

# Twitter-diplomatiasta: Ulkopolitiikan ammattilaiset julkisen diplomatian viestijöinä

Lassi Rikkonen & Pekka Isotalus

Viittausohje:

Rikkonen, L & Isotalus, P. (2022). Twitter-diplomatiasta: Ulkopoliitiikan ammattilaiset julkisen diplomatian viestijöinä. *Prologi – Viestinnän ja vuorovaikutuksen tieteellinen aikakauslehti*, 18(1), 6–26. <https://doi.org/10.33352/prlg.119361>

To cite this article:

Rikkonen, L & Isotalus, P. (2022). Twitter-diplomatiasta: Ulkopoliitiikan ammattilaiset julkisen diplomatian viestijöinä [On Twitter Diplomacy: Foreign Policy Professionals as the Communicators of Public Diplomacy]. *Prologi – Journal of Communication and Social Interaction*, 18(1), 6–26. <https://doi.org/10.33352/prlg.119361>

# Prologi

– Viestinnän ja vuorovaikutuksen  
tieteellinen aikakauslehti

[journal.fi/prologi/](https://journal.fi/prologi/)

ruotsiksi: Prologi – Tidskrift för Kommunikation och Social Interaktion  
englanniksi: Prologi – Journal of Communication and Social Interaction

Julkaisija: Prologos ry.



Avoin julkaisu / Open Access  
ISSN 2342-3684 / verkko

---

---

## Artikkeli

---

---

Prologi, 18(1)

6–26

<https://doi.org/10.33352/prlg.119361>

# Twitter-diplomatiasta: Ulkopolitiikan ammattilaiset julkisen diplomatian viestijöinä



Lassi Rikkonen

FM, väitöskirjatutkija

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta,  
Tampereen yliopisto

lassi.rikkonen@tuni.fi

Pekka Isotalus

Professori

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta,  
Tampereen yliopisto

pekka.isotalus@tuni.fi

vastaanotettu 14.5.2022 / hyväksytty 4.10.2022 / julkaistu 28.11.2022

---

### Tiivistelmä

Kansainvälisten suhteiden viestintäympäristö on käynyt viime vuosikymmenten aikana läpi valtavia muutoksia. Viime vuosina erityistä huomiota on saanut Twitterin nousu julkisen diplomatian ja maailmanpolitiikan merkittäväksi areenaksi. Valtiojohtajat, hallitukset ja ulkoministeriöt ympäri maailman ovat valinneet Twitterin keskeiseksi sosiaalisen median viestintäkanavakseen. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan suomalaisten ulkopoliittien ammattilaisten (N = 125) viestintätoimijuutta ja vuorovaikutusosallisuutta Twitterissä. Lisäksi tavoitteena oli tutkia heidän käsityksiään Twitter-diplomatian hyödyistä Suomen kannalta. Viestintätoimijuuden suhteen tarkastelun keskipisteessä olivat henkilökohtaiselle osallistumiselle annetut merkitykset. Vuorovaikutusosallisuus taas liittyy ennen kaikkea yksilön kykyyn olla osana viestintätalannetta ja siten suhteessa muihin viestijöihin. Se tarjoaakin Twitter-diplomatiaan osallistumista selventävän käsitteellisen viitekehyksen, koska siinä ilmenevät viestintäosaamisen kaikki tasot tulkintaosaamisesta viestiosaamiseen. Twitter-diplomatian hyötyjen osalta tarkastelun kohteena olivat mediajulkisuuteen, suhteiden rakentamiseen sekä maineeseen ja maakuvaan liittyvät asiat. Verkkokyselylomakkeella kerätyn aineiston analyysissa yhdisteltiin määrällisiä ja laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tulosten mukaan Twitteriä työssään käyttävät diplomaatit ja muut ulkopoliittien ammattilaiset suhtautuvat positiivisesti sen tarjoamiin hyötyihin julkisen diplomatian kannalta. Osallistujat jaoteltiin viestintätoimijuuden suhteen kolmeen viestijätyyppiin riippuen siitä, korostuivatko heidän vastauksissaan vuorovaikutukseen (julkiset diplomaatit) vai viestinnän näkyvyyteen ja tehokkuuteen (tiedottajadiplomaatit) liittyvät asiat tai pitivätkö he henkilökohtaista osallistumista lainkaan tärkeänä (häivediplomaatit). Vuorovaikutusosallisuus oli sitä korkeampaa, mitä tärkeämpänä henkilökohtaista osallistumista pidettiin. Vuorovaikutusosallisuus oli myös yhteydessä korkeampiin arvioihin Twitter-diplomatian konkreettisuudesta sekä suhteiden rakentamiseen ja ylläpitoon liittyvistä hyödyistä.

ASIASANAT: julkinen diplomatia, kansainväliset suhteet, sosiaalinen media, viestintätoimijuus, vuorovaikutusosallisuus

## Johdanto

Julkinen diplomatia on valtioiden ulkopoliittisten edustajien viestintää ulkomaisten kansalaisten kanssa (Pigman, 2010). Sen keskeinen päämäärä on sama kuin minkä tahansa diplomatian muodon: valtioiden ulkopoliittisten tavoitteiden saavuttaminen vaikuttamalla muiden valtioiden politiikkaan ja käyttäytymiseen. Olennaisena erona perinteiseen diplomatiiaan on se, että julkisessa diplomatiassa vaikuttaminen kohdevaltion hallintoon tapahtuu epäsuorasti julkisen viestinnän kautta (Henrikson, 2006).

Tässä tutkimuksessa keskitytään julkiseen diplomatiiaan Twitterissä. Twitter ei ole sosiaalisen median alustoista suurin, mutta julkisen diplomatian suhteen se saattaa olla merkittävin (ks. esim. Twiplomacy, 2018; 2020). Vuoden 2021 viimeisellä vuosineljänneksellä Twitterillä oli 217 miljoonaa päivittäin aktiivista käyttäjää, joista peräti 179 miljoonaa oli yhtiön kotimaan Yhdysvaltojen ulkopuolella (Twitter, Inc., 2022). Se on siten potentiaalinen kanava julkiselle diplomatialle ja niin sanottujen tavallisten kansalaisten tavoittamiselle. Tämä pitänee paikkansa siitä huolimatta – tai ehkä juuri sen takia – että Twitteriä pidetään ennen kaikkea poliittisen eliitin ja mediaeliitin kohtaamispaikkana (mm. Dagoula, 2019; Ruoho & Kuusipalo, 2019). On huomionarvoista, että elitisoituminen on myös yhdistetty twiittien yhä laajempaan käyttöön uutisten tietolähteenä (von Nordheim ym., 2018).

Tarkastelemme tässä tutkimuksessa julkista diplomatiata ammattilaisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tarkastelun kohteina ovat diplomatian ammatillaiset julkisen diplomatian toteuttajat. Käytämme englanninkielisestä *public diplomacy* -termistä käännöstä julkinen diplomatia. Käännös voisi yhtä hyvin olla *julki-*

*sodiplomatia*, sillä pääroolissa eivät oikeastaan ole yksittäiset henkilöt tai valtiolliset toimijat, vaan järkipäraseen keskusteluun osallistuvat moninaiset ihmisten muodostamat ryhmät, *julkisot*. Julkiso vastaa merkitykseltään englannin kielen sanaa *public*, joka viittaa julkisesti keskustelua käyvien ihmisten muodostamaan kollektiiviin (Pietilä, 1999; Pietilä & Ridell, 1998). Tällaiset kollektiivit muodostuvat ihmisten – vieläpä toisilleen vieraiden ihmisten – välisistä suhteista. Tavallisesti ne sekä syntyvät että hajoavat nopeasti ollen aina väliaikaisia. Retorisesta näkökulmasta katsottuna julkisot ovat toisaalta samaan aikaan ajattomia: ne syntyvät viestien ketjuuntumisesta ajassa, eikä ole lainkaan selvää, milloin keskustelut todellisuudessa päättyvät (Warner, 2002).

Olemme kuitenkin valinneet tutkimuksen keskeiseksi suomenkieliseksi käsitteeksi julkisen diplomatian, koska mielestämme se kuvaa kohteena olevaa ilmiötä tarkasti ja myös sijoittaa ilmiön julkisen viestinnän tasolle. Julkison ymmärretään tavallisesti syntyvän keskustelemaan jostakin tietystä asiakysymyksestä. Ontologisesti tarkasteltuna julkinen viestintä käsittää kuitenkin aina myös varsinaisiin asiakysymykseen liittyvän julkisen keskustelun ulkopuolelle jäävän viestinnän. Tavallisesti käytetty termi *julkisuusdiplomatia* on sen sijaan aina sidottu julkisuus-sanon konnotaatioihin. Vaikka kyseisen sanan voidaankin katsoa viittavan ensisijaisesti julkiseen sfääriin (saks. *Öffentlichkeit*), se usein väistämättä rinnastuu englannin kielen sanaan *publicity*, joka viittaa ennen kaikkea median joukkoviestinnässä tuottamaan julkisuuteen.

Tämän terminologisen pohdiskelun tarkoituksena ei ole tehdä tyhjäksi muita käsitteitä. Päinvastoin kukin käsite on todennäköisesti olemassa jotakin sellaista ilmiötä varten, jonka kuvaamiseen käsite kaikkein parhaiten so-

pii. Näistä vaihtoehtoista julkinen diplomatia kuvaa parhaiten tämän tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Vaikka viestintä Twitterissä onkin pääosin julkista ja yleisöt saattavat olla suuria, kanavan ominaispiirteensä voidaan pitää sitä, että viestijöiden käytänteet siellä voivat olla hyvin henkilökohtaisia (ks. esim. O'Sullivan & Carr, 2018). Kyseessä on siis eräänlainen henkilökohtainen joukkoviestintä (ks. Castells, 2009). Viestijän tavoitteena saattaa usein olla vuorovaikutuksen aikaansaaminen ja hänen mielessään voikin olla oletus reagoivasta vastaanottajasta tai vastaanottajajoukosta (French & Bazarova, 2017). Oleellista on, että ilmiö liittyy viestintään tasolla, jolla vuorovaikutukseen osallistuminen on mahdollista käytännössä kellen tahansa.

On myös hyvä tunnistaa, että käsitteen jälkimmäinen osa eli diplomatia liittyy kiinteästi valtioiden väliseen viestintään. Melgin (2022) viittasi hiljattain julkisuusdiplomatiaa käsittelevässä näkökulma-artikkelissaan aiheellisesti ilmiön heikkoon tunnettuuteen suomalaisessa yritys- ja organisaatiomaailmassa. Ulkopolitiikan ammattilaisille julkinen diplomatia on kuitenkin arkipäivää. Tämä pätee myös Twitterin käyttöön osana julkisen diplomatian työkalupakkia. Huhtikuussa 2022 Suomen 76 suurlähetystöstä (ml. muut edustustot sekä pääkonsulaatit) 55:llä oli oma Twitter-tili (Ulkoministeriö, 2022a). Yksittäisten henkilöiden, esimerkiksi suurlähettiläiden ja muiden Suomen edustustoissa työskentelevien, tilejä on vielä enemmän. On kuitenkin hyvä tunnistaa, että heidän sosiaalisen median viestintäänsä vaikuttavat myös organisaatiotasolta sekä institutionaalisesta ympäristöstä tulevat paineet.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on löytää vastauksia siihen, miten diplomaatit ja muut ulkopolitiikan ammattilaiset mieltävät oman viestintätoimijuutensa Twitterissä ja mitä hyötyä

he kokevat Twitter-viestinnästä olevan Suomen valtion kannalta. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, mitä he ajattelevat tämän kaltaiseen julkiseen viestintään osallistumisesta omien, henkilökohtaisten tiliensä kautta. Julkisen diplomatian toteuttamiseen Twitterissä viitataan tästä eteenpäin termillä *Twitter-diplomatia*.

## Julkisen diplomatian keskeiset tavoitteet

Vuorovaikutusta pidetään nykyisen julkisen diplomatian peruspilarina (mm. Cull, 2013; Melissen, 2005; Pamment, 2012; Pigman, 2010). 2000-luvun teknologiavälitteisessä ja verkottuneessa viestintäympäristössä kuuntelemiselle ja dialogille on annettu entistä suurempi merkitys, kun aiemmin julkinen diplomatia perustui pitkälti yksisuuntaiseen viestintään (Cull, 2013). Ehkä juuri vuorovaikutuksen korostuminen onkin saanut jotkut perinteisen diplomatian teoreetikoista suhtautumaan nuivasti diplomaattien läsnäoloon sosiaalisessa mediassa. Esimerkiksi Berridge (2015) rinnastaa julkisen diplomatian propagandaan ja esittää, että ulkoministeriöt pakottavat diplomaatit twiittaamaan, vaikka heillä olisi parempaakin tekemistä. Hän viittaa satiirisesti pyörän uudelleen keksimiseen (Berridge, 2015, s. 202), mutta toisaalta tunnistaa tämänkaltaisen toiminnan moninaiset merkitykset ulkopolitiikan kannalta ja jopa toteaa, että julkinen diplomatia on luultavasti nykyään suurlähettiläiden tärkein tehtävä.

Ilmiön moniulotteisuus tuleekin näkyväksi julkisen diplomatian tavoitteisiin liittyvissä teoreettisissa luokitteluissa. Cullin (2008) mukaan julkinen diplomatia voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen: vaikuttamisviestintä (*advocacy*), kuunteleminen ja tiedon kerääminen (*listening*), kulttuurivienti ja kulttuurisuhteiden

ylläpito (*cultural diplomacy*), kansalaisvaihto (*exchange diplomacy*) sekä kansainvälinen uutisten lähettäminen (*international news broadcasting*). Viestinnän tutkimuksen kannalta käyttökelpoisempaa luokittelua tarjoaa Fitzpatrick (2010), joka jakaa julkisen diplomatian kuuteen funktionaaliseen kategoriaan: vaikuttaminen (*advocacy/influence*), tiedottaminen (*communication/information*), suhteiden rakentaminen (*relational*), promotio ja vienninedistäminen (*promotional*), sotilasviestintä ja propaganda (*warfare/propaganda*) sekä poliittinen viestintä (*political*). Tämä luokittelu tarjoaa erinomaisen viitekehyksen esimerkiksi Twitter-diplomatian sisältöjen laadulliseen tarkasteluun.

Lyhyehkökin katsaus valtiollisten toimijoiden twiittivirtaan riittää osoittamaan, että toiminnassa ilmenevät rinnakkain kaikki edellä mainitut funktionaaliset kategoriat. On myös havaittu, että suurlähetystöjen Twitter-diplomatiassa limittyvät keskenään julkisen diplomatian funktiot ja perinteiset pr-toimintaan liitetyt strategiat (Dodd & Collins, 2017). Suomessa Twitter-diplomatiassa ovat tutkineet muun muassa Sotkasiira ja Riiheläinen (2018), jotka ovat tarkastelleet diplomaattien twiittaamista positiivisuus–negatiivisuus-ulottuvuudella twiittien sävyn suhteen. Vuorostaan Rikkonen (2021) luokitteli diplomaattien twiittejä niiden viestinnällisten funktioiden – identiteettitavoitteet, suhdetavoitteet ja instrumentaaliset tavoitteet – perusteella. Myös retorinen näkökulma Twitter-diplomatiassa on ollut esillä (esim. Rikkonen ym., 2022a).

Fitzpatrickin (2010) luokittelussa korostuvat tiedottamiseen ja promotioon liittyvät seikat suhteiden rakentamista koskevan näkökulman jäädessä vähemmälle huomiolle. Esimerkiksi Sevin (2017) kuitenkin sijoittaa julkisen diplomatian tulosten arviointikehyksessään suh-

teiden rakentamisen ja ylläpitämisen yhdenveroiseksi tavoitteeksi julkiseen keskusteluun ja julkiseen mielipiteeseen vaikuttamisen rinnalle. Suhteita voidaan rakentaa ja ylläpitää (*relationship dynamics*) niin poliittisen ja diplomaattisen eliitin kuin yritysmaailman, kansalaisyhteiskunnan kuin yksittäisten kansalaistenkin kanssa. Julkiseen keskusteluun (*public debates*) vaikuttaminen liittyy ennen kaikkea agendan asettamiseen ja kehystämiseen mediassa. Julkiseen mielipiteeseen (*public opinion*) vaikuttaminen taas koskee julkista diplomatiata toteuttavaan valtioon kohdistuneita mielipiteitä. (Sevin, 2017.) Tämä tavoite voidaan rinnastaa esimerkiksi Nyen (2004) pehmeän vallan (*soft power*) käsitteeseen ja ulkopoliittisten toimijoiden toteuttamaan maakuva-työhön. Esimerkiksi ulkoministeriö kuvaa verkkosivuillaan maakuva-työtä seuraavasti: ”maakuva-työ on strategista vaikuttamis-, markkinointi- ja viestintätyötä, jolla vaikutetaan kohderyhmien tietoihin, mielipiteeseen ja lopulta päätöksiin” (Ulkoministeriö, 2022b). Maakuva-työ on epäilemättä tärkeässä asemassa Twitter-diplomatiassa, mutta se ei missään tapauksessa ole viestinnän ainoa tarkoitus. Osoituksena tästä ovat muun muassa Cullin (2008), Fitzpatrickin (2010) ja Sevinin (2017) luokittelut, joita voi hyvin soveltaa myös Twitter-diplomatian moniulotteisuuden ymmärtämiseksi.

Riippumatta kulloinkin toteutettavan julkisen diplomatian tarkoituksesta ja tavoitteista toiminta voidaan sijoittaa periaatteessa kolmelle eri aikaulottuvuudelle: lyhyt, keskipitkä ja pitkä aikaväli. Sosiaalisen median, kuten Twitterin, käyttö voidaan tavallisesti sijoittaa lyhyen aikavälin ulottuvuudelle yhdessä esimerkiksi kansainvälisen uutisten lähettämisen ja valtion asioiden puolesta puhumisen kanssa. Lyhyen aikavälin toiminta koskee tarvetta reagoida kehittyviin kansainvälisiin tilanteisiin päivien tai jopa tuntien sisällä. Keskipitkän ja pitkän aika-

välin toimintakehystä mitataan sen sijaan viikoissa, kuukausissa ja vuosissa. (Gilboa, 2008.)

Vaikka Twitterin nopeatempoinen perusluonne saakin helposti sijoittamaan alustan lyhyen aikavälin viestintäkanavien joukkoon, asia ei ole yksiselitteinen. Oleellinen kysymys on, tarkastellaanko Twitteriä yksisuuntaisena joukkoviestintäkanavana vai huomattavasti monipuolisemmasta viestinnästä muodostuvana, henkilökohtaisen joukkoviestinnän kanavana. Suhteiden rakentaminen ja ylläpitäminen on osa diplomatian ydintä ja Twitter-diplomatiassa on kyse myös tästä. Viestiessään muiden Twitterin käyttäjien kanssa diplomaatit rakentavat ja ylläpitävät sosiaalisia suhteita. He tulevat osaksi monimutkaisia sosiaalisten suhteiden verkostoja. Väitämme, että näillä vuorovaikutuksessa rakentuvilla verkostoilla on merkitystä julkisen diplomatian tavoitteiden täyttymisen kanssa. Jotta Twitter-diplomatiata voidaan ymmärtää paremmin, on tarpeen tarkastella diplomaattien ja muiden ulkopoliittikan ammattilaisten omia käsityksiä sen suhteen. Hyödynnämme tässä tarkastelussa erityisesti kahta viestinnän käsitettä, viestintätoimijuutta ja vuorovaikutusosallisuutta.

## Viestintätoimijuus ja vuorovaikutusosallisuus tutkimuksen avainkäsitteinä

Tässä tutkimuksessa huomio kohdennetaan diplomaattien viestintätoimijuuteen, jota voidaan pitää oleellisena käsitteenä nykyaikaisen asiantuntijatyon ymmärtämisen kannalta. Esimerkiksi Kemppainen ja Laajalahti (2016) viittaavat käsitteellä prosessiin, jossa asiantuntijat ”ilmaisevat ja työstävät työnsä viestinnällisiin aspekteihin liittyviä valintoja ja pyrkimyksiä, ottavat kantaa, osallistuvat ja vaikuttavat vies-

tintään työssään sekä neuvottelevat ammatillisista identiteeteistään viestinnän osalta” (s. 20).

Viestinnän teoreettisessa tarkastelussa toimijuus (*agency*) nähdään identiteeteistä ja viestintäosaamisesta erillisenä, ennen kaikkea viestijään, mutta myös vuorovaikutustilanteeseen liittyvänä asiana: toimijuutta toteutetaan autonomisen toimijan ja sosiaalisen tilanteen välisessä jännitteessä (Littlejohn ym., 2017, s. 86). Campbell (2005), johon myös Kemppainen ja Laajalahti (2016) viittaavat, tarkoittaa retorisella toimijuudella yksilön ”kykyä toimia” viestintätilanteissa eli toisin sanoen sitä, että yksilöllä on viestintäosaamista, joka ”tunnistetaan tai huomioidaan muiden toimesta kyseisessä yhteisössä” (s. 3). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna toimijuus on siis kiinteästi yhteydessä retoriseen yhteisöön. Foss ja Foss (2011) kuitenkin muistuttavat, että toimijuus on aina sidoksissa siitä tehtyihin tulkintoihin ja että viestijän tapa tulkita toimijuutta voi vaikuttaa merkittävästi toimijuuden toteuttamiseen.

Viestintätoimijuuteen liittyviä tulkintoja on tutkittu myös diplomaattisen viestinnän alalla. Esimerkiksi Pike ja Kinsey (2021) tarkastelivat vastikään diplomaattien identiteettejä suhteessa viestintään jatkuvassa muutoksessa olevassa ja monilta osin haasteellisessa viestintäympäristössä. Heidän mukaansa on oleellista kiinnittää huomiota objektiivisen todellisuuden ohella myös diplomaattien subjektiivisiin tulkintoihin siitä, mitä hyvän diplomaatin ajatellaan olevan ja tekevän. He tunnistivat Q-menetelmää hyödyntäneessä tutkimuksessaan kaksi toisistaan eroavaa ryhmää diplomaattisen identiteetin suhteen. Ensimmäisen ryhmän mukaan ideaali diplomaatti on ennen kaikkea kulttuurillinen tutkimusmatkailija ja palveluorientoitunut suhteiden rakentaja, kun taas toisen ryhmän vastauksissa korostuivat diplomaatin kouluttautuneisuus, analyttisyys ja protokollatietoisuus.

(Pike & Kinsey, 2021.) Tällaiset näkemyserot voivat yhdessä viestintäosaamiseen liittyvien erojen kanssa olla yhteydessä eroihin viestintäkäyttäytymisessä.

Jotta pääsemme entistä paremmin tämän tematiikan äärelle, hyödynnämme tässä tutkimuksessa vuorovaikutusosallisuuden käsitettä. Vuorovaikutusosallisuus (*interaction involvement*) tarkoittaa yksilön osallistumista sosiaaliseen ympäristöön, ja sen on katsottu liittyvän yksilön viestintäosaamiseen (Cegala, 1981). Käytämme alkuperäisestä termistä käännoästä vuorovaikutusosallisuus, sillä havainnointikyvyn (*attentiveness*) ja käsityskyvyn (*perceptiveness*) ohella keskeistä siinä on myös responsiivisuus (*responsiveness*), joka viittaa yksilön kykyyn mukautua sosiaaliseen tilanteeseen tietämällä mitä ja milloin viestiä (Cegala ym., 1982). Käsitteen hyödyntäminen sosiaalisen median tutkimuksessa on siten perusteltua, sillä esimerkiksi nyt tarkastelussa olevaa Twitteriä voi pitää henkilökohtaisen joukkoviestinnän kanavana, jossa interpersonaalisen viestinnän taso on lähes aina läsnä. Suomenkielisenä käsitteenä voisi käyttää lähes yhtä hyvin *viestintäosallisuutta*. Katsomme kuitenkin vuorovaikutus-alkuosan korostavan sitä, että tarkastelun kohteena on viestintäkanavassa, jossa puhuja- ja kuuntelijaroolit vaihtelevat melko dynaamisesti.

## Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella tutkimusongelmaa: *miten diplomaatit ja muut ulkopoliittikan ammattilaiset hahmottavat oman viestintätoimijuutensa Twitterissä ja miten se on yhteydessä heidän vuorovaikutusosallisuutensa Twitterissä sekä tulkintoihinsa Twitter-diplomatian hyödyistä?* Tavoitteena on ennen kaikkea tarkastella yksilöiden käsityksiä ja arvioita omasta viestintäkäyttäytymisestään, ei

organisaation toimintaa. Ongelmanasettelunsa kautta tutkimus kiinnittyy viestintätieteiden sosiopsykologiseen traditioon.

Tutkimusongelmaa lähestytään neljän tutkimuskysymyksen avulla. Ensimmäisellä kysymyksellä pyritään avaamaan ulkopoliittikan ammattilaisten oman viestintätoimijuuden taustalla olevaa perusymmärrystä siitä, mitä merkitystä henkilökohtaisella osallistumisella Twitter-diplomatiaan koetaan olevan:

**TK1:** Mitä syitä ulkopoliittikan ammattilaiset esittävät Twitter-diplomatiaan osallistumiselle henkilökohtaisella Twitter-tilillä tai sen välttelemiselle ja mitä he ajattelevat omasta viestintätoimijuudestaan Twitterissä?

Koska vuorovaikutus nähdään teoriakirjallisuudessa olennaisena osana nykyistä julkista diplomatiaa (mm. Cull, 2013; Melissen, 2005; Pamment, 2012; Pigman, 2010), on tarpeen tarkastella ammattilaisten ymmärrystä ja tulkintoja omasta viestintätoimijuudestaan suhteessa siihen, miten he osallistuvat vuorovaikutukseen Twitterissä. Tämän tutkimuksen tavoitteena onkin selvittää, miten ulkopoliittikan asiantuntijoiden työssään tekemät ja ilmaisemat valinnat viestinnän osalta ovat yhteydessä heidän osallistumiseensa ammatilliseen vuorovaikutukseen. Vuorovaikutukseen osallistuminen ei kuitenkaan sinällään ole julkisen diplomatian ainoa tavoite, vaan sen voidaan katsoa jakautuvan useaan eri alatavoitteeseen (esim. Cull, 2008; Fitzpatrick, 2010; Sevin, 2017). Myös yksityiskohtaisemmat tavoitteet on syytä ottaa huomioon tarkasteltaessa ulkopoliittikan ammattilaisten viestintätoimijuutta Twitterissä. Näihin seikkoihin pyritään löytämään vastauksia seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

**TK2:** Miten ulkopoliitikan ammattilaisten viestintätoimijuus on yhteydessä heidän vuorovaikutusosallisuuteensa Twitterissä?

**TK3:** Miten ulkopoliitikan ammattilaisten viestintätoimijuus on yhteydessä heidän käsityksiinsä Twitter-diplomatian hyödyistä?

**TK4:** Miten ulkopoliitikan ammattilaisten vuorovaikutusosallisuus Twitterissä on yhteydessä heidän käsityksiinsä Twitter-diplomatian hyödyistä?

Neljännessä tutkimuskysymyksessä tavoitteena on löytää vastaus siihen, miten vuorovaikutusosallisuus on yhteydessä ammattilaisten käsityksiin Twitter-diplomatian hyödyistä eli toisin sanoen siitä, onko Twitterissä viestiminen tarpeellista tai järkevää julkisen diplomatian tavoitteita silmällä pitäen.

## Aineisto ja menetelmä

### Osallistujat

Tutkimuksen aineisto kerättiin englanninkielisellä verkkokyselylomakkeella tammi-helmikuussa 2021. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 125 suomalaista ulkopoliitikan ammattilaista. Kutsu tutkimukseen osallistumisesta lähetettiin sellaisille ulkoministeriön palveluksessa oleville henkilöille, joiden tiedettiin käyttävän Twitteriä omassa työssään. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska tavoitteena oli saada osallistujiksi sellaisia henkilöitä, joilla on todellista kokemusta Twitterin käytöstä. Näin ollen aineisto perustuu ainakin oletettavasti aitoihin kokemuksiin

arvailujen sijaan. Kahta osallistujaa lukuun ottamatta kaikki osallistujat kertoivat käyttävänsä Twitteriä omalla, henkilökohtaisella tilillään. Osallistujien taustatiedot on esitetty taulukossa 1.

### Kysely\*

Kysely koostui Twitterin käyttöä yleisellä tasolla koskevista kysymyksistä (ml. yksi avoin kysymys), kahdesta tutkimusmittarista sekä taustoittavista kysymyksistä. Alussa osallistujia pyydettiin arvioimaan viisiportaisella asteikolla, miten tärkeää heidän mielestään on osallistua Twitter-viestintään omalla, henkilökohtaisella tilillään (omalla nimellään pelkän instituution tai organisaation tilin sijaan). Sitteen heitä pyydettiin vastaamaan avoimeen kysymykseen siitä, miksi he ovat juuri tätä mieltä. Näihin kahteen kysymykseen annettuja vastauksia hyödynnetään viestintätoimijuutta koskevien käsitysten tarkastelussa. Tämän jälkeen, ennen demografisia kysymyksiä, vuorossa olivat vuorovaikutusosallisuutta ja Twitter-diplomatian hyötyjä mittaavat tutkimusmittarit.

*Vuorovaikutusosallisuus.* Vuorovaikutusosallisuutta mitattiin 18-kohtaisella Interaction Involvement Scale -tutkimusmittarilla (Worthington, 2017; ks. myös Cegala, 1981; Cegala ym., 1982), jonka sanoitusta muokattiin kuvaamaan osallistumista Twitter-viestintään. Esimerkiksi alkuperäinen väittämä ”*I carefully observe how the other is responding to me during a conversation*” muutettiin muotoon ”*I carefully observe how others respond to me on Twitter*”. 7-portaisiin (asteikolla 1 ”*not at all like me*”–7

---

\* Osaa tässä tutkimuksessa hyödynnetystä kyselyaineistosta on käytetty myös toisessa, diplomaattien kuuntelemista tarkastelevassa artikkelissa (ks. Rikkonen ym., 2022b). Kyseisessä artikkelissa vuorovaikutusosallisuutta on tarkasteltu myös sen alakategorioiden, suhdetietoisuus (*relational awareness*) ja responsiivisuus (*responsiveness*), kautta, ja siinä hyödynnetty aineisto ja kyselylomake ovat avoimesti saatavilla osoitteessa <https://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD3658>. Samaa kyselylomaketta on hyödynnetty tämän artikkelin aineistonkeruussa.



**Taulukko 1. Osallistujien taustatiedot (N = 125).**

<i>Sukupuoli</i>	<i>n</i>
Nainen	75
Mies	46
Muu tai ei halua kertoa	4
<i>Ikä</i>	<i>n</i>
Alle 26 vuotta	1
26–35 vuotta	14
36–45 vuotta	26
46–55 vuotta	42
Yli 55 vuotta	42
<i>Diplomaattinen asema</i>	<i>n</i>
Suurlähettiläs	48
Muu diplomaattinen tehtävä	28
Muu tehtävä	7
Ei työskentele suurlähetystössä	42
<i>Asemapaikan sijainti</i>	<i>n</i>
Eurooppa (EU:n jäsenvaltio)	73
Eurooppa (ei EU:n jäsenvaltio)	6
Aasia (Itä-, Kaakkois- ja Etelä-Aasia)	13
Lähi-itä tai Pohjois-Afrikka	11
Venäjä tai Keski-Aasia	6
Saharan eteläpuolinen Afrikka	6
Pohjois-Amerikka ja Oseania	5
Latinalainen Amerikka ja Karibia	5

”*very much like me*”) väittämiin annetut vastaukset laskettiin yhteen, jolloin muodostui yleistä vuorovaikutusosuutta kuvaava summamuuttuja. Cronbachin alfa kyseiselle muuttujalle oli .80.

*Twitter-diplomatian hyödyt.* Twitter-diplomatian hyötyjä koskevien käsitysten mittaamisessa hyödynnettiin muunneltua versiota Huangin (2012) *Public Relations Value Assessment* -mittarista. Alkuperäisestä mittarista mukaan otettiin mediajulkisuutta (*media publicity*), suhteiden rakentamista (*organization-public relationship*) ja mainetta (*organizational reputation*) koskevat väittämät. Vastaamista ohjaamassa mukana oli kysymys ”*How do you see Twitter communication’s contribution on the following aspects for your country?*”. Väittämät muotoiltiin uudelleen koskemaan organisaation sijaan valtiota. Esimerkiksi alkuperäisessä väittämässä ”*Increase in the public impression that my organization supports good causes*” sana *organization* korvattiin sanalla *country*. Lisäksi alkuperäinen 4-portainen asteikko laajennettiin 5-portaiseksi (asteikolla 1 ”*no contribution*”–7 ”*very large contribution*”). Lopputuloksena on Sevinin (2017) julkisen diplomatian tulosten arviointikehystä mukaileva jaottelu, jossa mediajulkisuus (kolme väittämää) liittyy julkiseen keskusteluun, suhteiden rakentaminen (kolme väittämää) verkostojen ylläpitoon ja valtion maine (neljä väittämää) julkiseen mielipiteeseen. Kaikkiaan kymmenestä väittämästä muodostettiin summamuuttuja *Twitter-diplomatian kokonaishyöty*, jonka Cronbachin alfa oli .88. Alakategorioiden alfa-arvo oli hyvä *suhteiden rakentamisen* (.83) ja *julkisen mielipiteen* (.94) osalta, mutta *mediajulkisuuden* osalta se oli heikko (.60). Konfirmatorisen faktorianalyysin tulokset kuitenkin tukevat kolmen faktorin mallia:  $\chi^2(32) = 54.49, p < .01$ ; CMIN/DF = 1.70, CFI = .97, NFI = .93, TLI = .96, and RMSEA = .075 (90 CI of RMSEA =

.039–.109). Sekä kokonaissummamuuttuja että sen alakategoriat vakioitiin, jolloin niiden arvot ovat vertailukelpoisia keskenään.

## Analyysi

Aineiston analyysissa tukeuduttiin pääasiassa kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin: riippumattomien otosten t-testiin, varianssianalyysiin sekä korrelaatioiden tarkasteluun. Avoimen kysymyksen vastausten osalta käytettiin laadullista analyysimenetelmää, tyypittelyä. Tyypittely on sisällönanalyysiin kuuluva perusanalyysimenetelmä, jossa ”tiivistetään joukko tiettyä teemaa koskevia näkemyksiä yleistykseksi” (Sarajärvi & Tuomi, 2018, s. 80). Toisin sanoen tutkimuksessa on pyritty tyypittelyn avulla pelkistämään osa raakahavainnoista ”mahdollisimman suppeaksi havaintojen joukoksi” (Alasuutari, 2011, s. 35) ja siten kvantifioimaan laadullista aineistoa, mikä mahdollistaa tutkimusongelman ratkaisemisen tilastollisia yhteyksiä tarkastelemalla (Alasuutari, 2011).

Avoimeen kysymykseen kertyi kaikkiaan 78 vastausta. Niiden aineistolähtöinen analyysi toteutettiin kolmessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa kustakin vastauksesta tunnistettiin ja koodattiin ne kohdat, joissa perusteltiin osallistumista tai osallistumattomuutta. Toisessa vaiheessa osallistujat tyypiteltiin näiden kohtien perusteella sen mukaan, millaiset viestinnän ja vuorovaikutuksen teemat niissä korostuivat. Tätä tyypittelyä hyödynnettiin, kun kolmannessa vaiheessa kaikki kysymykseen vastanneet jaettiin kolmeen toisensa poissulkevaan viestijätyyppiin. Etenimme näin vastausten koodaamisen ja sen jälkeen osallistujien tyypittelyn kautta jaotteluun sen suhteen, mihin viestijätyyppiin kukin osallistujista ensisijaisesti kuului. Tällainen jaottelu aina yksinkertaistaa, mutta olemme tavoitelleet sillä ymmärryksen lisäämistä ulkopolitiikan ammattilaisten omaa

viestintätoimijuutta koskien. Viestijätyyppiin sekä niiden muodostamisen perusteisiin tutustutaan tarkemmin seuraavassa osiossa, jossa tutkimuksen tulokset käsitellään tutkimuskysymyksittäin.

## Tulokset

### Ulkopolitiikan ammattilaisten käsitykset omasta viestintätoimijuudestaan Twitterissä

Suurin osa, 73 prosenttia, vastaajista koki henkilökohtaisen osallistumisen Twitter-viestintään vähintään melko tärkeäksi. Peräti joka kolmas piti sitä hyvin tai erittäin tärkeänä. Perustelut sille, miksi henkilökohtainen osallistuminen joko on tai ei ole tärkeää kuitenkin vaihtelivat. Osallistumista perusteltiin tavallisesti esimerkiksi uskottavuuden (*credibility*) tai näkyvyyden (*visibility*) lisäämisellä. Osallistumattomuuden tavanomaisien peruste taas oli se, ettei yksittäisen ulkopolitiikan alalla toimivan virkamiehen Twitter-viestinnän katsottu olevan tarpeellista, saati järkevää.

Aineistosta nostettiin esiin kolme erilaista viestijätyyppiä, jotka nimettiin (1) julkisiksi diplomaateiksi, (2) tiedottajadiplomaateiksi ja (3) häivediplomaateiksi. Kahden ensimmäisen viestijätyyppin nimeämisessä on hyödynnetty johdannossa esiteltyä terminologista erottelua julkisen diplomatian ja julkisuusdiplomatian välillä. Häive-sana ei tässä yhteydessä viittaa piilotteluun vaan häivähdykseen; muita viestijätyyppiä kevyempään näkyvyyden tavoitteluun ja osallistumiseen. Kaikkia viestijätyyppiä nimitetään selvyyden vuoksi diplomaateiksi, vaikka kaikilla niihin lukeutuvilla osallistujilla ei olisikaan varsinaista diplomaattista asemaa. Eri viestintätyyppien henkilökohtaisen osal-

listumisen tärkeyttä koskevien perusteluiden yleislinjat olivat seuraavat:

(1) *Julkisten diplomaattien* perusteluissa korostuivat vuorovaikutuksen aikaansaamiseen ja viestijän luotettavuuteen liittyvät asiat. He ovat julkisia diplomaatteja, koska pyrkivät omassa toiminnassaan toteuttamaan julkisen diplomatian tavoitteena olevaa kaksisuuntaista viestintää ja tekevät sen omalla nimellään esiintyen. Julkisten diplomaattien mukaan virallisten lähetystötilien kautta voidaan kyllä toteuttaa tehokasta yksisuuntaista viestintää sekä lähettäjänä että vastaanottajana, mutta paremmat mahdollisuudet osallistua vuorovaikutukseen ja keskusteluihin koettiin henkilökohtaisten tilien etuna. Henkilökohtaisella tilillä koetaan saatavan aikaan aidompia vaikutelmia ja toisenlaista tehokkuutta Twitter-viestintään, kuin mitä institutionaalisella twiittaamisella voidaan saavuttaa.

(2) *Tiedottajadiplomaateille* tärkeintä on viestinnän tehokkuus ja näkyvyyden lisääminen. He pitävät Twitteriä hyvänä kanavana ulkopolitiittisten asioiden viestimisessä juuri näiden seikkojen ansiosta. Myös viestijöiden mielestä henkilökohtainen osallistuminen on tärkeää, mutta keskeisenä perusteena tähän ei ole luotettavuuden ja vuorovaikutuksen lisääminen, vaan viestinnän määrällinen tehostaminen esimerkiksi lisänäkyvyyden kautta. Tiedottajadiplomaattien perusteluissa korostui näkemys Twitteristä yksisuuntaisen viestinnän kanavana.

(3) *Häivediplomaattien* mielestä riippuu pitkälti diplomaatin asemasta omassa organisaatiossaan, onko henkilökohtainen osallistuminen tarpeellista tai edes kannattavaa. He ovat paikalla ja tekevät työnsä kuten pitää, mutta osallistuvat julkiseen viestintään maltillisesti. Osa heistä jopa ajattelee Twitteriin liittyvän niin paljon riskejä, esimerkiksi väärinymmärrysten

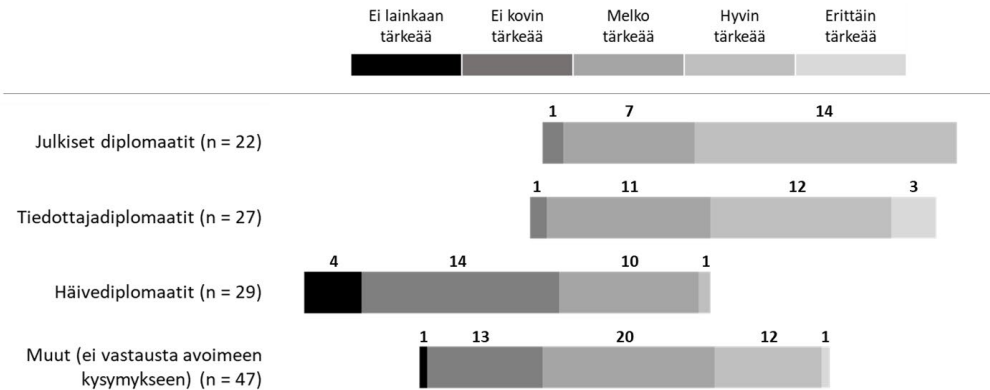
mahdollisuus tai jyrkkien kannanottojen aikaansaama polarisoituminen, että yksittäisten diplomaattien olisi pysyttävä siitä erossa.

Kuviossa 1 kuvataan vastausten jakautumista henkilökohtaisen osallistumisen tärkeyden osalta eri viestijätyyppien suhteen. Vain kahta lukuun ottamatta kaikki julkiset diplomaatit ja tiedottajadiplomaatit pitivät henkilökohtaista osallistumista vähintään melko tärkeänä. Enemmistö häivediplomaateista ei sen sijaan pitänyt henkilökohtaista osallistumista kovinkaan tärkeänä. Nämä havainnot vahvistavat edellä esiteltyä jaottelua viestijätyyppiin. Viestijätyyppit erosivat toisistaan myös tyypillisen diplomaattisen aseman suhteen (ks. Taulukko 2). Valtaosa suurlähettiläistä kuului joko julkisiin diplomaatteihin tai tiedottajadiplomaatteihin, kun taas muissa diplomaattisissa tehtävissä toimivista enemmistö kuului häive-

diplomaatteihin. Aseman vaikutus näkyi myös henkilökohtaisen osallistumisen tärkeyden arvioissa (ks. Taulukko 2). Riippumattomien otosten t-testin tulokset osoittivat, että suurlähettiläät kokivat henkilökohtaisen osallistumisen selvästi tärkeämmäksi ( $M = 3.42$ ,  $SD = .85$ ) kuin muut osallistujat ( $M = 2.84$ ,  $SD = .89$ ),  $t(123) = -3.57$ ,  $p < .001$ , Cohenin  $d = .66$ .

### Viestintätoimijuuden yhteys vuorovaikutusosallisuuteen

Osallistujien vuorovaikutusosallisuus oli sitä korkeammalla tasolla, mitä tärkeämpänä he pitivät henkilökohtaista osallistumista. Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin muuttujien välillä oli  $.25$  ( $p < .01$ ). Vuorovaikutusosallisuuden ja henkilökohtaisen osallistumisen tärkeyden välillä havaittiin siis tilastollisesti merkitsevä, joskin heikokko lineaarinen yhteys.



**Kuvio 1. Miten tärkeää on mielestäsi osallistua Twitter-viestintään omalla henkilökohtaisella tilillä? (N = 125).**

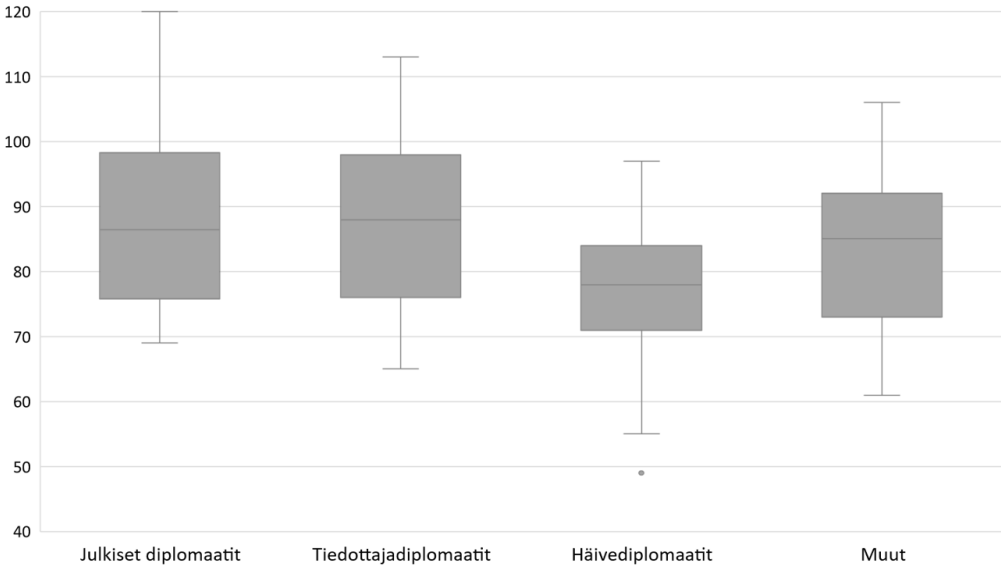
Myös yksisuuntainen varianssianalyysi osoitti, että viiden eri ryhmän välillä oli eroja vuorovaikutusosallisuuden suhteen ( $F_{4,120} = 2.90, p < .05, \eta^2 = .09$ ).

Kuviossa 2 esitetään vuorovaikutusosallisuuden tulosten jakauma eri viestijätyyppien suhteen. Julkisten diplomaattien ja tiedottajadiplomaattien välillä ei havaittu merkittävää eroa

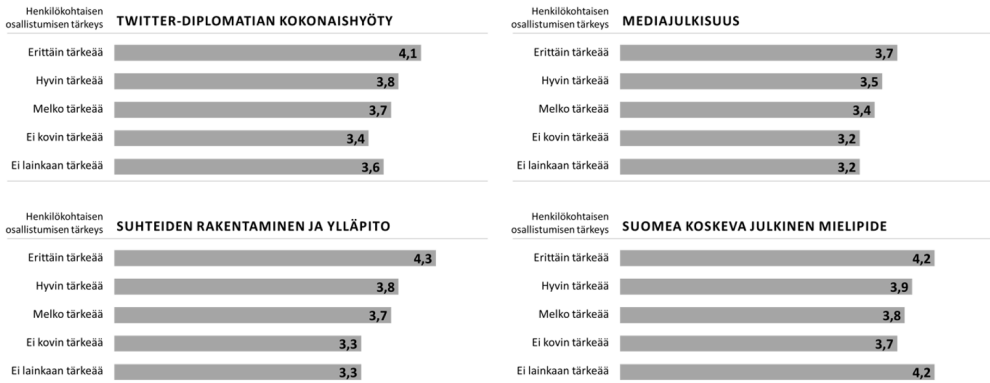
vuorovaikutusosallisuuden suhteen. Sen sijaan yhtenäisenä joukkona tarkasteltuna julkisten diplomaattien ja tiedottajadiplomaattien vuorovaikutusosallisuus oli selvästi korkeampaa ( $n = 49, M = 87.53, SD = 12.69$ ) kuin häivediplomaattien ( $n = 29, M = 77.21, SD = 11.82$ ),  $t(76) = -3.56, p < .001, \text{Cohenin } d = .83$ .

**Taulukko 2. Viestijätyyppit ja käsitys henkilökohtaisen osallistumisen tärkeydestä diplomaattisen aseman mukaan ( $N = 125$ ).**

	<i>Diplomaattinen asema</i>				
	Suur- lähettiläs	Muu diplo- maattinen tehtävä	Muu tehtävä	Ei työskente- le suur- lähetyksessä	Yhteensä
<i>Viestijätyyppi</i>					
Julkinen diplomaatti	11 (22,9 %)	2 (7,1 %)	2 (28,6 %)	7 (16,7 %)	22 (17,6 %)
Tiedottajadiplomaatti	13 (27,1 %)	5 (17,9 %)	1 (14,3 %)	8 (19 %)	27 (21,6 %)
Häivediplomaatti	7 (14,6 %)	10 (35,7 %)	1 (14,3 %)	11 (26,2 %)	29 (23,2 %)
Muut*	17 (35,4 %)	11 (39,3 %)	3 (42,9 %)	16 (38,1 %)	47 (37,6 %)
<i>Yhteensä</i>	<i>48 (100 %)</i>	<i>28 (100 %)</i>	<i>7 (100 %)</i>	<i>42 (100 %)</i>	<i>125 (100 %)</i>
<i>Henkilökohtaisen osallistumisen tärkeys</i>					
Erittäin tärkeää	3 (6,3 %)	-	-	1 (2,4 %)	4 (3,2 %)
Hyvin tärkeää	21 (43,8 %)	4 (14,3 %)	1 (14,3 %)	13 (31 %)	39 (32,2 %)
Melko tärkeää	18 (37,5 %)	11 (39,3 %)	2 (28,6 %)	17 (40,5 %)	48 (38,4 %)
Ei kovin tärkeää	5 (10,4 %)	11 (39,3 %)	4 (57,1 %)	9 (21,4 %)	29 (23,2 %)
Ei lainkaan tärkeää	1 (2,1 %)	2 (7,1 %)	-	2 (4,8 %)	5 (4 %)
<i>Yhteensä</i>	<i>48 (100 %)</i>	<i>28 (100 %)</i>	<i>7 (100 %)</i>	<i>42 (100 %)</i>	<i>125 (100 %)</i>



**Kuvio 2. Vuorovaikutusosallisuus Twitterissä viestijätyyppien mukaan ( $N = 125$ ).**



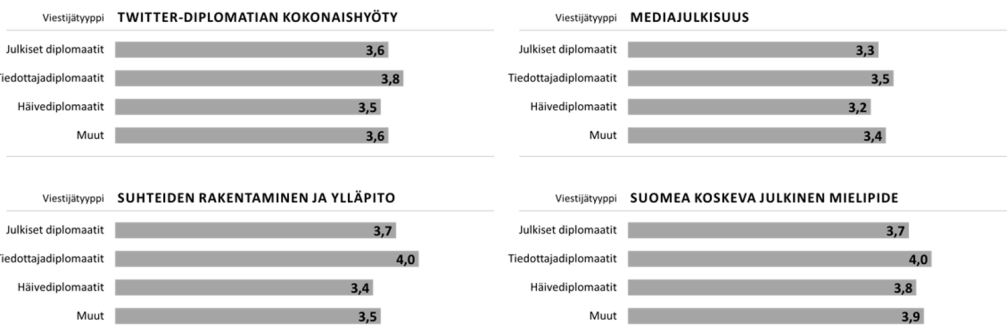
**Kuvio 3. Vastausten keskiarvot Twitter-diplomatian hyötyjen (asteikolla 1–5) osalta riippuen siitä, miten tärkeänä henkilökohtaista osallistumista Twitter-viestintään pidettiin ( $N = 125$ ).**

## Viestintätoimijuuden yhteys käsityksiin Twitter-diplomatian hyödyistä

Myös käsitys Twitter-diplomatian hyödyllisyydestä oli sitä korkeampi, mitä tärkeämpänä osallistuja piti henkilökohtaista osallistumista. Näidenkin muuttujien välinen Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin oli .25 ( $p < .01$ ) eli myös Twitter-diplomatian koetun hyödyllisyyden ja henkilökohtaisen osallistumisen tärkeänä pitämisen välinen yhteys oli tilastollisesti merkitsevä, mutta heikko. Twitter-diplomatian hyödyllisyydestä annettujen arvioiden keskiarvot on esitetty kuviossa 3. Siinä osallistujat on jaettu viiteen ryhmään sen mukaan, miten tärkeänä he pitivät henkilökohtaista osallistumista Twitter-viestintään. Varianssianalyysin mukaan viiden ryhmän välillä oli eroja arvioidun kokonaishyödyn suhteen ( $F_{4,120} = 2.49, p < .05, \eta^2 = .08$ ). Tämä näytti johtuvan ennen kaikkea eroista suhteiden rakentamiseen ja ylläpitoon liittyvien hyötyjen arvioissa ( $F_{4,120} = 4.16, p < .01, \eta^2 = .12$ ). Mediajulkisuuden ja julkisen mielipiteen osalta erot variansseissa eri ryhmien välillä eivät olleet tilastollisesti merkitseviä.

Tiedottajadiplomaatit arvioivat kautta linjan Twitter-diplomatian hyödyt suuremmiksi kuin

julkiset diplomaatit, mutta erot eivät olleet tilastollisesti merkitseviä (ks. Kuvio 4). Selvempiä eroja arvioissa Twitter-diplomatian hyötyjen osalta havaittiin, kun julkisia diplomaatteja ja tiedottajadiplomaatteja tarkasteltiin yhtenäisenä joukkona ( $n = 49$ ) suhteessa häivediplomaatteihin ( $n = 29$ ). Julkisten diplomaattien ja tiedottajadiplomaattien arviot Twitter-diplomatian kokonaishyödyistä olivat korkeampia ( $M = 3.72, SD = .59$ ) kuin häivediplomaattien ( $M = 3.48, SD = .64$ ), mutta ero jäi juuri ja juuri tilastollisen merkitsevyyden ulkopuolelle,  $t(76) = -1.67, p = .050$ , Cohenin  $d = .39$ . Samoin oli mediajulkisuuden kohdalla, johon liittyvät hyödyt julkiset diplomaatit ja tiedottajadiplomaatit arvioivat korkeammiksi ( $M = 3.42, SD = .56$ ) kuin häivediplomaatit ( $M = 3.17, SD = .80$ ),  $t(76) = -1.61, p = .056$ , Cohenin  $d = .38$ . Julkiseen mielipiteeseen liittyen eroja ei havaittu, mutta suhteiden rakentamisen ja ylläpidon osalta ero viestijätyyppien välillä oli selkeä. Julkiset diplomaatit ja tiedottajadiplomaatit arvioivat Twitter-diplomatian hyödyllisyyden suhteiden rakentamisen ja ylläpidon kannalta huomattavasti korkeammiksi ( $M = 3.87, SD = .76$ ) kuin häivediplomaatit ( $M = 3.37, SD = .76$ ),  $t(76) = -2.83, p < .01$ , Cohenin  $d = .66$ .



Kuvio 4. Vastausten keskiarvot Twitter-diplomatian hyötyjen (asteikolla 1–5) osalta riippuen viestijätyyppistä ( $N = 125$ ).

Yhteenvetona toisen tutkimuskysymyksen osalta voidaan todeta, että ulkopolitiikan ammattilaisten käsitykset henkilökohtaisen Twitter-viestintään osallistumisen merkityksestä ovat positiivisesti yhteydessä sekä heidän omaan vuorovaikutusosallisuuteensa Twitterissä että heidän arvioihinsa Twitter-diplomatian yleisestä hyödyllisyydestä Suomen valtion kannalta. Hyödyllisyyden arvioinnin kannalta oleellisessa asemassa ovat suhteiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen liittyvistä hyödyistä tehdyt arviot.

### Vuorovaikutusosallisuuden yhteys käsityksiin Twitter-diplomatian hyödyistä

Ulkopolitiikan ammattilaisten vuorovaikutusosallisuus Twitterissä oli kautta linjan positiivisesti yhteydessä heidän arvioihinsa Twitter-diplomatian hyödyistä. Yhteydet olivat varsin pieniä, mutta kaksi tilastollisesti merkitsevää yhteyttä havaittiin. Vuorovaikutusosallisuus oli positiivisesti yhteydessä sekä arvioihin Twitter-diplomatian kokonaisuhyödyistä ( $r = .19, p < .05$ ) että arvioihin suhteiden rakentamiseen ja ylläpitoon liittyvistä hyödyistä ( $r = .20, p < .05$ ). Nämä havainnot tukevat käsitystä siitä, että vuorovaikutusosallisuus on yhteydessä ennen kaikkea näkemyksiin suhteasioita koskevista hyödyistä.

Lisäksi vastausten keskiarvot osoittavat, että selvä enemmistö osallistujista arvioi Twitter-viestinnän vähintään melko hyödylliseksi julkisen diplomatian tavoitteiden edistämisen kannalta: Twitter-diplomatian kokonaisuhyöty ( $M = 3.64, SD = .58$ ), mediajulkisuuteen liittyvät hyödyt ( $M = 3.37, SD = .62$ ), suhteiden rakentamiseen ja ylläpitoon liittyvät hyödyt ( $M = 3.63, SD = .74$ ) ja julkiseen mielipiteeseen liittyvät hyödyt ( $M = 3.85, SD = .79$ ). Julkiseen mielipiteeseen, toisin sanoen maakuvan edistämiseen, liittyvät hyödyt arvioitiin siis kaikkein korkeimmiksi.

Toisaalta muita vastaajia korkeampaa vuorovaikutusosallisuutta osoittaneet julkiset diplomaatit ja tiedottajadiplomaatit ( $n = 49$ ) arvioivat suhteiden rakentamista ja ylläpitoa koskevat hyödyt ( $M = 3.87, SD = .76$ ) samansuuruisiksi kuin julkista mielipidettä koskevat hyödyt ( $M = 3.83, SD = .82$ ).

## Pohdinta

### Ulkopolitiikan ammattilaisten viestintätoimijuus Twitter-diplomatiassa

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Twitteriä käyttävät diplomaatit ja muut ulkopolitiikan ammattilaiset pitävät henkilökohtaista osallistumista Twitter-diplomatiaan hyödyllisenä. Lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet myös viestivät Twitterissä omalla henkilökohtaisella tilillään. Suomalaiselta virkamieskunnalta on aiemmin peräänkuulutettu omalla nimellä ja kasvoilla esiintymistä Twitterissä etenkin kriisitilanteissa. Esimerkiksi Korhosen (2014, s. 105) mukaan ”läsnäolevasta poissaolosta” olisi päästävä seuraavalle tasolle kohti avointa ja persoonallista vuorovaikutusta. Tämän tutkimuksen tulosten valossa vaikuttaa siltä, että ainakin moni ulkoasiainhallinnon palveluksessa toimiva on ottanut tämän haasteen tosissaan ja käyttääkin Twitteriä aktiivisesti omalla nimellään ja kasvoillaan.

Tunnistimme henkilökohtaisen osallistumisen merkityksen perusteluiden pohjalta kolme erilaista viestijätyyppiä: julkiset diplomaatit, tiedottajadiplomaatit ja häivediplomaatit. Viestijätypit edustavat erilaisia näkökulmia Twitteriin julkisen diplomatian kanavana riippuen siitä, miten kanavaan suhtaudutaan ja mikä tavoite viestinnällä on. Yleistäen voi todeta, että julkisille diplomaateille on tärkeää osallistua vuorovaikutukseen henkilökohtaisesti. Tiedot-



tajadiplomaatit taas painottavat henkilökohtaisen osallistumisen parantavan viestinnän tehokkuutta ja näkyvyyttä. Häivediplomaateille henkilökohtaisella osallistumisella Twitter-viestintään ei ole erityisen suurta merkitystä. Todellisuudessa näkökulmat eivät todennäköisesti ole täysin toisensa pois sulkevia, vaan esimerkiksi osa häivediplomaateista saattaa pitää vuorovaikutusta Twitterissä tärkeänä. Sillä ei vain välttämättä ole suurta merkitystä heidän työnsä kannalta. Kempainen ja Laajalahti (2016) ovat peräänkuuluttaneet sellaisen tutkimuksen tarpeellisuutta, joka tuottaisi lisää tietoa viestintätoimijuuden tärkeydestä ja sen seurauksista. Tässä tutkimuksessa onkin tuotettu empiiristä tietoa juuri tähän asiaan liittyen ulkopolitiikan kontekstissa.

Pelkkää osallistumista tärkeämpi havainto on joka tapauksessa se, että ulkopolitiikan ammattilaiset vaikuttavat suhtautuvan positiivisesti Twitter-diplomatian mahdollisiin hyötyihin. Selvä enemmistö osallistujista arvioi Twitter-diplomatian vähintään melko hyödylliseksi kaikkien kolmen tarkastelussa olleen osa-alueen eli mediajulkisuuden, suhteiden rakentamisen ja ylläpidon sekä Suomea koskevaan julkiseen mielipiteeseen vaikuttamisen suhteen. Vaikka nämä tulokset eivät suoraan vastaakaan kysymykseen viestintätoimijuuden seurauksista, viestintätoimijuuteen liittyvät näkökulmat tulevat näkyviksi eroissa eri viestijätyyppien välillä. Näyttää esimerkiksi siltä, että tiedottajadiplomaatit suhtautuvat Twitter-diplomatian potentiaaliin hieman myönteisemmin kuin muut viestijätyypit.

Pohdinnan arvoinen kysymys on, miksi julkisuudiplomaatit antoivat Twitter-diplomatian hyödyistä kautta linjan korkeampia arvioita kuin julkiset diplomaatit. Syy saattaa piillä siinä, että tutkimuksessa käytetty mittari mittasi juuri pr-toiminnan kannalta tavanomaisia ta-

voitteita: julkiseen keskusteluun vaikuttamista, suhteiden rakentamista (kysymyksenasettelussa määrittelemättömien tahojen tai henkilöiden kanssa) sekä julkiseen mielipiteeseen ja valtion imagoon vaikuttamista. Toisaalta ero saattaa ilmentää myös Twitter-diplomatialle asetettuja erilaisia tavoitteita tai sitä, että korkeasta vuorovaikutusosallisuudestaan huolimatta julkiset diplomaatit eivät vastaamisen aikaan kokeneet saavuttaneensa tavoitteitaan niin hyvin kuin olisivat toivoneet.

Havaintomme diplomaattisen aseman yhteydestä sekä viestijätyyppeihin että henkilökohtaisen osallistumisen tärkeänä pitämiseen on yhteneväinen Piken ja Kinseyn (2021) tutkimuksen tulosten kanssa. Heidän mukaansa iältään vanhemmat ja pidempään alalla toimineet diplomaatit ovat avarakatseisempia aloitteellisuuden ja toiminnan mahdollisuuksien suhteen, kun taas kokemattomammat keskittyvät työn konkreettisempiin seikkoihin, kuten havainnointiin, raporttien tuottamiseen sekä protokollan noudattamiseen (Pike & Kinsey, 2021, s. 8).

### Ulkopolitiikan ammattilaisten vuorovaikutusosallisuus Twitterissä

Uhkakuvista (esim. Berridge, 2015) poiketen vaikuttaa kuitenkin siltä, että sosiaalisen median vuorovaikutukseen aikaansa käyttävät twiittaavat diplomaatit eivät näin tehdessään haaskaa kallisarvoista aikaansa. Päinvastoin korkeampi vuorovaikutusosallisuus näyttää olevan yhteydessä korkeampiin arvioihin Twitter-diplomatian hyödyistä. Vuorovaikutus ei tietenkään ole ainoa avain Twitter-diplomatian hyödyllisyyden ymmärtämiseen. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että myös alemmaa vuorovaikutusosallisuutta osoittaneet häivediplomaatit suhtautuivat melko positiivisesti Twitter-viestinnän hyötyihin Suomen valtion kannalta.

Teoreettiselta kannalta tarkasteltuna tutkimuksen tärkein havainto liittyy positiiviseen yhteyteen vuorovaikutusosallisuuden ja henkilökohtaisen osallistumisen tärkeänä pitämisen välillä. Nähdäksemme kyseinen yhteys voi johtua kahdesta eri syystä. Ensimmäinen selitys, joka on myös yksinkertaisempi, liittyy motivaation ja vuorovaikutusosallisuuden väliseen yhteyteen. Tutkimuksessamme ei mitattu motivaatiota sellaisenaan, mutta vuorovaikutusosallisuus voi hyvinkin heijastaa yksilön motivaatiota vuorovaikutukseen osallistumisen suhteen; toisin sanoen se voi riippua yksilön halukkuudesta ottaa osaa keskusteluihin. Tässä mielessä havaintomme ovat samansuuntaisia aiempien tutkimusten kanssa, joissa on havaittu yhteyksiä yksilön vuorovaikutusosallisuuden ja tämän motivaatiota koskevien tekijöiden välillä (esim. Frymier, 2005; Moreland ym., 2015). On kuitenkin tarkennettava, että vuorovaikutusosallisuus ei missään nimessä ole yhtä kuin motivaatio ainakaan siinä tapauksessa, jos motivaation nähdään olevan tilannesidonnainen mielentila.

Toinen selitys on monimutkaisempi. Edellinen selitys näkee motivaation ja vuorovaikutusosallisuuden välisen yhteyden pitkälti yksisuuntaisena, mutta jälkimmäisen mukaan korkeampi vuorovaikutusosallisuus – joka siis myös merkitsisi yksilön viestintäosaamista tietyssä viestintäkontekstissa ja -tilanteessa – voisi kenties olla syy korkeampaan motivaatioon ottaa osaa viestintään. Toisin sanoen mitä osaavampi Twitter-viestijä diplomaatti on, sitä todennäköisemmin hän ottaisi osaa vuorovaikutukseen juuri tuossa kanavassa. Kun motivaatiota tarkastellaan taitojen ja osaamisen ulottuvuutena, saatetaankin tämän selityksen kautta olla lähempänä motivaation ja vuorovaikutusosallisuuden välistä yhteyttä. Näin voidaan myös ymmärtää paremmin sitä, miksi joku edustaa yhtä viestijätyyppiä ja toinen toista. Toisaalta motivaatio osallistua vuorovaikutukseen saat-

taa osaamisen sijaan kummuta vaikkapa ymmärryksestä siitä, että vuorovaikutuksen kautta voidaan saada lisättyä omien Twitter-seuraajien määrää (ks. Isotalus, 2020).

Jälkimmäinen selitys tarjoaa kuitenkin käytännön suuntaviivoja ulkopolitiikan alan instituutioille ja toimijoille. Mikäli esimerkiksi yhä useamman häivediplomaatin toivotaan jatkossa olevan aktiivisemmin Twitterissä viestivä ja vuorovaikutukseen osallistuva julkinen diplomaatti tai tiedottajadiplomaatti, pitää heille tarjota sitä varten vuorovaikutusosallisuuden kehittämistä koskevaa tukea. Huusko ja Sivunen (2022) toteavat teknologiavälitteistä viestintäkompetenssia käsitelleen meta-analyysinsä johtopäätöksissä, että toimijat eivät voi koskaan toimia irrallaan materiaalisista ja sosiaalisista konteksteista, vaikka asynkronisessa eli jonkinlaisella viiveellä tapahtuvassa viestinnässä heillä olisikin mahdollisuus hallita toimintaansa verrattain itsenäisesti. Tässä mielessä vuorovaikutusosallisuus tarjoaa yksilön Twitter-diplomatiaan osallistumista selventävän käsitteellisen viitekehyksen, koska siinä ilmenevät viestintäosaamisen kaikki tasot tulkintaosaamisesta viestiosaamiseen (ks. Trenholm & Jensen, 2013). Viestintätoimijoille tarjottavan tuen osalta huomiota olisikin kiinnitettävä vuorovaikutusosallisuuden ydinkohtiin, havainnointiin, tulkintaan ja responsiivisuuteen (ks. Cegala ym., 1982), jotka liittyvät ennen kaikkea yksilön kykyyn olla osana viestintätilannetta ja siten suhteessa muihin viestijöihin.

## Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksemme keskeinen rajoite on, että kyselyyn vastasi vain sellaisia ulkopolitiikan ammattilaisia, jotka todella toteuttavat ainakin jonkinlaista viestintätoimijuutta Twitterissä.

Twitter-diplomatian hyödyistä ulkopoliitikan kannalta piirtyy nyt todennäköisesti positiivisempi kuva kuin sellaisessa tilanteessa, jossa vastaajina olisi laaja joukko sellaisia ulkopoliitikan ammattilaisia, jotka eivät käytä työssään Twitteriä. Lisäksi vastausten maantieteellinen jakauma oli Eurooppa-keskeinen.

Toinen keskeinen rajoite liittyy aineistonkeruutapaan ja tutkimusmittareihin. Tulokset perustuvat diplomaattien ja muiden ulkopoliitikan ammattilaisten omiin käsityksiin ja arvioihin omasta viestintätoimijuudestaan Twitterin suhteen. He ovat luonnollisesti parhaita asiantuntijoita oman käyttäytymisensä ja mielipiteidensä suhteen. On kuitenkin huomioitava, että tässä tutkimuksessa mitatut vuorovaikutusosallisuus ja Twitter-diplomatialla saavutettavat hyödyt eivät välttämättä ilmennä niiden todellisia arvoja. Vielä vähemmän tulokset kertovat osallistujien todellisista käytänteistä Twitter-diplomatian suhteen.

Jatkossa olisikin pyrittävä hyödyntämään myös muunlaisia tutkimusmenetelmiä näiden ilmiöiden tarkastelussa. Esimerkiksi tutkimushaastatteluiden toteuttaminen diplomaattien kanssa voisi tuottaa tässä tutkimuksessa tehtyjä havaintoja syventäviä tietoja esimerkiksi Twitter-diplomatian hyödyllisyyden ja erilaisten viestijätyyppien välisistä yhteyksistä. Lisäksi itseraportointimenetelmiä hyödyntävään vuorovaikutusosallisuutta käsittelevään tutkimukseen voisi jatkossa liittää mahdollisuuksien mukaan myös havainnointiin perustuvia tutkimusmenetelmiä.

Tässä tutkimuksessa hyödynnetty näkökulma ja tutkimusasetelma ovat suhteellisen helposti laajennettavissa osaksi vertailevaa tutkimusta. Vertailevaa tutkimusta voitaisiin toteuttaa kansainvälisesti tai vaikkapa pitkittäistutkimuksena. Twitter ei ole enää erityisen uusi sosiaa-

lisen median kanava, mutta odotettavissa on, että alusta ja sen käyttö tulevat ainakin jollain tavoin muuttumaan. Esimerkiksi tätä artikkelia kirjoittaessamme Twitterin omistussuhteet olivat muutoksen keskellä. Tähän liittyvillä muutoksilla ja uudistuksilla saattaa olla ennakoinnattomia vaikutuksia myös tutkimamme ilmiön, Twitter-diplomatian kannalta.

## Lopuksi

Palaamme vielä lyhyesti artikkelin alun käsitteenmäärittelyyn. Totesimme yksiselitteisesti tutkimuksen tarkastelun kohteena olevan ilmiön sijoittuvan julkisen diplomatian piiriin. Tutkimuksen tulosten valossa vaikuttaa kuitenkin siltä, että sekä julkiselle diplomatialle että julkisuusdiplomatialle on yhdenveroisesti tilaa Twitter-tutkimuksen piirissä. Tämä perustuu havaintoomme siitä, että ulkopoliitikan ammattilaisilla on erilaisia tapoja hyödyntää tätä keskustelun ja tiedottamisen areenaa. Nähdäksemme julkinen diplomatia toimii kuitenkin yhä parhaana käännöksenä englanninkieliselle käsitteelle *public diplomacy*. Julkisuusdiplomatia puolestaan voisi toimia suomenkielisenä vastineena käsitteelle *mediated public diplomacy* (ks. esim. Entman, 2008; Golan ym., 2019).

Hyödynsimme tätä terminologista erottelua viestijätyyppien nimeämisessä. Vaikka tällainen jaottelu aina yksinkertaistaa, näyttää siltä, että julkisten diplomaattien sosiaalisen median käytössä avoin vuorovaikutus on keskeisessä asemassa. Sen sijaan tiedottajadiplomaattien sosiaalisen median käytössä olennaisessa asemassa on lähetystehon lisääminen. Kyseessä saattaa olla myös ero tulkinnoissa sosiaalisen median, tässä tapauksessa Twitterin, perusolemuksen – yksisuuntainen vai kaksisuuntainen – suhteen. Häivediplomaateilla emme viitan-

neet piilottelijoihin, vaan merkittävästi muista viestijätyypeistä eroavaan tapaan tulkita omaa viestintätoimijuutta Twitter-diplomatian osalta.

Nimitystä ei myöskään ollut johdettu julkisodiplomatian käsitteestä. Kyseisen käsitteen merkitykset jäävät vielä ratkaisematta, mistä johtuen toivommekin aiheeseen liittyvää keskustelua ja tutkimusta. Twitter-diplomatia ilmiönä on joka tapauksessa saapunut jäädäkseen. Julkinen keskustelu on sen oleellinen osa, ja retorisen julkisonäkökulman (ks. Warner, 2002) painottaminen kulkisi käsi kädessä diplomatian eräänlaisen demokratisoitumisen ja moniäänistymisen kanssa.

## Kirjallisuus

- Alasutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Berridge, G. R. (2015). *Diplomacy: Theory and practice* (5. painos). London, UK: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9781137445520>
- Campbell, K. K. (2005). Agency: Promiscuous and protean. *Communication and Critical/Cultural Studies*, 2(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/1479142042000332134>
- Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Cegala, D. J. (1981). Interaction involvement: A cognitive dimension of communicative competence. *Communication Education*, 30(2), 109–121. <https://doi.org/10.1080/03634528109378460>
- Cegala, D. J., Savage, G. T., Brunner, C. C., & Conrad, A. B. (1982). An elaboration of the meaning of interaction involvement: Toward the development of a theoretical concept. *Communication Monographs*, 49(4), 229–248. <https://doi.org/10.1080/03637758209376087>
- Cull, N. J. (2008). Public diplomacy: Taxonomies and histories. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 616(1), 31–54. <https://doi.org/10.1177/0002716207311952>
- Cull, N. J. (2013). The long road to public diplomacy 2.0: The Internet in US public diplomacy. *International Studies Review*, 15(1), 123–139. <https://doi.org/10.1111/MISR.12026>
- Dagoula, C. (2019). Mapping political discussions on Twitter: Where the elites remain elites. *Media and Communication*, 7(1), 225–234. <https://doi.org/10.17645/mac.v7i1.1764>
- Dodd, M. D. & Collins, S. J. (2017). Public relations message strategies and public diplomacy 2.0: An empirical analysis using Central-Eastern European and Western Embassy Twitter accounts. *Public Relations Review*, 43(2), 417–425. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.02.004>
- Entman, R. M. (2008). Theorizing mediated public diplomacy: The U.S. case. *The International Journal of Press/Politics*, 13(2), 87–102. <https://doi.org/10.1177/1940161208314657>
- Fitzpatrick, K. R. (2010). *The future of U.S. public diplomacy: An uncertain fate*. Leiden, Netherlands: Brill.
- Foss, S. K. & Foss, K. A. (2011). Constricted and constructed potentiality: An inquiry into paradigms of change. *Western Journal of Communication*, 75(2), 205–238. <https://doi.org/10.1080/10570314.2011.553878>
- French, M., & Bazarova, N. N. (2017). Is anybody out there? Understanding masspersonal communication through expectations for response across social media platforms. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 22(6): 303–319. <https://doi.org/10.1111/jcc4.12197>
- Frymier, A. B. (2005). Students' classroom communication effectiveness. *Communication Quarterly*, 53(2), 197–212. <https://doi.org/10.1080/01463370500089896>
- Gilboa, E. (2008). Searching for a theory of public diplomacy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 616(1), 55–77. <https://doi.org/10.1177/0002716207312142>
- Golan, G. J., Manor, I., & Arceneaux, P. (2019). Mediated public diplomacy redefined: Foreign stakeholder engagement via paid, earned, shared, and owned media. *American Behavioral Scientist*, 63(12), 1665–1683. <https://doi.org/10.1177/0002764219835279>
- Henrikson, A. K. (2006). *What can public diplomacy achieve?* Discussion Papers in Diplomacy. Clingendael – Netherlands Institute of International Relations. <https://www.clingendael.org/publication/what-can-public-diplomacy-achieve>

- Huang, Y.-H. C. (2012). Gauging an integrated model of public relations value assessment (PRVA): Scale development and cross-cultural studies. *Journal of Public Relations Research, 24*(3), 243–265. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2012.671987>
- Huusko, A. & Sivunen, A. (2022). Teoreettinen kehys viestintäteknologioiden käytön hallinnasta: Toimijuus ja osaaminen tietotyössä. *Media & Viestintä, 45*(1), 23–43. <https://doi.org/10.23983/mv.115670>
- Isotalus, P. (2020). Johtajien viestintä ja arvostuksen rakentaminen Twitterissä. Teoksessa H. Jalonen, N. Helander & L. Mäkelä (toim.) *Arvostustalous – Huinka arvostus rakennetaan ja rakentuu digiyhteiskunnassa* (s. 169–191). Tampere: Vastapaino.
- Kempainen, B., & Laajalahti, A. (2016). Viestintätoimijuuden edellytykset ja tukeminen asiantuntijatyössä. *Prologi - Puheviestinnän vuosikirja 2016*, 6–23. <https://doi.org/10.33352/prlg.95910>
- Korhonen, P. (2014). Hiljaa paha tulee. Teoksessa J. Rantapelkonen (toim.) *Strategisen viestinnän salat* (s. 98–106). Helsinki: Maanpuolustuskorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-25-2591-1>
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of human communication* (11. painos). Long Grove, IL: Waveland Press.
- Melgin, E. (2022). The thin essence of public diplomacy concept in communication and PR in Finland. [Julkisuusdiplomatian ohut olemus suomalaisessa viestintäkäsitteistössä]. *Prologi – Viestinnän ja vuorovaikutuksen tieteellinen aikakauslehti, 17*(1), 62–69. <https://doi.org/10.33352/prlg.111869>
- Melissen, J. (2005). *The new public diplomacy: Soft power in international relations*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9780230554931>
- Moreland, J. J., Ewoldsen, D. R., Albert, N. M., Kosicki, G. M., & Clayton, M. F. (2015). Predicting nurses' turnover: The aversive effects of decreased identity, poor interpersonal communication, and learned helplessness. *Journal of Health Communication, 20*(10), 1155–1165. <https://doi.org/10.1080/108010730.2015.1018589>
- Nye, J. S. Jr. (2004). *Soft power: The means to success in world politics*. New York, NY: Public Affairs.
- O'Sullivan, P. B., & Carr, C. T. (2018). Mass-personal communication: A model bridging the mass-interpersonal divide. *New Media & Society, 20*(3), 1160–1180. <https://doi.org/10.1177/1461444816686104>
- Pamment, J. (2012). *New public diplomacy in the 21st century: A comparative study of policy and practice*. London, UK: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203096734>
- Pietilä, V. (1999). Julkiso ja yleisö. *Media & Viestintä, 22*(3), 4–13. <https://doi.org/10.23983/mv.62812>
- Pietilä, V., & Ridell, S. (1998). Julkea ehdotus. *Media & Viestintä, 21*(1). <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/61350>
- Pigman, G. A. (2010). *Contemporary diplomacy: Representation and communication in a globalized world*. Cambridge, UK: Polity.
- Pike, S. L., & Kinsey, D. F. (2021). Diplomatic identity and communication: Using Q methodology to assess subjective perceptions of diplomatic practitioners. *Place Branding and Public Diplomacy* (2021). <https://doi.org/10.1057/s41254-021-00226-2>
- Rikkonen, L. (2021). Helsinki-based embassies and ambassadors on Twitter: An analysis of communication goals and rhetorical ethos in diplomatic Twitter practice. Teoksessa F. Roumate (toim.) *Artificial intelligence and digital diplomacy: Challenges and opportunities* (s. 145–167). Cham, Switzerland: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-68647-5\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-030-68647-5_11)
- Rikkonen, L., Isotalus, P., & Haukkala, H. (2022a). Places for identification in the blame game: An exploration of rhetorical diplomacy in a U.S.–China Twitter clash. *International Journal of Communication, 16*, 1260–1281. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/17765/3700>
- Rikkonen, L., Isotalus, P., & Haukkala, H. (2022b). Listening in a masspersonal context: Examining professional diplomats' interaction involvement on Twitter. *International Journal of Listening*. <https://doi.org/10.1080/10904018.2022.2065276>
- Ruoho, I., & Kuusipalo, J. (2019). The inner circle of power on Twitter? How politicians and journalists form a virtual network elite in Finland. *Observatorio (OBS\*)*, 13(1), 70–85. <https://doi.org/10.15847/obsOBS13120191326>
- Sarajarvi, A. & Tuomi, J. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uudistettu laitos). Helsinki: Tammi.
- Sevin, E. (2017). A multilayered approach to public diplomacy evaluation: Pathways of connection. *Politics & Policy, 45*(5), 879–901. <https://doi.org/10.1111/polp.12227>

- Sotkasiira, T., & Riiheläinen, J. (2018). Epädiplomaattista diplomaattista viestintää Venäjän Ison-Britannian-suurlähetystön Twitter-tilillä. Teoksessa E. Melgin & H. Nieminen (toim.) *ProComma Academic 2018 – Diplomaattinen viestintä* (s. 95–108). Helsinki: Libris.
- Trenholm, S. & Jensen, A. (2013). *Interpersonal communication* (7. painos). New York, NY: Oxford University Press.
- Twiplomacy (2018). Twiplomacy study 2018. <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2018/>
- Twiplomacy (2020). Twiplomacy study 2020. <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/>
- Twitter, Inc. (2022). Twitter announces fourth quarter and fiscal year 2021 results. PR Newswire. <https://www.prnewswire.com/news-releases/twitter-announces-fourth-quarter-and-fiscal-year-2021-results-301479494.html>
- Ulkoministeriö (2022a). Suomen ulkomaan edustustojen verkkosivut. <https://um.fi/edustustot-verkossa>
- Ulkoministeriö (2022b). Maakuvatyo. <https://um.fi/maakuvatyo>
- von Nordheim, G., Boczek, K., & Koppers, L. (2018). Sourcing the sources: An analysis of the use of Twitter and Facebook as a journalistic source over 10 years in The New York Times, The Guardian, and Süddeutsche Zeitung. *Digital Journalism*, 6(7), 807–828. <https://doi.org/10.1080/21670811.2018.1490658>
- Warner, M. (2002). Publics and counterpublics (abbreviated version). *Quarterly Journal of Speech*, 88(4), 413–425. <https://doi.org/10.1080/00335630209384388>
- Worthington, D. L. (2017). Profile 25: Interaction Involvement Scale (IIS). Teoksessa D. L. Worthington & G. D. Bodie (toim.) *The sourcebook of listening research: Methodology and measures* (s. 319–326). West Sussex, UK: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781119102991.ch31>

---

TITLE AND KEYWORDS IN ENGLISH:

**On Twitter Diplomacy: Foreign Policy Professionals as the Communicators of Public Diplomacy**

KEYWORDS: communication agency, interaction involvement, international relations, public diplomacy, social media