoyhteisöjen kehittymisen voidaan laskea alkaneen jo 1970-luvun lopulla, jolloin syntyivät ensimmäiset verkkovälitteisen kommunikaation muodot. Varsinaiset keskustelufoorumit tai -alueet alkoivat kehittyä ja saada suosiota vasta 1980-luvulla. Verkkoyhteisöjä koskeva varhainen tutkimus käsittelee postituslistoja ja koulutuksellisia yhteisöjä, kuten verkkokonferenssiyhteisöjä. (Juntunen 2008, 5–6.) 1990-luvun alkupuolella alkoivat kehittyä internetpohjaiset keskustelufoorumit, joissa osallistuminen ei enää perustunut opetukseen ja opiskeluun, vaan osallistujia houkutti aiheen ympärille kerääntynyt yhteisö. Ensimmäiset keskustelumahdollisuudet olivat tarjolla rajalliselle yleisölle: osallistuminen vaati keskimääräistä parempia teknisiä valmiuksia, välineitä ja harrastuneisuutta. Alkuvuosinaan keskustelupalstoille kokoontuikin ehkä maantieteellisesti hajanaisia, mutta muuten jo valmiiksi samanhenkisiä yhteisöjä. (Juntunen 2008, 8.)

Tietoliikenneyhteyksien kehittyminen, internetin sisältötarjonnan monipuolistuminen ja tarvittavien laitteiden yleistymisen lisäsivät nopeasti myös keskustelufoorumeiden suosiota. Keskustelupalstoja ja muita vuorovaikutuksen areenoita alkoi syntyä kaikenlaisten aiheiden ympärille. Erillisiä keskusteluja käytiin esimerkiksi harrastuksista, politiikasta, elämäntilanteista tai jopa ”mistä hyvänsä”, kuten yleiskeskusteluja mainostavat foorumit määrittivät. Esimerkiksi Suomen suosituin yleiskeskustelufoorumi Suomi24.fi aloitti vuonna 1998 ja on yhä TNS Metrix -mittauksen perusteella suosituin kotimaisista verkkokeskusteluareenoista (TNS Metrix 10.3.2014). Myös sanomalehtien varhaisimmilla verkkosivuilla oli heti 1990-luvun loppupuolelta lähtien tarjolla erilaisia vuorovaikutuskanavia, kuten kysymys- ja keskustelupalstoja.

Nykyisellään ”verkkokeskustelu” on varsin väljä käsite: sillä viitataan varsin laajaan kirjoon erilaisia palstoja ja foorumeita, joiden aiheet, vuorovaikutustavat, tekniset toimintaympäristöt ja muut ominaisuudet vaihtelevat suuresti. Verkkofoorumeiden tutkimusta on tehty melko vähän,

eikä tutkimus pysty tarjoamaan kattavaa kuvaa erilaisten keskustelualueiden yhtäläisyyksistä ja eroista tai edes ominaisuuksista. Tutkimus myös vanhenee nopeasti, sillä verkkokeskustelun tekninen kehitys on ketterää ja palstoja syntyy ja kuolee nopeassa tahdissa. Jopa muutaman vuoden takaisissa tutkimuksissa on löydettävissä ajankohtaan sidottuja ”reunaehtoja”, joilla on vaikutusta keskustelujen sisältöön ja keskustelijoiden käyttäytymiseen. Keskeinen vaikutus vuorovaikutuksen ”laatuun” ja keskustelukulttuuriin on sillä, voiko keskustelualueelle lähettää viestejä anonyymisti, vai vaaditaanko osallistujilta rekisteröityminen tai jonkinlainen tunnistautuminen (Turtiainen 2009, 216) Esimerkiksi Juntunen (2008) tutki pro gradussaan verkkoyhteisöjen moderointia kahdella suomalaisella keskustelupalstalla. Hän listaa tutkimuksessaan erilaisia moderoinnin teknisiä keinoja, joilla voidaan ehkäistä keskustelijoiden häiriökäyttäytymistä. Osa Juntusen tutkimuksessa mainituista kehitysvaiheessa olevista tekniikoista, kuten niin sanottu itseään moderoiva yhteisö eli keskustelijoiden osallistuminen keskustelun moderointiin, ovat nykyisin jo varsin tavallisia ominaisuuksia lukuisilla keskustelupalstoilla. (Juntunen 2008, 20.)

Vaikka tekninen kehitys on nopeaa, verkkokeskusteluista on aiemman tutkimuksen perusteella paikannettavissa pysyvempiäkin piirteitä ja ilmiöitä. Tutkimukset ovat esimerkiksi järjestäen todenneet, että verkossa aktiivisesti keskusteluihin osallistuvat ovat todellisuudessa vain pieni osa siitä joukosta, joka on paikalla (Pietilä 2010, 401). Osallistuminen erilaisiin verkkoyhteisöihin on tosin kasvanut roimasti viime vuosina, ja nyt noin puolet väestöstä kertoo kirjoittaneensa viestejä internetiin (muualle kuin sähköpostiin) kolmen viime kuukauden aikana. Nopeimmin kasvaa osallistuminen erilaisiin uusiin sosiaalisen median kanaviin, kuten Facebookiin (Tilastokeskus 2013). Internetin käyttökokemuksia tutkinut Turtiainen toteaa kuitenkin asiantuntijahaastattelujen perusteella, että vaikka käyttäjämäärät ovat kasvaneet koko ajan, internetin käyttö ei ole 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä muuttunut paljonkaan. Kuten 15 vuotta sitten, ihmiset hakevat netistä edelleen itselleen kiinnostavia sivuja, palveluita ja viihdettä. Vain sisällön määrä ja käyttönopeudet ovat kasvaneet. (Turtiainen 2009, 213.)

### **3.2 Verkkokeskustelun ominaispiirteet**

Joshua Meyrowitz (1999) erottaa kolme metaforista tapaa, joilla media on ymmärretty joukkoviestintä- ja mediatutkimuksen kentällä. Media voi olla *väylä* (vessel) eli sisältöjen välittämisen kanava. Tästä näkökulmasta tutkimus painottaa lähinnä ”väylällä” liikkuvia sisältöjä ja itse väylän ominaisuudet saavat vähän painoa. Toiseksi media voidaan käsittää *kieleksi* (language), jolloin pohditaan välineelle ominaisia ilmaisumahdollisuuksia ja sen ”kielioppia”.

Kolmanneksi median voidaan ajatella olevan omanlaisensa *ympäristö* (environment), jolloin kiinnostus suuntautuu siihen, mitkä ovat välineen ominaisuudet ja ominaispiirteet ja miten ne ohjaavat viestintää ja vuorovaikutustilanteita. (Meyrowitz 1999, 45–50.)

Verkkokeskustelu on näiden kriteerien näkökulmasta selvästi oma ”mediansa”, jota voidaan tarkastella kaikkien näkökulmien kautta. Se on omanlaisensa väylä sisältöjen välittämiseen: sisältöjen julkaisutapa eroaa selvästi esimerkiksi journalististen sisältöjen julkaisusta.

Verkkokeskustelua voidaan tarkastella myös omana kielellisenä ilmaisutapanaan. Useissa tutkimuksissa on havaittu esimerkiksi, että verkkokeskustelun vuorovaikutus on tyypillisesti provosoivaa, kärjistynyttä ja repivää. Puheenvuorot ovat lyhyitä, ja dialogia ei synny lainkaan tai se jää ainakin puolitiehen. (Esim. Feenberg 1989, Collins 1992, Pietilä 2010, Arpo 2005.)

Tutkimus toisensa perään toteaa, että verkkokeskustelussa keskustelijat jakaantuvat helposti vastakkaisiin leireihin (esim. Pietilä 2010, 414; Siekkinen 2011, 71). Asetelmat eivät välttämättä synny keskustelussa, vaan keskustelupalsta tarjoaa tilan, missä vuorovaikutus toistaa jo entuudestaan rakennettua vastakkainasettelua, sitä usein vielä korostaen ja kärjistäen.

Kärjistyminen johtuu pitkälti keskustelun sävystä, joka on usein keskustelupalstoilla vastapuolta nöyryyttävä ja solvaava (Pietilä 2010, 418).

Verkkokeskustelun provosoivalle tyylille on etsitty selitystä ennen kaikkea vuorovaikutuksen tietokonevälitteisyydestä ja anonyymiydestä. Verkkokeskustelussa kommunikaatiosta puuttuvat kaikki kasvokkaisen vuorovaikutuksen sosiaaliset vihjeet, kuten ilmeet, painotukset ja eleet, ja sen vuoksi kommunikointi johtaa helposti väärinkäsityksiin ja konflikteihin. Nimettömyys antaa lisäksi vielä mahdollisuuden ylittää sovinnaisuuden ja roolien rajoja. Useissa tutkimuksissa jo varsin varhain on osoitettu, että sanattoman viestinnän puuttuminen ja anonyymiteetti lisäävät ei-toivottua ja provosoivaa käyttäytymistä (mm. Feenberg 1989, Collins 1992).

Kilner ja Hoadley (2005) jaottelivat verkkokeskustelujen anonyymiteetin neljälle eri tasolle. Ensimmäisellä tasolla keskustelijalta ei vaadita minkäänlaista rekisteröitymistä, vaan osallistujat ovat täysin anonyymejä. Toisella tasolla kirjoittajat rekisteröityvät valitsemallaan nimimerkillä, kolmannella tasolla nimimerkki valitaan läheltä oikeaa nimeä (esimerkiksi etunimi) ja neljännellä tasolla kirjoittajat osallistuvat oikealla nimellään. Kilnerin ja Hoadleyn mukaan siirtymä anonyymistä kirjoittamisesta nimellä kirjoittamiseen vaikutti keskustelun laatuun: se vähensi

provokatiivista käyttäytymistä ja siisti kielenkäyttöä. Merkittävin muutos tapahtui heti siirryttäessä ensimmäiseltä tasolta toiselle. (Kilner & Hoadley 2005.)

Erityyppisten keskustelufoorumien vuorovaikutusta tutkinut Robert Arpo (2005) toteaa, että verkkokeskustelua ei välttämättä voi edes luokitella dialogiksi sen vakiintuneessa merkityksessä, vaan keskustelu on eräänlainen dialogin ja monologin välimuoto. Verkkokeskustelu on kuin omanlaistaan ”esiintymistä”, millä halutaan synnyttää reaktioita vastapuolella ja reaktioiden kautta yhteys muihin osallistujiin. Puheenvuoroissa on monologin piirteitä, esimerkiksi epävarmuus viestin vastaanottajasta ja tulkinnasta. Viestit suunnataan yleisölle, jonka tarkka koostumus ei ole viestijän tiedossa. ”Tämä epävarmuus vastaanottajasta tuottaa eräitä keskeisiä keskusteluryhmäkulttuurin piirteitä, kuten toisten provosointi vastaamaan ja provokaatiota vastaan hyökkääminen.” (Arpo 2005, 288.)

Pietiläkään (2010) ei pidä verkkokeskusteluita luonteeltaan dialogeina. Hänen mukaansa dialogi edellyttää toisiin reagoivia keskustelupuheenvuoroja. Aidon dialogin on täytettävä demokraattisen kansalaiskeskustelun perusehdot: 1) keskustelijoiden välillä vallitsee erimielisyys, 2) erimielisyyttä puretaan argumentoimalla ja 3) keskustelijat kuuntelevat toisiaan. Pietilän mukaan oleellista on se, ”haluavatko ja voivatko keskustelijat oppia toisiltaan keskustelun edetessä” (Pietilä 2010, 392). Dialoginen vuorovaikutus on siis yleensä vähintään kolmikantaista vuorovaikutusta yksilöiden tai ryhmien välillä – A kommunikoi, B reagoi, A vastaa reaktioon. Verkkokeskustelussa dialogin tapailu jää helposti kaksikantaiselle tasolle. Keskeiseksi syyksi tälle Pietilä löytää lyhytaikaisuuden: verkkokeskustelut ovat usein ajallisesti niin lyhyitä, ettei aitoa dialogia ehdi syntyä (Pietilä 2010, 439).

Verkkokeskusteluissa kehittynyt toimintakulttuuri, totutut ja opitut toimintatavat ja sanattomat sopimukset käyttäytymismalleista voivat nekin ruokkia kärjistynyttä kommunikaatiota.

”Keskusteluryhmässä keskustelijat pyrkivät määrittämään, millainen toiminta on kommunikatiivisesti rationaalista juuri kyseisessä ryhmässä, eli miten toiset keskustelijat saadaan ymmärtämään se, mitä itse tarkoitetaan” (Arpo 2005, 84). Verkkokeskustelukulttuurissa vallalla ovat siis tietyt, lausumattomat odotukset siitä, miten keskusteluun kuuluu osallistua.

Kommentoinnin tyyli kärkevoityy, koska vastapuolen reaktio on keskustelijalle merkki viestin perillemenosta.

Vaikka verkkokeskustelujen paikoin aggressiivinenkin keskustelukulttuuri tunnetaan, keskusteluista puhutaan silti usein yhteisöinä tai yhteisöllisenä vuorovaikutuksena. Ei kuitenkaan ole itsestään selvää, että kaikki keskustelu muodostaisi yhteisöjä tai kokoaisi jo olemassa olevia yhteisöjä vuorovaikutukseen. Esimerkiksi Arpo toteaa, että verkkokeskustelu voi joskus rakentaa, mutta joskus myös purkaa yhteisöllisyyttä. Yhteisön yhtenä tunnusmerkkinä on lojaalisuus muita jäseniä kohtaan, ja verkkokeskustelupalstoilla se ei aina sido (kaikkia) keskustelijoita. Osa keskustelijoista ei koe kuuluvansa yhteisöön. (Arpo 2005, 89.)

Yksityiskohtaisimmin verkkokeskustelun luonteeseen päästään kiinni, kun sitä tarkastellaan *mediaympäristönä*. Vuorovaikutuksella on ominaispiirteensä, joiden voidaan helposti havaita juontuvan välineen sanelemista reunaehdoista. ”On... kovin tyypillistä, että jonkin välineen ’sisältö’ estää meitä näkemästä välineen luonnetta” (McLuhan 1984, 28). Verkkokeskustelu jos mikä on viestinnän muoto, joka jatkuvasti ymmärretään väärin sisältöjensä perusteella, ilman että tarkasteltaisiin sitä, kuinka väline itsessään näiden sisältöjen tuotantoa ohjaa.

Mitkä ovatkaan siis välineen reunaehdot? Viestijä keskustelupalstoille voi yleensä lähettää kuka tahansa, eikä niille ole tiukkoja muotovaatimuksia. Sisältöjen pitää kuitenkin noudattaa ylläpitäjän (ja lain) määrittelemiä sääntöjä, minkä vuoksi ylläpitäjä yleensä toimii keskustelussa portinvartijana (moderoijana). Verkkokeskustelu ”tallentuu” digitaaliseen muotoon, eivätkä lähettäjät yleensä pysty vaikuttamaan sen säilymisaikaan – tämä ominaisuus vaikuttaa esimerkiksi osallistujien halukkuuteen esiintyä omalla nimellään. Verkkokeskustelulla on avoimesta luonteestaan huolimatta myös rajoittavia piirteitä: suinkaan kaikki paikalla olevat eivät osallistu keskusteluun. Etenkin anonyymeillä keskustelupalstoilla niin sanottujen sivustaseuraajien määrä vaikuttaa edelleen olevan huomattavasti suurempi kuin keskusteluun osallistujien (Matikainen 2009, 33). Erilaiset kirjautumis- ja tunnistautumiskäytännöt kaventavat entisestään halukkaiden osallistujien kirjoa. Verkkokeskustelu ympäristö on lisäksi hajanainen: keskustelut kumpuilevat siellä täällä ja ovat yleensä varsin lyhytkestoisia (Siekinen 2011, 56), joten kommentointi on helposti huudahdusten ja yksittäisten, toistuvien argumenttien sekamelskaa, ei jäsentynyttä dialogia. Verkkokeskustelun ominaispiirteiden tarkastelu paljastaa väistämättä, että teknologia ohjaa hyvin voimakkaasti tämän median sisältöjä ja vuorovaikutusta. Kuten Pietilä on todennut, ”teknologiat säätelevät muotoa, jossa viestintä toteutuu. Koska viestintä rakentaa ja pitää yllä sosiaalisia suhteita, nuo suhteetkin ovat viestintäteknologian sääntelemiä.” (Pietilä 2004A, 137).

Miten verkkokeskustelu journalistien hallinnoiman sosiaalisen median alueella eroaa keskustelusta muualla verkossa? Merkittävin erottava tekijä on jo edellä mainittu valvonnan ja kontrollin jääminen toimituksen harteille. Muualla verkossa julkaisijan vastuu mielletään helposti alisteiseksi yksilön vastuulle. Journalistien hallinnoimassa tilassa on kuitenkin jo vakiintunut käytännöksi se, että toimituksella on (osa)vastuunsa julkaistuista kommentteista. Toinen merkittävä ero niin sanottuihin yleiskeskusteluihin on suora tai melko suora yhteys journalistisiin sisältöihin. Useimmilla sanomalehtien sivustoilla keskustelut käydään suoraan uutisartikkeleiden perässä, mikä vaikuttaa sekä keskusteluaiheiden kirjoon että kommentoinnin sisältöihin. Usein myös uutisista irrallisilla, median hallinnoimilla keskustelupalstoilla valtaosa keskusteluista pyörii ajankohtaisissa uutisaiheissa.

Oman tutkimukseni näkökulmasta olennaista on kysyä, miten välineen luonne on otettu huomioon, kun journalistien ja yleisön vuorovaikutukselle on asetettu tavoitteita? Odotetaanko verkkokeskustelulta jotain sellaista, mikä ei ole sille luonteenomaista – edes mahdollista? Jos journalistit toivovat argumentoivaa, asiallista dialogia, voisiko se mitenkään toteutua tällä alustalla? Tai toisaalta ovatko journalistit kokeilleet osallistumista verkkokeskusteluun tuon ympäristön omilla ehdoilla?

## 4 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen toteutus

Aiemman tutkimuksen perusteella yleisön osallistumisen ja osallistamisen merkitys on journalistisessa tuotannossa edelleen tärkeää ja jopa kasvussa. Asenteet ja toimintatavat kielivät kuitenkin ristiriitaisuuksista: toimituksissa ei aina tiedetä, miten vuorovaikutusta yleisön kanssa voisi ja pitäisi edistää tai hyödyntää. Myös yleisön suhtautuminen vaihtelee. Toisaalta kansalaisten aktiivisuus näkyy laajasti etenkin verkossa, kun sosiaalinen media ja muut verkkoviestinnän uudet alustat kasvattavat suosiotaan. Toisaalta likikään kaikki eivät mukanaolostaan huolimatta suinkaan osallistu itse aktiivisesti vuorovaikutukseen.

### 4.1 Tutkimuskysymykset

Arkikokemus ja aiempi tutkimus antavat viitteitä siitä, että verkkokeskustelujen todellisuus ja keskustelujen eri osapuolten odotukset eivät aina kohtaa. Tutkimuksessani pyrin selvittämään, mikä on verkkokeskustelun merkitys toimituksille ja journalisteille ja toisaalta osallistuvalla yleisöllä. Haluan myös tutkia, minkälainen suhde verkkokeskustelulla on journalististen sisältöjen tuotantoon – miten keskustelua hyödynnetään ja kuinka yleisö osallistuu. Onko verkkokeskustelu jopa muuttanut journalismin ja yleisön välistä suhdetta?

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Minkälaisia ovat toimitusten, journalistien ja keskusteluun osallistuvan yleisön motiivit osallistua ja ylläpitää verkkokeskustelua journalistien hallinnoimassa tilassa?
2. Minkälaisia vaikutuksia verkkokeskustelulla on journalistisiin prosesseihin sekä toimituksen ja yleisön vuorovaikutukseen?

Tutkimusongelmani kohdentuu sanomalehden ylläpitämän verkkokeskustelun toimijoihin, journalisteihin ja yleisöön, ei siis esimerkiksi vuorovaikutuksen tuloksena syntyneisiin keskusteluketjujen viesteihin. Lisäksi tutkimukseni on tapaustutkimus Satakunnan Kansan verkkosivujen keskusteluista. Tästä syystä rajasin aineistonkeruun Satakunnan Kansan tekijöihin eli toimituksen työntekijöihin ja SK24.fi-sivuston verkkokeskustelun yleisöön.

### 4.2 Teemahaastattelut toimituksessa

Tein Satakunnan Kansan toimituksessa kuusi teemahaastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa kaikki haastattelut etenevät samojen, ennalta määriteltyjen aihepiirien mukaan. Menetelmä antaa kuitenkin vapauden siihen, että



haastattelutilanteessa sekä haastattelija että haastateltava voivat nostaa esiin uusia teemoja. Analyysi ottaa huomioon sen, että ”ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa” (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48). Valitsin aineistonkeruutavaksi juuri haastattelun, koska sen avulla on mahdollista päästä syvälle aiheeseen – esimerkiksi lomakekyselyyn voisi tulla ylimalkaisia ja lyhyitä vastauksia. Toimitus on myös minulle tuttu ja verkkokeskusteluiden kanssa työskenteleviä siellä suhteellisen vähän, joten monipuolisten ja asiaan perehtyneiden haastateltavien valitseminen oli helppoa.

Valitsin toimituksesta haastateltaviksi päätoimittajan, uutispäällikön, verkkotuottajan, moderaattorin sekä kaksi kokenutta verkko- ja uutistoimittajaa. Valitsin haastateltavat sillä perusteella, että nämä tahot edustavat kattavasti verkkokeskusteluun liittyviä näkökulmia toimituksessa. *Päätoimittaja, verkkotuottaja ja uutispäällikkö* tekevät verkkokeskusteluihin liittyviä linjauksia ja sekä nopeita päätöksiä ongelmatilanteisiin reagoimisesta. He vastaavat myös verkkokeskustelun merkityksen määrittelystä koko lehden näkökulmasta. *Verkkotoimittajat* seuraavat verkkokeskustelua toimituksesta aktiivisimmin, satunnaisesti lisäksi moderoivat sitä. Satakunnan Kansassa verkkotoimittajat työskentelevät myös muissa kuin verkkovuoroissa, jolloin heillä on kokemusta niin sanotun rivitoimittajan suhteesta verkkokeskusteluun.

*Moderaattorin* rooli sijoittuu toimituksen ja keskustelijoiden välimaastoon, koska Satakunnan Kansan moderaattorit ovat alan opiskelijoita tai osa-aikaisia journalisteja, mutta eivät työskentele Satakunnan Kansan toimituksessa. Keskustelun moderaattori on siis toimituksen ulkopuolinen taho, jolla ei välttämättä ole tietoa toimituksen verkkokeskusteluun liittyvistä kehitysajatuksista, mutta joka saa eniten tietoa verkkokeskustelijoiden toiveista ja tavoitteista ja voi niitä halutessaan välittää suoraan eteenpäin.

Haastateltaville lähetin ennakolta sähköpostitse tietoa tutkimuskysymyksistäni ja haastattelun teemoista. Lisäksi sovin haastateltavien kanssa ennakolta, että itse tutkimuksessa heidän nimiään ja kommenttejaan ei suoraan yhdistetä, mutta kommenttien yhteydessä heistä käytetään ammattinimikkeitä. Kahta toimittajaa kutsun sitaattien yhteydessä termeillä Toimittaja A ja Toimittaja B. Koska kyseessä on keskisuuri maakuntalehti, yksittäiset haastateltavat on toki mahdollista tunnistaa jo pelkästään roolien perusteella – esimerkiksi verkkotuottajia talossa on vain yksi. Haastatteluiden aihe ei kuitenkaan ole erityisen henkilökohtainen, ja etenkin

päätoimittaja ja verkkotuottaja linjaavat verkkokeskustelujen sisältöä myös julkisesti, sekä toimitukselle että lukijoille.

Haastattelut, lomakekyselyn ja johdetun verkkokeskustelun rakensin kaikki samojen teemojen varaan. Teemat perustuivat tutkimuskysymyksiini, ja tavoitteena oli saada keskustelujen osapuolet tarkastelemaan sekä omia motiivejaan ja toiveitaan että pohtimaan asioita myös toisen osapuolen näkökulmasta.

### **Haastattelujen teemat**

1. Verkkokeskustelun merkitys
  - vastaajan motiivit
  - lukijoille/yleisölle
  - toimitukselle/lehdelle
2. Hyvä ja huono verkkokeskustelu
3. Verkkokeskustelu ja journalismi
4. Verkkokeskustelun kehittäminen

Tein kaikki haastattelut haastateltavien kanssa kasvotusten marraskuussa 2013, viisi niistä Porissa ja yhden Tampereella. Ennen ensimmäistä haastattelua (Toimittaja A) laatimani haastattelurunko osoittautui heti melko toimivaksi, mutta täydensin kysymyspatteristoa silti myös haastattelun aikana. Ensimmäisen haastattelun jälkeen tarkensin haastattelurunkoa seuraavia haastatteluja varten, ja loput haastattelut etenivät samojen kysymysten varassa. Toki keskustelut painoutuivat hiukan vastaajan roolin mukaan, ja kaikille haastateltaville esitin myös täydentäviä kysymyksiä. Haastattelurunko on liitteessä 1. Haastattelut nauhoitin ja litteroin sitten sanatarkasti. Tein lisäksi haastattelun aikana ja välittömästi sen jälkeen muistiinpanoja ja alustavia havaintoja haastatteluista.

### **4.3 Yleisön näkemyksiä kahdella aineistolla**

Yleisön eli lehden ulkopuolisten verkkokeskustelijoiden näkemyksiä keräsin kahdella eri tavalla: avoimella kyselylomakkeella ja reaaliaikaisella, johdetulla verkkokeskustelulla. Päädyin kahden aineistonkeruutavan yhdistelmään siksi, että saisin koottua vastauksia mahdollisimman monipuolisesti sekä keskustelupalstan aktiivikäyttäjiltä että satunnaiskävijöiltä. Pidin tärkeänä sitä, että molemmat menetelmät sallivat täysin anonyymien vastaamisen, koska

verkkokeskustelijat osallistuvat myös keskustelupalstalla anonyymisti tai nimimerkin takaa. Kasvotusten haastattelu tai ryhmäkeskustelu olisi muuttanut merkittävästi verkkokeskustelijoiden roolia, mikä olisi vaikuttanut vastauksiin. Haastateltavien löytäminen olisi lisäksi voinut olla vaikeaa.

Satakunnan Kansan verkkokeskustelun osallistujia ei ole tutkittu, joten käytössä ei ole tietoa siitä, ketkä palstalla tyypillisesti keskustelevat ja kuinka aktiivisuus vaihtelee. Tutkimuksessa ei siis ollut mahdollista eikä tarkoituksaan tarkastella sitä, miten hyvin tutkimuksen vastaajat edustavat keskustelijoiden kirjoa. Nyt keskityin siihen, että saisin vastauksia riittävästi (etenkin lomakekyselyllä) sekä samalla saisin kerättyä ainakin jonkin verran vähän syvemmälle menevää kommentointia (johdettu keskustelu).

#### **4.3.1 Lomakekysely**

Yleisön ajatuksia ja kokemuksia verkkokeskusteluista keräsin ensimmäiseksi lomakekyselyllä. Tein lomakkeen Digium-työkalulla, ja sen vastausaika oli 11.–17.12.2013. Kyselyä markkinoitiin Satakunnan Kansan verkkosivuilla ja painetussa lehdessä julkaistuilla jutuilla sekä lehden Facebook- ja Twitter-sivuilla. Markkinointitavat valitsin sen mukaan, että tarkoituksena oli tavoittaa tehokkaasti Satakunnan Kansan verkkosivujen aktiivisia tai melko aktiivisia käyttäjiä. Esimerkiksi lehden lukijapaneelissa on paljon sellaisia, jotka eivät verkkosivuja juurikaan käytä. Kyselyyn vastaajia ei kuitenkaan rajattu mitenkään. Kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin kolme elokuvalippupakettia.

The image shows a screenshot of the SK24.fi website. The main article is titled "Kerro mielipiteesi SK:n verkkokeskusteluista ja voita leffaliput". Below the title is a photo of hands typing on a keyboard. To the right of the article are several advertisements: "Mätä jouluna kuvalahjalla" featuring a mug, "Päivä USA 230" for 2890€ featuring a motorcycle, and "TUOREIMMAT" news items. The website header includes navigation links and a search bar.

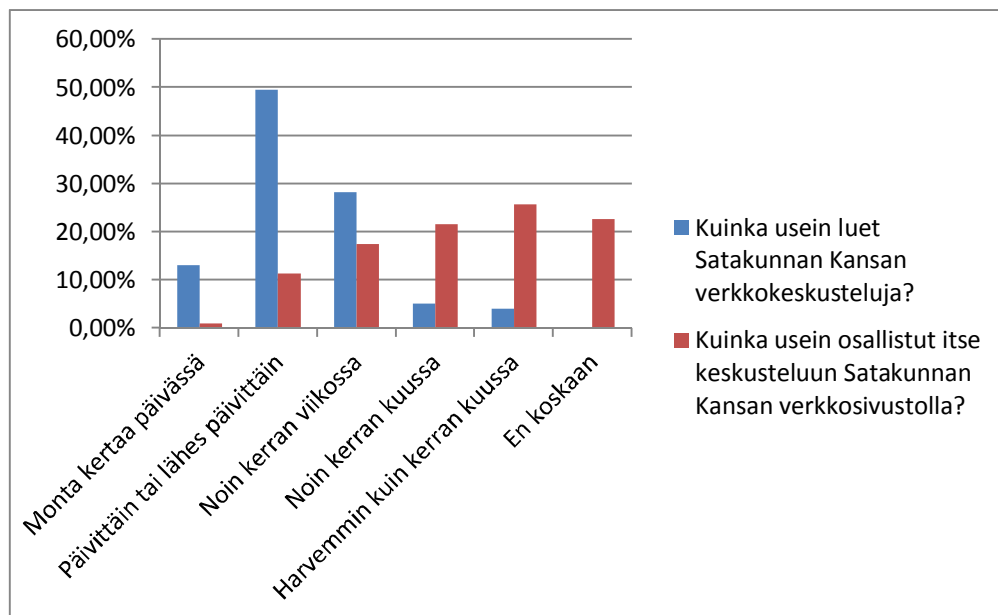
Kuva 2 Utinen lomakekyselystä Satakunnan Kansan verkkosivuilla (SK24.fi 2013A)

Lomakekyselyn rakenne noudatti samoja teemoja kuin toimituksen teemahaastattelu. Tein aluksi verkkoon testiversion lomakkeesta ja pyysin siihen koevastauksia pieneltä joukolta paikallisia kontaktejani (Satakunnan Kansan ulkopuolelta). Testaamisen avulla varmistin, että kysymyksiä ei voi tulkita kovin monella tapaa ja että vastaajat ymmärtävät kaikki kysymykset. Kaikki lomakkeen kysymykset ovat liitteessä 2. Lomakekyselyn ja johdetun keskustelun yhteydessä kerrottiin selkeästi, että kysymys on tutkimukseen liittyvästä tiedonkeruusta.

Päädyn lomakkeeseen, koska sen avulla voi tavoittaa kohtuullisen suuren joukon vastaajia. Lomakekyselyn riskeinä ovat ainakin avointen vastausten jääminen pintapuolisiksi, mahdolliset puolityhjät vastaukset sekä vastaajajoukon satunnaisuus. Toisaalta en edes tavoitellut lomakekyselyyn vastaajiksi edustavaa otosta verkkosivujen kävijöistä tai verkkokeskustelun osallistujista, vaan pyrin saamaan kokoon runsaasti mahdollisimman monipuolisia kommentteja ja ajatuksia.

Riskeistä huolimatta lomakekysely onnistui hyvin. Vastauksia tuli kaikkiaan 99 kappaletta, ja avoimiin kysymyksiin vastattiin ahkerasti. Vastausten perusteella vastaajat vaikuttaisivat

kuuluvan hyvin kohderyhmään: 94 prosenttia vastaajista oli lehden levikkialueelta. Suurin ryhmä olivat porilaiset (62 %), kuten lehden lukijoistakin. Yli puolet vastaajista kertoi lukevansa Satakunnan Kansan verkkokeskusteluja lähes päivittäin tai useammin (**Kuva 3** Kuva 3).



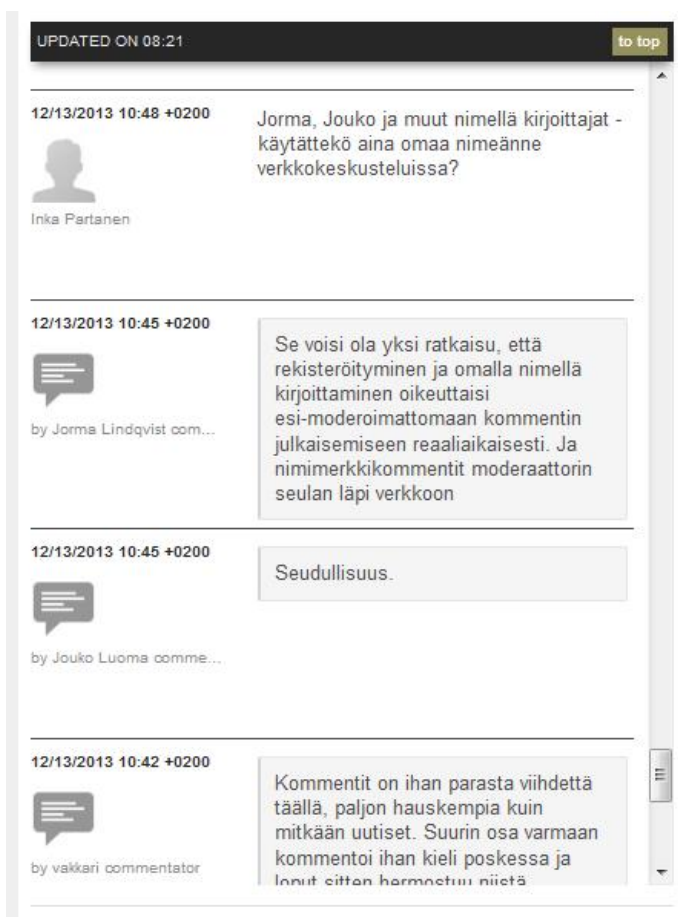
*Kuva 3 Verkkokeskustelun lukeminen ja siihen osallistuminen lomakekyselyn vastausten perusteella*

#### 4.3.2 Johdettu verkkokeskustelu

Yleisön näkökulmien kartoitukseen valitsin täydentäväksi aineistonkeruumenetelmäksi johdetun verkkokeskustelun. Johdettu keskustelu oli aineistonkeruutavoistani suurin arvoitus, koska siinä sekä osallistujien määrää että keskustelun sisältöä oli lähes mahdoton ennakoita. En myöskään löytänyt aiempia tutkimuksia, jossa aineistoa olisi kerätty täysin vastaavalla tavalla, joten suunnittelin toteutuksen liki puhtaalta pöydältä.

Halusin täydentää lomakekyselyä toisella menetelmällä, koska halusin 1) tavoittaa sellaisia kommentoijia, jotka eivät halua lomakkeisiin vastata tai joilta kysely on mennyt ohi, 2) saada mahdollisuuden kysyä myös yleisöltä täydentäviä ja jatkokysymyksiä, kuten haastatteluissa sekä 3) löytää yleisön puheenvuoroista sellaisia näkökulmia ja aihepiirejä, joita en ole osannut rakenteeltaan suhteellisen jäykässä lomakekyselyssä ottaa huomioon.

Toteutin johdetun verkkokeskustelun Live Desk -työkalulla, joka oli aineistonkeruuni ajankohtana ollut Satakunnan Kansan verkkotoimituksen käytössä pari kuukautta (Kuva 4). Tällä työkalulla toteutettu keskustelu upotetaan verkkosivuilla uutiseen ja se myös ”tallentuu”, jolloin keskustelu on luettavissa verkkosivuilta myös sen päättymisen jälkeen, käytännössä niin kauan kuin uutinen löytyy sivuston arkistosta.



*Kuva 4 Johdettu verkkokeskustelu Satakunnan Kansan verkkosivuilla (SK24.fi 2013A)*

Keskustelun ajankohdaksi valitsin perjantain 13.12.2013 kello 10–12, koska arkipäivisin ja aamupäivällä sivustolla on Satakunnan Kansan kävijätilastoinnin mukaan erityisen runsaasti kävijöitä. Päivään sattui myös vilkas uutistilanne, kun verkkosivuilla kävi normaalia enemmän väkeä lukemassa edellisenä yönä riehuneen Seija-myrskyn vaurioista.

Yleisöä kutsuttiin osallistumaan keskusteluun edellisenä päivänä verkossa ja samana päivänä painetussa lehdessä julkaistuilla jutuilla. Lisäksi keskustelusta kerrottiin Satakunnan Kansan

Twitter- ja Facebook-sivuilla samana aamuna. Keskustelu oli avoin kaikille. Osallistumiseen vaadittiin ainoastaan nimimerkki, mutta ei rekisteröitymistä tai varsinaista tunnistautumista. Itse osallistuin keskusteluun omalla nimelläni ja sekä keskustelussa että sen ennakkomarkkinoinnissa kerroin rooleistani pro gradu -tutkielman tekijänä ja Satakunnan Kansan kehitysjohtajana.

Avasin keskustelun kertomalla lyhyesti keskustelun tavoitteista ja teemoista. Keskustelun aikana esitin kysymyksiä ennakosuunnitelmani mukaan (liite 3) sekä joitain tarkentavia jatkokysymyksiä. Sain vastauksia osaan kysymyksistäni, ja lisäksi yleisö kommentoi vapaasti muita aiheeseen liittyviä asioita. Osa kysymyksistä jäi kysymättä, koska keskustelu polveili pitkälti sen mukaan, mitä osallistujat kommentoivat. Keskustelutilanne tuntui haastattelun ja yleisötilaisuuden välimuodolta. Keskustelun haasteena oli se, että kommentit tulivat lähettämisyjärjestyksessä, jolloin kysymys ja siihen tulleet vastaukset eivät aina järjestyneet loogisesti. Tämä hankaloitti hieman keskustelun seuraamista ja sitä, että yhdestä kysymyksestä olisi lähtenyt liikkeelle pidempi keskustelu. Toisaalta keskustelun rakenne muistutti paljon normaalia verkkokeskustelua sivustolla: siinäkin keskustelu on yleensä korkeintaan kaksitasoista (kysymys-vastaus), eikä etene pidemmäksi vuoropuheluksi.

Keskusteluun osallistui kaikkiaan 28 nimimerkkiä. Yleisön kommentteja kertyi yhteensä 47, joten osa keskustelijoista kommentoi useita kertoja (tai useilla eri nimimerkeillä), osa vain kerran. Kommenttien perusteella osa keskustelijoista seurasi mukana koko keskustelun ajan, osa kävi vain tipauttamassa oman kommenttinsa. Itse käytin keskustelussa 29 puheenvuoroa: alussa esittelin aiheen ja lopuksi päättelin sen ja keskustelun aikana esitin kysymyksiä ja jatkokysymyksiä. Keskustelun vetäjänä vastasin myös kommenttien moderoinnista. Moderoinnille ei tosin ollut tarvetta, vaan kaikki keskusteluun tulleet kommentit julkaisin sellaisenaan. Muusta Satakunnan Kansan verkkokeskustelusta poiketen moderointi Live desk -työkalussa tapahtuu reaaliaikaisesti eli moderoinnista johtuvaa viivettä keskusteluun ei tullut.

Yleisön kommentit ja kysymykset olivat melko lyhyitä, aivan kuten verkkokeskustelussa muutenkin. Keskustelussa ei noussut täysin uusia teemoja verrattuna haastatteluihin ja lomakekyselyyn, mutta kommentteista löytyi kehitysehdotuksia ja toiveita, joita muita reittejä ei ollut tullut.

Satakunnan Kansa kokosi johdetun keskustelun ja lomakekyselyn vastausten perusteella kaksi artikkelia verkkokeskusteluista (SK24.fi 2013B ja C). Artikkelit julkaistiin sekä painetussa

lehdessä että verkkosivustolla. Artikkelit käsittelivät verkkokeskustelua yleensä sekä moderointia, ja niissä toimitus vastasi yleisön kommentteissa esiintyneisiin kysymyksiin. Kävin läpi aineistojen analysoinnin yhteydessä myös nämä artikkelit ja etenkin niihin liittyvät verkkokeskustelut, mutta niissä ei noussut esiin enää sellaisia näkökulmia, joita varsinaisissa aineistoissani ei olisi ollut.

#### **4.4 Analyysimetodi**

Tutkimusmenetelmäni on aineistolähtöinen teemoittelu. Siinä kyse on kerätyn tutkimusaineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Ryhmittelyn perusteella on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa ja etsiä aineistosta esimerkiksi samanlaisuutta tai erilaisuutta, toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jaotella karkeasti kolmeen vaiheeseen:

1. aineiston redusointi eli pelkistäminen
2. aineiston klusterointi eli ryhmittely
3. abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen

Aineiston pelkistämistä ohjaa ennen kaikkea tutkimusongelma. Tällöin aineistosta etsitään esimerkiksi sanoja tai ilmaisuja, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen havainnot pelkistetään yhtenäisillä termeillä. Havaintojen listaamisen ja pelkistämisen jälkeen ne ryhmitellään eli klusteroidaan samankaltaisuuksien mukaan. Ryhmittelyssä aineisto tiivistyy. Lopuksi edetään abstrahointiin, jossa edetään alkuperäisen aineiston käyttämistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se on mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–111.) Pertti Alasuutarin mukaan juuri havaintojen yhdistelemisen vaihe on varsinaisen laadullisen analyysin osuus. Silloin tavoitteena on ”muotoilla sellaisia havaintolauseita kuvaavia sääntöjä, jotka pätevät poikkeuksetta koko aineistoon”. (Alasuutari 2011, 52.)

Omassa tutkimuksessani käytin menetelmänä kaikkiin aineistoihin aineistolähtöistä teemoittelua, mutta osin sovelsin myös aiemman tutkimuksen luomaa luokittelurunkoa. Aineistolähtöisessä analyysissä painopiste on siinä, että analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Aikaisemmilla havainnoilla ja teorioilla ilmiöstä ei pitäisi olla



mitään tekemistä analyysin toteuttamisen ja lopputuloksen kanssa. Myös teorialähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta luokittelun pohjana toimii aiempi teoria tai käsitejärjestelmä. Aineistosta poimitaan asiat, jotka sopivat analyysirunkoon. Samalla tarkastellaan asioita, jotka jäävät analyysirungon ulkopuolelle. Näin testataan aiemman teorian käsitteistöä uudella aineistolla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113.) Analyysi on usein aikaisemman tiedon testaamista uudessa kontekstissa. Käytännössä tutkimus on aina jonkinasteinen sekoitus aineisto- ja teorialähtöistä analyysia, koska täysin aiemmasta teoriasta tai tiedosta puhtaita, objektiivisiä havaintoja ja tulkintoja on mahdotonta tehdä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–95.)

Tuomi & Sarajärvi (2009, 92) esittävät laadullisen analyysin suurimmaksi pullonkaulaksi sen, että aineistosta löytyy usein paljon sellaistakin kiinnostavaa sisältöä, jota tutkija ei ole osannut odottaa ja joka ei tutkimusongelmien rajauksen mukaan kuulu tutkimukseen. Tämä osoittautui todeksi tässäkin tutkimuksessa. Erityisesti yleisöllä, mutta myös toimituksen haastateltavilla, oli paljon sanottavaa varsinkin keskustelujen valvonnasta ja nimellä tai anonyymisti kirjoittamisen problematiikasta. Nämä teemat eivät kuitenkaan olleet suoraan tutkimusongelmiani. Siitä huolimatta ne olivat pinnalla usein myös silloin, kun kysymykseni koskivat aivan muita teemoja. Olin varautunut keskustelujen sivuraiteille ajautumisen haasteeseen määrittelemällä ennakolta tarkkaan ne asiat, joita lähtisin etsimään aineistosta analyysivaiheessa. Monin paikoin tuntuikin, että vastauksia kysymyksiini piti haeskella, suorastaan suurennuslasilla etsiä vastaajien moderointi- ja nimettömyyspuheen takaa.

## 5 Havainnot aineistoista

Kuvailen tässä luvussa aluksi yleisellä tasolla, minkälaisia olivat toimituksen ja yleisön näkemykset verkkokeskustelusta haastatteluiden, lomakekyselyn ja johdetun verkkokeskustelun perusteella. Varsinaisen analyysivaiheen jaoin tutkimuskysymysteni perusteella kolmeen osioon eli tarkastelin aineistoa kolmesta eri näkökulmasta. Ensimmäisessä osassa etsin aineistoista havaintoja *verkkokeskustelun merkityksestä ja osapuolten motiiveista*. Toisessa osassa kerään yhteen viittaukset mahdollisiin *kehityskohteisiin*. Kolmannessa osassa tarkastelen *yleisön ja journalismin vuorovaikutusta*. Käsittelen ensin kunkin näkökulman erikseen ja lopuksi teen luvussa 6 yhteenvedon kaikkien analyysiosioden perusteella.

### 5.1 Jakautunut toimitus, aktiivinen yleisö

Valitsin toimituksen haastateltavat sillä perusteella, että heillä kaikilla on työnsä puolesta jo valmiiksi kiinteä tai melko kiinteä suhde verkkokeskusteluihin: jokainen on ammattiroolissaan käyttänyt verkkokeskusteluja tavalla tai toisella tai ottanut kantaa niiden käyttöön. Käytännössä verkkokeskusteluihin osallistumisen määrässä oli kuitenkin valtavaa vaihtelua. Yksi kertoi lukevansa keskusteluja työpaikalla päivittäin ja vapaa-ajalla lähes päivittäin. Toista ääripäätä edustivat kaksi haastateltavaa, jotka kertoivat käyvänsä keskustelupalstalla vain silloin, kun työtehtävä sitä ehdottomasti vaatii.

*En mä osaa sitä arvioida ku mä en seuraa sitä keskusteluu ku ihan satunnaisesti.  
- - - Se keskustelu ei vaan niinku kiinnosta. (Uutispäällikkö)*

Vaikka tein toimituksessa suhteellisen pienen määrän haastatteluja, jo niissä nousevat selvästi näkyviin asenneryhmät, jotka Quandt (2011, 170) nimesi *erottajiksi* ja *yhdistäjiksi*. Osa haastateltavista oli selvästi asennoitunut myönteisemmin verkkokeskusteluihin ja etsi niihin aktiivisemmin kehittymismahdollisuuksia. Lisäksi havaitsin, että ne, jotka kertoivat lukevansa keskusteluja tiiviisti, suhtautuivat keskustelun ylilyönteihin sallivammin ja yleisön osallistumisen myönteisemmin kuin ne, jotka kertoivat käyvänsä palstalla vain ani harvoin. Pienen otoksen perusteella tästä ei voi vielä vetää laajempia johtopäätöksiä, mutta on oletettavaa, että osa yleisön osallistamiseen liittyvistä kielteisistä näkemyksistä perustuu ennakkoluuloihin tai hajanaisiin kokemuksiin ja siten pelkkä osallistamisen lisääminen vähentäisi vastustusta toimituksissa.

Myös toimituksen haastateltavien näkemykset verkkokeskustelun merkityksestä ja laadusta ja jopa käytännön toimintatavoista vaihtelevat erittäin suuresti. Haastatteluissa ei löytynyt

yhtenäistä näkemystä siitä, mihin suuntaan Satakunnan Kansan pitäisi viedä verkkokeskustelujaan. Jokainen löysi kyllä parannettavaa, mutta keinoista ei ollut yksimielisyyttä tai niitä ei löytynyt lainkaan. Osa toivoi tai ainakin pohti pakollista tunnistautumista tai omalla nimellä kirjoittamisen vaatimista lähinnä keskustelujen laadun parantamisen vuoksi, osa taas tuntui tämänkin mahdollisuuden jo haudanneen.

*Ois todella hienoa jos voitais kirjoittaa nimellä, mut mä veikkaan - - - et se ei varmaan onnistu. (Verkkotoimittaja B)*

Lomakekyselyn vastausten perusteella vastaajiksi valikoitui erittäin aktiivisia verkkokeskustelupalstan käyttäjiä. Vastaajista 13 prosenttia ilmoitti lukevansa verkkokeskusteluja Satakunnan Kansan sivustolla monta kertaa päivässä ja 49 prosenttia päivittäin tai lähes päivittäin. Keskusteluun osallistuvien määrä oli kuitenkin tuntuvasti pienempi kuin sitä seuraavien, sillä vastaajista 23 prosenttia ilmoitti, ettei ole koskaan kommentoinut palstalla ja 46 prosenttia kertoi kommentoivansa kerran kuussa tai harvemmin. Osallistujien ja sivusta seuraajien suhde vastaa täysin aiemmassa tutkimuksessa todettua. Vain pieni osa yleisöstä haluaa ottaa osaa keskusteluun, muille riittää kommenttien lukeminen (Pietilä 2010, 401).

Yleisön vastauksista – sekä lomakekyselystä että johdetusta verkkokeskustelusta – löytyi toimitusten vastausten tapaan erittäin monipuolinen kirjo mielipiteitä ja kannanottoja. Huomionarvoista on kuitenkin se, että missään vastauksessa, edes kaikkein kriittisimmissä kommentteissa, ei kyseenalaistettu koko keskustelupalstan olemassaoloa. Nimettömänä kirjoittaminen ja moderointi herättivät toki voimakkaita tunteita puolesta ja vastaan, mutta kukaan ei viitannut silti siihen, että koko keskustelu olisi turhaa tai pitäisi ongelmien vuoksi lakkauttaa.

Sekä yleisön ja toimituksen kommentteissa viitattiin taajaan palstan ”trolleihin” eli häiriköihin, asiattomiin kirjoituksiin ja ”huuteluu”. Ei ole yllätys, että näissä kommentteissa viitattiin lähes poikkeuksetta muihin osallistujiin. Vain muutama yleisön edustaja tunnusti nauttivansa provosoivista keskusteluista ja provosoivansa siksi myös itse.

## 5.2 Verkkokeskustelun merkitys eri osapuolille

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni koskee verkkokeskustelun merkitystä journalisteille ja yleisölle, joten tässä luvussa pyrin löytämään aineistoistani teemat, jotka kuvaavat verkkokeskustelun osallistujien *motiiveja* osallistua verkkokeskusteluun tai seurata sitä?

Etsin vastausta tutkimuskysymykseen käymällä läpi kaikki aineistot: haastattelujen litteroinnit, lomakekyselyn avoimet vastaukset sekä johdetun keskustelun. Analysoin sen jälkeen aineistoja aineistolähtöisen teemoittelun keinoin. Poimin aineistostani kaikki termit tai määritelmät, jotka viittaavat suoraan tai epäsuoraan vastaajan omiin tai hänen oletuksiinsa muiden motiiveista osallistua verkkokeskusteluun tai lukea kommentteja. Keräsin mainintoja sillä ajatuksella, että ne kaikki vastaavat kysymykseen ”miksi osallistuja on verkkokeskustelussa” tai ”miksi verkkokeskustelu on vastaajan mielestä olemassa”. Löysin aineistosta 209 tällaista mainintaa tai viittausta. Hyvin usein vastaajat viittasivat muiden keskustelijoiden motiiveihin. Keräsin mukaan myös nämä maininnat, vaikka ne perustuvatkin vastaajien arveluihin ja oletuksiin toisten motiiveista. Etenkin toimitukselle mutta myös monille aktiivisille keskustelijoille on kuitenkin kertynyt runsaasti kokemusta verkkokeskusteluista ja samalla tietoa keskusteluihin osallistumisen motiiveista. Lisäksi ainakin verkkokeskustelun negatiivisista ulottuvuuksista on todennäköisesti helpompi puhua ”muiden kautta”. Ani harva esimerkiksi kertoi itse trollaavansa eli häiriköivänsä keskusteluissa, trolli on yleensä ”joku muu”. Silti ilmiö on todellinen, vaikka siitä todistivatkin muut kuin trollit itse.

Listasin kaikki löytämäni motiiviviittaukset taulukkoon (Taulukko 1) ja ryhmittelin vastaukset aluksi 13 ryhmään. Tämän jälkeen niputin toisiaan lähellä olevat motiivit vielä kuuden kattokäsitteen alle. Lisäsin havaintomatriisiini myös tiedon siitä, viittasiko vastaaja puheessaan toimituksen vai yleisön motiiveihin.

Taulukko 1 Ote verkkokeskusteluun osallistumisen motiivien teemoittelutaulukosta.

Aineisto/ sivu	Sitaatti	Osallistumisen motiivi	Motiiviryhmä	Kenen motiivi?
1/2	voin käydä myös kiittämässä, jos joku on kertonu sellast tietoo mikä sitte auttaa	VUOROVAIKUTUS	YHTEISÖLLISYYS	toimitus
1/3	läpän heittoa -- jolla ei oo sellast sisällöllist arvoa	VIIHTYMINEN	AJANVIETE	yleisö
1/3	montako ihmistä siihen kommentoi ni seki voi olla arvo sinänsä	KÄVIJÄMÄÄRÄ	LEHDEN TAVOITTEET	toimitus
1/4	Tuleehan sieltä paljon juttuvinkkejä	OSALLISTUMINEN	JOURNALISTINEN	toimitus
1/4	lehden velvollisuus. Ettei ole vaan tavallaan joku yhden totuuden malli	LEHDEN ROOLI	LEHDEN TAVOITTEET	toimitus
1/4	lehden - - uskottavuuskysymys, - - [jota ilman] paljo helpompi olis sanoo ett me sensuroidaan kaikki tämmöset soraäänät	LEHDEN ROOLI	LEHDEN TAVOITTEET	toimitus

Lopuksi kokosin löytämistäni motiiveista yhteenvedon, johon poimin esimerkkiviittaukset kustakin ryhmästä (Taulukko 2). Lisäsin yhteenvedon myös sen, kuinka monta viittausta tai mainintaa kustakin motiivista löysin. On kuitenkin syytä muistaa, että määrällistä analyysia aineistostani ei voi tehdä. Ensinnäkin toimituksessa tehdyt haastattelut eivät ole suoraan yhteismitallisia yleisön lomakevastausten ja johdetun keskustelun kanssa. Osallistujien määrissä on iso ero, samoin kysymyksissä jonkin verran. Lisäksi mainintojen suuri määrä perustuu siihen, että yksittäinen vastaaja on voinut viitata useammassa vastauksessaan samaan motiiviin. Listasin mainintojen lukumäärät kuitenkin taulukkoon, koska ne perustelevat mielestäni sitä, että teemat ovat laajempia kokonaisuuksia – kukin motiivi on mainittu aineistossa lukuisia kertoja ja eri osapuolten suulla.

Taulukko 2 Verkkokeskusteluun osallistumisen motiivit

Motiivi ja sen alaryhmät	lkm	Esimerkkejä
<b>Ajanviete</b>	<b>39</b>	
Viihtyminen	21	”Haluan - - huvittaa itseäni tyhmillä kommentteilla.” (lomakekysely)
Puheenaiheet	3	”Ku siel on joku puheenaihe niin mua vähän kiinnostaa, et mitä siitä keskustellaan.” (toimittaja B)
Provosointi	10	”Osa kommenteista on kirjoitettu käsi poskella tai provosointimielessä.” (johdettu verkkokeskustelu)
Häiriköinti	5	”Jotku yrittää sitte häiriköidä ja trollata sitä keskustelua.” (lomakekysely)
<b>Yhteisöllisyys</b>	<b>18</b>	
Vuorovaikutus	12	”Osa kokee sen ihan sellasena ikään kuin normaalin keskustelun korvikkeena.” (verkkotuottaja)
Yhteisö	6	”Tavallaan ne [kannustavat viestit kiekkokeskustelussa] on sellasta yhteishenkeä ja semmosta niinku yhteishengen luomista.” (moderaattori)
<b>Mielipiteen kertominen</b>	<b>19</b>	
		”Tapa kertoa mielipiteensä - - ja tavallaan myös mittauttaa sitä omaa mielipidettään.” (verkkotuottaja)
<b>Tiedonvälitys</b>	<b>33</b>	
		”On mukavaa, jos muilta keskustelijoilta saa apua ja hyödyllisiä vinkkejä.” (lomakekysely)
<b>Journalistinen</b>	<b>85</b>	
Työnkuva	6	”Ooksmä nyt kerran kommentoinu roolini takia.” (uutispäällikkö)
Osallistuminen	79	”Usein kuitenkin näen asiasta puuttuvan jonkun huomioonotettavan tekijän tai näkökulman. Näistä haluan huomauttaa, tai todellisesta asiavirheestä.” (lomakekysely)
<b>Lehden tavoitteet</b>	<b>15</b>	
Kävijämäärä	5	”Ois meille aikamoinen meriitti jos kaikki satakuntalaiset kävis meidän keskustelupalstalla.” (toimittaja B)
Lehden rooli	4	”Paitsi että lehti on ollu perustamisesta lähtien tiedonvälittäjä se on ollu myös keskustelufoorumi - - jatkumoa sille isolle linjalle.” (päätoimittaja)
Monipuolinen tarjonta	6	”Mä nään sen tämmösen lehden tarjontaa monipuolistavana.” (toimittaja A)
<b>Yhteensä</b>	<b>209</b>	

Osan löytämistäni motiiveista voisi liittää periaatteessa mihin tahansa keskustelupalstaan. Niillä ei siis välttämättä ole mitään tekemistä journalismin tai edes sanomalehden kanssa. Tällaisia motiiveja ovat ajanviete ja yhteisöllisyys. *Ajanvietemotiivista* on kyse silloin, kun keskustelija osallistuu palstalla esimerkiksi kuluttaakseen aikaa, häiriköidäkseen tai provosoidakseen muita keskustelijoita tai löytääkseen kiinnostavia puheenaiheita. Tämä motiivi ei edellytä aina suoraa vuorovaikutusta muiden keskustelijoiden kanssa, vaan osalle ajanvietäjistä riittää pelkkä muiden kommenttien lueskelu, osa taas haluaa saada aikaan reaktioita, mutta ei välttämättä keskustelua. Kuten aiempi tutkimus on todennut, verkkokeskusteluympäristö ei välttämättä edes ole omiaan

synnyttämään varsinaista dialogia (Esim. Feenberg 1989, Collins 1992, Pietilä 2010, Arpo 2005). Silloin on luontevaakin, jos motivaatio ”osallistua” löytyy muusta kuin varsinaisesta vuorovaikutuksesta.

*Yhteisöllisyyttä* korostavat ne keskustelijat, jotka haluavat tuntea kuuluvansa ryhmään tai jotka haluavat aidosti keskustella muiden keskustelijoiden kanssa. Yhteisöllisyys onkin kaikkein vuorovaikutteisien löytämistäni motiiveista. Tähän ryhmään en kuitenkaan niputtanut uutisiin liittyvää palautetta toimitukselle, koska katsoin sen näkökulman kuuluvan eri ryhmään, journalistiseen työskentelyyn osallistumiseen.

*Luen lähinnä siksi keskusteluja, koska ne ovat niin hulluja, joten jos ne muuttuisivat hullummiksi niin lukisin niitä enemmän. (Esimerkki ajanvietemotiivista, lomakekysely)*

Askelen lähemmäs journalismia päästään motiiveissa mielipiteen kertominen ja tiedonvälitys. *Mielipiteen kertominen* on motiivina niillä keskustelijoilla, jotka ovat palstalla jakamassa omia näkemyksiään. Keskustelu on heille sähköinen mielipidesivu, josta ei välttämättä odoteta vastauksia tai vuoropuhelua, vaan joka koetaan oivalliseksi paikaksi markkinoida omia näkemyksiä. *Tiedonvälitysmotiivi* ajaa yleisöä palstalle sekä jakamaan omaa tietoa – ei mielipiteitä kuten edellä – tai etsimään uutta tietoa muiden kommentteista. Molempien toimintatapojen voidaan katsoa täydentävän luontevasti lehden tarjontaa: mielipiteellinen aineisto on perinteisesti kuulunut sanomalehtien kattaukseen ja verkkokeskustelun tiedonvälitys voi parhaimmillaan täydentää uutisjuttuja ja viedä niitä jopa eteenpäin.

*Keskimäärinhän aika moni ihminen tietää asiasta enemmän ku se toimittaja - - - ja aika moni niistä - - - kiiruhtaa kertomaan sen sinne artikkelin perään. (Esimerkki tiedonvälitysmotiivista, verkkotuottaja)*

Mediaympäristössä käytävään keskusteluun kiinteästi liittyvät motiivit ovat journalistinen ja lehden tavoitteita ajava motiivi. *Journalistiseen motiiviin* niputin kaiken suoraan uutisiin tai uutisaiheisiin liittyvän vuorovaikutuksen toimituksen kanssa sekä osallistumisen journalististen tuotteiden tekemiseen sekä suoraan että välillisesti. Tähän ryhmään kuuluvat siis muun muassa verkkokeskustelussa välitetyt juttuvinkit ja palaute. Lisäksi ryhmään sisältyvät maininnat verkkokeskustelusta osana toimittajien työnkuva – velvollisuutena osallistua tai seurata.

Velvollisuus voi olla selkeästi määritelty työtehtävä tai perustua ”sanattomaan sopimukseen”, tunteeseen siitä, että täälläkin kuuluisi toimittajan työaikana käydä.

*En varmaan ehkä seurais jos se ei liittys niin oleellisesti työnkuvaan. (Esimerkki työkuvamotiivista, verkkotuottaja)*

Journalistiseen motiiviin liittyvien mainintojen määrä on suuri erityisesti siksi, että toimituksen edustajat puhuivat haastatteluissa paljon tästä näkökulmasta. Lisäksi lomakekyselyssä kysyttiin yleisöltä suoraan, kuinka verkkokeskustelua voisi toimitustyössä hyödyntää. Toimituksen ja yleisön vuorovaikutus liittyy toiseen tutkimuskysymykseeni, joten tämän ryhmän syvällisempi purku on vuorossa omassa luvussaan (Luku 5.4 Yleisön ja journalismin vuorovaikutus verkkokeskusteluissa). *Lehden tavoitteet* on motiivi, joka ei määrittele niinkään yksittäisten toimijoiden käyttäytymistä vaan koko verkkokeskustelun ylläpidon perusteita lehden näkökulmasta. Toimituksen haastatteluissa tähän ryhmään sisältyvät maininnat kertoivat esimerkiksi, kuinka verkkokeskustelun ylläpitäminen on ”lehden velvollisuus”, kuinka keskustelu edistää verkkosivujen kävijämäärän kasvua ja miten keskustelupalsta on oiva lisä lehden sisältökattaukseen. Suoralla vuorovaikutuksella ei ole juuri mitään tekemistä tämän motiivin toteutumisen kanssa, vaan toimiva verkkokeskustelu on ainoastaan väline näiden tavoitteiden saavuttamiseen. Lehden tavoitteissa nousi myös verkkokeskustelun ja vuorovaikutuksen markkinoinnillinen merkitys, jonka myös Ahva (2012, 802–803) haastattelututkimuksessaan havaitsi: verkkokeskustelu ja yleisösuhteen kehittäminen nähtiin tärkeäksi tavaksi pitää yllä lehden imagoa ja siten mahdollisesti kaupallista arvoa.

*Kyl se ehkä sellanen imagohyöty siit, pieni imagohyöty siit on. En mä siit niinko muuta, ainakaan tällast taloudellist hyötyy nää kauheesti. (Esimerkki lehden tavoitteet -motiivista, uutispäällikkö)*

Motivaatiotekijöiden kartoittamisen jälkeen tarkastelin sitä, mitkä motiivit ovat tärkeitä eri osapuolille ja sitä, ovatko samat motiivit (yhtä) tärkeitä lukijoille ja journalisteille. Tässä pohdinnassa on edelleen muistettava, että osa motiivi viittauksista perustuu osapuolten *oletuksiin* toistensa motiiveista. Aineistosta löytyi kuitenkin ristiriitoja erittäin vähän: jos toimittajat arvelivat yleisön korostavan jotain tiettyä motiivivia, myös yleisön vastaajat nostivat sen yhdeksi tärkeäksi motivaatiotekijäkseen (Taulukko 3). Tämän vahvan yksimielisyyden vuoksi uskalsin tehdä karkeita johtopäätöksiä myös (osin) määrälliseen analyysiin perustuen, vaikka aineisto ei



siihen täysin sovellukaan. Eri osapuolten motivaatiotekijöiden tunnistaminen on tärkeää, kun mietitään, miten verkkokeskustelua kannattaisi kehittää. Jos keskustelua kehitetään toimitukselle tärkeiden motiivien eduksi, voiko käydä niin, että yleisölle tärkeät motiivit jäävät jalkoihin?

*Taulukko 3 Verkkokeskustelun motiivien jakautuminen eri osapuolten kesken*

Motiivi	Mainittu toimituksen motiiviksi (mainintojen määrä)		Mainittu yleisön motiiviksi (mainintojen määrä)	
	kpl	%	kpl	%
Ajanviete	2	5	37	95
Journalistinen	72	85	13	15
Lehden tavoitteet	15	100	0	0
Mielipiteen kertominen	0	0	15	100
Tiedonvälitys	18	55	15	45
Yhteisöllisyys	7	39	11	61

Kokosin yhteenvedon motiiveista ja niitä korostaneista osapuolista nelikenttään (Kuva 5), jossa sijoitin eri motiivit vaaka-akselille sen mukaan, mikä osapuoli motiivia piti tärkeänä.

Toimitukselle olivat tärkeitä journalistinen ja lehden tavoitteiden motiivi, joita taas lukijat eivät pitäneet niin tärkeinä. Yleisölle tärkeitä olivat – sekä omasta että toimituksen mielestä – ajanviete ja mielipiteen kertominen. Yhteisesti tärkeinä pidettiin tiedonvälitystä ja yhteisöllisyyttä.

Nelikentän pystyakselilla näkyy se, kuinka suuri rooli vuorovaikutuksella on eri motiiviryhmissä.

Vuorovaikutuksen määrän arvioin aineistostani kuhunkin motiiviin liittyvien kommenttien perusteella. Yhteisöllisyysmotiivi vaati aina vastavuoroisuutta muiden keskustelijoiden kanssa.

Journalismimotiivissa vuorovaikutus oli tärkeää, mutta jäi usein yksitasoiseksi (toimitus kysyy, yleisö vastaa) tai jopa välilliseksi (toimitus poimii kommentteja yleisön keskinäisestä keskustelusta).

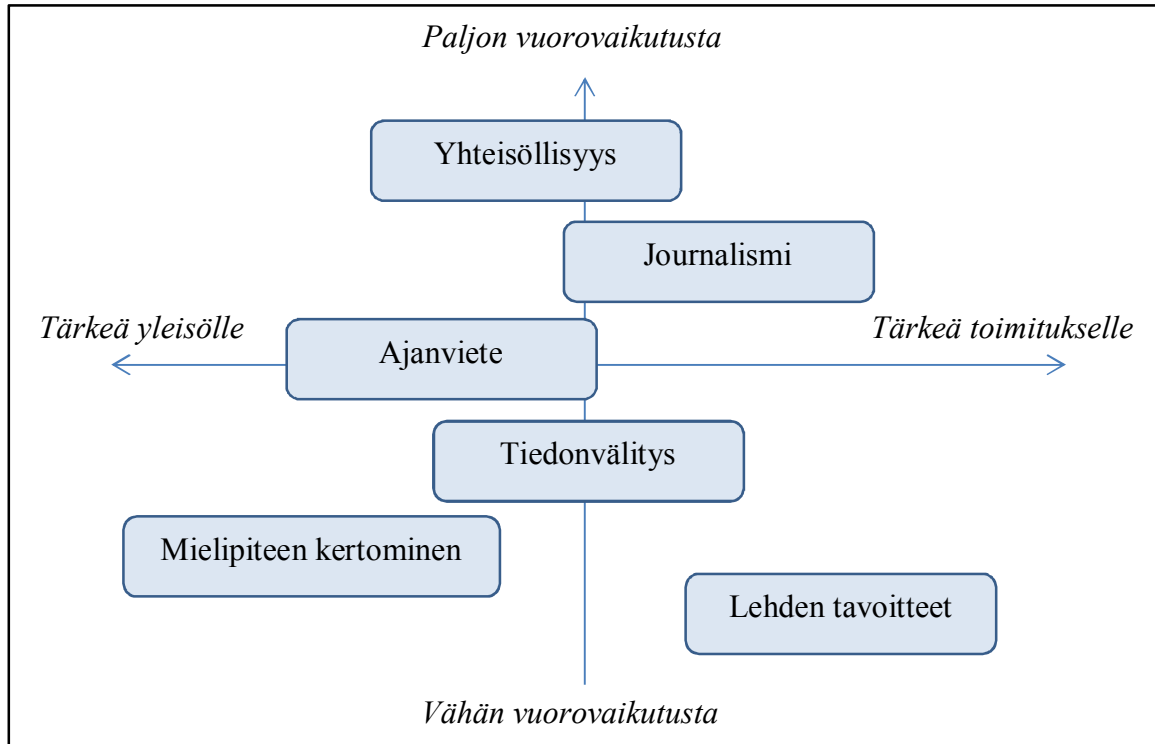
Ajanvietemotiiviin sisältyi paljon pelkkää keskustelujen seuranta, joka ei vaadi vuorovaikutusta lainkaan, mutta toisaalta tässä luokassa oli myös kaikki provosoiva kommentointi, joka suoraan pyrkii synnyttämään reaktioita.

Motiiveissa tiedonvälitys ja mielipiteen kertominen vuorovaikutuksen rooli painuu jo merkityksettömän puolelle, koska

tärkeintä näitä motiiveja korostaville oli oman kommentin tuottaminen, ei niinkään muiden vastaukset. Lehden tavoitteille, kuten kävijämäärän kasvattamiselle tai imagolisille seikoille, riittää usein pelkkä verkkokeskustelun vilkkaus tai jopa pelkkä mahdollisuus keskusteluun, vuorovaikutuksen sisältöä tai laatua ei niinkään koettu tärkeäksi.

Kuvio paljastaa paitsi sen, että eri osapuolten käsitys verkkokeskustelun merkityksestä eroaa selvästi, myös sen, että verkkokeskustelun vuorovaikutteisuus liittyy vain osaan motiiveista.

Osittain tämä voi johtua Satakunnan Kansan keskustelupalstan nykyisestä toimintatavasta (ennakkomoderointi pitkällä viiveellä), sillä se ei ole omiaan edistämään vuorovaikutusta. Toisaalta on kiinnostavaa havaita, että verkkokeskustelu voi olla monella tapaa tärkeä myös ilman vuorovaikutuksellista ulottuvuutta.



Kuva 5 Keskustelun motiivien merkitys eri osapuolille ja vuorovaikutuksen määrä

### 5.3 Verkkokeskustelun kehittämistoiveet

*Yleisvaikutelma varmaan on se, että kaikki on yhtä pihalla siitä mitä sen kans pitäis tehdä ja miten sitä pitäis kehittää. (Verkkotuottaja)*

Verkkokeskustelun motiivien teemoittelun jälkeen kokosin yhteenvedon eri osapuolten kehitystoiveista verkkokeskusteluun liittyen. Tavoitteena on pohtia, haluavatko keskustelun osapuolet kehittää verkkokeskustelua samaan suuntaan vai eri suuntiin ja mitä verkkokeskustelun motiiveja kehitysajatukset tukevat. Aineistoon kertyneistä toiveista ja ajatuksista voi olla myös käytännön hyötyä, kun lehtitalo(i)ssa mietitään verkkokeskustelun kehittämistä.

Toiveita listatessani rajasin aluksi pois kaikki viittaukset ”laadun parantamiseen”. Puhuessaan laadusta keskustelijat ja toimitus kommentoivat joko keskustelujen laatua (jota pitäisi parantaa) tai moderoinnin laatua (moderointi oli joko liian tiukkaa tai liian lepsua). Jätin nämä maininnat pois kehitystoivelistalta siksi, että laatu on käsitteenä varsin subjektiivinen ja koska katsoin, että ”parempi laatu” on verkkokeskustelun kehittämisen lopputulos, ei varsinainen kehitysehdotus. Tässä osiossa fokus on keinoissa, joilla laatua tavoitellaan esimerkiksi teknisillä tai toimintatapojen muutoksilla.

Aineistoistani löytyi 108 mainintaa tai viittausta keinoihin kehittää verkkokeskustelua. Teemoittelin maininnat kymmeneen ryhmään ja lisäksi yksittäisistä ehdotuksista syntyi kaatoluokka ”muut” (Taulukko 4).

*Taulukko 4 Verkkokeskustelun kehitysehdotukset*

<b>Kehitysehdotus</b>	<b>lkm</b>	<b>Esimerkkejä</b>
<b>Tunnistautuminen</b>	30	”Osallistuminen onnistuisi vain, jos täytyisi rekisteröityä, vaikka vain nimimerkillä.” (lomakekysely)
<b>Moderoinnin viive</b>	23	”Verkkokeskustelun pitäisi olla reaaliaikaista, jotta keskustelurytmi pysyisi yllä. Nykyään menee pahimmillaan tunteja, kun viesti tulee ruutuun, jos tulee.” (lomakekysely)
<b>Toimittajien osallistuminen</b>	16	”Ehkä siel pitäis olla sit keskustelus mukana, jollon - - niihin kysymyksiin ja väitteisiin vastattais heti.” (uutispäällikkö)
<b>Nostaminen lehteen</b>	10	”Jotain Feissari mokat tyylistä palstaa niistä voisi koota.” (lomakekysely)
<b>Kommentteihin vastaaminen</b>	6	”Keskustelu’ hajoaa kun ei ole mahdollista kommentoida tiettyä kommenttia.” (johdettu verkkokeskustelu)
<b>Johdettu keskustelu</b>	4	”Pitäiskö siel olla sit joku keskustelun isäntä tai joku henkilö joka olis sitä keskustelua jotenki ylläpitämässä ja kehittämässä?” (moderaattori)
<b>Tykkääminen</b>	4	”Myös ns. ”tykkäys” mahdollisuus kommentteihin olisi hyvä.” (lomakekysely)
<b>Kommenttien järjestys</b>	3	”Olisi hyödyllistä jos kommenttiketju olisi hierarkkinen eli kommentit edelliseen kommenttiin näkyvät omana ketjuna.” (johdettu verkkokeskustelu)
<b>Keskustelujen löytyminen</b>	3	”Minusta vaikeinta on se että kun on joku hyvä keskustelu, niin sitä ei enää löydä kohta mistään, kun ne menee sivuilla jonnekin piiloon.” (johdettu verkkokeskustelu)
<b>Keskustelun avaaminen</b>	2	”Lukijoilla pitäisi ehdottomasti olla oikeus keskustelunavauksiin tärkeistä erityisesti yhteiskunnallisista ja muista yleisistä aiheista.” (lomakekysely)
<b>Muu</b>	7	”Muuten mielestäni pitäisi olla esillä selkeämmät säännöt mitä julkaistaan, että kirjoittajat tietävät asian etukäteen.” (lomakekysely)
<b>Yhteensä</b>	108	

Mainintojen lukumääristä näkee helposti, mihin kommentointi haastatteluissa ja yleisön vastauksissa painottuu. Ylivoimaisesti eniten kehitystoiveet liittyivät keskustelujen valvontaan. Erilaisia *tunnistautumisen* tapoja toivottiin vuolaasti – ja osa myös vastusti niitä pontevasti. Tunnistautumistavoista sivustolle ehdotettiin muun muassa pankkitunnuksilla rekisteröitymistä ja oman nimen käyttöä, pakollista nimimerkkiä, Facebook-tunnistautumista ja kommentointiin liittyvää pakollista yhteystietojen kertomista toimitukselle. Lähes yhtä paljon tunteita herätti *moderoinnin viive* eli ennakkomoderoinnista johtuva hitaus kommenttien julkaisussa. Kaikki kommentoijat katsoivat sen hankaloittavan keskustelua, mutta ratkaisuehdotuksissa oli eroja: osa halusi eroon koko moderoinnista, osalle riittäisi sen nopeuttaminen.

Journalistista näkökulmaa ja toiveita toimintatapojen muuttamisesta edustivat toiveet toimittajien osallistumisesta, johdetuista keskusteluista ja kommenttien nostamisesta lehteen. *Toimittajien osallistumisella* kommentoijat viittasivat siihen, että toimittajat osallistuisivat (enemmän) keskusteluun omista jutuistaan, omilla nimillään. *Johdetut keskustelut* taas tarkoittavat sitä, että toimituksessa joku keskittyisi keskustelujen ”isännöintiin” seuraamalla laajasti sivuston keskusteluja, osallistumalla niihin aktiivisesti ja viemällä vuoropuhelua eteenpäin. Lisäksi lähinnä yleisö toivoi, että keskustelujen puheenvuoroja *nostettaisiin lehteen* nykyistä enemmän. Loput kehitystoiveet kuuluvat löyhästi ryhmään ”tekniset muutostoiveet”, sillä näiden toteutuminen vaatisi muutoksia julkaisualustaan. Palstalla haluttaisiin peukuttaa eli *tykätä* kommentteista, *vastata yksittäisiin kommentteihin* nykyisen julkaisuaikaan perustuvan kommenttijärjestyksen sijaan, *avata vapaasti uusia keskusteluketjuja* sekä helpottaa keskustelujen *löytymistä* tai kommenttien *järjestystä*.

Kaatoluokkaan *muut* jäi seitsemän hajakomenttia, joissa ehdotettiin 1) verkkokeskustelun mainostamista paperilehdessä, 2) verkkokeskustelun tuomista Satakunnan Kansan verkkosivuston mobiiliversioon, 3) keskustelun sääntöjen selkiyttämistä, 4) keskustelualueetta, jossa voisi puhua mistä tahansa aiheesta, 5) positiivisen kommentoinnin päiviä, jolloin moderoitaisiin kaikki negatiiviset kommentit pois, 6) omalla nimellä kirjoittaville oikeutta julkaista kommenttejaan ilman moderoinnin seulaa sekä 7) sitä, että moderaattorit perustelisivat kaikkien julkaisematta jääneiden kommenttien hylkäämisen.

Kaikki niin sanotut tekniset kehitystoiveet nousivat esiin yleisön vastauksista. Ne eivät ole keskustelupalstan ominaisuuksina mitenkään mullistavia, uusia keksintöjä, vaan melko tavallisia toiminnallisuuksia, joita yleisö on varmasti tottunut käyttämään muilla keskustelupalstoilla.

Näillä ominaisuuksilla parannetaan palstan käytettävyyttä, mutta myös helpotetaan ja edistetään keskustelijoiden välistä vuorovaikutusta. Voikin katsoa, että näiden toiveiden toteuttaminen tukisi – niin ikään keskustelijoiden itsensä korostamia – yhteisöllisyyden ja viihtymisen motiiveja.

Verkkokeskustelun teknologisvälitteisyys on tärkeä reunaehto, kun mietitään keskustelukulttuurin syntymistä. Tekniikka ohjaa muotoa, jossa viestintä toteutuu ja samalla teknologialla sääntelee viestinnän ylläpitämiä sosiaalisia suhteita (Pietilä 2004A, 137). Verkkokeskustelussa tekninen alusta vaikuttaa ilmaisutapoihin (esim. tekstin luettavuus ja muotoilukeinot), vuorovaikutuksen sujuvuuteen (esim. kuinka helposti yksittäiseen kommenttiin voi vastata), osallistujajoukkoon (esim. palstan mobiilikäyttö ei ole mahdollista). Teknologian vaikutus tuntuu kuitenkin pitkälti unohtuneen keskustelusta toimituksessa tai ainakaan tekniset kehittymismahdollisuudet eivät nousseet haastatteluissa esiin juuri lainkaan. Yleisö taas toivoi konkreettisia teknisiä uudistuksia vuolaasti ja laajasti.

Teknisten kehittymismahdollisuuksien lisäksi myös moderoinnin viive puhutti ainoastaan yleisöä, ja keskustelun rytmi jos mikä hankaloittaa yleisön vuoropuhelua palstalla. Hiukan yllättäen juuri yleisö toivoi sitä, että keskustelut näkyisivät (enemmän) painetussa lehdessä – toimitus ei tätä kommentoinut. Tätä selittää jälleen osin se, että lomakekyselyssä kysyttiin suoraan, kuinka toimitus voisi hyödyntää verkkokeskustelua. Se kertoo kuitenkin myös siitä, että lukijat arvostavat näkyvyyttä lehdessä. Lisänäkyvyys tukisi etenkin mielipiteen kertomisen motiivia: kirjoittajat saisivat lisää painoarvoa mielipiteilleen, jos niitä hyödynnettäisiin myös muissa välineissä.

Toimituksen haastatteluissa korostui erityisesti ajatus ”johdetuista keskusteluista”. Ajatuksen toistumista selittää osin se, että johdetuista keskusteluista on Satakunnan Kansan toimituksessa puhuttu mahdollisena kehityssuuntana pitkään, mutta sen korostuminen voi kertoa myös siitä, että toimitus kokee, ettei normaalin uutistyön lomassa journalisteilla riitä aikaa keskustelupalstalle. Palstalla keskustelemista ei siis voisi (helposti) sitoa normaaliin työnkuvaan, vaan keskustelulle tarvittaisiin oma tekijänsä. Toiveissa voidaan nähdä Satakunnan Kansan virtuaalikeskustelijan Verkko-Birgitin perintöä: keskusteluihin kaivataan ”emäntää” tai ”isäntää”, joka vastaisi kommentoinnista kollektiivisen kaikki seuraavat -velvoitteen sijaan. Kuten moderointi, keskustelujen seurantakin tavallaan ulkoistettaisiin toimitukselta yksittäiselle henkilölle tai henkilöille. Toisaalta sekä yleisö että toimitus toivoivat myös enemmän kaikkien toimittajien osallistumista (omien juttujensa) kommentointiin. Toiveet olivat kuitenkin enimmäkseen melko

vaatimattomia: monelle riittäisi, jos toimittaja edes vastaisi suoriin kysymyksiin tai kiittäisi avusta, jos keskustelijat edistävät jutun rakentumista jotenkin, vaikka korjaamalla virheitä.

Keskustelujen johtaminen ja toimittajien osallistuminen tukevat luonnollisesti suoraan journalistista motiivia ja lehden tavoitteita, mutta välillisesti tämän osa-alueen kehittämisedellä voisi olla myönteinen vaikutus myös yhteisön muodostumiseen. Toimituksen osallistuminen tukisi siis sekä toimituksen omia että yleisön painottamia motiiveja.

Tunnistautumiseen liittyvä problematiikka puhutti molempia osapuolia, ja se nousi taajaan esiin myös aivan muihin näkökulmiin liittyvien kommenttien yhteydessä. Mitään viisasten kiveä vastausten kirjo ei kuitenkaan tarjonnut, vaan pikemminkin useat kommentoijat epäilivät, josko mikään muutos nykyiseen toimintatapaan toisi selvää muutosta keskustelujen laatuun.

*Sit ku on joskus kattonu joitaki maakuntalehtiä missä sit näin on tehty [pakollinen tunnistautuminen] ni ei laatu kyl nyt ihan nii välttämättä oo hirveesti nousukaan. Et siel on niitä muutamia nimellä kirjottavia jänkkäpänkkiä, ja nyt ne sit kirjottaa nimellä ne jänkkäpänkkäkirjotuksensa. (Päätoimittaja)*

Kehitystoiveiden koonti kertoo selvästi sen, että yleisön ja toimittajien ajatukset keskustelujen kehittämisestä menevät suurelta osin ristiin, kuten todettiin myös osallistumisen motiiveista jo aiemmin. Toimitus haluaa – melko luonnollisesti – edistää asioita, jotka hyödyttävät journalistista työskentelyä. Yleisöä kiinnostaa palstalla viihtyminen, keskinäisen vuorovaikutuksen helppous ja omien mielipiteiden saama näkyvyys.

*Toimittaja näkee helposti vaan sen hyötynäkökulman, et saanko minä tästä jotain, onko tässä jotakin. (Toimittaja B)*

#### **5.4 Yleisön ja journalismin vuorovaikutus verkkokeskusteluissa**

Toinen tutkimuskysymykseni koskee journalistien ja yleisön suhdetta verkkokeskustelussa. Syntyykö osapuolten välille aitoa vuorovaikutusta ja jos syntyy, millä konkreettisilla tai välillisillä tavoilla verkkokeskustelu liittyy osaksi journalistisia prosesseja? Tavoitteena on analyysin jälkeen päästä pohtimaan sitä, onko verkkokeskustelu tuonut jotain uutta journalistien ja yleisön suhteeseen tai muuttanut vuorovaikutusta jollain tapaa.

Tutkimuksessani en voi esittää arvioita siitä, kuinka paljon tai vähän erilaisia aineistosta löytyviä vuorovaikutuksen ja osallistumisen keinoja on käytetty tutkimuskohteessani Satakunnan Kansassa, saati laajemmin, koska aineistossani ei ole mukana journalistisia tuotteita. Määrällisen analyysin sijaan tavoitteena on pohtia erilaisten vuorovaikutuskeinojen *merkitystä ja potentiaalisia vaikutuksia*. Mihin journalististen prosessien vaiheisiin yleisö osallistuu? Minkälaiset ovat eri osapuolten roolit tässä vuorovaikutuksessa, onko suhde aiempaa tasa-arvoisempi vai perinteinen portinvartija-yleisö-suhde? Onko eri osapuolilla valmiuksia muutokseen?

Toimittajat kyllä esittivät haastatteluissa subjektiivisia arvioitaan siitä, kuinka paljon verkkokeskusteluja on toimituksellisessa työskentelyssä hyödynnetty. Kaikkien haastateltavien näkemys oli, että keskustelujen hyödyntäminen on tällä hetkellä vähäistä ja epäsäännöllistä.

*Kyl se mun mielest käyttämätön voimavara on. (Verkkotuottaja)*

*Täl hetkel [toimituksen rooli verkkokeskusteluissa] on mun mielest aika pieni. Ne [keskustelut] elää lähinnä siel omaa elämäänsä. (Toimittaja A)*

Haastateltavat olivat melko yksimielisiä myös siitä, että keskustelujen hyödyntämistä voisi lisätä, mutta useista vastauksista paistoi epätietoisuus siitä, miten toimintatapoja pitäisi muuttaa. Vastauksissa viitattiin useita kertoja siihen, että normaalissa työrytmissä aikaa ”ylimääräiselle” ei useinkaan ole. Osa arveli myös asenteiden tai tietämättömyyden vaikuttavan. Saman toimittajien vastahankaisuuden havaitsi jo Heinonen (2008, 27) omassa tutkimuksessaan.

Pyrin tarkastelemaan myös sitä, kuinka ominaisia löytämäni vuorovaikutuksen tavat ovat juuri verkkokeskustelulle – toisin sanoen toteutuisiko osallistuminen myös ilman verkkokeskustelua vai onko osa osallistumisen tavoista sellaisia, jotka yksinomaan verkkokeskustelu mahdollistaa. Tuovatko verkkokeskustelut toimituksen ja yleisön väliseen vuorovaikutukseen jotain sellaista, joka muuten ei toteutuisi?

Analyysia varten kävin läpi jälleen kaikki aineistot – haastattelujen litteroinnit, lomakekyselyn avoimet vastaukset sekä johdetun verkkokeskustelun – ja poimin sieltä kaikki viittaukset ja maininnat verkkokeskusteluihin liittyvästä vuorovaikutuksesta toimittajien ja yleisön välillä. Keräsin mukaan myös maininnat, joissa viitattiin vuorovaikutuksen mahdollisuuksiin (vähän tai

ei lainkaan hyödynnettyihin) enkä tehnyt eroa siinä, oliko mainittu vuorovaikutus suoraa tai epäsuoraa, yksisuuntaista tai dialogin omaista. Tavoitteena oli saada kattava listaus kaikista verkkokeskustelun tarjoamista vuorovaikutuksen ulottuvuuksista. Listaan kertyi 102 viittausta tai mainintaa, jotka kokosin Excel-taulukkaan. Tämän jälkeen kävin läpi aineiston ryhmittelemällä viittaukset samaan tai samantyyppiseen vuorovaikutukseen (Taulukko 5).

*Taulukko 5 Ote vuorovaikutukseen liittyvästä teemoittelutaulukosta.*

<b>Aineisto/ sivu</b>	<b>Sitaatti</b>	<b>Vuorovaikutustapa</b>
1/1	Toki omien juttujen kommentitn kiinnostaa jo palautteenki vuoksi,	keskustelija antaa palautetta jutusta
1/2	jos siel herää keskusteluu esimerkiksi uutisen toteuttamistavaasa ni sitäki voitais avata	toimittaja kertoo uutisprosessista
1/2	kommentoi sinne jotakin toimituksen edustajana	toimittaja osallistuu keskusteluun
1/4	Tuleehan sieltä paljon juttuvinkkejä	keskustelija kertoo uutisvinkin
1/4	osa varmasti haluaa just korjata tietoja	keskustelija korjaa jutussa olevan virheen
1/6	sit me tehtiin tällanen niinku kysymys heräsi -tyyppinen juttu	toimittaja löytää keskustelusta jatkojutun aiheen
1/6	haetaan kommentteja johonki tiettyyn aiheeseen	toimittaja pyytää kommentteja aiheeseen
1/6	nää journalisti tai asiantuntija vastaa -tyyppiset ois mun mielestä oikein mainio lisä	toimittaja pyytää kysymyksiä ja etsii niihin vastauksia
1/7	toimittajat vastais vaikka kerran päivässä johonki omaan juttuunsa liittyvään - - keskusteluun	toimittaja osallistuu keskusteluun

Löysin aineistostani kaikkiaan 12 erilaista tapaa, joilla yleisö verkkokeskustelujen kautta voi osallistua suoraan tai epäsuorasti journalistisiin prosesseihin (Taulukko 6). Laskin osallistumiseksi kaiken vuorovaikutuksen toimituksen kanssa, koska toimituksen edustajat lukevat keskusteluja ja osallistuvat niihin ammattirooleissaan, työajalla. Vaikka yleisö voikin osallistua tai tuottaa sisältöjä omaksi ilokseen, toimituksen osallistumisella on katsottava olevan aina ammatillinen perustelu. Kaikki vuorovaikutus ei tietenkään johda ”tuloksiin” eli osa vuorovaikutuksesta menee journalististen tuotteiden – ja ehkä yleisönkin – näkökulmasta ”hukkaan”. Kaikella vuorovaikutuksella on kuitenkin potentiaalisia vaikutuksia journalististen tuotteiden syntyyn.



Taulukko 6 Verkkokeskusteluihin liittyvät yleisön osallistumisen tavat

Vuorovaikutustapa	Mainintojen määrä	Journalistisen prosessin vaihe
Keskustelija kertoo uutisvinkin	10	Havainnointi
Toimittaja löytää keskustelusta jatkojutun aiheen	12	Havainnointi
Toimittaja löytää keskustelusta uuden jutun aiheen	5	Havainnointi
Keskustelun vilkkaus kertoo toimitukselle/muille lukijoille mikä lukijoita kiinnostaa	5	Julkaiseminen Valinta
Toimittaja etsii tietoa keskusteluista	4	Sisällöntuotanto
Kommentteja nostetaan lehteen	15	Sisällöntuotanto
Toimittaja pyytää kommentteja aiheeseen	8	Sisällöntuotanto
Toimittaja pyytää kysymyksiä ja etsii niihin vastauksia	3	Sisällöntuotanto
Keskustelija antaa palautetta jutusta	3	Tulkinta
Keskustelija korjaa jutussa olevan virheen	12	Tulkinta
Toimittaja kertoo uutisprosessista	2	Tulkinta
Toimittaja osallistuu keskusteluun	21	Kaikki vaiheet
<b>Yhteensä</b>	102	

Luokittelin seuraavaksi löytämäni osallistumisen tavat hyödyntämällä Domingon, Quandtin, Heinosen, Paulssenin, Singerin ja Vujnovicin luokittelua journalistisen prosessin vaiheista (Domingo ym. 2008, 326–342). Heidän mukaansa journalistinen prosessi on purettavissa viiteen vaiheeseen: havainnointiin, valintaan, sisällöntuotantoon, julkaisemiseen ja tulkintaan.

Ryhmittelin aineistostani löytyneet osallistumiskeinot sen mukaan, missä prosessin vaiheessa niillä voisi olla suoraa tai epäsuoraa vaikutusta (Taulukko 6). Aiemmissä tutkimuksissa on tarkasteltu laajasti kaikkia sanomalehtien tarjoamia osallistumismahdollisuuksia, jolloin verkkokeskustelu on kokonaisuudessaan sijoitettu journalistisen prosessiin tulkintavaiheeseen. Olen kuitenkin itse päätenyt tässä purkamaan osallistumismahdollisuudet verkkokeskustelun *sisällä* yksityiskohtaisemmin, koska katson, että verkkokeskustelu tarjoaa monentyppisiä osallistumisen mahdollisuuksia.

Eniten verkkokeskusteluiden tarjoamia vuorovaikutustapoja liittyy ideointi-, sisällöntuotanto- ja tulkintavaiheisiin. *Ideointivaiheeseen* kuuluvat selvästi verkkokeskusteluissa tarjotut juttuaiheet. ”Uutisvinkeiksi” voidaan lukea myös ehdotukset kiinnostaviksi haastateltaviksi tai jopa ehdotukset uuden jutun näkökulmista. Aiheiden välittyminen voi kuitenkin olla myös epäsuoran ”vuorovaikutuksen” tulosta: toimittajat poimivat ideoita jatkojutuille tai kokonaan uusille jutuille yleisökeskusteluista, vaikka keskustelijat eivät suoraan journalismin aihioita tarjoaisikaan.

*Koska ei meidän toimittajat voi olla kaikkialla koko ajan, ni mitä aktiivisempia meidän lukijat on, sitä selkeempi käsitys meillä on siitä, että mitkä on esimerkiksi jonku Lavian kunnanhallituksen päätöksen vaikutukset siellä kunnassa. (Toimittaja B)*

Myös sisällöntuotannossa verkkokeskustelut voivat näkyä usealla tavalla. Satakunnan Kansan toimittajien mukaan tavallisin tapa on kommenttien nostaminen lehteen. Tämän tavan laajempaa käyttöä yleisö myös toivoi eniten lomakekyselyssä. Lehteen nostettaessa kiinnostavasta keskustelusta poimitaan kommentteja sellaisenaan tai lähes sellaisenaan lähinnä täydentämään toimittajan työstämää juttua tai juttukokonaisuutta.

*Jos kerran vuodessa joku jotain fiksum siellä sanoo, niin sen kai voi sitten painaakin paperille. (Lomakekysely)*

Asteen verran vuorovaikutteisempi versio samasta kommenttien nostamisesta on se, kun toimittaja aktiivisesti pyytää lukijoilta kommentteja. Yleisöltä voidaan pyytää myös kysymyksiä, joihin toimittaja sitten etsii vastauksen. Viimeksi mainitussa yleisöllä on suurin vaikutusvalta, koska kysymykset vastauksineen voivat olla koko jutun sisältö tai ne ainakin ohjaavat jutun näkökulmaa. Muissa ulottuvuuksissa yleisöllä on sisällöntuotannossa vain täydentävän elementin rooli. Sisällöntuotantovaiheeseen voidaan laskea myös toimittajien tiedonhankinta. Tällöin toimittaja löytää uutiskeskustelusta eväitä artikkeleihin, vaikka ei sisältöjä suoraan lainaisikaan. Jutun ainekset voivat olla faktoja, mutta myös uusia näkökulmia tai tarkennuksia aiempaan.

*Ei kuulu mun rutiineihin et mä lukisin joka työvuorossa niitä [verkkokeskusteluja] läpi - - - joskus jos mä epäilen et se uutinen on sen tyyppinen et siel vois tul jonkin verran lisätietoo ni ehkä näissä. (Toimittaja A)*

Journalistisen prosessin tulkintavaiheeseen osallistuminen on verkkokeskustelujen ilmeisin ominaisuus. Käytännössä kaikki juttuun tai juttuaiheeseen liittyvä kommentointi voidaan tulkita jonkinlaiseksi palautteeksi toimittajille. Laskin myös yksittäisten virheiden korjaukset tähän osuuteen, koska pienten virheiden korjaus ei ole jutun täydentämistä, vaan lähinnä jälkikäteistä editointia. Tulkintavaiheeseen kuuluu myös se, jos toimittaja osallistuu jälkipuintiin valottamalla uutisen syntyprosessia, esimerkiksi sitä miksi juttu on tehty tai mistä tiedot ovat peräisin.

Haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, että tätä mahdollisuutta on hyödynnetty Satakunnan Kansassa hyvin harvoin.

*Jos siel herää keskusteluu esimerkiksi uutisen toteuttamistavasta ni sitäki voitais avata. (Toimittaja B)*

Juttujen *valintaan* liittyy kiinteästi ajatus journalistista ”portinvartijana”: vaihe on kriittinen, koska siinä tehdään päätöksiä siitä, mitkä aiheet ja näkökulmat pääsevät seulan läpi julkaisuprosessiin. Aiemmissä tutkimuksissa tämä vaihe on todettu yleisöltä kaikkein suljetuimmaksi. ”*The notion of enabling readers to decide what is news was generally taboo for the journalists we interviewed*” (Hermida 2011, 18). Löysin verkkokeskustelusta kuitenkin yhden ulottuvuuden, jonka kautta lukijoiden voisi katsoa osallistuvan – ainakin välillisesti – aiheiden valintaan. Toimituksen haastatteluissa nousi useita kertoja esiin se, että toimitus seuraa verkkokeskusteluja myös siitä näkökulmasta, mikä yleisöä kiinnostaa. Jos tietty aihe kerää paljon keskustelua, se voi riittää perusteeksi nostaa aihe uudestaan uutisagendalle. Lukijat siis ”äänestävät” kommentoimalla, arvottavat aiheita.

*On se [verkkokeskustelu] tietynlainen kuumemittari myös sitte et mikä ihan oikeesti kiinnostaa. Jos joku rupee ihan oikeesti kiinnostaan ni se on myös merkki meille et - - hei tätä kannattaa penkoo vähän enemmän, et täst ei oo ihan kaikkee kerrottu. (Päätoimittaja)*

Pelkällä kommentointiin osallistumisella – valitsemalla kommentoitavakseen itseään kiinnostavat aiheet – lukijat tulevat osallistuneiksi myös toiseen journalistisen prosessin vaiheeseen, *julkaisemiseen*. Kommentointi ei vaikuta suoraan siihen, mitä ja milloin julkaistaan, mutta se vaikuttaa Satakunnan Kansan sivustolla jonkin verran siihen, miten uutisia (verkossa) arvotetaan. Sivustolla on useissa tärkeissä paikoissa listauksia luetuimmista ja kommentoiduimmista uutisista. Vanhakin uutinen voi näiden listausten kautta nousta kommentoinnin ansiosta uudelleen jopa etusivulle. Välillistä vaikutusta on myös sillä, että toimitus seuraa kommentoinnin määriä ja arvottaa juttujen sijoittelua niiden perusteella.

Kiinnostavin ja moniulotteisin verkkokeskustelun vuorovaikutuksen tapa oli toimituksen osallistuminen verkkokeskusteluun. Tähän ryhmään niputin kaikki viittaukset toimittajan vuorovaikutukseen lukijoiden kanssa, paitsi edellä jo mainitut tilanteet, joissa toimittaja pyytää

tai kysyy jotain ja lukijat vastaavat (toimittaja pyytää kommentteja, kokemuksia tai kysymyksiä). Muissa keskustelutilanteissa toimittaja osallistuu lukijoiden aloitteesta tai liittyy aktiivisesti keskusteluun ilman suoraviivaista hyötymistarkoitusta. Tämäntyyppisessä vuorovaikutuksessa toimittajan ja yleisön roolit lähenevät tasa-arvoista vuorovaikutusta enemmän kuin missään muussa verkkokeskustelun ulottuvuudessa. Pitkälle tulkittuna tämä on myös verkkokeskustelun *ainut* käytötapa, jossa yleisön ja journalistien välille edes syntyy vuorovaikutusta, koska kaikissa muissa listaamissani vuorovaikutustavoissa suoraa kontaktia yleisön ja toimituksen välillä ei joko synny lainkaan (toimittaja etsii tietoa ym.) tai se on puhtaasti yksisuuntaista (vinkit, palaute, virheiden korjaus). Muissa vuorovaikutuksen tavoissa yleisö ei myöskään näe vuorovaikutuksen ”tuloksia” välttämättä lainkaan, koska vaikutukset konkretisoituvat vasta myöhemmin jutuissa tai aihevalinnoissa.

Haastatteluiden perusteella väitän, että jos toimitus osallistuisi aktiivisesti keskusteluun yleisön kanssa ilman välitöntä hyötymistarkoitusta, yleisön mahdollisuudet osallistua *kaikkiin* journalistisen prosessin vaiheisiin tehostuisivat. Kun toimittaja olisi useammin konkreettisesti ”kuulolla”, uutisvinkkien kertominen olisi motivoivampaa ja niiden löytyminen perille todennäköisempää. Nykyisellään Satakunnan Kansan keskustelut liittyvät aina kiinteästi julkaistuihin juttuihin, mutta jos tarjolla olisi erillinen keskustelualue tai vaikkapa blogi, yleisön kanssa voisi syntyä keskustelua esimerkiksi uutisaiheiden valinnasta ja arvotuksista eli sisällöntuotantoa edeltävistä vaiheista. Samalla tontilla keskeneräistä juttua voisi tarjota lukijoille kommentoitavaksi tai jopa täydennettäväksi.

Vaikka toimituksen ja yleisön välisellä suoralla keskustelulla on kaikkein suurin vaikutus yleisön osallistumismahdollisuuksiin, aineistoni perusteella tämän mahdollisuuden hyödyntäminen on Satakunnan Kansan toimituksessa tällä hetkellä erittäin vähäistä.

*Tällä hetkellähän toimituksella ei oo roolia meidän keskusteluissa eli meidän toimitus ei osallistu keskusteluihin kuin satunnaisissa tapauksissa. (Verkkotuottaja)*

Keskusteluun osallistumisen rajoittajiksi mainittiin muun muassa kiire, mutta lukijoiden kanssa keskusteleminen verkkosivustolla koettiin myös toimittajalle vieraaksi rooliksi. Haastatteluista kuului selvästi se, että toimittajien pitäisi keskustelussakin pystyä säilyttämään roolinsa ”kaikkietävinä” ja vakuuttavina tiedon lähteinä. Keskustelun pelättiin siis romuttavan toimituksen roolia ”objektiivisen tiedon” lähteinä.

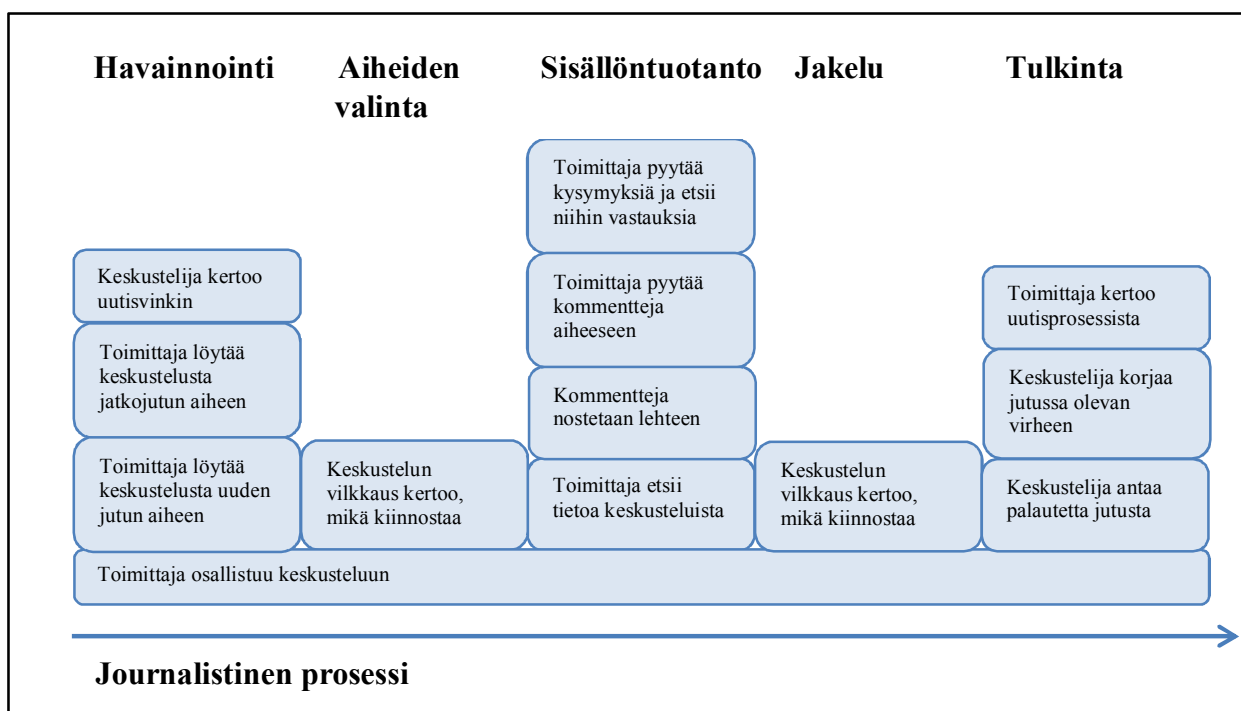
*Osa meidän toimittajista ei tietentahtoen halua mennä kokeilemaan sinne, että mikä se reaktio on ku mä hyppään tonne keskelle ja kerron, että hei te ootte nyt kaikki vähän väärässä, koska tämä asia on noin tai näin. (Verkkotuottaja)*

*Ehkä siel pitäis olla niinku sit keskustelus mukana - - mutta se on aika kova pesti, että täytyy tietää kaikesta kaikki. (Uutispäällikkö)*

*[Keskusteluun osallistuminen] on aika vaikeeta, ku asiois on aina niin paljon puolia ja mielipiteitä, et miten toimittaja sit voi osallistua keskusteluun ilman et on tavallaan jollaki tietyllä puolella. Mikä sit ei välttämättä herätä sitä luottamusta, ehkä. (Moderaattori)*

Myös verkkokeskustelijoiden nimettömyys on toimituksen edustajien mukaan este tai ainakin rajoite täysin tasa-arvoiselle vuorovaikutukselle, koska silloin ainoastaan nimellään kirjoittava toimittaja seisoo omana itsenään kommenttiensa takana. Nimettömät kirjoittajat taas voivat anonyymiyden suojista laukoa lähes mitä hyvänsä ilman että toimittajalla on mahdollisuuksia arvioida, ovatko kirjoittajat vakavissaan tai onko väitteillä muuten painoarvoa. Kuten Vainikka ym. (2013, 101–102) omassa tutkimuksessaan havaitsivat, myös Satakunnan Kansan toimituksessa yleisön osallistamisesta kaikkein motivoituneimmillakin toimittajilla vaikutti olevan vaikeuksia löytää itselleen sopiva rooli vuorovaikutuksessa – asiantuntijarooli oli selvästi ristiriidassa tasa-arvoisen, rennon keskusteluyhteyden kanssa.

Hahmottelin verkkokeskustelun tarjoamat osallistumiskeinot journalistisen prosessin aikajanelle (Kuva 6). Aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että yleisön mahdollisuudet osallistua sijoittuvat prosessin alku- ja loppupäähän sekä tiukasti kontrolloituna sisällöntuotantoon (Domingo ym. 2008, 340). Sama toistuu omassa aineistossani. Lähes kaikissa vuorovaikutustavoissa kontakti jää yksisuuntaiseksi tai epäsuoraksi. Roolitkin ovat pitkälti perinteisiä: toimittaja kysyy, yleisö vastaa, toimitus päättää jatkoista. Yleisön rooli on tiukkaan kontrolloitu, yllätyksille jää vähän tilaa. Eniten potentiaalia on toimittajien ja yleisön välisellä suoralla vuoropuhelulla verkkokeskusteluissa, mutta sen hyödyntäminen on vähäistä, eivätkä asenteet ja käytännöt nykyisellään edistä verkkokeskustelun lisäämistä.



Kuva 6 Verkkokeskustelun tarjoamat yleisön osallistumistavat journalistisen prosessin eri vaiheissa tutkimusaineiston perusteella

Entä tuovatko verkkokeskustelut toimituksen ja yleisön väliseen vuorovaikutukseen jotain sellaista, joka muuten ei toteutuisi? Tämän kartoituksen perusteella eivät juuri, mutta kontaktin saamista ja vuorovaikutuksen nopeutta lehden oma verkkokeskustelu on parantanut. Juttuvinkit, palautteet, yleisökyselyt ja virheiden oikaisut kulkisivat ja kulkevatkin myös muita reittejä pitkin (puhelin, sähköposti, posti, kasvokkaiset yhteydenotot jne.), mutta verkkokeskustelu tarjoaa näille kontakteille usein nopeamman ja näppärämmän reitin. Verkkokeskustelulla on kuitenkin myös sellaisia ominaisuuksia, jotka eivät toteutuisi lainkaan ilman lehden omaa keskustelualuetta. Toimittajien olisi esimerkiksi vaikeampi päästä seuraamaan yleisön keskinäistä jutustelua ja poimimaan sieltä mahdollisia jatkojutun tai uuden jutun aiheita, ellei verkkokeskustelua olisi lainkaan. Verkkokeskustelun ryöpsähtely voi myös tarjota toimitukselle täysin uutta tietoa siitä, mitkä aiheet yleisöä todella kiinnostavat – ja toisin kuin pelkät ”klikkimäärät” eli juttujen lukijamäärät, verkkokeskustelu voi kertoa tarkastikin, mitkä näkökulmat tai yksityiskohdat jutussa lukijoita puhuttavat. Lisäksi yhdessä roolissaan verkkokeskustelu on likimain ainutlaatuinen vuorovaikutuksen paikka: suorassa keskustelussa toimittajien ja yleisön välillä. Verkkokeskustelun ”rupattelu” tuo yleisön konkreettisemmin ja vaivattomammin ”sisään toimitukseen” kuin mitkään satunnaiset toriipahdukset tai lehden tarjoamat pullakahvitapaamiset, eikä verkkokeskustelua siten voida helposti millään muulla välineellä korvata.

## 6 Päätelmät ja pohdinta

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, mikä motivoi journalisteja ja yleisöä käymään verkkokeskustelua journalistien hallinnoiman sosiaalisen median vyöhykkeellä ja voiko tällä verkkokeskustelulla olla vaikutuksia journalistisiin prosesseihin. Tarkastelin myös sitä, miten ja mihin suuntaan journalistit ja yleisö haluaisivat kehittää mediatalon verkkokeskustelua.

Osallistumisen motiiveja aineistostani löytyi kaikkiaan 13. Tiivistin ne kuuden kattokäsitteen alle, jolloin verkkokeskustelun osallistujien keskeisiksi motiiveiksi tulivat ajanviete, yhteisöllisyys, mielipiteen kertominen, tiedonvälitys, journalismi ja lehden tavoitteet. Ehkä hieman yllättäen osoittautui, että motivaatiotekijät jakautuvat yleisön ja toimituksen välillä melko voimakkaasti. Yleisö korosti ennen kaikkea ajanvietettä ja mielipiteen kertomista, jotka eivät olleet toimitukselle lainkaan tärkeitä. Toimittajien puheissa taas painottuivat journalistiset ja lehden rooliin liittyvät tavoitteet. Jaettuina motiiveja olivat tiedonvälitys ja yhteisöllisyys.

Huomattava on tietysti, että yleisön ja toimituksen motiivit eivät tämän aineiston perusteella ole yhdenmukaisia kummankaan ryhmän sisällä, vaan eri toimittajat ja eri vastaajat lomakekyselyssä korostivat eri asioita. On mahdollista, että laajempi tutkimus ja tarkempi ryhmien purku paljastaisivat useita erilaisia alaryhmiä, joilla on eri syitä osallistua. Ainakin toimituksen haastatteluissa oli selviä viitteitä siihen, että Quandtin (2011, 170) jaottelu yhdistäjiin ja erottajiin eli yleisön osallistumista suosiviin ja siihen epäilevästi suhtautuviin on löydettävissä myös Satakunnan Kansan toimituksesta: osa toimituksen haastateltavista suhtautui varsin nihkeästi verkkokeskusteluun, osa taas näki siinä merkittävää hyötypotentiaalia. Yleisöstä vastaavia tulkintoja on aineistoni perusteella mahdotonta tehdä, vaan se vaatisi käyttämäni lomakekyselyä tarkempaa pureutumista juuri motivaatiotekijöihin.

Verkkokeskusteluun liittyvien kehitystoiveiden jakautuminen vastasi motivaatioryhmissä havaitsemiani eroja. Yleisö korosti kehitystoiveissaan sellaisia keskustelupalstan ominaisuuksia, jotka kehittävät palstan vuorovaikutusta ja käyttäjäturvallisuutta. Toimitukselle nämä ominaisuudet eivät olleet haastattelujen perusteella niin tärkeitä, vaan journalistit pohtivat ennen muuta tapoja, joilla lehti voisi nykyistä tehokkaammin hyötyä verkkokeskustelun vuorovaikutuksesta journalistisessa tuotannossaan – ja ehkä myös kaupallisesti parantuneena yleisösuhteena ja kasvavina kävijämäärinä. Tälle erolle voidaan listata useita mahdollisia syitä. Ensinnäkin toimituksissa on todennäköisesti totuttu ajattelemaan sisältölähtöisesti, ja tekniikka koetaan ehkä vaikeaksi tai ainakin asiaksi, joka ei toimitukselle kuulu. Toimittajat voivat olla

myös tietämättömämpiä verkkokeskustelupalstojen (teknisistä) toimintatavoista kuin aktiivisimmat yleisökeskustelijat. Haastattelutilanne tai -kysymykset ovat voineet ohjata toimituksen haastateltavia ajattelemaan ensisijaisesti sisällöllisiä tai toiminnallisia muutoksia teknisten parannusten sijaan. Toimituksen kehityssuunnitelmissa ei saisi kuitenkaan unohtua se, että teknologialla on merkittävä rooli verkkokeskustelun kehittämisessä. Jos keskusteluun halutaan laajempi joukko osallistujia, osallistumisen pitäisi olla helppoa ja luontevaa kaikilla välineillä yhteyksistä riippumatta. Jos keskustelusta halutaan aitoa vuorovaikutusta, moderoinnin viiveen tai keskustelun rakenteen ei pitäisi katkoa dialogia. Jos osallistujilta toivotaan pitkiä ja jäsenneiltyjä kommentteja, niiden luettavuuteen pitäisi voida vaikuttaa esimerkiksi yksinkertaisilla tekstinkäsittelytavoilla.

Tutkimukseni toinen osa vastasi kysymykseen siitä, millä tavoin osapuolten välille syntyvä vuorovaikutus liittyy journalistisiin prosesseihin. Tarkastelin nimenomaan verkkokeskustelun potentiaalia eli siellä käytössä olevia osallistumisen ulottuvuuksia, eikä tutkimus siis ota kantaa vaikutuksiin journalistisissa tuotteissa. Aineistosta löytyi 12 erilaista tapaa, joilla toimituksen ja yleisön vuorovaikutus voi olla kosketuksissa journalistisen työprosessin kanssa. Kuten aiempi tutkimus on osoittanut, yleisön vaikutusmahdollisuudet painoutuivat journalistisen prosessin alku- ja loppupäähän eli havainnointi- ja tulkintavaiheisiin (Heinonen 2008, 3; Hermida 2011, 27). Tutkimukseni osoitti kuitenkin, että yleisölle on verkkokeskustelun kautta tarjolla osallistumisen väyliä myös muihin journalistisen työskentelyn osa-alueisiin: aiheiden valintaan, sisällöntuotantoon ja jopa jakeluun. Yleisön ja journalistien roolit säilyvät kuitenkin kautta linjan kovin perinteisinä. Toimitus on usein jo ennalta linjannut, miten yleisön toivotaan osallistuvan ja myös päätökset lopullisista yleisön osallistumisen hyödyntämisen tavoista tehdään toimituksen seinien sisäpuolella.

Melko yllättäen suurin osa yleisön vaikutusmahdollisuuksista liittyi verkkokeskustelussa toimintaan, joka ei sisältänyt suoraa vuorovaikutusta osapuolten välillä: journalistit voivat esimerkiksi poimia uutisaiheita yleisön keskinäisestä keskustelusta osallistumatta siihen itse. Ongelmallista silloin on se, että yleisö ei välttämättä tiedä vaikuttavansa tai näe suoraan toimintansa vaikutusta journalistisissa tuotteissa. He ovat siis journalismin lähteinä tai jopa sisällöntuottajina puolivahingossa. Ympäristö itsessään antaa toimittajille kyllä luvan toimia näin, onhan koko keskustelu sijoitettu journalistien hallinnoimalle alueelle ja yleisö on varmasti siitä tietoinen. Osallistumisessa ei tällöin kuitenkaan toteudu se, mitä muiden muassa Lietsala ja Sirkkunen (2008, 170–171) korostivat: osallistumisen pitää olla osallistujille merkityksellistä. Tai



kuten Ahva (2010, 138) toteaa, julkiso pitää tehdä tietoiseksi vaikutusmahdollisuuksistaan. Yleisö sitoutuu toimintaan, johon liittyy vahva innostus, ja innostuksen ruokkiminen on pitkälti aluetta hallinnoivien journalistien vastuulla.

Erityistä huomiota ansaitsee verkkokeskustelun ehkä luonteenomaisin piirre: suora keskusteluyhteys. Tutkimukseni perusteella vapaa ja läpinäkyvä vuorovaikutus journalistien ja yleisön välillä on vaikutusmahdollisuuksiltaan merkittävin verkkokeskustelun käyttötapa. Vapaa keskustelu viittaa ennen kaikkea tilanteisiin, joissa journalistit osallistuvat keskusteluun ilman välitöntä hyötymistarkoitusta. Tässä vuorovaikutustavassa journalistit ikään kuin luovuttavat osan päätäntävällästään yleisölle. Toisin kuin muissa journalismiin käytetyissä vuorovaikutustavoissa toimittaja ei olekaan ennalta päättänyt, mitä keskustelusta pitäisi saada irti tai mihin osaan journalistista prosessia yleisön ääni sovitetaan. Vapaassa keskustelussa osapuolet ovat tasa-arvoisessa keskusteluyhteydessä, ja yleisöllä on mahdollisuus nostaa esiin itselleen tärkeitä asioita. Toisille tärkeitä voi olla palautteen antaminen, joku toinen haluaa osallistua ehdottamalla aiheita, kolmas voisi auttaa viemään juttua sisällöllisesti parempaan suuntaan jakamalla tietojaan tai kommentoimalla näkökulmaa. Toimituksessa tehtyjen haastattelujen perusteella toimittajien osallistuminen keskusteluun tätä vapaata tyyliä käyttäen on kuitenkin erittäin harvinaista.

Osallistavan journalismin historia todistaa, että journalistien ja yleisön välinen vuorovaikutus on ollut tärkeässä roolissa jo paljon ennen kuin kansalaisjournalismi ja sosiaalisen media nousivat puheenaiheiksi ja että vuorovaikutuksella on myös ollut vaikutuksia journalistisiin prosesseihin ja lopputuotteisiin. Kuten tutkimukseni viitekehystä hahmottaessani totesin, mediakentän murrosvuosina 2000-luvun alkupuolelta lähtien yleisön osallistuminen ja osallistaminen ovat nousseet vielä entistäkin keskeisempään rooliin, kun journalistit pohtivat ratkaisuja muun muassa levikkien laskuun. Siitä huolimatta aiempi tutkimus (mm. Quandt 2011, Deuze 2008, Vainikka ym. 2013) ja myös omat haastatteluni osoittavat, että alalla on reilusti epäluuloa sitä kohtaan, voiko verkkokeskustelusta aidosti olla apua journalistisessa työskentelyssä ja yleisösuhteen kehittämisessä. Tutkimukseni osoitti kuitenkin selvästi, että vaikka verkkokeskustelu ei ole kaikilta osin ainutlaatuinen vuorovaikutuksen paikka – yleisö voidaan tavoittaa myös muita vuorovaikutuskanavia pitkin – verkkokeskustelulla on ominaisuuksia, joita muut kanavat ja välineet eivät helposti tarjoa. Verkkokeskustelua esimerkiksi käydään Satakunnan Kansan verkkosivuilla tiiviisti uutisaiheiden ympärillä. Lukijat siis kokoontuvat omaehtoisesti niiden aiheiden pariin, yleisöä ja kommentteja ei siis tarvitse erityisesti etsiä. Verkkokeskustelussa toimittajilla on myös ainutlaatuinen mahdollisuus seurata sivusta yleisön keskinäistä keskustelua

ja vielä suhteellisen suuren (potentiaalisen) yleisön. Verkkokeskustelua kehitettäessä pitääkin muistaa perustella toimenpiteet journalisteille korostamalla näitä verkkokeskustelun vahvuuksia. Samalla pitää huolehtia siitä, että kehitystoimet eivät vaaranna näiden vahvuuksien hyödyntämistä täydessä mitassaan.

Tutkimukseni lähtökohtana oli tavoite lisätä ymmärrystä verkkokeskustelusta journalistien hallinnoiman sosiaalisen median alueella. Lisäksi minulla oli käytännönläheisiä tavoitteita: nostaa verkkokeskustelun vuorovaikutuksen analyysillä esiin keinoja, joilla verkkokeskusteluiden osallistamisen hyödyt saataisiin tehokkaammin toimituksen käyttöön. Pohdin seuraavassa alaluvussa, miten toimituksissa voidaan käyttää tämän tutkimuksen antamia vastauksia käytännön kehitystyössä.

## **6.1 Askelmerkkejä verkkokeskustelun kehittämiseen**

Tämän tutkimuksen perusteella olen vahvasti sitä mieltä, että verkkokeskustelua – kuten muitakin journalistien hallinnoiman sosiaalisen median välineitä – voitaisiin käyttää tehokkaammin. Se vaatii sekä tavoitteiden että toimintatapojen tarkistamista ja tarkempaa kohdentamista. Esitän seuraavassa tutkimukseeni pohjautuen kolme askelta verkkokeskustelujen monipuolisempaan hyödyntämiseen.

### **6.1.1 Verkkokeskustelun ominaispiirteiden tunnistaminen ja hyödyntäminen**

Verkkokeskustelun Satakunnan Kansan sivustolla ei ole itsenäinen tai irrallinen vuorovaikutuskanava, vaan sen toimintaan ja osallistujien käyttäytymiseen vaikuttavat monet ulkoiset seikat. Jotta verkkokeskusteluun kohdistuvat odotukset olisivat realistisia, verkkokeskustelun ominaispiirteet pitäisi nykyistä paremmin tunnistaa ja kehitystyötä tehdä niin, että näitä ominaisuuksia hyödynnettäisiin.

Keskustelua käydään journalistien hallinnoiman sosiaalisen median vyöhykkeellä. Tälle vyöhykkeelle on ominaista se, että reunaehdot asettavat sekä niin sanottu vapaa sosiaalinen media että osallistavan journalismin perinne. Ensinnäkin aiempi tutkimus on osoittanut, että verkkokeskustelulla on oma, erityinen kielellinen ilmaisutapansa, jossa ratkaisuun johtava dialogi on pikemminkin poikkeus kuin sääntö (esim. Feenberg 1989, Collins 1992, Pietilä 2010, Arpo 2005). Toiseksi verkkokeskustelu on omintakeinen mediaympäristö, jossa itse väline sanelee reunaehdot vuorovaikutukselle. Satakunnan Kansan tapauksessa väline on teknisesti suhteellisen alkeellinen ja ennakkomoderoinnin viive hankaloittaa keskustelua osallistujien välillä.

Tutkimuksessani etenkin toimituksen haastattelut osoittivat, että verkkokeskustelulta odotetaan paljon sellaista, mikä ei näiden reunaehtojen valossa ole realistista. Toimitus ja osin myös yleisö haluaisivat vähentää keskustelun provokatiivisuutta, huutelua ja nimetöntä keskustelua – juuri niitä ominaisuuksia, jotka ovat verkkokeskustelulle tyypillisiä. Toisaalta juuri nämä ominaisuudet erottavat verkkokeskustelun muista toimituksen käytössä olevista välineistä. Ehkä verkkokeskustelulta ei pitäisikään vaatia samaa kuin vaikka lehden mielipidepalstalta? Verkkokeskustelun kehitystyössä olisi järkevää keskittyä etsimään niitä kohtia journalistisessa työssä, missä verkkokeskustelun runsaasta yleisöstä ja anonyymistä keskustelusta voi olla hyötyä – esimerkkinä keskustelu vaikkapa poliittisesti arkaluontoisista asioista. Pitää myös muistaa, että verkkokeskustelun ”villi” sisältö osoittautui erittäin keskeiseksi houkuttimeksi – juuri se tuo paljon palstalle kävijöitä. Tehokkaita keinoja huutelun ja asiattomuuksien karsimiseen olisivat tunnistautumisen vaatimus ja valvonnan tehostaminen, mutta silloin verkkokeskustelun omintakeisuudesta väistämättä jouduttaisiin luopumaan. Lisäksi on huomattava, että vuorovaikutuksen ja argumentoinnin kehittäminen ei välttämättä toteudu kontrollia kiristämällä, vaan (myös) väline vaatii kehittämistä, jotta osallistujien välinen keskustelu on helppoa ja sujuvaa.

### **6.1.2 Yleisön tarpeiden tunnistaminen ja niiden tukeminen**

Toimituksen haastatteluissa kuului selvästi, että toimituksessa pidetään yleisön laajaa osallistumista tärkeänä. Siinä nähtiin sekä imagollisia että käytännöllisiä ulottuvuuksia. Toimituksen kehitysajatuksissa korostuikin vahvasti journalistien hyötymisnäkökulma: verkkokeskustelua haluttaisiin kehittää sellaiseen suuntaan, että se tukisi entistä paremmin journalistista työskentelyä. Vaarana on kuitenkin, että vahvasti toimituslähtöisillä kehityssuunnitelmilla tehdään hallaa niille ominaisuuksille, joita yleisö pitää tärkeinä. Ei nimittäin ole lainkaan itsestään selvää, että yleisö viihtyy journalistien hallinnoiman sosiaalisen median vyöhykkeellä. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa yleisön korostamat verkkokeskustelumotiivit, viihtyminen ja mielipiteen kertominen, voisivat vallan hyvin toteutua myös niin sanotun vapaan sosiaalisen median keskustelualueilla. Yleisö voi siis helposti vaihtaa areenaa, jos journalistien sanelemat toimintatavat eivät heitä miellytä.

Miten yleisöstä sitten pidetään huolta journalistien hallinnoimassa sosiaalisessa mediassa?

Tutkimukseni perusteella yleisön toiveiden täyttäminen ei ole helppo tehtävä, sillä paikoin yleisö tuntuu toivovan täydellisen vastakkaisia asioita. Halutaan asiallisempaa keskustelua, mutta silti motivoitutaan osallistumaan, koska asiattomuudet ovat viihdyttäviä. Toivotaan nimellä

kirjoittamista, mutta ei välttämättä olla valmiita siihen itse. Vaaditaan tiukempaa kontrollia, mutta (omaa) sananvapautta ei saisi rajata hiukkaakaan.

Lietsala ja Sirkkunen (2008) korostivat luottamuksen rakentamisen merkitystä. Se toteutuisi ennen kaikkea siten, että journalistit pitävät ohjat tiukasti omissa käsissään. Samaan aikaan pitäisi tukea osallistujien innostusta. (Lietsala & Sirkkunen 2008, 170–171.) Ahva (2010, 138) taas korosti journalistien roolia julkisuuden monikasvoisuuden ja monimuotoisuuden ruokkimisessa ja sitä, että journalistien tulisi tehdä julkisoja tietoisemmaksi vaikutusmahdollisuuksistaan.

Aiemman tutkimuksen tulkinnat ja omassa tutkimuksessani nousseet yleisön toiveiden ristiriitaisuudet voivat johtaa vain yhteen päätelmään: heterogeeniselle yleisölle pitäisi tarjota monimuotoisia osallistumisen areenoita. Yksinkertaisimmillaan tämä tarkoittaisi sitä, että verkossa tarjottaisiin rinnakkain nykyisenkaltaisen anonyymin, lavean keskustelun rinnalla vaikkapa tiettyihin aiheisiin keskittynyttä keskustelua, jossa osallistujilta vaaditaan tunnistautumista. Eriyttäminen olisi mahdollista myös suoraan motivaatiotekijöiden mukaan. Viihdettä haluaville kohdennettu keskustelu jatkuisi mahdollisimman vapaana ja anonyyminä. Yhteisöllisyyttä tukevilla keskustelualueilla voitaisiin käyttää nimimerkkiä ja tehdä vähintään teknisiä parannuksia vuorovaikutuksen helpottamiseen ja nopeuttamiseen. Journalistiseen työskentelyyn osallistumista haluaville olisi keskustelupaikkoja, joissa toimitus olisi näkyvämmän läsnä ja yleisön osallistumishalukkuutta kannustettaisiin tekemällä yleisön vaikutus journalistisiin prosesseihin näkyväksi. Erilaisille motivaatiotekijöille kohdennettujen keskustelutyyppeiden kehittäminen vaatisi vielä tarkempaa perehtymistä eri ryhmien asenteisiin ja niihin liittyviin kehitystarpeisiin.

### **6.1.3 Toimitukselle selkeämpi suunta**

Edellä totesin, että tutkimukseni perusteella Satakunnan Kansan toimitus odottaa verkkokeskusteluilta osittain sellaisia asioita, jotka eivät ole keskustelupalstalle luonteenomaisia, kenties edes mahdollisia. Lisäksi odotukset ovat osin ristiriidassa yleisön toiveiden kanssa. Toimituksen tavoitteet pitäisikin purkaa osiin ja rakentaa sitten uudestaan: on syytä pohtia, mitä verkkokeskustelulta on realistista odottaa ja miten toimituksen pitäisi toimia, jotta tavoitteisiin päästäisiin.

Nykyisellään verkkokeskustelu on laaja, polveileva, ehkä hahmottomankin kokoelma rinnakkaisia keskusteluja siellä täällä. Edellisessä alaluvussa ehdottamani eriytyneet

keskustelualueet voisivat helpottaa myös journalistien osallistumista – toimittajien ei tarvitsisi ottaa kerralla haltuun koko keskustelumerta, vaan he voisivat kalastella rajatummalla alueella. Osalla keskusteluista voisi esimerkiksi olla rajattu kesto, jolloin osallistuminen olisi ajankäytöllisesti helpompaa. Keskustelujen erilaistaminen auttaisi myös siksi, että journalisteilla erilaisia valmiuksia. Osa sukeltaa rohkeasti jo nykyiseen keskusteluvirtaan, eikä piittaa anonyymien pommituksesta, osa taas voisi luontevammin rupertella pienemmän, tunnistauneen ryhmän kanssa.

Tutkimusraportti *Twitterihmiä ja uutispäivittelyä – toimittajana sosiaalisessa mediassa* (2013) totesi, että toimituksissa myös yleisövuorovaikutukseen eniten motivoituneet kokevat omaan rooliinsa kohdistuvan voimakkaita ristipaineita: Toimittajan pitäisi olla aktiivinen persoonallisuus, joka ei aseta itseään yleisön yläpuolelle. Samaan aikaan pitäisi suojata itseään verkon ryöpytyksiltä ja ylläpitää asiantuntijuutta. (Vainikka ym. 2013, 101–102.) Sama oli todennettavissa haastatteluissani. Keskusteluun antautuessaankin toimittajat pitivät melko tiukasti kiinni perinteisestä roolistaan, ja verkkokeskustelun negatiiviset piirteet aiheuttivat selviä pelkoja. Miten siis saada epäluuloisimmatkin journalistit osallistumaan, jos jo motivoituneilla on vaikeuksia löytää sopivia toimintamalleja ja -rooleja?

Toimituksessa olisi ainakin kirjattava verkkokeskustelulle selkeät tavoitteet ja se, miten tavoitteiden toteutumista voidaan seurata. Jos yleisön ääni halutaan nykyistä vahvemmin journalistisiin tuotteisiin, miten se tehdään ja mitataan? Jos osallistamisella on ennen muuta imagollinen merkitys, sekin pitää todeta ja todentaa. Ajankäytön ja työtapojen muotoutumisen vuoksi toimituksessa pitää linjata, onko verkkokeskusteluun osallistuminen osa toimittajien työnkuva ja jos on, mitä se tarkoittaa. Kuinka paljon ja miten toimittajien odotetaan osallistuvan? Koska verkkokeskustelun luonne on välillä kielteinen, jopa aggressiivinen, pitää keskustella myös siitä, paljonko toimittajien pitää negatiivisuutta tai henkilökohtaisuuksia sietää ja miten ylilyönneiltä voi suojautua.

## 6.2 Tutkimuksen arviointi

Tutkimukseni tuloksia ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä arvioitaessa on otettava huomioon tutkimuksen luonne. Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena maakuntalehti Satakunnan Kansassa, joten kaikki tulokset eivät välttämättä ole yleistettävissä muille keskustelualueille journalistien hallinnoimassa sosiaalisessa mediassa. Luontevimmin yleistyksiä voidaan tehdä muiden maakuntalehtien verkkokeskusteluihin, mutta silloinkin on muistettava Satakunnan

Kansalle ominaisten piirteiden rajoitukset. Tutkimuksen kannalta oleellisia näkökulmia ovat Satakunnan Kansan sivuston verkkokeskustelukulttuuri, verkkokeskustelun (tekninen) toimintamalli sekä keskustelujen valvonnan ja tunnistautumisen tavat.

Verkkokeskustelukulttuuri vaikuttaa etenkin osallistujien motiivien tarkasteluun. Satakunnan Kansan verkkokeskustelulla on maakuntalehdeksi pitkä historia, ja keskustelu on alusta pitäen ollut verkkosivustolla keskeisessä roolissa. Tutkimukseen oli myös valikoitunut yleisöstä varsin aktiivisia verkkokävijöitä. Aineistoni tarjosi varmasti varsin kattavan näkymän erilaisten osallistumisen motiivien kirjoon, mutta niiden jakautuminen eri osapuolten kesken ja painotukset voivat vaihdella erilaisilla keskustelupalstoilla. Teknisellä toimintaympäristöllä sekä toimintatavoilla ja palstan säännöillä on myös vaikutusta keskustelun tapoihin. Satakunnan Kansassa keskeisiä toimintaa ohjaavia reunaehtoja ovat ennakkomoderointi ja mahdollisuus keskustella anonyymisti. Toisenlainen moderointitapa sekä keskustelijoiden tunnistautumisen vaatiminen muuttaisivat varmasti paitsi keskustelujen sisältöä, myös keskusteluun osallistuvan joukon koostumusta ja siten heidän motivaatiotekijöidensä kirjoa.

Keräsin tutkimukseeni aineistoa usealla eri menetelmällä. Valitsemani menetelmät toivat monipuolisesti vastauksia tutkimuskysymyksiini, mutta toimituksessa tehdyt haastattelut olivat menetelmälle tyypillisesti syvempiä ja tarjosivat yksityiskohtaisempaa tietoa kuin yleisölle suunnattu lomakekysely. Johdettu verkkokeskustelu täydensi vain hiukan yleisön vastauksia eli sen vastauksista ei löytynyt lomakekyselyyn verrattuna merkittävästi uusia näkökulmia. Aineistonkeruuta olisi voinut täydentää keskustelupalstalle osallistuvien yleisön edustajien haastatteluilla, mutta siinä tapauksessa sopivien ja sopivasti erilaisten haastateltavien löytäminen olisi voinut olla vaikeaa.

Erityisesti teemahaastatteluissa pitää huomioida oman roolini mahdollinen vaikutus tutkimustuloksiin. Ainakin verkkotoimittajan ja moderaattorin vastauksia pitää tulkita myös siitä näkökulmasta, että he saattoivat kaunistella ajatuksiaan, mikäli ne poikkeavat toimituksen johdon linjauksista. Olen itsekin ollut mukana tekemässä linjauksia verkkokeskusteluihin liittyvistä toimintatavoista, joten haastattelijana saatoin saada hieman erilaisia vastauksia kuin täysin ulkopuolinen. Toisaalta keskusteluilmapiiri Satakunnan Kansassa on avoin ja suosii myös kriittisiä näkökulmia, ja yleisövuorovaikutuksen kehittämistä on käyty viime vuosina paljon värikkäitä keskusteluja. Haastatteluissanikin nousi esiin myös verkkokeskusteluun kohdistuvaa kritiikkiä, eivätkä suinkaan kaikki haastateltavat esimerkiksi olleet innostuneita osallistumisesta,

saati sen lisäämisestä. Erot toistivat hyvin Quandtin (2011, 170) ajatusta journalistien erottajista ja yhdistäjistä. Oma vahva roolini ei siis luultavasti aiheuttanut vääristymää tuloksiin. Sen sijaan oma läheinen suhteeni Satakunnan Kansaan ja verkkopalvelun historian tuntemus auttoivat minua kysymään kysymyksiä, joilla ongelmakohtia saatiin nostettua hyvin esiin, joten omalla roolillani oli varmasti tutkimuksen toteutuksessa myös positiivista vaikutusta.

### 6.3 Jatkotutkimuspohdintoja

Osallistava journalismi ja journalistien hallinnoima sosiaalinen media ovat monella tapaa – edelleen – ajankohtaisia. Journalismin 2000-luvun murroskausi, ”kriisi”, on ajanut alan etsimään entistä voimakkaammin keinoja tiivistää suhdetta yleisöön. Samaan aikaan verkkoviestinnän kehitys tarjoaa yhä enemmän mahdollisuuksia vuorovaikuttaa ja osallistua myös muualla kuin journalismin sateenvarjon suojissa – mediayhtiöiden on pysyttävä vauhdissa mukana.

Oma tutkimukseni tarkasteli journalistien hallinnoiman sosiaalisen median yhtä ulottuvuutta, verkkokeskustelua, mutta tuolla vyöhykkeellä on yleisölle tarjolla monia muitakin tapoja osallistua journalistisiin prosesseihin ja vuorovaikuttaa toimitusten kanssa, esimerkiksi blogeja, kyselyjä ja kilpailuja, kirjoita oma juttu -palstoja ja niin edelleen. Tutkimuksen keinoin määrittelyä journalistien hallinnoimasta sosiaalisesta mediasta olisi syytä edelleen syventää. Mitä kaikkea tällä vyöhykkeellä tapahtuu? Miten toiminta on kehittynyt – entä minne se on menossa? Journalistit ovat perinteisesti halunneet tehdä selväpiirteisen eron journalistisen ja yleisön tuottaman sisällön välille. Onko tuo ero hämärtyvässä näissä uusissa kanavissa ja vuorovaikutuksen tavoissa?

Jatkotutkimuksessa olisi lisäksi kiinnostavaa tutkia, motivoivatko osallistujia journalistien hallinnoiman sosiaalisen median eri kanavissa samat asiat kuin tässä tutkimuksessa havaittiin verkkokeskustelijoita motivoivan. Onko välineiden luonne tai osallistujien motiivit otettu paremmin huomioon esimerkiksi blogeissa? Entä pääseekö yleisö osallistumaan verkkokeskustelua paremmin journalistiseen prosessiin muita kanavia käyttämällä? Motivaatiotekijöiden analysointi auttaisi journalisteja siinä, mikä tietysti on tavoitteena: aktivoimaan yleisöä entistä paremmin. Kriittiseen tarkasteluun voisivat samalla joutua myös toimitusten asettamat tavoitteet, kuten tässä tutkimuksessa kävi ilmi. Yleisöltä voi esimerkiksi olla turha odottaa syväluotaavaa argumentointia, jos yleisön osallistumisen motivaattorina on hauskanpito ja viihtyminen.

Jatkotutkimuksessa olisi kiinnostavaa myös laajentaa katsetta mediakentässä. Tämä tutkimus oli tapaustutkimus yhdessä maakuntalehdessä. Ovatko asenteet yleisön osallistamista kohtaan tai sitä edistävät käytännöt erilaisia muissa toimituksissa? Tämän tutkimuksen perusteella yksi kipupisteistä on toimittajan rooli journalistien hallinnoiman sosiaalisen median alueella: yleisön osallistamisesta on vaikea innostua, jos se vaatii jatkuvaa tasapainottelua perinteisen asiantuntijuutta korostavan journalistiroolin ja modernimman, tasa-arvoiseen keskusteluyhteyteen pyrkivän toimittajapersoonallisuuden välillä. Eri mediataloilla on myös erilaisia yleisöjä, joten samat keinot eivät tehoa kaikkialla. Onko osallistujien motiiveissa vaihtelua esimerkiksi eri lehtien välillä ja jos on, miten näitä osallistumisen motiiveja voitaisiin paremmin tulkita, jotta osallistumisen tapoja voitaisiin kohdentaa paremmin juuri omalle yleisölle?



## Lähteet

- Ahva, Laura (2012) Public journalism and professional reflexivity. *Journalism* 2013, 14:790. <http://jou.sagepub.com/content/14/6/790>. Tarkistettu 10.2.2014.
- Ahva, Laura (2010) *Making News with Citizens: Public Journalism and Professional Reflexivity in Finnish Newspapers*. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8288-5>. Tarkistettu 24.3.2014.
- Alasuutari, Pertti (2009) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Arpo, Robert (2005) Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus Internetin keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 39.
- Collins, Mauri (1992) *Flaming: The Relationship Between Social Context Cues and Uninhibited Verbal Behaviour in Computer-mediated Communication*. [www.mediensprache.net/archiv/pubs/2842.htm](http://www.mediensprache.net/archiv/pubs/2842.htm). Tarkistettu 15.3.2014.
- Deuze, Mark (2008) Professional identity in a participatory media culture. Teoksessa Quandt, Thorsten & Schweiger, Wolfgang (toim.) *Journalismus online – Partizipation oder Profession? VS Verlag für Sozialwissenschaften*, 251–261.
- Domingo David, Quandt Thorsten, Heinonen Ari, Paulssen Steve, Singer Jane B ja Vujnovic Marina (2008) Participatory journalism practices in the media and beyond: An international comparative study of initiatives in online newspapers. *Journalism Practice* 2 (3): 326–342.
- Erkkola, Jussi-Pekka (2008) *Sosiaalisen median käsitteestä*. Lopputyö, Taideteollisen korkeakoulun medialaboratorio. [http://users.jyu.fi/~juerkkol/sosmed\\_kasite\\_erkkola.pdf](http://users.jyu.fi/~juerkkol/sosmed_kasite_erkkola.pdf). Tarkistettu 15.3.2014.
- Feenberg, Andrew (1989) *The written world: On the theory and practice of computer conferencing*. <http://www.sfu.ca/~andrewf/Writworl.htm>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Gillmor, Dan (2004) *We the media*. Sebastopol: O'Reilly.
- Habermas, Jürgen (1985) *Julkisuus*. Teoksessa Pietilä, Veikko & julkisuuspiiri (2010) *Julkisot, yleisöt ja media. Suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista*. Tampere: Tampereen yliopisto, 163–170.
- Heikkilä, Heikki & Kunelius, Risto (2003) *Ajatuksia lainaamassa*. Teoksessa Malemin, Nando (toim.) *Välittämisen tiede: Viestinnän näkökulmia yhteiskuntaan, kulttuuriin ja kansalaisuuteen*, professori Ullamaija Kivikurun juhla- ja julkaisukirja. Helsinki: Viestinnän laitoksen julkaisuja 8, 179–204.

- Heinonen, Ari (2008) Yleisön sanansijat sanomalehdissä. Tampereen yliopiston tiedotusopin laitoksen julkaisuja A108.
- Hermida, Alfred (2011) Mechanisms of Participation. How audience options shape the conversation. Teoksessa Singer, Jane B., Hermida, Alfred, Domingo, David, Heinonen, Ari, Paulssen, Steve, Quandt Thorsten, Reich, Zvi & Vujnovic, Marina: Participatory journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers. Wiley-Blackwell, 13–33.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Journalistin ohjeet (1.1.2011) ja liite (5.9.2011) [http://www.jsn.fi/journalistin\\_ohjeet/](http://www.jsn.fi/journalistin_ohjeet/). Tarkistettu 15.3.2014.
- Julkisen sanan neuvosto (2007) Lausuma verkkojulkaisuista 3741/L/07. <http://www.jsn.fi/lausumat/lausuma-verkkojulkaisusta/>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Juntunen, Jussi (2008) Verkkoyhteisöjen moderointi. Keskustelufoorumit Näkökulma ja Muusikoiden.net. Tietojenkäsittelytieteen pro gradu -tutkielma. Oulun yliopisto. [http://files.juntunen.net/files/Gradu\\_Jussi\\_Juntunen\\_Verkkoyhteis%F6jen\\_moderointi\\_FINAL.pdf](http://files.juntunen.net/files/Gradu_Jussi_Juntunen_Verkkoyhteis%F6jen_moderointi_FINAL.pdf) Tarkistettu 15.3.2014
- Kilner, Peter G. & Hoadley, Christopher M. (2005) Anonymity options and professional participation in an online community of practice. <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1149328>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Kivikuru, Ullamaija & Nordenstreng, Kaarle (2012) Media ammattina – mahdoton yhtälö? Teoksessa Karppinen, Kari & Matikainen, Janne (toim.) Julkisuus ja demokratia. Jyväskylä: Vastapaino, 293–314.
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 460/2003 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030460>. Tarkistettu 9.3.2014.
- Lehtonen, Pauliina (2013) Julkisesti uskottavat. Kansalaisten kokemuksellinen tieto ja performatiiviset osallistumiskäytännöt. Väitös Tampereen yliopiston viestinnän, median ja teatterin yksikkö. Tampere: Tampere University Press.
- Levikintarkastus Oy Levikitietokanta <http://www.levikintarkastus.fi/levikitietokanta/index.php>. Tarkistettu 10.3.2014.
- Lietsala, Katri & Sirkkunen, Esa (2008) Social media: introduction to the tools and processes of participatory economy. Tampere : Tampere University Press. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7320-3>. Tarkistettu 24.3.2014.

- Matikainen, Janne (2009) Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla. Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3.
- McLuhan, Marshall (1984) Ihmisen uudet ulottuvuudet. Porvoo: WSOY.
- Meadows, Michael (2012) Putting the citizen back into journalism. *Journalism* 2013, 14:43. <http://jou.sagepub.com/content/14/1/43>. Tarkistettu: 15.3.2014.
- Meyrowitz, Joshua (1999) *Understandings of Media*. et Cetera 56(1): 44–56.
- Partanen, Inka (2013) Huuveri maalilla ja joukko tunareita. Moderointitavan vaihtamisen vaikutus jääkiekkoihmiin uutiskeskusteluihin Satakunnan Kansan verkkosivustolla 2011–2012. Kandidaatintutkielma, Tampereen yliopiston journalistiikan ja viestinnän tutkinto-ohjelma.
- Pietilä, Veikko (2004A) Kaiken takana on teknologia. Harold Innis ja Marshall McLuhan tekivät välineistä viestintäteoriaa. Teoksessa Mörä, T. et al (toim.) *Mediatutkimuksen vaeltava teoria*. Helsinki: Gaudeamus, 137–164.
- Pietilä, Veikko (2004B) Kääntäjän alkusanat. Teoksessa: Habermas, Jürgen: *Julkisuuden rakennemuutos*. Tampere: Vastapaino, 9–14.
- Pietilä, Veikko & julkisuuspiiri (2010) *Julkisot, yleisöt ja media. Suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Pokkinen, Jorma (2012) Soopaa, tuubaa ja face-sontaa. Kolumni Aamulehdessä ja Aamulehti.fi-sivustolla 28.1.2012 <http://www.aamulehti.fi/Paakirjoitukset/1194717793056/artikkeli/ylanurkka%20soopaa%20tuubaa%20ja%20face-sotaa.html>. Tarkistettu 9.2.2013.
- Polso, Anna-Rosa (2012) Miten lukijat suhtautuvat uutiskeskusteluihin? Tarkastelussa Omakaupunki.fi. Journalismin koulutusohjelman opinnäytetyö. Haaga-Helian ammattikorkeakoulu. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50887/Polso\\_Anna-Rosa.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50887/Polso_Anna-Rosa.pdf?sequence=1). Tarkistettu 15.3.2014.
- Quandt, Thorsten (2011) Understanding a New Phenomenon. The significance of participatory journalism. Teoksessa Singer, Jane B., Hermida, Alfred, Domingo, David, Heinonen, Ari, Paulssen, Steve, Quandt Thorsten, Reich, Zvi & Vujnovic, Marina: *Participatory journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Wiley-Blackwell, 155–176.
- Rosen, Jay (2006) *The People Formerly Known as the Audience*. [http://journalism.nyu.edu/pubzone/weblogs/pressthink/2006/06/27/ppl\\_frmr.html](http://journalism.nyu.edu/pubzone/weblogs/pressthink/2006/06/27/ppl_frmr.html). Tarkistettu 15.3.2014.

- Satakunnan Kansa (1.2.2013) Satakunnan Kansa elää maakuntansa mukana. Pääkirjoitus. <http://www.satakunnankansa.fi/Paakirjoitukset/1194792586182/artikkeli/satakunnan+kansa+elaa+maakuntansa+mukana.html>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Siekinen, Essi (2011) Kansalaiskeskustelu sanomalehtien verkkosivuilla. Retorinen tutkimus Mauri Pekkarisen keväällä 2009 ehdottamista hyvätuloisten lamatalloista ja niihin liittyvän uutisoinnin synnyttämästä keskustelusta suomalaisten sanomalehtien verkkosivuilla. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto: Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-21485>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Singer, Jane B., Hermida, Alfred, Domingo, David, Heinonen, Ari, Paulssen, Steve, Quandt Thorsten, Reich, Zvi & Vujnovic, Marina (2011) Participatory journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers. Wiley-Blackwell.
- SK24.fi (2013A) Keskustele tänään: Mitä mieltä verkkokeskustelusta? Uutinen SK24.fi-sivustolla 11.12.2013 <http://www.satakunnankansa.fi/Satakunta/1194859848003/artikkeli/keskustele+tanaa+n+mita+mielta+verkkokeskustelusta+.html>. Tarkistettu 15.3.2014.
- SK24.fi (2013B) Lukevatko toimittajat kommentteja ja muita kysymyksiä verkkokeskustelusta. Uutinen SK24.fi-sivustolla 24.12.2013. <http://www.satakunnankansa.fi/Satakunta/1194862769347/artikkeli/lukevatko+toimittajat+kommentteja+ja+muita+kysymyksiä+verkkokeskustelusta.html>. Tarkistettu 15.3.2014.
- SK24.fi (2013C) SK vastaa: Yhdeksän kysymystä moderoinnista. Uutinen SK24.fi-sivustolla 25.12.2013. <http://www.satakunnankansa.fi/Satakunta/1194862864566/artikkeli/sk+vastaa+yhdeksan+kysymysta+moderoinnista.html>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Tilastokeskus (2013) Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Internetiä käytetään yhä enemmän. Helsinki: Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi\\_2013\\_2013-11-07\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_kat_001_fi.html). Tarkistettu 10.3.2014.
- TNS Metrix (2013) Suomen web-sivustojen viikkoluvut. <http://tnsmetrix.tns-gallup.fi/public/>. Tarkistettu 10.3.2014.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.
- Turtiainen, Riikka (2009) Tunne netissä. Teoksessa Saarikoski, Petri, Suominen, Jaakko, Turtiainen, Riikka & Östman, Sari: Funetista Facebookiin – Internetin kulttuurihistoria. Helsinki: Gaudeamus, 193–233.

- Töyrylä, Johanna (2010) Vastuu verkkoviestinnässä. Rikosoikeudellinen vastuu toimituksen ylläpitämällä verkkosivuilla julkaistusta yleisön laatimasta viestistä. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Uimonen, Risto (2011) Päätökset siirtyvät syksyyn. Blogiteksti Journalistiliiton verkkosivuilla 12.5.2011 <http://www.jsn.fi/blog/paatokset-siirtyvat-syksyyn/>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Vainikka, Eliisa & Noppari, Elina & Heinonen, Ari & Huhtamäki, Jukka (2013) Twiiteryhmiä ja uutispäivittelyä – toimittajana sosiaalisessa mediassa. Tampereen yliopisto: Journalismin, viestinnän ja median tutkimuskeskus COMET. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9151-1>. Tarkistettu 24.3.2014.
- Verkkokeskustelun säännöt (2012) Ohjeistus SK24.fi-verkkosivustolla <http://www.satakunnankansa.fi/keskustelunsaannot>. Tarkistettu 15.3.2014.
- Verkkopalveluiden Spot-tutkimus 2014, Satakunnan Kansan verkkopalvelu. Julkaisematon.
- Vesa, Juho (2010) Verkkokeskustelijoiden arviot journalistisesta mediasta demokrateorioiden valossa. *Media & viestintä* 33:3, 50–72.
- Väliaverron, Esa (2009) Journalismi kriisissä? Teoksessa: Väliaverron, Esa (toim.) *Journalismi murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus, 13–31.
- WAN (2006) *Trends in newsrooms 2006*. Paris: World Association of Newspapers/World editors forum.

## LIITE 1. Haastattelukysymykset toimitukselle

### Verkkokeskustelun merkitys

- Miksi Satakunnan Kansalla on keskustelumahdollisuus verkkopalvelussa? Mitä konkreettista hyötyä siitä on lehdelle, entä mitä haittaa?
- Onko ollut enemmän hyötyä vai haittaa?
- Miksi uskot lukijoiden lukevan keskusteluja tai osallistuvan niihin?
- Oletko saanut lukijoilta palautetta verkkokeskusteluista, mitä ja minkälaista?
- Kuinka usein itse **luet** Satakunnan Kansan verkkokeskusteluja? Miksi?
- Kuinka usein **osallistut itse** keskusteluun Satakunnan Kansan verkkosivustolla? Miksi?
- Mikä saisi sinut lukemaan keskusteluja enemmän tai osallistumaan keskusteluun useammin?
- Osallistutko keskusteluihin muualla verkossa? Missä?
- SK verrattuna muut keskustelut, miten pärjää vertailussa?

### Hyvä ja huono verkkokeskustelu

- Minkälaista on hyvä verkkokeskustelu? Kerro esimerkkejä.
- Minkälaista on huono verkkokeskustelu? Kerro esimerkkejä.
- Hyvän ja huonon osuudet keskustelussa?

### Verkkokeskustelu ja journalismi

- Mikä mielestäsi on Satakunnan Kansan toimituksen rooli verkkokeskusteluissa?
- Ovatko SK:n toimintatavat tai linjaukset muuttuneet vuosien varrella, miten?
- Miten toimitus tällä hetkellä hyödyntää verkkokeskusteluja? Kerro esimerkkejä.
- Kuinka paljon eri toimittajat lukee / osallistuu keskusteluun, mikä tuntuma tästä?
- Miten toimitus voisi nykyistä enemmän hyödyntää verkkokeskusteluja? Mitä tapoja voisi olla?
- Verkkokeskusteluja kuvaillaan joskus verkon mielipidepalstoiksi. Minkälaisia eroja löydät lehden ja verkon mielipidekeskusteluilla? Mistä erot johtuvat?
- Lehti tarjoaa useita erilaisia tapoja lukijoiden yhteydenotolle tai toimituksen ja lukijoiden väliselle vuorovaikutukselle – mitä sellaista tarjoaa verkkokeskustelu, mitä muut vuorovaikutustavat eivät tarjoa?

### Verkkokeskustelun kehittäminen

- Mitä Satakunnan Kansan verkkokeskusteluille pitäisi tehdä, että ne vastaisivat ajatustasi hyvästä verkkokeskustelusta?
- Miten Satakunnan Kansan keskustelujen moderointi nyt mielestäsi toimii? Miten sitä voisi kehittää?
- Mitä tietoa moderaattorit välittävät toimitukselle?
- Miten suhtaudut verkkokeskustelujen tunnistautumiseen tai pakolliseen nimen käyttöön?

### Taustatiedot

Työtehtävä, vuosia alalla, vuosia SK:ssa, suhde verkkotekemiseen toimituksessa

## LIITE 2. Avoin kyselylomake yleisölle

Tervetuloa osallistumaan tutkimukseen Satakunnan Kansan verkkokeskusteluista ja niiden kehittämisestä!

Kyselyn tuloksia hyödynnetään sanomalehtien verkkokeskusteluja käsittelevässä pro gradu -tutkielmassa sekä Satakunnan Kansan verkkosivustojen kehitystyössä.

Gradua Satakunnan Kansan verkkokeskusteluista tekee Tampereen yliopiston viestinnän, median ja teatterin yksikössä yhteiskuntatieteiden kandidaatti Inka Partanen. Partanen työskentelee SK:ssa online-kehitysjohtajana, mutta suorittaa parhaillaan opintojaan vanhempainvapaan ohessa.

Kyselyyn vastaajat voivat halutessaan osallistua elokuvalippupakettien arvontaan.

### SIVU 1: Satakunnan Kansan verkkosivujen käyttö

Kuinka usein käyt Satakunnan Kansan verkkosivuilla? (pudotusvalikko)

- Monta kertaa päivässä
- Päivittäin tai lähes päivittäin
- Noin kerran viikossa
- Noin kerran kuussa
- Harvemmin kuin kerran kuussa
- En koskaan tai nyt ensimmäistä kertaa

Miksi käyt Satakunnan Kansan verkkosivuilla? Numeroi kolme tärkeintä syytä (monivalinta, enintään kolme vastausta sallittu)

- Saan sieltä tietooni alueen paikallisuutiset
- Saan sieltä tietooni mitä Suomessa tapahtuu
- Saan sieltä tietooni mitä maailmalla tapahtuu
- Huvikseni/ ajankuluksi
- Hoitaakseni tilaus- tai ilmoitusasioita
- Seuraan verkkoilmoituksia
- Saan sieltä tietoa paikallisista menoista ja tapahtumista
- Katson sieltä säätiedot
- Lehden verkkopalvelu täydentää paperilehteä
- Seuraan keskustelua/ lukijakommentteja sivustolla
- Muu syy, mikä?

### SIVU 2: Verkkokeskusteluun osallistuminen

Kuinka usein luet Satakunnan Kansan verkkokeskusteluja? (monivalinta, yksi vastaus sallittu)

- Monta kertaa päivässä
- Päivittäin tai lähes päivittäin
- Noin kerran viikossa
- Noin kerran kuussa
- Harvemmin kuin kerran kuussa
- En koskaan

Kuinka usein osallistut keskusteluun Satakunnan Kansan verkkosivustolla (monivalinta, yksi vastaus sallittu)

- Monta kertaa päivässä

Päivittäin tai lähes päivittäin  
 Noin kerran viikossa  
 Noin kerran kuussa  
 Harvemmin kuin kerran kuussa  
 En koskaan

### **SIVU 3: Kommentointi verkkokeskustelussa**

*Ehto: sivua ei näytetä, jos vastaa En koskaan kysymykseen Kuinka usein osallistut...*

Miksi luet Satakunnan Kansan verkkokeskusteluja tai osallistut niihin itse? (avoin)

Kommentooin Satakunnan Kansan verkkokeskustelussa yleensä  
 nimettömänä  
 nimimerkillä  
 nimelläni

Miksi? (avoin)

### **SIVU 4: Verkkokeskustelun kehittäminen**

Mikä saisi sinut osallistumaan Satakunnan Kansan verkkokeskusteluun tai lukemaan niitä **enemmän**? (avoin)

Miten Satakunnan Kansan toimitus mielestäsi voisi hyödyntää verkkokeskusteluja? (avoin)

Missä muilla verkon keskustelupalstoilla tai yhteisöissä käyt **vähintään kerran kuussa**?  
 (monivalinta, monta vastausta sallittu)

Facebook  
 Twitter  
 Suomi24  
 Harrastukseen tai ammattiin liittyvä keskustelufoorumi  
 Sanomalehden tai muun median keskustelupalsta  
 Muita, mitä?

### **SIVU 5: Hyvä verkkokeskustelu**

Minkälaista on **hyvä** verkkokeskustelu? Kerro esimerkkejä. (avoin)

Mitä Satakunnan Kansan verkkokeskusteluille pitäisi tehdä, että ne vastaisivat ajatustasi hyvästä verkkokeskustelusta? (avoin)

### **SIVU 6: Moderointi**

Satakunnan Kansan verkkokeskustelu on ennakkomoderoitua eli moderaattorit tarkistavat kaikki viestit ennen julkaisua ja voivat tarvittaessa jättää viestejä julkaisematta.

Miten Satakunnan Kansan keskustelujen moderointi nyt mielestäsi toimii?  
 erittäin hyvin – erittäin huonosti -asteikko (0–100)

Perustele (avoin)



Onko omia viestejäsi jätetty julkaisematta ja jos on, mitä arvelet syyksi? (avoin)

### **SIVU 7: Taustatiedot**

Olen (pudotusvalikko)

Mies

Nainen

Ikäni on (monivalinta)

alle 18 vuotta

18–24 vuotta

25–34 vuotta

35–44 vuotta

45–54 vuotta

55–64 vuotta

yli 64 vuotta

Asuinkuntani on (avoin)

Luen painettua Satakunnan Kansaa tai sen verkossa julkaistavaa näköisversiota

Säännöllisesti

Satunnaisesti

En koskaan

### **SIVU 8: Arvontaan osallistuminen**

Jos haluat osallistua arvontaan, kirjoita tähän yhteystietosi. Yhteystietoja ei käytetä muuhun kuin voittajien tavoittamiseen. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti viikon kuluessa kyselyn vastausajan päättymisen jälkeen.

Nimi

Osoite

Puhelinnumero

### **LIITE 3. Johdetun verkkokeskustelun kysymykset**

#### **Verkkokeskustelun merkitys**

- Mikä saisi sinut lukemaan keskusteluja enemmän tai osallistumaan keskusteluun useammin?

#### **Hyvä ja huono verkkokeskustelu**

- Minkälaista on hyvä verkkokeskustelu? Kerro esimerkkejä.
- Minkälaista on huono verkkokeskustelu? Kerro esimerkkejä.

#### **Verkkokeskustelu ja journalismi**

- Mikä mielestäsi on Satakunnan Kansan toimituksen rooli verkkokeskusteluissa?
- Miten toimitus voisi nykyistä enemmän hyödyntää verkkokeskusteluja? Mitä tapoja voisi olla?

#### **Verkkokeskustelun kehittäminen**

- Mitä Satakunnan Kansan verkkokeskusteluille pitäisi tehdä, että ne vastaisivat ajatustasi hyvästä verkkokeskustelusta?
- Miten Satakunnan Kansan keskustelujen ennakkomoderointi nyt mielestäsi toimii? Miten sitä voisi kehittää?
- Onko omia viestejäsi jätetty julkaisematta ja jos on, mitä arvelet syyksi?
- Kommentoitko Satakunnan Kansan verkkokeskustelussa yleensä nimellä/nimimerkillä/nimettömänä ja miksi?
- Miten suhtaudut verkkokeskustelujen tunnistautumiseen tai pakolliseen nimen käyttöön?