

VAASAN YLIOPISTO

Humanistinen tiedekunta

Viestintätieteiden laitos

Eliisa Salminen

”Tästä aiheesta voisin kirjoittaa vaikka kirjan”

Vuorovaikutus ja roolit asiantuntijuuden näkökulmina verkkokeskustelussa.

Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma

Vaasa 2009

SISÄLLYSLUETTELO

KUVIOT	3
TAULUKOT	3
1 JOHDANTO	6
1.1 Tavoite	7
1.2 Aineisto	8
1.3 Menetelmä	9
2 VERKKOVIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS	12
2.1 Verkkoviestinnän ominaisuudet	12
2.1.1 Yhteisöllisyys	13
2.1.2 Sosiaalisuus	15
2.1.3 Vuorovaikutteisuus	16
2.2 Vuorovaikutus verkkoympäristössä	18
2.2.1 Keskustelupalsta verkkovuorovaikutuksen foorumina	18
2.2.3 Verkkokeskustelun vuorovaikutteisuus	20
2.2.4 Keskustelupalstan vuorovaikutustilanteet	23
3 ASiantuntijuus	25
3.1 Näkökulmia asiantuntijuuteen	25
3.1.1 Asiantuntijan hiljainen tieto	26
3.1.2 Asiantuntijuus kokemuksellisena ilmiönä	26
3.1.3 Jaettu asiantuntijuus	27
3.1.4 Asiantuntijaksi kehittymisen tasot	28
3.2 Roolit ja asiantuntijuus	31
3.2.1 Roolien muodostuminen verkkokeskusteluissa	33
3.2.2 Roolien hierarkia	34
3.3 Vuorovaikutuksen ja roolien kautta asiantuntijuuteen	36

4 VUOROVAIKUTTEISUUDESTA ASiantuntijuuteen. HEVOSTALLI.NET-PALSTA NELIVAIHEISESSA TARKASTELUSSA	38
4.1 Viestiketjujen vuorovaikutteisuus	38
4.1.1 Monologiset viestit	40
4.1.2 Reaktiiviset viestit	41
4.1.3 Vuorovaikutteiset viestit	42
4.1.4 Yhteenvetoa palstan vuorovaikutteisuudesta	43
4.2 Keskustelijoiden roolit	44
4.2.1 Kysyjät	46
4.2.2 Vastaajat	50
4.2.3 Sivustaseuraajat ja häiriköt	52
4.3. Asiantuntijuuden kolme tasoa	54
4.3.1 Tietämystaso	55
4.3.2 Kokemustaso	57
4.3.3 Osaamistaso	58
4.3.4 Asiantuntijan roolin saavuttaminen	62
4.4 Vuorovaikutustilanteet aineistossa	64
4.4.1 Nettikysely	64
4.4.2 Dialogi	65
4.4.3 Väittely	66
4.4.4 Ajanviete	68
4.5 Yhteenvetoa	69
6 POHDINTA	71
LÄHDELUETTELO	75
LIITTEET	75

KUVIOT

Kuvio 1. Tutkimuksen osa-alueet	10
Kuvio 2. Rafaelin ja Sudweeks (1998) vuorovaikutteisuusmalli	22
Kuvio 3. Asiantuntijuuden muodostuminen keskustelupalstalla	36
Kuvio 4. Viesti tutkimusyksikkönä	37
Kuvio 5. Mallinnus aineiston rooleista	46

TAULUKOT

Taulukko 1. Viestien jakautuminen vuorovaikutteisuuden eri tasoihin	40
Taulukko 2. Roolien jakautuminen kysyjiin, vastaajiin ja muihin luokkiin	44
Taulukko 3. Kysyjien viestien vuorovaikutteisuus	49
Taulukko 4. Vastaajien viestien vuorovaikutteisuus	51
Taulukko 5. Asiantuntijuuden tasojen esiintyminen	55
Taulukko 6. Vuorovaikutustilanteet aineistossa	64

VAASAN YLIOPISTO**Humanistinen tiedekunta**

Laitos:	Viestintätieteiden laitos
Tekijä:	Eliisa Salminen
Pro gradu -tutkielma:	“Tästä aiheesta voisin kirjoittaa vaikka kirjan”. Vuorovaikutus ja roolit asiantuntijuuden näkökulmina verkkokeskustelussa.
Tutkinto:	Filosofian maisteri
Oppiaine:	Viestintätieteet
Valmistumisvuosi:	2009
Työn ohjaaja:	Merja Koskela

TIIVISTELMÄ:

Tutkielmani käsittelee asiantuntijuuden ilmenemistä internetin keskustelupalstalla. Tavoitteena on selvittää, miten asiantuntijuus heijastuu internetin ratsastusaiheisella keskustelupalstalla vuorovaikutuksen tasojen ja keskustelijoiden roolien kautta. Selvitän myös, minkä tasoista asiantuntijuutta palstalla esiintyy. Tutkimusaineisto koostuu Hevostalli.net-sivuston ratsastusaiheisen keskustelupalstan 20:stä viestiketjusta, jotka sisältävät yhteensä 666 viestiä.

Tarkastelen keskustelupalstan luonnetta jaottelemalla viestit vuorovaikutteisuuden aktiivisuutta ilmentäviin tasoihin Rafaelin ja Sudweeksin (1998) mallia soveltaen. Luokittelen vuorovaikutuksessa syntyneet keskustelijoiden roolit. Niitä ovat esimerkiksi kysyjä, vastaaja, sivustaseuraaja, asiantuntija ja häirikkö. Sen lisäksi jaottelen asiantuntijoiden viestejä eri tasoille Haatajan ja Perttulan (2004) tutkimusta apuna käyttäen. Tasot ovat tietämys, kokemus ja osaaminen.

Asiantuntijuus heijastuu palstalla vuorovaikutuksessa syntyvien roolien kautta. Asiantuntija erottuu maallikosta viesteissä näkyvän tiedon hallinnan ja ongelmaratkaisutaitojen kautta. Asiantuntija ylläpitää asemaansa palstalla parhaiten rehellisyyden ja vuorovaikutteisen keskustelutyylin kautta. Sivustaseuraajat ovat usein joko heikentämässä tai vahvistamassa asiantuntijan roolia. Palstalla esiintyy kolmen tasoista asiantuntijuutta, joista korkein taso jää vähäisimmälle edustukselle. Hevostalli.net-palstan vuorovaikutteisuutta leimaa reaktiivisuus, eli kirjoittajat reagoivat yleensä vain yhteen viestiketjun viestiin. Korkeimman tason asiantuntijat kirjoittivat muita useammin vuorovaikutteisia viestejä. Asiantuntijuus heijastuu selvimmän osajan vastauksista. Palstan muut kirjoittajat tukevat usein osajan roolia. Matalamman tason asiantuntijuutta esiintyy palstalla runsaasti enemmän kuin korkean. Tutkimus osoittaa, että asiantuntijat osallistuvat palstalla ongelmaratkaisu-tyyppiin keskusteluihin.

AVAINSANAT: vuorovaikutus, rooli, asiantuntijuus, keskustelupalsta

1 JOHDANTO

Internetin käyttö on saavuttanut sellaisen aseman nyky-yhteiskunnassa, että voidaan sanoa sen olevan monelle keskeinen osa arkea. Internetin sosiaalinen merkitys on korostunut 2000-luvulla. Jos aikaisemmin ihmiset kokoontuivat kahviloihin keskustelemaan päivän polttavista aiheista, harrastuksista tai ihan mistä tahansa, nyt sitä tehdään yhä useammin verkossa. Erilaiset ryhmät ja yhteisöt internetissä ovat globaali ilmiö ja kasvattavat jatkuvasti suosiotaan. Verkkoviestinnän tutkimuskin on päässyt eteenpäin internetin mystifioinnista, sillä ihmisten toimintaa verkossa tarkastellaan nykytutkimuksissa yleisten sosiologian ja viestinnän teorioiden kautta. Jaottelu verkkoon ja muuhun maailmaan ei ole enää aikansa mukaista ajattelua (Aula, Matikainen & Villi 2006: 18–19).

Tiedon jakaminen aiheesta kuin aiheesta keskustelupalstoilla on keskeinen ilmiö verkossa. Moni hakeutuu nettikeskusteluihin tiedon haku motiivinaan. Usein käyttäjät ovat aktiivisia ja lisäävät omia kommenttejaan aiheisiin, mutta moni käy ainoastaan lukemassa muiden ajatuksia. Keskusteluissa muodostuu näin erilaisia rooleja, on kysyjä, vastaajia sekä esimerkiksi sivustaseuraaajia. Verkkoympäristössä henkilö voi valikoida, mitä asioita itsestään haluaa muille paljastaa (Heinonen 2001: 65). Kirjoittajan asemaan verkkoyhteisössä vaikuttavat useat valinnat, sillä ihmiset rakentavat statustansa jatkuvasti uusien kokemusten kautta. Heinonen (2001: 64) huomauttaa, että verkkoyhteisössä eräs yksilön tärkeimmistä ominaisuuksista on tiedon uskottava esittäminen.

Monipuolinen osaaminen, neuvonanto ja asiantuntijuus huokuvat useiden vaikkapa harrastuksiin liittyvien keskusteluryhmien kommunikoinnista. Asiantuntijuuden käsite on internet-keskusteluja tarkasteltaessa mielenkiintoinen, sillä jokainen esiintyy kasvottomana, eikä kirjoittajien tietolähteitä tai rehellisyyttä voida tarkistaa mistään. Tiedon hallinta ja ongelmanratkaisutaidot ovat kuitenkin piirteitä, joista asiantuntijuuden voi tunnistaa. Asiasta tietämätön ei onnistu kauaa esiintymään asiantuntijana, sillä, kun muulle yhteisölle paljastuu totuus, ei asiantuntijan roolia saa takaisin. Asiantuntijuus määritelläänkin yksilön tietä-

myksen, kokemusten ja osaamisen lisäksi myös asiantuntijan roolissa toimimisen kautta (Hakkarainen, Lonka & Lipponen 2004: 83).

1.1 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten asiantuntijuus heijastuu internetin ratsastusaiheisella keskustelupalstalla vuorovaikutuksen tasojen ja keskustelijoiden roolien kautta. Vuorovaikutuksen tasoja voidaan tarkastella esimerkiksi tutkimalla kommunikoinnin aktiivisuutta. Tarkemmin vuorovaikutusta käsitellään tässä tutkielmassa luvussa 2.1.3. Roolit ovat eräänlaisia asemia, joita keskustelijat muodostavat itselleen ja toisilleen. Kerron roolin käsitteestä enemmän luvussa 3.2. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- 1) Minkä tasoista vuorovaikutteisuutta keskustelupalstan viestit edustavat?
- 2) Millaisia rooleja vuorovaikutuksessa syntyy?
- 3) Minkälaisia vuorovaikutustilanteita keskustelupalstalla on? Vuorovaikutustilanteet ovat verkkokeskustelun tilannetyyppejä.
- 4) Millaisia asiantuntijaluokkia aineistossa esiintyy?

Sosiaalista käyttäytymistä verkossa tutkittu runsaasti viimeisen 15 vuoden aikana. Tutkimuksille on syynsä, sillä ihmiset viettävät aikaansa verkossa yhä enemmän. Harrastajayhteisöjen keskustelupalstojen tarkastelu on viestinnän kentässä vielä melko vähäistä, sillä verkkokäyttäytymistä ja rooleja on tutkittu lähinnä kontrolloiduissa oppimisympäristöissä. Nyt, kun keskustelupalstojen suosio on lisääntynyt valtavasti, on syytä tutkia, millaisia ilmiöitä verkkokeskusteluista nousee. Tutkimustuloksia voidaan jatkossa verrata suljetun oppimisympäristön ilmiöihin, joissa vuorovaikutus on kontrolloitua. Motiivit osallistua oppimisympäristön verkkokeskusteluun ovat usein hyvin toisenlaiset kuin vaikkapa harrastajayhteisön palstalle osallistuminen. Tämä vaikuttaa vuorovaikutteisuuteen ja roolien syntymiseen.

Vuorovaikutus ja roolit ovat omassa tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksessani keskiössä ja tarkastelemalla niitä keskityn asiantuntijuuden ilmiöön. Asiantuntijuus voi olla eri tasoista (selvitän tasoja luvussa 3.1.4). Oletan, että korkeatasoista asiantuntijuutta esiintyy palstalla harvoin, ja kirjoittajien välinen roolijako vaikuttaa asiantuntijuuden ilmenemiseen. Tutkielman kohteena ei ole yksilö vaan sosiaaliset käytännöt. Tutkittaessa vuorovaikutuksessa syntyviä rooleja näkökulmana on prosessi. Merkitysten ja toimijoiden roolin (tai usean eri roolin) katsotaan täten rakentuvan sosiaalisissa käytännöissä. (Vrt. Jokinen, Juhila & Suoninen 1993: 37–38.)

1.2 Aineisto

Tutkimuksen aineisto koostuu 20 viestiketjusta, jotka on poimittu hevosharrastajayhteisön keskustelupalstalta. Palsta on nimeltään Hevostalli.net. Hevostalli.net-sivusto koostuu eri aiheisiin keskittyneistä keskustelualueista, kuten tallielämää, raviurheilu sekä ratsastus. Ketjut poimittiin ratsastuspalstalta, koska minulla on alalta asiantuntemusta, jonka avulla voin tarkastella viestejä kriittisesti. Toinen syy valintaan oli se, että ratsastusta käsittelevät viestiketjut ovat pidempiä kuin muilla Hevostalli.net-sivuston keskustelualueilla.

Viestiketjut sisältävät yhteensä 666 viestiä. Viestiketjulla tarkoitan aina yhtä keskustelun aiheetta, joka muodostuu yleensä otsikon mukaisen aiheen ympärille. Yksi viestiketju sisältää keskimäärin 33,3 viestiä. Palstalla viestiketjua kutsutaan *topiikiksi*, mutta käytän jatkosakin nimitystä *viestiketju*. Viestiketjut on poimittu aikaväliltä 7.4.2008–1.9.2008. Viestiketjujen valinnat on tehty kahden kriteerin perusteella. Ensinäkin viestiketjun tulee sisältää yli kymmenen viestiä. Toiseksi, viestiketjun otsikko liittyy ratsastuksen käytäntöön eikä esimerkiksi ratsastustapahtumiin, hevosen myyntiin tai pelkästään ratsastusvarusteisiin. Yli kymmenen viestin ketjuissa on aina enemmän kuin kaksi keskustelijaa, mikä on olennaista vuorovaikutteisuuden tutkimiselle (ks. 2.2.3). Aineiston analysointia ja tunnistamista varten olen numeroinut kaikki viestit juoksevasti, (esim. HT1.31, HT2.32, HT2.33), siten, että

viestiketjun numero tulee ensin ja pisteen jälkeen numero, joka kertoo, monesko viesti on kyseessä koko aineistoon nähden. Merkitsen esimerkit työssäni tällä tavalla siksi, että käsitelen aineistoa enimmäkseen kokonaisuutena, en viestiketjuittain.

Hevostalli.net-sivustolla lähetetään yli 10 000 viestiä päivittäin ja sivusto kuvailee itseään Suomen suosituimmaksi hevosaiheiseksi foorumiksi (Hevostalli.net 2008). Hevostalli.net-sivusto ei vaadi kirjautumista, jolloin sinne voi kuka tahansa hyvin vaivattomasti kirjoittaa mielipiteitään. Palstalla suositaan nimimerkkejä, jotka eivät paljasta keskustelijasta mitään. Tällaisia ovat esimerkiksi ”-” ja ”plop”. Jotkut nimimerkit ovat etunimiä ja ne olen muuttanut esimerkeissä toisiksi, jotta kirjoittajien yksityisyys säilyisi.

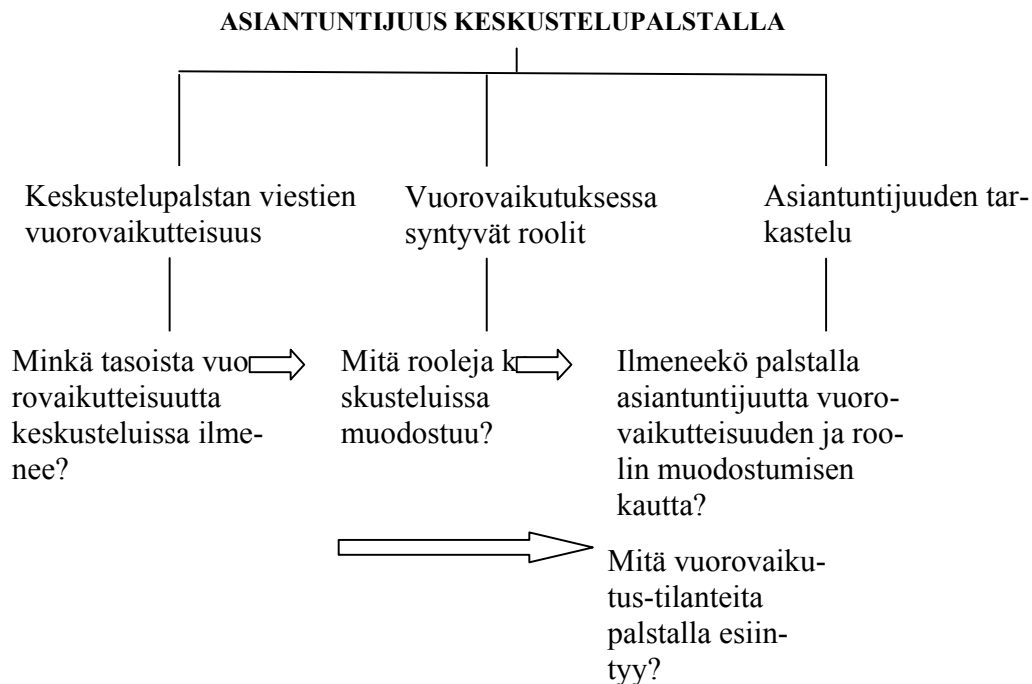
Ratsastus on Suomessa edelleen suosiotaan voimakkaasti kasvattava harrastus ja lajia harrastaa tällä hetkellä arviolta 150 000 suomalaista. Ratsastustalleja on maassamme noin tuhat. Hevosia Suomessa on yli 70 000, joista ratsukäytössä on noin 27 700 rekisteröityä hevosta. (Suomen Ratsastajainliitto 2008.) Ratsastuksesta on laadittu useita oppikirjoja. Ratsastus on lajina kuitenkin erittäin haastava, ja ihminen kohtaa hevosen kanssa päivittäin uusia tilanteita, joita ei ilman pitkää kokemusta sekä ongelmanratkaisutaitoja osata selvittää. Siksi useat harrastajat hakeutuvat internetin keskustelualueille hakemaan neuvoa ja vinkkejä. Keskustelupalsta voi muodostaa tiiviinkin yhteisön, jossa oman erikoisalan ihmiset kokoontuvat jakamaan tietojaan tai osaamistaan. Herkemmin neuvoja jakavat henkilöt, joilla on asiantuntemusta.

1.3 Menetelmä

Tutkielmani tarkastelee ihmisten kommunikointia tietokoneen välityksellä. Tietokonevälitteisen viestinnän (engl. CMC, *computer-mediated communication*) tutkimusta on tehty paljon 1980-luvulta lähtien. CMC:n suomennos voisi olla verkkotutkimus, mutta se on johtaa mielestäni hajanaisempiin mielikuviin, siispä käytän jatkossa CMC-nimikettä. CMC-

tutkimuksen kenttä on laaja ja tutkimuksia on tehty myös viestinnän teknisistä ominaisuuksista. Kuitenkin useimmiten tutkimus liittyy ihmisten väliseen kommunikointiin internetissä. (Thurlow, Lengel & Tomic 2005: 18.) Tässä tutkielmassa internetiä tutkitaan sosiaalisena ympäristönä. Tarkasteluun nostetaan vuorovaikutus, roolien syntyminen ja erityisesti asiantuntijan roolin ja asiantuntijuuden ilmeneminen asiantuntijuuden tasojen määritelmiä apuna käyttäen.

Koska tutkielmani menetelmä koostuu useasta sisällönanalyttisestä vaiheesta, kuten vuorovaikutteisuuden, roolien sekä asiantuntijuuden tarkastelusta, olen yksinkertaistanut tutkimuksen osa-alueet kuvioon 1.



Kuvio 1. Tutkimuksen osa-alueet.

Kuten kuviossa 1 näkyy, lähestyn tavoitettani monivaiheisesti. Viestit jaetaan ensin luokkiin niiden vuorovaikutteisuuden mukaisesti. Selvitän viestien vuorovaikutteisuutta Rafa-

elin ja Sudweeks (1998) viestityyppien avulla (ks. luku 2.2.3). Vuorovaikutteisuutta tarkastelemalla saadaan käsitys palstan aktiivisuudesta ja luonteesta. Tämän jälkeen aineistosta erotellaan erilaisia keskustelijoiden rooleja, kuten kysyjät ja vastaajat ja sivustaseuraajat. Roolit syntyvät aina vuorovaikutuksessa palstan muiden keskustelijoiden kanssa. Rooliluokituksen jälkeen erottelen viesteistä asiantuntijuutta edustavia piirteitä, joita ovat tietämys, kokemus ja osaaminen. (Vrt. Haataja & Perttula 2004: 361.) Piirteet muodostavat myös rooleja asiantuntijoille, joita ovat puolestaan tietäjä, kokija ja osaaja. Luokitusten perustelut selvitetään analyysiluvussa 4.3. Viimeisenä tutkin keskusteluissa syntyviä vuorovaikutustilanteita. Vuorovaikutustilannetta voi edustaa esimerkiksi väittelynomainen keskustelu. Tarkastelen palstan luonnetta monipuolisesti ja selvitän, miten asiantuntijuus siellä ilmenee.

Vuorovaikutusta tutkitaan tavallisesti keskusteluanalyysin kautta. Internetin keskustelupalstan viestejä tutkittaessa ilmeet ja eleet jäävät tarkastelun ulkopuolelle. Verkkokeskustelussa muodostetaan valtasuhteita ja rooleja ehkä jopa herkemmin kuin kasvokkaiskeskustelussa. Asiantuntijan rooli saavutetaan sekä oman tietämyksen että yhteisössä saavutetun auktoriteettiaseman kautta. Omalle työlleni tärkeää maallikko–asiantuntija-asetelmaa on aikaisemmin tutkittu keskusteluanalyysiä käyttäen muuan muassa opettajan ja oppilaan sekä lääkärin ja potilaan välisen kommunikaation kautta. Esimerkiksi Peräkylä (1998: 192–206) tarkasteli lääkärin auktoriteetin muodostumista ja uusintamista potilaiden lääkärille esittämien vastausten kautta.

2 VERKKOVIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS

Tässä tutkielmassa tarkastellaan verkkoviestintää ja kohteena on ihmisten välinen vuorovaikutus tietokoneen välityksellä. Seuraavassa esittelen verkkoviestinnän keskeisiä käsitteitä, joita ovat yhteisöllisyys, sosiaalisuus sekä vuorovaikutus. CMC tarkastelee internetiä lähtökohtaisesti sosiaalisena ympäristönä. Usein tutkimuskohteena ovat verkossa syntyneet yhteisöt (ks. esim. Siitonen 2007) ja niiden normit, säännöt sekä vuorovaikutus. CMC-tutkimus on keskittynyt erityisesti kolmen pääilmion: kielen, identiteetin sekä yhteisöllisyyden tarkasteluun verkossa (Herring 1996: 2–4). Kielen käyttö sisältää tietokonevälitteissä viestinnässä erityispiirteitä, kuten lyhenteiden ja merkkiyhdistelmien käyttö tunteiden ilmaisemisen tukena. Kuten kieltä aina, sitä käytetään kontekstista riippuen eri tavoin, siksi tietokonevälitteistä viestintääkin on monenlaista. (Herring 1996: 4–5.)

2.1 Verkkoviestinnän ominaisuudet

Tässä tutkimuksessa verkkoviestintä ymmärretään www-ympäristössä tapahtuvaksi vuorovaikutteiseksi toiminnaksi, jossa konteksti eli viestinnän tekniset, kulttuuriset sekä sosiaaliset seikat, viestijöiden roolit ja viestin sisältö vaikuttavat kaikki toisiinsa ja koko viestintätapahtumaan. Internet ja www eivät ole tarkalleen ottaen synonyymeja, mutta nykyään www tai *web* eli verkko on niin suuri ja keskeinen osa internetiä, että niistä voidaan puhua samana asiana (Thurlow, Lengel & Tomic 2005: 29.) Sähköposti, kotisivut, uutisryhmät, blogit, chatit ja keskustelupalstat ovat teknologioita ja niin sanottuja *paikkoja*, joissa ja joiden välityksellä viestintä verkossa tapahtuu (emt. 31).

Verkko tarjoaa mahdollisuuden useisiin kommunikointitapoihin, sillä uusia tapoja kehittyy jatkuvasti. Aula, Matikainen ja Villi (2006: 12) kuvaavat internetiä metamediaksi, joka kykenee tuottamaan kaikkien viestintävälineiden sisältöjä, kunhan ne ovat muunnettavissa digitaalisiksi. *Verkkoviestintä* terminä on saanut uusia merkityksiä internetin kehittyessä,

koska viestiminen ei ole rajoittunut enää tekstipohjaisiin sanomiin ja viesteihin, vaan nykyään mukana ovat myös kuva ja ääni (Wood & Smith 2001: 9). Viestintä verkkoympäristössä painottaa perinteisen lähettäjä–vastaanottaja-viestintämallin sijaan sisällöntuottajien ja käyttäjien asemaa. Internet on sosiaalinen tila, jossa vuorovaikutus nousee keskiöön. (Matiainen 2001: 26–27.) Esimerkiksi Youtube (www.youtube.com) on verkkoympäristö, jonka sisällön tuottavat käyttäjät itse. Käyttäjät lähettävät sivustolle videoita katsottavaksi ja kommentoitavaksi. Sivusto on usein uutisiakin edellä, sillä jotkut videot saattavat päätyä tärkeäksi materiaaliksi esimerkiksi katastrofeista raportoitaessa.

Verkkoviestinnän tutkimuksessa on aina otettava huomioon konteksti. Viestintään vaikuttavia kontekstuaalisia tekijöitä ovat ensinäkin teknologia, eli onko kyseessä esimerkiksi sähköpostin tai blogin tarkastelu. Keskeistä on myös teknologian mahdollistama tapa viestiä. Osallistujien sosiaalinen status (vanhat–nuoret, mies–nainen) ja osallistujien lukumäärä ovat osaltaan luomassa kontekstia. Myös käyttäjien väliset suhteet (työyhteisön sisäinen vai julkinen), aihepiiri sekä vuorovaikutuksen synkronisuus ja asynkronisuus tulee huomioida. (Thurlow, Lengel ja Tomic 2005: 32.) Asynkronisuus tarkoittaa ei-reaaliaikaisuutta, jolloin viestijät eivät ole toisistaan ajallisesti riippuvaisia, synkronista edustaa esimerkiksi chatti, jossa keskustelu edellyttää reaaliaikaista osallistumista (Arpo 2005: 20). Verkkoympäristö voi olla asynkroninen ja synkroninen yhtä aikaa. Myös osallistujien asenne ja aikaisempi kokemus sosiaalisesta verkkoviestinnästä ovat huomioon otettavia asioita. (Thurlow, Lengel ja Tomic 2005: 32.) Monesti tutkimuskohteena on jonkinlainen verkkoyhteisö. Esimerkiksi keskustelupalsta tai verkossa toimiva oppimisympäristö voi olla yhteisö.

2.1.1 Yhteisöllisyys

Ihmisillä on taipumus verkostoitua ja muodostaa ryhmiä. Ryhmä voi olla joukko ihmisiä, jotka kokoontuvat esimerkiksi oppimaan vaikkapa luokkaan. Ryhmä voi koostua myös osallistujista, jotka kokoontuvat internetin keskustelupalstalla, mutta se ei välttämättä ole yhteisö. (Kling & Courtright 2003: 91.) Ryhmä ja yhteisö eivät ole synonyymeja keske-

nään, vaikka yhteisö-käsitettä käytetäänkin helposti kaikenlaisista ryhmistä (emt. 92). Kling ja Courtright (2003: 96–97) selvittävät yhteisön (*community*) määritelmää arkikäsitteen ja tieteellisen näkökulman kautta. Arkielämässä yhteisöllä viitataan ryhmään, jossa vallitsee lämmin ja huolehtiva henki ja jonka jäsenet ovat tasa-arvoisia, sekä auttavat toinen toisiaan (emt. 97–98). Wellman ja Gulia (1999: 175) toteavat, että virtuaaliyhteisö, kuten he verkkoyhteisöä kutsuvat, sisältää todellista yhteisöllisyyttä, sillä tärkeimmät ominaisuudet kuten tuki, tiedon jakaminen sekä kumppanuus ovat keskeisiä elementtejä. Vaikka verkkoyhteisön jäsenet eivät koskaan olisi tavanneet toisiaan kasvotusten, motivaatio auttamiseen ja informaation jakamiseen on suuri. Oman identiteetin ilmaisu roolin kautta kannustavana auttajana tai vaikkapa asiantuntijana on yksi syy motivaatioon (Wellman & Gulia 1999: 177). Ihmiset rakentavat statustaan, muodostavat rooleja, kohottavat itsetuntoaan ja keräävät kunnioitusta muilta osallistumalla verkkoyhteisön toimintaan (emt. 177).

Eräiden tutkijoiden mukaan ryhmää voidaan kutsua yhteisöksi ainoastaan silloin, kun se täyttää joitain tunnusmerkkejä. Hayonthornwaite, Kazmer, Robins ja Shoemaker (2000) ovat tutkineet internetin keskusteluryhmiä ja määrittäneet muutamia piirteitä yhteisölle. Niitä ovat yhteinen historia, jäsenten käsitys siitä, ketkä kuuluvat yhteisöön ja ketkä eivät, yhteinen tapaamispaikka, sitoutuminen yhteiseen pyrkimykseen, yhteisten normien sisäistäminen sekä roolien hierarkian ilmeneminen (emt.).

Heinonen (2001: 69) puhuu ryhmästä ja yhteisöstä synonyymeina ja määrittelee ne sosiaalisiksi kokonaisuuksiksi, jotka syntyvät, kun riittävä määrä ihmisiä osallistuu verkossa julkiseen keskusteluun ja rakentaa samalla ryhmäidentiteettiä. Heinonen (2001: 69–70) mainitsee kuitenkin Hayonthornwaiten ym. tapaan yhteisön/ryhmän piirteiksi yhteisen historian, roolien muodostumisen, jolloin syntyy valtasuhteita, sekä sen, että jäsenet tunnistavat toisensa. Heinosen (2001: 69) mukaan erilaiset verkkoyhteisöt kontrolloivat ja jopa pakottavat jäseniään erilaisiin asemiin yhteisössä. Verkko ei luo automaattisesti yhteisöä, vaan yhteisöllisyys syntyy monien kontekstuaalisten asioiden seurauksena (Matikainen 2006a: 118.) Tutkimuksessa on hyvä ottaa huomioon se, millainen yhteisö on kyseessä, onko se

tiivis vai väljä ja kuinka yhteisöä rakennetaan. Arpo (2005: 85) toteaa, että yhteisön yhteiset mieltymykset yhdistävät jäseniä, mutta myös asettavat rajoja verkkoyhteisöille. Esimerkissä 1 esiintyy tyypillinen kommentti Hevostalli.net-palstalla, kun kysymys on asiasta, joka sopisi paremmin keskusteltavaksi ravipalstalle ratsastuspalstan sijasta.

- (1) Menepä aloittaja tuonne ravi-puolelle, niin saat varmasti pätevämpää neuvontaa kuin täältä RATSUpuolelta....(HT12.394)

Esimerkki on tilanteesta, jossa viestiketjun aloittaja esitti ratsastusaiheisen kysymyksensä samalla mainiten, että hevonen on entinen ravuri. Tämä herätti heti paheksuntaa palstalla, mikä näkyy korostetussa kehotuksessa vaihtaa palstaa. Pohjaten Hayonthorwaiten ym. (2000) määritelmään yhteisöstä, oletan, että omassa aineistossani kyseessä on verkkoyhteisö eikä ainoastaan ryhmä. Palaan analyysiluvussa siihen, täyttääkö Hevostalli.net-palsta yhteisön kriteerit.

2.1.2 Sosiaalisuus

Verkkoviestinnän sosiaalisuus tarkoittaa ihmisten välistä vuorovaikutusta, vuorovaikutuksessa syntyviä rooleja ja niiden kautta esimerkiksi valtasuhteita. Verkossa syntyvää vuorovaikutusta on helppoa tutkia autenttisesti, sillä verkkoon jää yleensä jälki. Keskustelut tallentuvat sivustoille, mutta reaali maailmassa tapahtuva puhe ei dokumentoidu mihinkään. (Herring 2004: 338–339.) On myös kiistelty siitä, kuinka sosiaalista vuorovaikutus verkossa todella on, usein vertaamalla verkkoviestintää kasvokkaisviestintään. (Watt, Lea & Spears 2002: 62–64). Internet muuttuu kuitenkin vauhdilla moninaisemmaksi välineeksi, jossa vuorovaikutuksen keinoina ovat yhä useammin ääni sekä kuva tekstin tukena tai korvaajana. CMC:n tutkimusta onkin ehkä turhan usein tehty viestinnän teknisiä ominaisuuksia korostaen (emt. 65).

Tekstipohjaisella keskustelulla on huomattu olevan positiivisia vaikutuksia esimerkiksi keskustelun avoimuuteen ja aktiivisuuteen, kun verrataan kasvotusten tapahtuvaan ryhmä-

keskusteluun. Useasti verkkokeskusteluissa ilmenevä kasvottomuus eli anonymiteetti antaa ikään kuin turvan osallistua vuorovaikutukseen ilman sosiaalisia paineita. (Watt, Lea & Spears 2002 66.) Visuaalinen kasvottomuus ja fyysinen eristäytyneisyys saattavat tehdä verkkoviestinnästä itse asiassa kasvokkaisviestintää rikkaampaa. Kun sosiaalista statusta, kuten ammattia, sukupuolta ja ikää ei tiedetä, on viestintä ikään kuin tasa-arvoisemmalla pohjalla.

2.1.3 Vuorovaikutteisuus

Elämä on täynnä vuorovaikutusta, mutta vuorovaikutuksen luonne on ajan myötä muuttunut. Nykyään kommunikoidaan hyvin paljon eri teknologioiden kautta, mikä tekee vuorovaikutuksesta *välitteistä*. Välitteistä vuorovaikutusta ovat lisänneet esimerkiksi kännykkä, sähköposti ja keskustelupalstat.

Vuorovaikutuksen konteksti ja roolit sekä aktiivisuuden aste ja kesto vaihtelevat suuresti (Matikainen 2001: 18). Symbolisen vuorovaikutusteorian edustaja George Mead esitti, että ihmiset eivät ainoastaan reagoi refleksinomaisesti toistensa käyttäytymiseen kuten vuorovaikutustutkimuksen behavioristinen suuntaus väittää. Ihmiset tulkitsevat ja määrittävät maailmaa yhteisten symbolien avulla. Symbolisen vuorovaikutusteorian tärkein havainto on ihmisen näkeminen empatiaan kykenevänä olentona, joka omaksuu vuorovaikutuksessa erilaisia rooleja. (Ks. esim. Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1998: 57, 70–71.) Ihminen osaa siis käyttää merkityksellisiä eleitä tarkoituksellisesti, jolloin viestin vastaanottajakin ymmärtää sanoman. Kieli tarjoaa myös erilaisia tulkinta- ja merkitysmalleja, joiden avulla rakennamme tiettyjä mielikuvia maailmasta (Matikainen 2001: 17). Toisin sanoen, kieli organisoii yhteisöä ja kielen kautta yksilö ja *minä* ovat olemassa. *Minä* muodostuu kuitenkin aina toisten kautta. (Pälli 2002: 251.) Meadin näkemykset yhteisestä symboliikasta lähenevät sosiaalisen konstruktionismin näkökulmaa, joka painottaa ajatusta ihmisestä sosiaalisen vuorovaikutuksen tuotteena. (Matikainen 2001: 17.) Tämä on hyvä tausta-ajatus tutkimuk-

selle, jossa kieli nähdään toimintana ja sosiaalisen kontekstin tarkastelu yhdistetään kielen tarkasteluun (vrt. Pälli 2002: 253).

Vuorovaikutuksen tutkimusta on tehty kieliaineissa keskusteluanalyysin kautta, jossa vuorovaikutus on luonnollisesti keskipisteenä. Omalle työlleni tärkeää maallikko–asiantuntija-asetelmaa on aikaisemmin tutkittu muuan muassa opettajan ja oppilaan sekä lääkärin ja potilaan välisen kommunikaation kautta. Muun muassa Peräkylä (1998: 192–206) tarkastelee lääkärin auktoriteetin muodostumista ja uusintamista potilaiden lääkärille esittämien vastausten kautta.

Verkossa vuorovaikutus pohjautuu pääosin kielen käyttöön, sillä internet on hyvin tekstuaalinen ympäristö. Verkkovuorovaikutuksen ero kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen on ensinäkin se, että osallistujien ei tarvitse kokoontua samaan aikaan eikä samaan tilaan (Kollock & Smith 1999: 5). Sitoutumattomuus aikaan aiheuttaa joskus vuorovaikutuksen köyhtymistä, kun aikaa kuluu, ei viesteihin välttämättä enää reagoida. Pitkät väliajat saattavat myös vaikuttaa kirjoitusten hajaantumiseen, jolloin keskustelu ei enää etene puheen tavoin vaan kokonaisuus muodostuu useista ryppäistä, jotka kaikki käsittelevät eri asiaa.

Ihmisille on luontevaa totuttautua uuden ympäristön vuorovaikutustekniikoihin (Matikainen 2001: 46), mistä kertovat chattien runsas käyttö ja esimerkiksi Facebook-sivuston suuri suosio. Uuden teknologian vuorovaikutuskäytänteet, kuten kysymysten esittäminen, vastaaminen sekä erilaiset merkkiyhdistelmät tunteiden ilmaisijana tulevat nopeasti käyttäjälle tutuksi. Samoin ihmiset oppivat vaivatta erilaisiin kasvokkaistilanteisiin liittyvät normit ja käytänteet. Arpo (2005: 279) määrittää vuorovaikutusjärjestelmään kuuluvaksi ainoastaan ne toimijat, jotka ovat eksplisiittisesti tilanteessa läsnä. Läsnaolon tunnetta voidaan verkossa tuottaa eri tavoin, esimerkiksi vastauksena sähköpostiin, kuvien käyttämisellä ja yhä lisääntyvissä määrin myös äänen lisäämisellä viestinnän tueksi. Kun on kysymys keskustelunomaisesta vuorovaikutuksesta, eli esimerkiksi internetin keskustelualueen viesteistä,

ovat mukana aina myös implisiittiset läsnäolijat (Arpo 2005: 279). Näitä huomaamattomia läsnäolijoita kutsutaan lurkkijoiksi (*lurkers*).

2.2 Vuorovaikutus verkkoympäristössä

Verkkokeskustelu on luonteeltaan puheenomaista, ja sitä käydään erilaisissa internetin sovelluksissa. Esittelen seuraavassa tälle tutkimukselle keskeisen sovelluksen, joka on keskustelupalsta ja selvitän sen sisällä tapahtuvan vuorovaikutuksen ominaisuuksia.

2.2.1 Keskustelupalsta verkkovuorovaikutuksen foorumina

Internetissä on monenlaisia palveluita jotka mahdollistavat vuorovaikutuksellisen toiminnan. *Keskustelupalsta* sai alkunsa 1970-luvulla, kun tietokoneiden välityksellä tapahtuvaa keskustelua alettiin kehittää ohjelmistosovellusten kehittäjien tarpeisiin. Vasta seuraavalla vuosikymmenellä ilmeni, että keskustelupalstat voisivat olla myös tavallisten käyttäjien suosiossa (Arpo 2005: 31–33). Nykypäivänä keskustelupalstojen lukumäärää on mahdotonta selvittää World Wide Webin muututtua suureksi viestintävälineeksi, jonka käyttäjiltä ei enää vaadita tietoteknistä erikoisosaamista (Arpo 2005: 46–48).

Verkkoyhteisöjen tutkimus sai alkunsa sähköisistä ilmoitustauluista Bulletin Board System (BBS) sekä roolipelaamisen mahdollistavista MUD (multi-user domain/dungeon) -tiloista. Toinen tunnettu niin sanottu telekonferenssijärjestelmä (conferencing system) on Usenet, joka mahdollisti 1990-luvun lopussa kymmenien tuhansien uutisryhmien perustamisen. (Kollock & Smith 1999: 5–6.) Nykyään BBS:n voidaan katsoa viittaavan muun muassa keskustelupalstoihin.

Keskustelupalstojen luonne on muuttunut suuresti ajan myötä. Aikaisemmin niin sanotulla maallikolla ei ollut riittävästi osaamista, saati uskallusta osallistua keskusteluihin internetis-

sä. Tietokoneen käytön yleistyessä ja ohjelmistojen käytön helpottuessa keskustelupalstoille uskaltautuivat myös muut kuin tietotekniikan harrastajat. 2000-luvulla keskustelupalstat ovat suuressa suosiossa ja niille kirjoittaminen on vaivatonta.

Keskustelupalstalla viestintä on keskustelunomaista ja muistuttaa paljolti puhetta. Keskustelupalsta mahdollistaa synkronisenkin vuorovaikutuksen, sillä keskustelua voidaan viestiketjun sisällä käydä myös reaaliajassa. Tässä tutkielmassa tarkastelussa on keskustelupalsta, jonka ainoa vuorovaikutuksen väline on teksti, sillä ääntä ja kuvaa ei ole käytetty. Kuvien lisääminen linkkeinä on mahdollista, mutta analyysissäni ei ole mukana yhtäkään sellaista viestiä, jossa olisi kuvia. Kun kasvokkaisviestinnän rikkaudet, kuten äänenpainot ja eleet katoavat, kiinnittyy huomio tarkemmin sanoihin (Sproull & Kiesler 1991).

Keskustelupalstoissa on kiinnostavaa se, että yleisön määrää ja laajuutta ei pystytä millään tavalla havaitsemaan. Suurin osa keskusteluiden osallistujista onkin vain lukijoita eli lurkijoita (engl. *lurker*) (Matikainen 2006: 179). Lähettäjä ei pysty tarkasti määrittämään viestinsä kohderyhmää eikä voi tietää kuinka paljon hänen kirjoitustaan luetaan tai kommentoidaan. Siksi moni nolatuksi tulemisen pelossa vähättelee mielipiteitään tai vastaavasti haluaa korostaa omaa tietämystään. Kuitenkin Sproull ja Kiesler (1991: 42–43) väittävät kokemuksen viestinnän lyhytaikaisuudesta tai katoavaisuudesta (engl. *ephemeral communication*) olevan osa tekstipohjaista keskustelua. Ajatusten kirjoittaminen näppäimistön kautta vähentää tietoisuutta muiden läsnäolosta, jolloin estot pienenevät ja paine muiden reaktioista unohtuu (emt. 42). Kuitenkin suurin osa tietokonetta käyttävistä ihmisistä tietävää, että kone pystyy tallentamaan lähes kaiken ja viestit jäävät usein pitkiksi ajoiksi keskustelupalstoille.

Keskustelupalstojen osallistujat esiintyvät usein kasvottomina varoen paljastamasta todellista henkilöllisyyttään. Anonymiteetillä on sekä hyvät että huonot puolensa. Toisaalta sosiaalinen paine häviää, ja mielipiteitä ilmaistaan pelottomammin, kun todellisia kasvojaan ei voi menettää. Wood ja Smith (2001: 58) toteavat, että anonyymi osallistuminen aiheuttaa

myös paljon epäuskottavaa ja asiatontakin kommentointia. Kun tiedetään, ettei kirjoituksista joudu kantamaan vastuuta, saatetaan käyttää sellaisia ilmauksia, joita ei niin sanotussa reaali keskustelussa käytettäisi. Se, miten paljon paljastaa itsestään, iästään, rodustaan tai sosiaalisesta statuksestaan, vaikuttaa kirjoittajan uskottavuuteen (Wood & Smith 2001: 58). Kasvottomuus nostaa usein kiinnostavia tutkimusaiheita CMC-tutkijoille. Viestijä voi kertoa itsestään juuri sen, minkä tahtoo, tai olla paljastamatta mitään ja luoda itselleen kokonaan uuden identiteetin. Tähän liittyvät ilmiöt ovat olleet CMC-tutkimuksessa keskiössä ja saaneet aikaan reaktioita ilmiön puolesta sekä sitä vastaan. Toisaalta viestintä verkossa on demokraattisempaa, kun ketään ei tuomita sen perusteella, kuka kukin on. Toisaalta kasvottomuuden mahdollisuus aiheuttaa väärinkäytöksiä ja muiden identiteetin varastamistakin tapahtuu. Identiteettiväarennökset ovat tosin tutkimusaiheena jääneet vähemmälle 2000 -luvulla. (Vrt. Herring 1996: 4; Matikainen 2006: 115.)

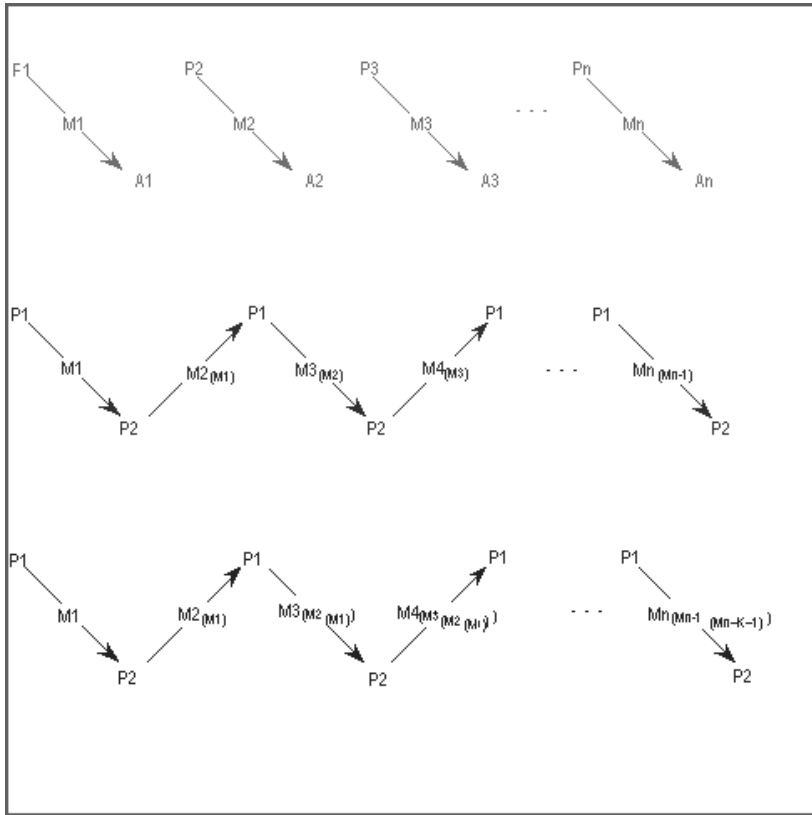
Kasvottomuuden vuoksi paineet olla uskottava lisääntyvät. Esimerkiksi asiantuntijuus perustuu hevosharrastajien keskuudessa käytännön kokemukseen. Jos keskustelussa paljastuisi, että neuvoja on jakamassa tuskin hevosta koskaan nähnytkään henkilö, uskottavuus kariesisi todennäköisesti hyvin nopeasti.

2.2.3 Verkkokeskustelun vuorovaikutteisuus

Vuorovaikutus on viestinnän ominaisuus. Vuorovaikutuksen ja vuorovaikutteisuuden erona on se, että vuorovaikutusta on kaikessa viestinnässä ja sitä on hankala mitata mitenkään. Vuorovaikutteisuus taas on mitattavissa erilaisilla asteikoilla esimerkiksi verkkoviestinnän tutkimuksessa. Rafaelin ja Sudweeksin (1998: 175) mukaan vuorovaikutteisuus verkossa tarkoittaa peräkkäisten viestien välistä suhdetta, varsinkin aikaisempien ja myöhempien viestien keskinäistä suhdetta. Rafaelin ja Sudweeks ovat tyypitelleet viestit kolmeen luokkaan, jotka ilmentävät vuorovaikutteisuuden tasoa. Ne ovat monologiset viestit (*one way communication*), reaktiiviset viestit (*two way communication*) sekä vuorovaikutteiset viestit (*interactive communication*).

Monologinen viesti on ainoastaan yksisuuntainen, ja se ei viittaa muihin viesteihin mitenkään. Reaktiivinen tarkoittaa, että viesti viittaa edelliseen viestiin tai yhteen aikaisempaan viestiin. Vuorovaikutteinen viesti tarkoittaa, että viestissä huomioidaan useampi aikaisempi viesti ja niiden väliset suhteet. Tämän tasoista vuorovaikutteisuutta esiintyy sosiaalisessa todellisuudessakin. (Rafaeli & Sudweeks 1998: 173–175.) Vaikka Rafaeli ja Sudweeks ovat nimenneet juuri kolmannen tason vuorovaikutteiseksi, katson, että myös reaktiivinen taso edustaa vuorovaikutteisuutta, joskin kolmas taso on sitä korkeimmillaan. Monologinen taso puolestaan ei ole vuorovaikutteinen, sillä monologinen viesti saattaa sisältää täysin kontekstiin kuulumattoman kommentin, jota ei ole osoitettu kenellekään. Kuten Rafaeli ja Sudweeks ovat monologisen tason nimenneet (*one way communication*), viestintä ei yksisuuntaisena ole vuorovaikutteista.

Kuvio 2 esittää Rafaelin ja Sudweeksin mallin, jossa P tarkoittaa henkilöä, M viestiä ja A yleisöä. Ensimmäisessä ketjussa viestit löytävät tiensä yleisölle, mutta katkeavat siihen, eikä niihin reagoida seuraavassa viestissä. Niitä kutsutaan siis monologisiksi. Keskimmissä ketjussa viesti kulkeutuu aluksi yhdelle vastaanottajalle, joka sitten omassa viestissään kommentoi tai jollain lailla viittaa eli ottaa huomioon ensimmäisen viestin (M1). Reaktiivisen vuorovaikutteisuuden ketju etenee siten, että edellistä viestiä kommentoidaan, mutta ei useampaa tai edellisten suhteita. Viimeisessä ketjussa kuvataan vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa keskustelijat huomioivat useita viestejä ja niiden suhteita omissaan. Rafaelin ja Sudweeksin malli soveltuu erinomaisesti keskustelupalstan viestiketjujen tarkasteluun, sillä he käsittelevät myös monenkeskistä viestintää kahdenkeskisen sijasta.



Kuvio 2. Rafaelin ja Sudweeks (1998) vuorovaikutteisuusmalli.

Kuviossa 2 Rafaeli ja Sudweeks hahmottelevat vuorovaikutteisuuden tasoja, mutta eivät hae kattavaa teoriaa mallillaan. He uskovat, että vuorovaikutteisuus elää ja muuttuu jatkuvasti jokaisessa tilanteessa. Kolmannen tason vuorovaikutteisuus on heidän mukaansa verkkokeskustelussa harvinaisinta. (Rafaeli & Sudweeks 1998: 176.) Omassa tutkimuksessaan he tarkastelivat 32 keskusteluryhmää, yhteensä 4322 viestiä ja havaitsivat, että vuorovaikutteisien viestien sisältö oli humoristisempaa, avoimempaa sekä niissä käytettiin ylivoimaisesti eniten ensimmäistä persoonamuotoa. Tuloksena todettiin myös, että reaktiivisia viestejä oli enemmän kuin vuorovaikutteisia. Vuorovaikutteiset viestit olivat myös yhteydessä keskustelun keston, sillä pitkäaikaisemmissa keskusteluissa niitä esiintyi useammin. (Emt. 183, 187–188.)

2.2.4 Keskustelupalstan vuorovaikutustilanteet

Vuorovaikutusta verkkokeskustelussa voidaan tarkastella sen aktiivisuuden (ks. edellä) lisäksi myös tilannekontekstien kautta. Keskustelupalstalla esiintyy erityyppisiä keskustelurakenteita. Haataja ja Perttula (2004: 361) erottivat tutkimistaan hakkerikeskustelupalstoista neljä vuorovaikutustilannetyyppiä: nettikysely, dialogi, väittely ja ajanviete. **Nettikysely** on rakenteeltaan selkeä kysymys–vastaus-ketju, joka käynnistyy ongelmadiskurssilla ja saattaa kehittyä taitavaksi ongelmaratkaisuksi. Keskustelu saattaa muodostua mestari–oppipoikatyypiseksi opetuskeskusteluksi. Nettikysely on useimmiten sopuisaa ongelmanratkaisua, jossa vastausta haetaan pala palalta. (Haataja & Perttula 2004: 361.)

Dialogi edustaa useamman asiantuntijan pohdiskelevaa vuorovaikutusta, jossa haetaan myös ratkaisua johonkin ongelmaan. Dialogista saattaa kehkeytyä uusia ratkaisumalleja etsivä luova dialogi tai se voi muuttua kädenväännöksi kilpailevien ratkaisujen kesken. (Haataja & Perttula 2004: 362.)

Väittely on vuorovaikutustilanne, joka käynnistyy haasteen esittämisellä verkkoyhteisölle. Haaste voidaan osoittaa suoraan jollekin tietylle nimimerkille ja haasteen tuloksena voi olla monenkeskinen väittely-, dialogi- tai nettikysely-tyyppinen ongelmaratkaisu. Haasteeseen vastataan lähes poikkeuksetta, ja haaste inspiroi muitakin keskustelijoita joko puolustamaan, syyttämään tai todistelemaan väitteiden puolesta tai vastaan. Väittely päättyy usein vahvimman tai viisaamman oikeudella tai sitten yhteisöllisesti päätösdialogin kautta. (Haataja & Perttula 2004: 362.)

Viimeinen Haatajan ja Perttulan nimeämistä keskustelun vuorovaikutustyypeistä on **ajanviete**, joka on asiantuntijakeskustelun ja ongelmanratkaisun sijasta enemmän kommentointia, joka sisältää paljon henkilökohtaisia mielipiteitä ja häiriköintiä. Ajanviete tyyppinen vuorovaikutus rakentaa ja tuottaa enemmänkin yhteisöllisyyttä, kuin muodostaa valtasuhteita keskusteluissa. (Haataja & Perttula 2004: 363.) Keskustelu hairautuminen itse asiasta,

ja häiriköinnin suuri määrä johtuu osin siitä, että ajanviete-keskusteluun osallistuu todennäköisemmin aloittelijoita kuin asiantuntijoita.

Viestiketjun sisällä voi esiintyä yhtä aikaa enemmän kuin yksi edellä esitellyistä tyypeistä. Tarkastelemalla vuorovaikutusta tällä tavoin, voidaan selvittää, millaisissa tilanteissa keskustelijoiden roolijako muodostuu ja onko jokin rooli vahvemmin esille tietyssä vuorovaikutustilanteessa.

3 ASIANTUNTIJUUS

Asiantuntija ja asiantuntijuus ovat jokaiselle joitain mielikuvia herättäviä käsitteitä. Asiantuntijuus mielletään maallikoiden keskuudessa joksikin, joka on pitkän kokemuksen ja tiedonkeruun tulosta, ja asiantuntija voi olla vain lukenut, niin sanottu oppinut henkilö kuten opettaja tai professori. Asiantuntemusta ja asian tuntemusta on vaikea erottaa toisistaan minkään mittarin avulla. Pelkkä älykkyys ja suuri formaalin tiedon määrä ei nimittäin ole asiantuntijan määre. Lähestymällä ilmiötä eri näkökulmista on pyritty hahmottamaan asiantuntijuuden eri tasoja (Hakkarainen, Palonen, Paavola & Lehtinen 2004: 19). Esittelen tässä luvussa hieman asiantuntijuuden määritelmiä sekä sitä, miten asiantuntijuuden tasoja on teoreettisesti jaoteltu.

3.1 Näkökulmia asiantuntijuuteen

Asiantuntijuus on kasvatustieteissä paljon käytetty termi, sillä asiantuntijuus esiintyy oppimisprosessien yhteydessä asiantuntija–oppipoika-asetelmassa sekä työelämästä ja koulutuksesta puhuttaessa. Kielitieteessä taas asiantuntijuutta tarkastellaan esimerkiksi kirjoitusprosessin kautta tai paikallistamalla kielen käytöstä niitä piirteitä kielestä, jotka määrittelevät asiantuntijuutta. (Vrt. Ruohomäki 2003: 38.) Sosiaalipsykologissa asiantuntijuutta lähestytään muun muassa roolin käsitteen kautta. Eteläpelto ja Tynjälä (1999: 20) toteavat, että asiantuntijuutta määritellessä mukana on aina kysymys asiantuntijuuden osoittamisesta sosiaalisessa ympäristössä. Tämä tarkoittaa, että ihmiset muodostavat toisilleen rooleja sosiaalisessa kanssakäymisessä; esimerkiksi verkkokeskustelussa asiantuntijuutta ei voitaisi erottaa, jos jokainen kirjoitus olisi samankaltainen.

3.1.1 Asiantuntijan hiljainen tieto

Asiantuntija omaa suuren määrän tietoa olematta itsekään tietoinen. Vaikka asiantuntija kykenee käyttämään koko tietokapasiteettiaan ongelmanratkaisuun, ei hän ehkä muista tai kykene kirjoittamaan vaikkapa paperille yhtä paljon niin kutsuttua formaalia tietoa kuin noviisi. Tätä tiedostamatonta kapasiteettia kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. (Hakkarainen ym. 2004: 20–21.) Hiljainen tieto kerääntyy kokemusten kautta, eikä sitä voi oppia muuten kuin osallistumalla omien kykyjen rajamailla kulkeviin ongelmaratkaisuprosesseihin.

Hakkarainen ym. (2004: 37) toteavat, että asiantuntijuuden ydin on kyky kehittää ja laajentaa kognitiivista kompetenssiaan jatkuvasti. Asiantuntija toimii monesti lähikehityksen vyöhykkeellä. Ihminen kykenee aina vain parempiin suorituksiin toimiessaan tarpeeksi haastavien ongelmien parissa.

3.1.2 Asiantuntijuus kokemuksellisena ilmiönä

Internetin keskustelupalstan kaltaisessa ympäristössä asiantuntijuus muodostuu vallan ja tietynlaisen auktoriteetin saavuttamisen kautta. Asiantuntijuus on myös kokemuksellinen ilmiö, mikäli valtaa ei määritellä maallikko–asiantuntija-asetelmasta käsin (Isopahkala-Bouret 2008: 85). Asiantuntijuus kokemuksena tarkoittaa sitä, millä perusteella kukin kokee itsensä asiantuntijaksi, ja millä käytännöillä kuvaa siitä annetaan muille. Kokemuksellisen asiantuntijuuden mallin mukaan kokemus asiantuntijuudesta edellyttää kolmea seikkaa. Ensimmäisenä on asiaankuuluva tietämys. Toisena tieto siitä, että on kykenevä toimimaan tietämyksensä mukaan. Kolmas seikka on luottamuksen tunne ja varmuus omasta tietämyksestä ja kyvystä toimia. (Isopahkala-Bouret 2005: 88.)

Koska tutkimukseni aineistona eivät ole esimerkiksi haastattelut vaan tekstipohjainen keskustelu, on kokemuksellisuuden mallia hankala testata. Huomio kiinnittyikin vuorovaikutuksessa syntyviin rooleihin sekä viestien sisältöihin. Niiden avulla voidaan tarkastella asi-

antuntijuuden tasoja keskustelupalstalla (vrt. Haatajan ja Perttulan [2004] osaamis-, -kokemus ja tietämystasot). Viestien tulkintojen avulla voidaan tehdä havaintoja keskustelupalstan kontekstissa tapahtuvasta asiantuntijuuden kokemuksista. Isopahkala-Bouret (2005: 91) huomauttaa, että jokainen uusi tilanne ja konteksti asettavat asiantuntijuuden kokemuksen koetukselle, se voidaan jopa mitätöidä, jos henkilö on kyvytön puolustamaan asiantuntijan asemaansa.

Asiantuntijuuden tarkastelu kokemuksellisesta näkökulmasta lähenee omalle tutkimukselleni hyödyllistä suuntaa, eli ilmiön tutkimista juuri vuorovaikutuksen ja roolien kautta. Yleensä asiantuntijuuden mallinnukset ja teoriat ovat keskittyneet kognitiivisiin seikkoihin, esimerkiksi yksilöllisiin tiedonkäsittelyn prosesseihin. (Isopahkala-Bouret 2005: 88–89.)

3.1.3 Jaettu asiantuntijuus

Nykypäivän kiihtyvä tahti ja vaatimukset työelämässä ovat muuttaneet asiantuntijuuden luonnetta. Launis ja Engeström (1999: 64–65) puhuvat asiantuntijuuden keinotekoistumisesta, sillä teoreettinen suunnittelu ei enää ole samalla tavalla merkityksellistä kuin ennen. Asiantuntijuus on yhteisöllisempää, sillä tiimityö sekä verkostoituminen ovat yritysmaailmassa ehdottomia keinoja pysyä muutoksissa mukana. Tiimin tai verkoston oletetaan herkemmin löytävän ja kyseenalaistavan muutostarpeessa olevat toimintatavat. Aikaisemmin vastuu toiminnan kehittämisestä tai ennustamisesta annettiin yksittäiselle asiantuntijalle. Yhdessä tuotettua asiantuntijuutta kutsutaan jaetuksi asiantuntijuudeksi.

Koulutukseen perustuva, formaalin tiedon asiantuntijuus ei ole enää kykenevä vastaamaan työelämän haasteellisiin, moninaisiin muutoksiin. Tämä lisää yritysten intressejä käyttää useita eri asiantuntijatahoja vastaamaan ja ennustamaan tulevaisuuden riskejä. (Launis & Engeström 1999: 65.)

Ratsastukseen liittyvissä kysymyksissä ja ongelmissa yhteinen pohdinta toisen henkilön näkökulmat huomioon ottaen tekee asiantuntijuudesta jaettua. Kollektiivien ongelmanratkaisu on myös internetin keskustelupalstan ilmiö. Koulumaailmassa oppimisen ja ajattelun luonne on mielletty perinteisesti yksilölliseksi prosessiksi, mutta nykyään jaetun asiantuntijuuden malleja käytetään paljon (Hakkarainen ym. 2004: 186). Asiantuntijuus on muutoksessa, ja yksi ympäristö, jossa arkipäiväistä ongelmanratkaisua sovelletaan, on verkkoympäristö.

3.1.4 Asiantuntijaksi kehittymisen tasot

Asiantuntijaksi ei synnytä, vaan tiedon erinomaisen hallinnan saavuttaa pikku hiljaa. Dreyfus ja Dreyfus (1986) ovat laatineet viisiportaisen mallin asiantuntijaksi kehittymisestä. He muistuttavat, että asiantuntijaksi ei hypätä noin vain, vaan tietoa hankitaan askel askeleelta, jolloin myös tiedon käyttämisen taidot hiljalleen kasvavat (emt. 19). Kaikki eivät koskaan saavuta korkeinta asiantuntijuuden tasoa, joka edustaa kaikista taitavinta asiantuntijuutta (emt. 21).

Noviisi (*Novice*) on tasoista ensimmäinen, ja edustaa vasta-alkajan taitoja. Noviisi tunnistaa objektiivisia tosiasioita ja ilmiöitä ja käyttää niitä sääntöihin perustuviin tehtäviinsä. Novii- si ei vielä osaa hallita asioiden keskinäisiä suhteita saati tarkastella ongelmia eri konteksteissa. Osaaminen perustuu sääntöjen mahdollisimman tarkkaan noudattamiseen. (Dreyfus & Dreyfus 1986: 21–22.) Noviisin tasolla oleva ratsastaja on aloittelija, joka tietää, miten hevosta suusta vetämällä saadaan hiljentämään vauhtia ja miten hevonen ohjista kääntämäl- lä muuttaa suuntaansa. Noviisi osaa jo käyttää näitä oppimiaan perusasioita ratsastustunnil- la. Opettaja on suuressa roolissa noviisin suorittaessa tehtäviään, opettaa kertoo milloin esimerkiksi pohjeapuja on lisättävä, jotta hevonen saadaan kulkemaan reippaammin. Novii- si on verkkokeskustelussa mieluiten kysyjän kuin vastaajan roolissa. Noviisi ei välttämättä uskaltaudu ratsastusaiheiselle keskustelupalstalle, vaan saattaa seurata keskustelua sivusta, taitojaan kartuttaen.

Edistyneempi aloittelija (*Advanced Beginner*) seuraa noviisia ja eroaa edellisestä tunnistamalla erilaiset tilanteet ja asiayhteydet, osaamatta kuitenkaan tarkasti määritellä, miten jokin asia on. Käytännön kokemus konkreettisista tilanteista ohjaa osaamista. (Dreyfus & Dreyfus 1986: 22–23.) Ratsastuksen harrastajat ovat tässä tilanteessa silloin, kun osataan jo hallita hevosta ilman opettajan välitöntä läsnäoloa. Esimerkiksi hevosen pillastuessa tai tehdessä jotakin odottamatonta, ei ratsastaja vielä osaa päätellä, mitä teki itse väärin. Uudet tilanteet ja jokainen kokemus tuovat silti varmuutta. Edistyneempi aloittelija on verkkokeskustelijanakin varmempi kuin noviisi ja mielellään esittää kysymyksiä kehittyneimmille ratsastajille.

Pätevyys (*Competence*) on taas astetta kehittyneempää osaamista edustava taso. Pätevyys tason saavuttanut henkilö omaa jo suuren määrän irrallista tietoa sekä käytännön kokemusta. Henkilöllä on periaatteessa pätevyys käyttää tietoansa, mutta tieto on pirstaloitunut ja vaikeaa hallita. Osaaminen perustuu kirjatietoon, *know-that* (vrt. Dreyfus & Dreyfus 1986: 19, Isopahkala-Bouret 2005: 31), mutta todellisten kokemusten määrä on vielä pienehkö.

Esimerkkinä pätevyys tason tasosta on ratsastaja, joka on kouluttanut itseään käymällä valmennuksissa ja lukemalla alan kirjallisuutta. Käytännössä asiat ovat vielä hajanaisia, eikä ratsastus vielä suju siten, kuin ratsastaja mielessään ajattelee. Hän on kuitenkin oikealla tiellä ja oppimishalu on suuri.

Jos pätevyys tason tasolla liikkuvan henkilön pitäisi opettaa toiselle asia, joka liikkuu hänen oman osaamisensa rajamailla, saattaa asioiden organisointi, tärkeysjärjestys ja kontekstin huomioon ottaminen kärsiä. Kuitenkin, tällä tasolla sääntöjen mukaisesti toimiminen on jo taaksejäänyttä, sillä henkilö ottaa itse harkinnan jälkeen vastuun teoistaan. Onnistumisen ilo on suuri, mutta epäonnistuminen sitäkin raskaampaa. (Dreyfus & Dreyfus 1986: 23–27.) Pätevyystasolla kynnys osallistua alan verkkokeskusteluun on pieni. Tällä tasolla olevat ratsastajat antavat muille neuvoja, vaikka osaaminen ei olekaan vielä varmalla pohjalla.

Taitavuus (*Proficiency*) on tasoista toiseksi korkein ja eroaa jo huomattavasti edellisistä. Moninaiset taidot ratkaista ongelmia ja intuitiivinen toiminta ovat keskeisiä elementtejä taitavuuden tasolla. Intuitio eli sisäinen tieto, miten tehdä (*know-how*), perustuu ymmärrykseen, joka kumpuaa aikaisemmista kokemuksista sitä tietoisesti huomaamatta. Enää ei ole kysymys arvailusta, vaan henkilö huomaa ajattelevansa analyttisesti ja järjestelevänsä tehtävät mielessään selkeiksi kokonaisuuksiksi. Henkilö esittää ongelmiin useita eri ratkaisuvaihtoehtoja asettamalla vaihtoehtoisia tavoitteita sekä tekemällä päätöksiä oman tietämyksensä mukaan. (Dreyfus & Dreyfus 1986:27–30.) Taitavuuden tason saavuttanut ratsastaja on vuosien kokemuksen kautta saavuttanut taidot, joiden avulla kykenee valmentamaan muita ratsastajia sekä kouluttamaan nuoria hevosia. Tällaisella ratsastajalla on hyvä tuntuma, miten hevonen reagoi ratsastajan apuihin milloinkin. Hän joutuu kuitenkin punnitsemaan erilaisia vaihtoehtoja ongelmia kohdatessaan ja on jatkuvasti uusien tilanteiden edessä.

Eksperttiys tai asiantuntijuus (*Expertise*) on korkein saavutettavissa oleva taso, kun henkilö hankkii tietämystä jostakin asiasta. Käytän jatkossa tasosta nimitystä eksperttiys, sillä mielen molemmat viimeiset tasot (taitavuus ja eksperttiys) asiantuntijuudeksi. Ekspertin tietotaito on muuttunut niin tiiviisti osaksi häntä itseään, ettei hän ole enää siitä täysin tietoinen. Tällä tasolla tietämys on muuttunut syväksi ja hiljaiseksi tiedoksi. Ongelmia kohdatessaan ekspertti kulkee väistämättä oikean ratkaisun suuntaan tarvitsematta erilaisten vaihtoehtojen punnitsemista. Ekspertti hallitsee lukemattomia tilanteita, vaikka ei osaisi kirjoittaa niistä murto-osaakaan paperille. Toiminta on tällä tasolla varmaa ja kokonaisvaltaista. Osaaminen ei perustu vain laskelmoivaan, järkipäiseen ongelmanratkaisuun, kuten pätevyyden tasolla, vaan ratkaisut syntyvät ilman tietoista, analyttistä erittelyä ja uudelleen yhdistelyä. (Dreyfus & Dreyfus 1986: 30–36.)

Eksperttiyden saavuttaminen missä tahansa lajissa on harvinaista ja vaatii paljon aikaa sekä kykyä hallita suuria kokonaisuuksia. Ratsastuksen ekspertti on henkilö, jolla pitkä kokemus, intohimo lajia kohtaan sekä poikkeuksellinen herkkyys tunnistaa asiayhteyksiä ihmi-

sen ja hevosen kommunikoinnin välillä. Ekspertti tietää vaistonvaraisesti, mikä on mennyt vikaan, jos hevonen käyttäytyy tietyllä tavalla tietyssä liikesarjassa. Hän myös osaa neuvoa muita varmallalla otteella, eikä pelkää epäonnistuvansa. Eksperttitason osaajia on verkossa oletettavasti vähemmän kuin edellä kuvattuja. Keskustelupalstan kirjoittajista enemmistö on oletettavasti nuoria, ekspertiksi taas ei voi kovin nuorella iällä päätyä. Eksperttitasolla oleva henkilö on myös mitä todennäköisimmin ammatiltaan alan opettaja, mikä tekee verkkokeskustelusta hänelle toissijaisen foorumin toimia.

3.2 Roolit ja asiantuntijuus

Luvussa 2 olen selvittänyt verkkoviestinnän ilmiöitä, joista kaikkia yhdistää vuorovaikutus. Asiantuntijuuttakaan ei voi esiintyä ilman vuorovaikutusta. Sosiaalisen vuorovaikutuksen yksi keskeisimmistä tekijöistä on roolin ottaminen (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1998: 97). Asiantuntijuus rakentuu paitsi tietämyksen ja kokemusten karttumisen myötä, myös vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Henkilöllä voi olla asiantuntijan rooli ainoastaan tietyssä tilanteessa ja tietyn aiheen ympärillä. Kukaan ei voi olla asiantuntija joka asiassa. Asiantuntijan tulee määrittää roolinsa ja suhteensa muihin aina kontekstin mukaan (Isopahka-Bouret 2005: 34).

Rooli on sosiaalipsykologian peruskäsitteitä, sillä tarkoitetaan vuorovaikutuksessa syntyvää statusta tai asemaa, joka saavutetaan kussakin vuorovaikutuksellisessa tilanteessa muiden ja oman käyttäytymisen seurauksena. Kaiken takana on yhteiskunta ideologioineen ja normeineen, sillä se viime kädessä ohjaa meitä omaksumaan tiettyjä rooleja sulkien joitakin pois. Roolit ovat siis myös kulttuurisesti muodostuneita. Kapitalistisessa yhteiskunnassa olemme esimerkiksi ostajan ja kuluttajan rooleissa (Moscovici 2000: 113). Puhuttaessa keskustelun sisällä syntyvistä rooleista, käsite *sosiaalinen rooli* olisi tarkempi ilmaisu. Sosiaalisen roolin käsite kiinnittää yksilön ja yhteiskunnan välisten suhteiden sijaan huomion ryhmän sisäisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen (Sulkunen 1998: 106). Käytän kuitenkin myös myö-

hemmissä luvuissa käsitteestä nimitystä *rooli*. Perustelen päätökseni sillä, että tutkielmassa muihin kuin kontekstisidonnaisiin (tässä tapauksessa verkkokeskustelun rooleihin) pääseminen on mahdotonta eikä tavoitteen mukaistakaan.

Dramaturgisen rooliteorian kehittäjä Erving Goffman luonnehti elämän draaman esitykseksi, jossa ihmiset esittävät roolejaan (Goffman 1971: 83). Rooli-käsite on väljä ja Goffman tulkitsi sen enemmän viitekehyydeksi, jonka sisällä käydään vuorovaikutusta. Teatterimetamorfoosi saa roolin käsitteen viittamaan johonkin epäaitoon, kuin ihmiset opettelisivat ulkoa jonkin osan, jota esittävät olematta omana itsenään. (Vrt. Sulkunen 1998: 107.) Silti ihminen hallitsee aina joitain rooleja aidoimmillaankin, esimerkiksi sukupuoliroolit tulevat tutuiksi jo hyvin varhain leikkien ja ympäristön seuraamisen myötä (Sulkunen 1998: 107). Roolit muuttuvat mahdollisesti useita kertoja vuorokaudenkin aikana, kun työpaikalla omaksutaan tietty rooli, kotona vaikkapa äidin rooli ja illalla esimerkiksi harrastusyhteisössä on oma roolinsa. Jotkut roolit muodostuvat vahvasti osaksi henkilön persoonallisuutta, jolloin tietty rooli jää ikään kuin päälle, vaikka poistutaankin Goffmanin termein näyttämöltä. Esimerkiksi asiantuntijan rooli saattaa olla niin vahvasti osa henkilöä, että se tunnustetaan muissakin tilanteissa ja eri elämänalueilla. (Sulkunen 1998: 107–108.)

Rooleja on erityyppisiä. On *tilannerooleja*, jotka ovat tilapäisiä, esimerkiksi satunnaisissa kohtaamisissa. Tällöin toimimme sen mukaan, miten haluamme muiden näkevän meidät ja miten itse määrittelemme itsemme. *Asemarooleiksi* kutsutaan hankittuja rooleja, joita ovat esimerkiksi ammatit. Asemarooleja rooleja voi vaihtaa, mutta *statusrooli* saavutetaan, jolloin se on myös pysyvä. (Sulkunen 1998: 110–111.) Ihminen voi toimia yhtä aikaa monessa eri roolissa. Jos mies on ammatiltaan ylilääkäri ja kirjoittaa internetin keskustelupalstalla anonyymisti ohjeita sairauden hoitoon, on hän statusrooliltaan mies, asemarooliltaan lääkäri ja asiantuntija, mutta tilanneroolinsa hän saavuttaa vuorovaikutuksessa muiden kirjoittajien kanssa, sillä he eivät välttämättä tiedä hänestä mitään.

Rooliin pääseminen ja roolin omaksuminen edellyttävät aina vuorovaikutusta ympäristön kanssa (Sulkunen 1998: 108). Esimerkiksi opiskelijan rooli saavutetaan vasta, kun oppilai-

tos on hyväksynyt henkilön opiskelijakseen ja paikka vastaanotettu. Keskustelussa ihmiset omaksuvat erilaisia rooleja, jotka erottavat heidät toisistaan. Asiantuntija saavuttaa asemansa keskustelussa esimerkiksi kielenkäytöllään ja asettumalla hieman muiden yläpuolelle. Roolin muodostumisen ehtona on muiden osapuolten mukautuminen tilanteeseen kuuntelijan ja oppilaiden roolien muodossa. Roolijako erilaisissa tilanteissa ei aina ole selvä, jolloin yksilöön kohdistuvat odotukset eivät ole yksimielisiä (Eskola 1972: 178). Syntyy roolikonflikteja, mikä voi tarkoittaa esimerkiksi keskustelussa syntynyttä valtataistelua asiantuntijan roolista (emt. 178–179).

3.2.1 Roolien muodostuminen verkkokeskusteluissa

Kuten aiemmin totesin, CMC-tutkimuksessa on tärkeää jättää pois turha jaottelu reaali- ja virtuaalimaailmaan. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus on yhtä todellista kuin muissakin ympäristöissä, sillä samat ihmiset ovat myös siellä samojen tuntemuksiensa kanssa. Se, minkälainen rooli ihmiselle verkossa muotoutuu, riippuu ensinnäkin kontekstista. Matikainen (2006a) on luokitellut erilaisia rooleja sen mukaan, millaisessa verkkoympäristössä toimitaan. Rooleja ovat muun muassa surffaaja, kuluttaja ja keskustelija. Surffaaja seikkaillee verkossa satunnaisesti jättämättä jälkiä, jolloin häntä ei voida tunnistaa. Kuluttaja on asiakas tai opiskelija, jonka liikkuminen on tietoista ja jäljet jäävät itselle tärkeille sivustoille. Keskustelija taas toimii julkisissa tai suljetuissa verkkokeskusteluissa. (Matikainen 2006a: 115.) Keskustelija muodostaa omassa kontekstissaan uusia rooleja vuorovaikutuksessa muiden kanssa.

Verkkokeskustelussa keskustelupalstalla viestit muodostavat yleensä kysymys–vastaus-tyyppisiä rakenteita. Viestiketju alkaa monesti suoralla tai epäsuoralla kysymyksellä ja kysyjä toivoo saavansa vastauksia pulmaansa. Vastajia on erilaisia, jotkut lähestyvät aihetta analyyttisemmin ja kertovat laajasti vaikkapa kokemuksistaan. Toiset vastaajat korostavat rooliaan tietäjänä tai alan asiantuntijana. Keskusteluissa muodostuu kuitenkin muitakin rooleja kuin vastaajat ja kysyjät. Palstalla esiintyy kirjoittajia, jotka ainoastaan seuraavat

keskustelua ja saattavat kommentoida neutraalisti vastauksia tai kysymyksiä. Roolit eivät tule annettuina, vaan ne saavutetaan kussakin tilanteessa.

3.2.2 Roolien hierarkia

Hierarkian syntyminen kirjoittajien välille riippuu vuorovaikutuksen luonteesta. Ihmisten välinen vuorovaikutus ja suhteet (relationships) verkossa voidaan Barnesin (2003: 144)) mukaan jaotella täydentävään (complementary), symmetriseen (symmetrical) ja rinnakkaiseen (parallel) tasoon. Täydentävät suhteet tarkoittavat, että vuorovaikutus on vastavuoroista. Osapuolet täydentävät toisiaan siten, että toinen on dominoiva, jolla on tietoa, jota taas toinen tarvitsee. Symmetriset suhteet edustavat tasa-arvoista vuorovaikutusta, jolloin molemmat osapuolet haluavat olla ikään kuin toisia ylempänä tai vastaavasti molemmat edustavat myöntyvän roolia. Rinnakkaisesta suhteesta puhutaan silloin, kun vuorovaikutus sisältää sekä täydentävää että symmetristä kommunikaatiota. Silloin roolit voivat vaihtua keskustelun aikanakin. (Barnes 2003: 144.) Verkkokeskustelussa esiintyy oletettavasti kaikkia edellä mainittuja vuorovaikutus- ja suhdetasoja. Kun keskustelussa on selkeästi dominoiva, toisen osapuolen tarvitsemaa tietoa omaava osapuoli, mahdollisesti asiantuntija, on kysymys valta-asetelmasta. Valta saavutetaan verkkoyhteisössä muun muassa tiedon jakamisen kautta.

Tietoa on jo kauan käytetty vallan välineenä. Tiedon hallussapito on ollut perinteisesti vain tietyn ryhmän saatavilla, jolloin sitä on voitu käyttää kontrollin ylläpitäjänä. Myös nyky-yhteiskunnassa rakenteet nojaavat valtasuhteisiin eri instituutioiden kautta. Ne, joilla on tietoa enemmän kuin niin sanotulla tavallisella kansalaisella, pitävät lankoja käsissään. Tiedeinstituutiot tuottavat diskursseja, jotka yleensä muodostuvat totuuksiksi, osaksi arkea ja myös huomaamattomiksi. Diskurssi voi olla esimerkiksi sukupuolijärjestelmään suhtautuminen yhteiskunnassa, Pohjoismaiden diskurssit poikkeavat vaikkapa arabimaiden normeista ja arvoista. Diskurssit myös muuttuvat ja elävät, usein hitaasti, mutta kamppailu on

koko ajan käynnissä. (Anttonen 1997: 239.) Tiedon valta ei ole irrallinen kulttuuristamme, vaan sisäistämme sen ja elämme sitä erityisesti kyseenalaistamatta (Anttonen 1997: 236).

Vuorovaikutustilanteissa auktoriteetti on keskeinen ulottuvuus. Sillä tarkoitetaan asetelmaa, jossa toinen osapuoli myöntää oman tietämyksensä olevan heikompi kuin toisen osapuolen. Tällöin heikompi omaksuu vahvemman osapuolen näkemyksen (Peräkylä 1998: 192). Asiantuntijan auktoriteetista puhuttaessa mukana on aina toinenkin osapuoli, eli se tai ne henkilöt, jotka asettuvat vuorovaikutuksessa ei-asiantuntijoiksi. Asiantuntijat omaavat tietoa, jota ei vastapuolella ole, jolloin heillä on myös jonkinlainen valta vastapuoleen. Asiantuntija ylläpitää ja muodostaa auktoriteettiaan vuorovaikutuksessa.

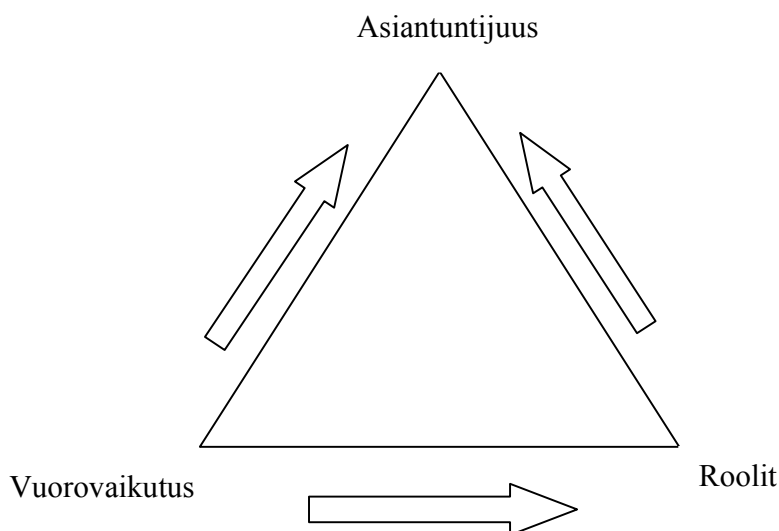
Asiantuntijuuden arvostus ja valta-asema niin sanottuihin maallikoihin nähden on myös yksi yhteiskunnan dominaatioasetelmista. Kuitenkin demokraattisempi tiedon jakaminen ja esimerkiksi internetin yleistymisen on käynnistänyt asetelman purkautumisen. Tiedon ajatellaan olevan jotain, joka tulisi olla kaikkien saatavilla ja ihmiset ovat tiedonjanoisempia kuin ennen. Ongelmia ilmaantuu tiedon sekoituessa informaatioon, mutta ihmiset oppivat valitsemaan tietolähteitään yhä kriittisemmin. Muun muassa Niiniluoto (1996: 48) arvostelee Suomessa *tieto*-sanana käyttöä informaation synonyymina (vrt. tietoyhteiskunta, tietokone ym.). Keskustelupalstalla tarjolla on varmasti sekä tietoa että vähemmän pätevää informaatiota.

Verkkokeskustelun vuorovaikutuksessa syntyy valtasuhteita kuten missä tahansa vuorovaikutustilanteessa. Haataja ja Perttula (2004: 363–364) toteavat, että valta on verkkokeskusteluissa useimmiten implisiittisesti läsnä ja epäsuora vallankäyttö voi olla esimerkiksi aktiivisuuden tai passiivisuuden omaksumista tai ongelmaratkaisustrategian valinta.

3.3 Vuorovaikutuksen ja roolien kautta asiantuntijuuteen

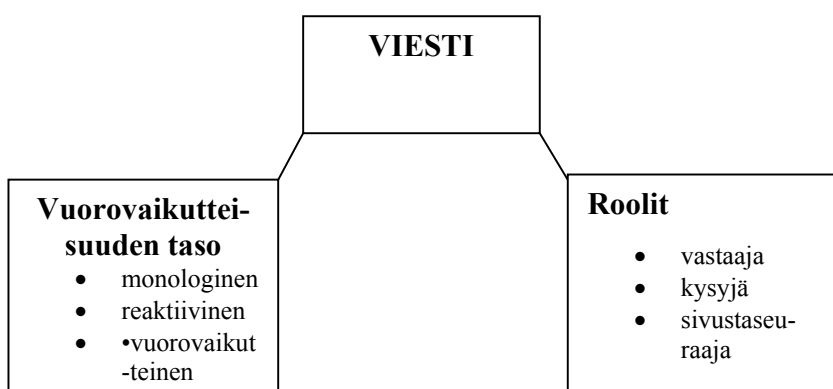
Keskustelupalstoilla osanottajat tarjoavat toisilleen rooleja, ja tulevat myös leimatuksi tiettyyn rooliin (Haataja & Perttula 2004: 357–359). Koska keskustelupalstan kaltaisessa verkkoympäristössä kukaan ei yleensä tiedä toistensa todellisia taustoja, on kirjoittajien ikään kuin ansaittava asiantuntijan asema ja luottamus vuorovaikutuksen kautta. Edellä olen avannut asiantuntijuuden käsitettä sekä tarkastellut roolin käsitettä ja sen syntymistä vuorovaikutuksessa. Seuraavassa selvitän kuviodien avulla, miten yhdistän tutkimuksen elementit tavoitteen mukaisesti, ja kerron, miten vaiheet etenevät analyysissä.

Tutkielmani pyrkii selvittämään, miten asiantuntijuus ilmenee vuorovaikutuksen sekä roolien kautta internetin keskustelupalstalla. Kuviossa 3 näkyy vuorovaikutuksen sekä roolien suhde toisiinsa sekä niiden suhde asiantuntijuuteen.



Kuvio 3. Asiantuntijuuden muodostuminen keskustelupalstalla.

Kuviossa 3 kiteytyy tutkimukseni perusajatus, eli miten keskustelupalstan asiantuntijuutta voidaan tarkastella vuorovaikutuksen ja roolien avulla. Roolit muodostuvat vuorovaikutuksen kautta. Viestien vuorovaikutteisuutta selvitän Rafaelin ja Sudweeksien vuorovaikutteisuuden tasoja käyttäen. Kuviossa 4 näkyy viestin tarkastelu kaksivaiheisena. Tarkastelen ensin vuorovaikutteisuutta, jonka jälkeen erottelen palstalla syntyviä rooleja.



Kuvio 4. Viesti tutkimusyksikkönä.

Kuviossa 4 roolijako kattaa pääluokat, joita ovat kysyjät ja vastaajat. Joskus keskustelija ei ole kumpikaan edellisistä vaan ainoastaan neutraalin kommentin esittäjä, sivustaseuraaja. Erottelen kysyjien ja vastaajien rooleista mahdollisia alaluokkia, jolloin yksi alaluokka vastaajien kohdalla on asiantuntija.

Aineiston analyysini koostuu neljästä vaiheesta: vuorovaikutteisuuden-, roolien-, asiantuntijuuden-, ja vuorovaikutustilanteiden tarkastelusta.

4 VUOROVAIKUTTEISUUDESTA ASIANTUNTIJUUTEEN. HEVOSTALLI.NET-PALSTA NELIVAIHEISESSA TARKASTELUSSA

Keskustelupalsta on luonteeltaan vuorovaikutteinen, mutta viestien vuorovaikutteisuuden taso vaihtelee. Keskustelijoille syntyy rooleja, sillä yleensä palstalla ratkaistaan ongelmia, jolloin tarvitaan muun muassa kysyjä ja vastaajia. Hevostalli.net-palstalla etsitään usein asiantuntevia vastauksia erilaisiin ratsastusta käsitteleviin ongelmiin. Tarkastelen seuraavissa luvuissa millaista vuorovaikutteisuutta Hevostalli.net-palstalla on ja mitä rooleja sen keskusteluista nousee. Selvitän, millaista asiantuntijuutta palstalla esiintyy.

Aineistoni koostuu Hevostalli.net-palstan viesteistä aikaväliltä 7.4.2008–1.9.2008. Analyysi jakautuu kolmeen osioon, ensimmäisessä tarkastellaan viestien vuorovaikutteisuutta Rafaelin ja Sudweeks (1998) luokittelemien viestityyppien avulla. Toisessa vaiheessa kohteena ovat roolit, joita luokitellaan erilaisiin kysyjä- ja vastaajarooleihin sekä mahdollisiin muihin ryhmiin. Näiden kautta päästään asiantuntijuuden ilmenemiseen palstalla. Viittaa aineistooni esimerkkien yhteydessä lyhenteellä. Esimerkkinä lyhenne HT2.12, joka tarkoittaa, että kyseessä on ketju 2 ja viesti, joka on koko aineiston kokonaismäärässä 12:sta. Olen lihavoinut analyysin esimerkeistä ne kohdat, jotka havainnollistavat parhaiten kunkin roolin tai viestityypin piirteitä.

4.1 Viestiketjujen vuorovaikutteisuus

Lähestyn Hevostalli.net-palstan luonnetta tarkastelemalla siellä kirjoitettujen viestien vuorovaikutteisuutta. Vuorovaikutteisuuden tasoa tutkimalla saadaan käsitys, kuinka paljon kirjoittajat esimerkiksi seuraavat aikaisempaa keskustelua ja siten saadaan viitteitä siitä, miten yhteisöllinen palsta on kyseessä (Rafaeli & Sudweeks 1998: 175).

Olen taulukoinut aineiston 20 viestiketjua ilmentääkseni sitä, miten paljon viestiketjussa esiintyy nimimerkkejä suhteessa viestien määrään. Viestien lukumäärän keskiarvo kirjoittajaa kohti vaihtelee 1,1:sta 3,0:aan. Kirjoittajat lähettävät siis keskimäärin 1,7 viestiä viestiketjun sisällä, mikä kertoo jo sinänsä palstan vuorovaikutteisuuden luonteesta. Jos kirjoittajat osallistuisivat keskusteluun usealla viestillä ketjun sisällä, olisi vuorovaikutteisuus rikkaampaa. Viestien lukumäärät eri ketjuissa vaihtelevat suuresti. Lyhyin viestiketju sisältää 13 viestiä ja pisin 102 viestiä. Nimimerkkien lukumäärät viestiketjua kohden taas vaihtelivat 9:n ja 46:n välillä. Palstan nimimerkit olivat suurilta osin vain merkkiyhdistelmiä, kuten ”-” tai mitäänsanomattomia, kuten ”pineapple” tai ”Naps”. Tämän kaltaisilla nimimerkeillä ei tutkimuksen tavoitteen kannalta ole merkitystä, joten jätän ne tarkastelun ulkopuolelle.

Olen luokitellut aineiston jokaisen viestin vuorovaikutteisuuden tasoa kuvaavaan luokkaan. Viesti voi edustaa vain yhtä vuorovaikutteisuuden tasoa, sillä vuorovaikutteisuus tarkoittaa viestin suhdetta muihin viesteihin viestiketjun sisällä. Analyysissä ilmenee osittain päällekkäisyyttä, sillä vuorovaikutteisuus ja roolit ovat suhteessa toisiinsa. Niinpä samoja viestejä käsitellään eri alaluvuissa eri näkökulmista. Viesti saattaa esimerkiksi olla yhtä aikaa sekä reaktiivinen, vastausviesti ja kokemuksellisuuden tasoisen asiantuntijan kirjoitus. Viestien luokituksia kuitenkin yhdistellään toisiansa täydentäviksi ja tehdään päätelmiä, miksi esimerkiksi jokin rooliluokka on vuorovaikutteisuudeltaan enimmäkseen tietyn tasoinen.

Vuorovaikutteisuuden tason analyysissä sovelsin Rafaelin ja Sudweeks (1998) luokitusta monologisiin, reaktiivisiin sekä vuorovaikutteisiin viesteihin. Taulukossa 1 näkyy, miten aineiston viestit jakaantuivat sekä mikä on jokaisen luokan prosentuaalinen osuus viestien yhteismäärästä.

Taulukko 1. Viestien jakautuminen vuorovaikutteisuuden eri tasoihin.

Monologiset	Reaktiiviset	Vuorovaikutteiset	Yht.
120	447	99	666
18,0%	67,1%	14,9%	100%

Taulukko 1 osoittaa, että monologisten viestien osuus oli 18,9 %, reaktiivisten viestien suurin (67,1 %) ja vuorovaikutteisten viestien osuus oli pienin (14,9 %). Reaktiivisuus on täten leimaa-antavin piirre aineiston viestiketjuissa.

Seuraavissa alaluvuissa havainnollistan esimerkein monologisia, reaktiivisia ja vuorovaikutteisia viestejä.

4.1.1 Monologiset viestit

Aineistosta 18 % eli 120 viestiä edustivat monologista viestityyppiä. Niistä 35 oli aloitusviestejä. Aloitusviesti on ketjun ensimmäinen viesti, joka oli aineistossa aina kysymysviesti. Aloitusviesti ei siis voi olla reaktiivinen tai vuorovaikutteinen. Monologinen viesti ei viittaa mihinkään muuhun viestiin, vaan on täysin itsenäinen. Se ei ole vuorovaikutteinen, vaikka olisikin tarkoitettu kysymykseksi. Siksi esimerkiksi vastausviesti ei voi koskaan olla monologinen.

Hevostalli.net-palstalla viestiketjut, joita on viimeksi kommentoitu, näkyvät palstan etusivulla. Kun ketjun ei enää kirjoiteta, se tippuu alemmas ja saattaa olla monenkin sivun takana jo muutamassa päivässä. Palstalla käytetään sanontaa ”up” tai ”upitan” ilmaisemaan, että uusia vastauksia kaipaillaan ja nostetaan näin viestiketju uudelleen etusivulle. Niin sanotut ”up”-viestit ovat myös tyypillinen esimerkki monologisesta viestistä.

4.1.2 Reaktiiviset viestit

Aineistossa esiintyi ylivoimaisesti eniten reaktiivisia viestejä (67,1 %), mikä tarkoittaa, että useimmiten viesti viittasi ainoastaan yhteen viestiin. Useimmissa tapauksissa tämä yksi viesti oli aloitusviesti, joka taas oli kysymys. 447 reaktiivisesta viestistä 336 oli vastausviestejä. Esimerkki 5 on tyypillinen kysymys–vastausrakenne, jossa vastaaja reagoi ainoastaan aloittajan kysymykseen eli yhteen viestiin.

- (5) Miten hevosen pystyy hallitsemaan hyvin laukassa? Kun se alkaa ryntäillä/kiitolaukkaamaan, niin miten sen saisi laukkamaan rauhallisesti ja hallitusti? Vinkkejä, kiitos;D (HT2.32)

Vastaus:

Omalla rynnivällä laukkaan suurella ympyrällä ja lasken itsekseeni tahtia (askeleen verran kiinni, askeleen verran päästä, kiinni, päästä,...) näin muistan myös päästää. Samalla yritän itse istua suorassa ja rentona. Sitten kun vähän rupeaa kuuntelemaan ja hidastamaan niin keuhun ja taputtelen sisäkädellä. Jos lähtee taas käsistä niin toistan enkä koskaan lopeta ennenkuin on vähän rauhallisemmassa laukassa tai edes vähän hidastaa. Nuorella hevosella on usein ongelmia tasapainon kanssa ja rynnivät siksi.(HT2.61)

Esimerkissä 5 aloittaja esittää kysymyksen, ja vaikka viestiketjussa on toinenkin kysyjä sekä useita vastauksia, ketjun toiseksi viimeinen viesti (HT2.61) viittaa ainoastaan yhteen viestiin, joka on aloitusviesti.

Osa reaktiivisista viesteistä viittasi johonkin muuhun viestiin kuin aloitusviestiin. Esimerkiksi ketjussa HT14 sen 102:sta viestistä 55 on reaktiivisia, joista noin puolet ei viittaa aloittajan viestiin. Esimerkit 6, 7 ja 8 muodostavat tyypillisen rakenteen joka muodostuu reaktiivisten viestien välille. Ensin esimerkissä 6 joku sanoo jotakin CR:n perinteistä, esimerkissä 7 kirjoittaja viittaa tähän viestiin. Sen jälkeen viesti esimerkissä 8 viittaa esimerkiksi 7 viestiin reaktiivisesti.

- (6) [...] Jo 1930-luvun ratsastusoppikirjoissa puhutaan kehon käyttämisestä ja tasapainon sekä hevosen hallinnasta kehon hallinnan kautta. **Asiat eivät siis ole uusia ja niin ovat hyvät ratsastajat ratsastaneet aina, tietoisina kehonsa vaikutuksesta hevoseen, SS kehitti vain asialle erilaisen nimen.** Kyra on korostanut istunnan merkitystä aina, jo ennen kuin CR-termiä edes tunnettiin, istuttuaan Strömsholmassa pari vuotta liinassa ja kehitettyään istuntaansa. (HT14.488)
- (7) **Mutta jos kerta Cr on samaa kuin vanhat metodit, miksi käydä CR:rssä?** Miksi ei samalla rahalla palkkaa itsellensä ihan "oikeata" huippu valmentajaa jolla on meriittejä kilpailuista & valmentamisesta. Miksi maksaa näille CR valmentajille, joilla usein ei kuitenkaan ole mitään näyttöä siitä että osaavat asiansa, paitsi se mitä heidän oppilaat sanovat. Sorry enempi minä luotan tuloksiin, ja näyttöihin kuin muutamien "tä-tien" hössötyksiin, ja hyvään mieleen. (HT14.489)
- (8) **"miksi käydä CR:rssä? Miksi ei samalla rahalla palkkaa itsellensä ihan "oikeata" huippu valmentajaa jolla on meriittejä kilpailuista & valmentamisesta." Tämä ei oikein tunnu menevän jakeluun: CR EI OLE valmennusmenetelmä, vaan opetusmenetelmä.** Varsinainen kilpailuihin yms. valmentautuminen ja 'temppujen' opettelu on asia erikseen.:)) (HT14.491)

Olen lihavoinut esimerkeistä ne virkkeet, joilla viitataan edelliseen viestiin. Reaktiivisessa vuorovaikutuksessa kontekstia ei oteta kokonaisuudessaan huomioon. Vaikka vastaukset saattavat olla asiantuntevia ja ottavat esimerkiksi aloittajan viestit hyvin huomioon, ei muiden vastaajien useasti samankaltaisia vastauksia oteta huomioon, mikä tekee keskusteluista hyvin toisteisia. Reaktiiviset viestit toisin kuin monologiset viestit kuitenkin rakentavat keskustelua, vaikka olisivatkin toisteisia.

4.1.3 Vuorovaikutteiset viestit

Vuorovaikutteisia viestejä oli aineiston kokonaismäärästä vähiten, 99 viestiä eli 14,9%. Vuorovaikutteinen viesti viittaa enemmän kuin yhteen viestiin eli silloin kirjoittaja kommunikoi viestiketjun kontekstin huomioon ottaen. Vuorovaikutteisista viesteistä 78 oli vas-

tausviestejä ja 19 viestiä oli kysymysviestejä. 11 vuorovaikutteista viestiä sisälsi sekä vastauksia että kysymyksiä. Vuorovaikutteisista viesteistä 39 oli asiantuntijoiden viestejä.

Esimerkissä 9 havainnollistan vuorovaikutteista vastausviestiä. Tässä tapauksessa viitataan sekä aloitusviestiin sekä nimimerkki *nau*:n viestiin. Esimerkki 9 ei ole asiantuntijan viesti.

- (9) nau / Pohkeita antamalla yleensä ei monet hevoset nosta päätä, vaikka kuinka täryttäis. Suosittelen reippaasti vaan nostamaan hevosen pään ylös. Jos tekee tota ihan koko ajan, "RUOHO-OHJA" on hyvä apuväline. (HT13.421)

Esimerkissä 10 näkyy viesti, joka on sekä kysymys että vastausviesti ja vuorovaikutteinen. Kirjoittaja vastaa muiden esittämiin kysymyksiin ja myös kommentoi lihavoiduissa kohdissa edellisiä vastausviestejä.

- (10) **Mikä on se ruoho ohja???**
 Kentällä myötää,mut maastossa yrittää selkeästi vetää päätä alas.Ei ole jatkuvasti kiva nostaa ohjilla päätä ylös.Ois joskus kiva nauttia itsekin maastoilusta.=) Kun vaan keksis konstin millä oppisi.
 Kaverilla ravuri,siltä vois tietysti **obersekkiiä** kokeilla lainaksi. polle herkkä suusta,niin **kitarauta kuulostaa aika kovalta**...(HT13.428)

Vuorovaikutteiset viestit edustivat aineistossa vähemmistöä, mutta silti jokaisessa aineiston 20:ssä viestiketjussa paitsi ketjussa HT7 esiintyi vähintään yksi (1) vuorovaikutteinen viesti.

4.1.4 Yhteenvetoa palstan vuorovaikutteisuudesta

Hevostalli.net-palstan viestit näyttävät tämän analyysin valossa olevan pääosin reaktiivisia. Tulos viittaa siihen, että suurin osa palstan kirjoittajista lukee useimmiten ainoastaan aloitusviestin tai viimeisen viestin ja kommentoi tai vastaa jompaankumpaan. Myös Rafaelin ja Sudweeksin (1998: 187) tutkimuksessa reaktiiviset viestit muodostivat enemmistön ja vuorovaikutteisia viestejä esiintyi vähiten. Tämä tarkoittaa, että verkkokeskusteluissa koko

keskustelun konteksti otetaan harvoin huomioon. Verkkokeskustelun luonne on reaktiivinen.

Vuorovaikutteisia viestejä oli aineiston kokonaismäärästä 14,9 % eli 99 viestiä. Niistä 39 oli asiantuntijoiden viestejä. Se tarkoittaa, että asiantuntijat kirjoittivat 39,4 % vuorovaikutteisista viesteistä. Vuorovaikutteiset viestit sisältävät Rafaelin ja Sudweeksin tutkimuksen mukaan todennäköisemmin mielipiteitä ja faktoja kuin reaktiiviset viestit (emt. 186). Omassa tutkimusaineistossani reaktiivisten ja vuorovaikutteisten viestien sisällöissä ei ollut merkittäviä eroja.

4.2 Keskustelijoiden roolit

Hevostalli.net -palstan keskusteluissa esiintyi kaksi pääluokkaa roolien suhteen. Ne ovat *kysyjät* ja *vastajaat*. Taulukossa 2 havainnollistan aineiston jakaumaa kysymysviesteihin (yksi tai useampi kysymys), vastausviesteihin (yksi tai useampi vastaus), kysymys ja vastausviesteihin (viesti sisältää sekä kysymyksen ja vastauksen tai useampia). Taulukossa näkyy myös sivustaseuraajien ja häiriköiden osuus.

Taulukko 2. Roolien jakautuminen kysyjiin, vastaajiin ja muihin luokkiin.

Kysyjät	Vastausviestit	Kys. & vast.	Häiriköt	Sivustas.	Yht.
95	444	68	27	32	666
14,3 %	66,6 %	10,2 %	4,1 %	4,8	100%

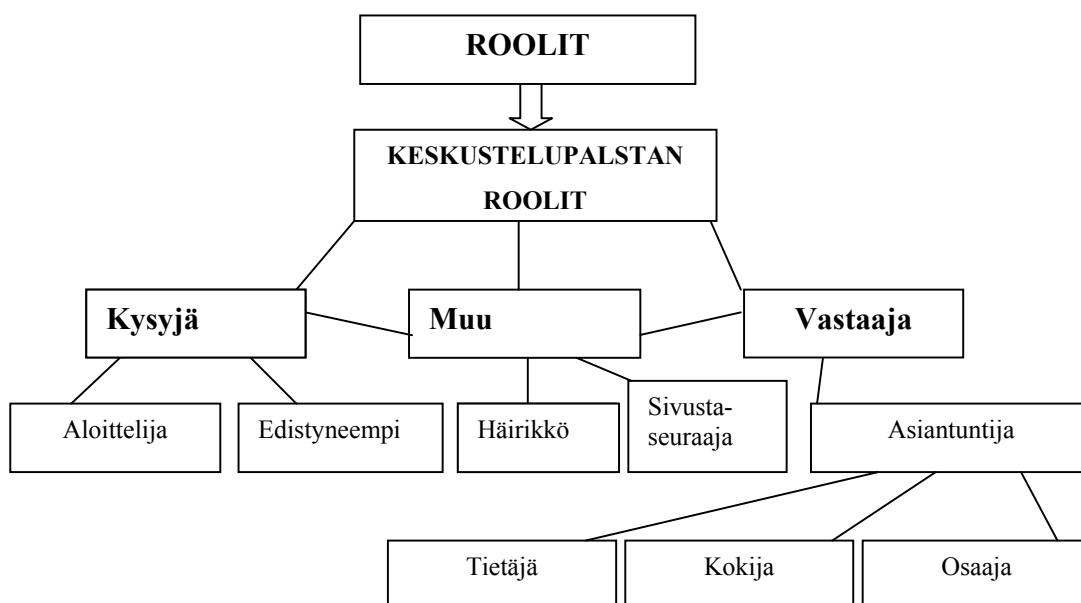
Vastajia esiintyi aineistossa ylivoimaisesti eniten, 66,6 %. Kysyjiä toiseksi eniten, 14,3 %. Sellaisia viestejä, jotka sisälsivät sekä kysymyksen että vastauksen esiintyi suhteellisen

vähän, 10,2 %, mikä kertoo siitä, että palstan viestien sisällöt ovat pääosin jakautuneet kysymys- tai vastausluonteisesti. Myös roolijako kysyjiin ja vastaajiin on tällöin selvempi.

Kuten taulukosta 2 ilmenee, 32 viestiä ovat sisältönsä perusteella sivustaseuraajan viestejä. Sivustaseuraajat -luokka koostuu viesteistä, jotka eivät edusta kysymys- tai vastausviestiä. Sivustaseuraaja kirjoittaa kommentteja, jotka eivät kuitenkaan ole häiriköintiä. Aineiston 95:stä kysyjän viestistä 54 oli aloittajan viestejä. Kysymyksiä esitettiin aineiston ketjuissa runsaasti myös keskustelun aikana, mikä kertoo siitä, että vuorovaikutusta esiintyi myös muiden kirjoittajien kuin aloittajan ja vastaajan välillä. Hevostalli.net-palstan keskusteluissa esiintyi eniten vastaajia, vastausviestien osuus oli jopa 66,6 %. Vastausviestin kriteerinä oli viittaus johonkin aikaisempaan viestiin, jolloin vastausviesti edusti aina joko reaktiivista tai vuorovaikutteista tasoa.

Kysyjä- ja vastaajarooleilla on myös alaluokkia. Luokittelen kysyjät aloittelijoihin sekä edistyneempiin. Vastaajista luokittelen asiantuntijat eri tasoihin, eli tietäjiin, kokijoihin sekä osaajiin. Vastaajat, jotka eivät edustaneet asiantuntijuutta vastauksensa perusteella, luokittelen ryhmään *muut vastaajat*.

Roolit muodostuvat keskustelun vuorovaikutuksessa. Selkeimmät roolijaot edustavat luokkia, kysyjät, vastaajat, sivustaseuraajat ja häiriköt, jotka näkyvät kuviossa 5. Valtasuhteet ilmenevät aineistosta vasta syvemmän tarkastelun tuloksena. Korkeimman tason asiantuntijuus saavutetaan muiden yhteisön jäsenten kanssa vuorovaikutuksessa siten, että auktoriteettiasema muodostuu.



Kuvio 5. Mallinnus aineiston rooleista, jotka ilmenevät vuorovaikutuksessa.

Kuviossa 5 näkyvät aineistosta poimimani roolit. Seuraavissa luvuissa selvitän tarkemmin aineistosta nousseita rooleja.

4.2.1 Kysyjät

Kysymyksen sisältäviä viestejä oli aineistossa 95. Mikäli kyseessä oli selkeä kysymysviesti, eikä esimerkiksi kysymys/vastausviesti luokiteltiin viestit niiden kirjoittajan mukaan kahteen ryhmään: *aloittelijat* ja *edistyneet*. Kysyjän roolit aloittelijat ja edistyneet muodostettiin viestien sisältöjen perusteella. Aineistossa 54 kuuluivat luokkaan aloittelijat ja 41 luokkaan edistyneet. Aloittelijan viesti oli useimmiten sellainen, jossa kirjoittaja toi esille oman tietämättömyytensä ja esitti kysymyksensä hyvin yksiselitteiseen tapaan, mikä kertoi asian huonosta hallinnasta ja siitä, että aloittelijalla ei ollut käsitystä, miten monimutkaiselle asialle tai käsitteelle hän haki neuvoa tai selvitystä. Esimerkit 11 ja 12 kuvastavat aloittelijan tyypillisiä kysymyksiä.

- (11) Eli siis,kyseessä on 8v suokki tamma,joka hypännyt hyvin ihan 80,enempää ei olla keritty kokeileen. Nyt kun taas yritettiin,niin vaan kiertää.Innokkaasti lähte laukkaan mutta sitte vaan väistää.Pari kertaa hyppäs,mutta sitte suostu meneen vaan puomien yli. piettiin taukoo,hyppäs 70cm yli nätisti,yritettii uustaa kiersi..ja vaikka laski 60,50 ei onnistu..
Eli voiskos joku hjelppiä? täälpäin vaa sellasii estevalkkui missä kaikki hyvät menee,pitäs saaha kasaa porukkaa,että ihan alkeist ope-teltais..vai?
iso kiitos jos joku viitsii asiallista kommenttia laittaa. =) (HT10.310)
- (12) **Eli siis mitä tehdä kun ratsastaessa heppa yrittää väkisin alkaa ra-vaamaan.** Jos pidätät se ravaa varmasti koska ohjat kiristyy ja jos et pidä-tä se ravaa. **Eli mitä tehdä?** Olen ihan ymmällä. Ratsulla jos pidätät oh-jasta se kyllä pysähtyy mut tällä vaan vauhti kasvaa. Kuolaimena kolmi-palat ja martingaali käytössä. **Hyviä neuvoja kaivataan koska ratsas-tuksesta ei tule mitään tän takia enää.** Se ite siis päättää koska juostaan ja kuin kauan ja minä vaan yritän pysyä selässä... Kun pysähtymään ei saa millään :((HT12.366)

Olen lihavoinut esimerkeistä kohdat, joissa korostuu aloittelijalle tyypillinen avunpyyntö. Esimerkissä 11 kirjoittaja vielä perustelee syytä sille, miksi turvautuu kysymään ratsastus-neuvoja internetistä. Esimerkissä 11 aloittelija korostaa rooliaan lopussa, jossa kiittää jo etukäteen niitä, jotka antavat hänelle asiallisia neuvoja. Esimerkissä 12 kuvastuu aloittelijan tapa kysyä yksiselitteistä neuvoa, ”mitä tehdä”, vaikka kysymys on lyhyehkö ja ongelmaa ei ole selitetty kovinkaan tarkasti. Aloittelijan piirteiksi muodostuivat epäselvä kysymyksen asettelu ja viesteistä paistava tietämättömyys.

Aloittelijan kysymys herättää verkkokeskustelussa myös haukkumista ja kysyjän ratsastus-taustasta esitetään väittämiä sekä spekulatioita. Esimerkissä 13 aloittelija puolustautuu väittämiltä edelleen korostaen kuitenkin tietämättömyyttään (lihavoinnit lisätty jälkikäteen).

- (13) Tuleepa täällä heti pelkkää haukkumista vaan osakseen jos kyselee neu-voja. Ja olen kyllä ihan aikuinen keski-ikäinen ihminen joten eivät vanhempani sitä hevosta minulle ostaneet vaan minä itse. Lähinnä se onkin seuraheppana vaan mutta joskus kun tekee mieli selkään verestä-

mään lapsuuden ratsastusmuistoja, sitä huomaakin että en muistakaan enää mitään mistään. Siksi sitä ratsastaa muut enkä minä koska en halua itseäni loukata ja etsin sitä opettajaa.

Joten tietämättömät haukkujat voivat lopettaa haukkumisen ja **asiallisia apuja antavat kirjotelkaa vaan lisää. Kiitos!**(HT12.385)

Toinen aineistosta nouseva kysyjätyyppi oli edistyneempi kysyjä, jonka piirteeksi osoittautuivat kysymyksen ja ongelman tarkempi asettelu ja vastausten ennakointi sekä argumentoivampi tyyli keskustelussa. Edistyneempiä kysyjä oli aineiston 95:sta kysyjästä 41. Esimerkit 14 ja 15 edustavat tyypillisiä edistyneemmän kysyjän viestejä.

- (14) [...]Nyt voitte rauhassa kommentoida miksi sitten tyttö ei ratsasta itselleen sopivan kokoisella ratsulla. Vastaus siihen on yksinkertainen. Minulla ei ole tarjota ratsuksi kuin omaa hevostani ja tyttö mieluusti haluaa sen kanssa mennä. Hevoseni on kiltti, joten vaikka kokoero tytön ja hevosen välillä on huima, niin se ei ole häirinnyt menoa. Minusta jokaisella on oikeus nauttia ratsastuksesta turvallisesti ikään ja kokoon katsomatta, joten pidän jotain apuohjaa aika pienenä "haittana", jos sillä voidaan saavuttaa hyviä tuloksia, eikä sen käytöstä kärsi hevonen eikä ratsastaja. **Ainoat ihmiset, jotka tuntuvat siitä kärsivän ovat HT-netin tärkeilevät heppaimmeiset** "eihän apuohjaa nyt voi käyttää, se on eläinrääkkäystä, mitä jos siitä on vahingossa jotain hyötyä" ;) **Hepulin kanssa samoilla linjoilla. Täytyy kokeilla obersekkiä tai sitten jotain ohjaa kuolaimista satulan pikkurenkaisiin. Molemmat ohjat ovat tietysti löysällä, kun hevonen kulkee oikein.** (HT6.137)
- (15) **Yritän ensin rentouttaa istunnan, muuttua painavammaksi. Sitten lakkaan seuraamasta liikettä ja sitten ohjat kiinni ja lisään painetta ohjiin kunnes pysähtyy.**Useimmiten ain joutuu vetämään kunnolla, ennenkuin putte tottelee. **Missäköhän menee vikaan.** Silloin, kun onnistun pysäyttämään ilman vetämistä, pysähtyy ihanasti, mutta hetkenpäästä taas ei...En kehtaisi edes tunnille mennä, kun en osaa pysäyttää hevostani...(HT15.547)

Esimerkissä 14 kysyjä ennakoi tulevia vastauksia ja käy mahdollisia vastaväitteitä läpi viestissään (ks. lihavoinnit). Kirjoittaja myös kertoo, mitä mieltä on esittämänsä ongelman (aikaisemmin samassa viestiketjussa) ratkaisukeinoista ja kenen kanssa on samaa mieltä. Kirjoittaja pyrkii tekemään keskustelulle päätöksen. Esimerkissä 15 edistyneempi kysyjä ku-

vailee pysäyttämiseen liittyvää ratsastusta tarkasti ja alan termein, mikä on aloittelijalle hankalaa. Kysymyksen asettelu on myös pohdiskelevampi ”missäköhän menee vikaan?”.

Taulukossa 3 näkyvät kysyjien vuorovaikutteisuuden tasot. Aloittelijoihin kuuluvat kysyjät olivat useimmiten monologisten viestien kirjoittajia. Tämä kertoo siitä, että aloittelijat lähettivät paljon aloitusviestejä, jotka eivät viittaa muihin viesteihin. Reaktiivisten viestien osuus aloittelijoiden viestimäärästä kertoo siitä, että vastausviesteihin reagoitiin reaktiivisesti viestiketjun sisällä. Vuorovaikutteisia viestejä oli vain pieni osuus, mikä tarkoittaa, että kysyjät ottivat harvoin kysymysviesteissään huomioon useita muita ketjun viestejä. Tämä johtunee siitä, että kysyjän motivaatio kirjoittaa keskustelupalstalle lähtee halusta saada tietoa ja ratkaisu omaan ongelmaan. Kysyjä ei siksi yleensä lue tai kommentoi muita kuin omaan kysymykseen liittyviä suoria vastauksia.

Taulukko 3. Kysyjien viestien vuorovaikutteisuus.

Vuorovaikutuksen taso	Aloittelijat	Edistyneemmät	Yht.	%
Monologiset	29	11	40	42,1 %
Reaktiiviset	20	25	45	47,4 %
Vuorovaik.	5	5	10	10,5 %
Yht.	54	41	95	100 %

Taulukosta 3 nähdään myös, että edistyneempien kysyjien monologisten viestien määrä on paljon pienempi, kuin aloittajien kohdalla. Tämä johtuu siitä, että edistyneemmät eivät kirjoittaneet yhtä paljon aloitusviestejä, vaan esittivät kysymyksensä monesti viestiketjun sisällä myöhemmin. Tästä voidaan päätellä, että edistyneemmät eivät halunneet esiintyä palstalla pelkkinä kysyjinä vaan ottaa pohdiskelevammin osaa keskusteluun. Edistyneemmät kysyjät muodostivat näin rooliaan palstalla.

4.2.2 Vastaajat

Aineiston 666 viestistä ylivoimaisesti eniten esiintyi selkeitä vastausviestejä, 444 viestiä. Viestejä, jotka sisälsivät kysymyksen ja vastauksen esiintyi aineistossa 68 kappaletta. Nämä kysymys/vastaus-viestien kirjoittajat eivät olleet luokiteltavissa vastaajiin sen paremmin kuin kysyjiiinkään, enkä tarkastele niitä erikseen.

Vastaajat jaoteltiin joko asiantuntijaluokkiin tai luokkaan *muut vastaajat*. Asiantuntijaluokat esittelen luvussa 4.4. Muut vastaajat kirjoittivat viesteissään vastauksia, jotka eivät sisältönsä perusteella kuuluneet asiantuntijuuden tietämys-, kokemus- tai osaamisluokkaan. Muiden vastaajien viestit vahvistivat usein valta-asemia ketjun sisällä, sillä viestit olivat asiantuntijoita useammin kärkeviä ja sisälsivät väittelyä. Esimerkissä 16 muihin vastausviesteihin kuuluva viesti, jossa kirjoittaja neuvoo ilmeisen vähällä tietämyksellä ja tyypillisesti ei-asiantuntijalle perustelematta väitteitään.

- (16) Paina kevyesti polvilla hevosta. Se rentouttaa sen lihaksistoa. Nojaa eteen, kun nojaat eteen ja vedät ohjista pidätteet ovat testatusti tehokkaampia ja toimivat paremmin !! Joskus napautus lautasille palauttaa hepan tosi maailmaan ja se hidastaa tällöin helpommin ja kuuntelee tarkemmin pidätteitä. Kokeilehan. Tästä on OIKEASTI hyötyä. (HT2.42)
- (17) ^ epäilen. (HT2.43)

Esimerkki 17 on jatkoa esimerkin 16 viestille. Tämä sivustaseuraajan (esittelen roolin luvussa 4.3.3) kommentti kyseenalaistaa vastausta ja vaikuttaa näin vastaajan roolin muodostumiseen yhteisössä. Roolin muodostumisen taustalla on aina muun yhteisön reaktiot ja asettuminen suhteessa toiseen (Eskola 1972: 178).

Taulukossa 4 esitellään vastausviestien vuorovaikutteisuuden tasojen jakautuminen. Taulukosta selviää, että myös vastausviesteistä suurin osa edustaa reaktiivista viestityyppiä.

Taulukko 4. Vastaajien viestien vuorovaikutteisuus.

Vuorovaikutuksen taso	Asiantuntijat	Muut vastaajat	Yht.	%
Monologiset	0	0	0	0,0%
Reaktiiviset	127	251	378	85,1%
Vuorovaikutteiset	39	27	66	14,9%
Yht.	166	278	444	100 %

Taulukossa 4 on luokiteltuna aineiston 444 vastausviestiä kahteen luokkaan, asiantuntijoiden viesteihin sekä muihin vastaajien viesteihin. Vastausviesti ei voi olla monologinen, sillä vastaus luonnollisesti viittaa aina yhteen tai useampaan viestiin. Valtaosa vastauksista, 85,1 % edustivat reaktiivista vuorovaikutteisuutta, eli viittasivat ainoastaan yhteen viestiin. Reaktiivisten asiantuntijaviestien lukumäärä oli 127 viestiä eli 28,6 % kaikista vastausviesteistä. Muiden vastaajien viestien osalta reaktiivisia viestejä oli 56,5 %, joka kertoo, että yli puolet vastaajista, jotka eivät olleet asiantuntijoita, vastasivat viesteissään vain yhdelle kirjoittajalle, eivätkä ottaneet viestiketjun kontekstia huomioon.

Vuorovaikutteisia vastausviestejä esiintyi aineistossa 66 eli 14,9 %, niistä asiantuntijoiden vastauksia oli 39 ja muiden vastaajien viestejä 27. Asiantuntijat ottavat muita vastaajia useammin huomioon enemmän kuin yhden viestin eli tekevät keskustelusta vuorovaikutteisempaa. Asiantuntijoiden vuorovaikutteisten viestit kertovat myös siitä, että he lukevat muita useammin koko viestiketjun, eivätkä vastaa ainoastaan edelliseen viestiin.

4.2.3 Sivustaseuraajat ja häiriköt

Sivustaseuraaja on nimeke roolille, jonka tehtävänä ei ole esittää kysymystä eikä vastata kysymykseen keskustelupalstalla. Tällaiset kirjoittajat saattavat olla palstalla vierailijoita ja jättävät ikään kuin sivullisen kommenttinsa (Haataja & Perttula 2004: 259). Sivustaseuraaja kommentoi keskustelua vahvistaen usein keskustelussa kirjoittajien välille syntyneitä valtasuhteita. Sivustaseuraajan viestille on myös tyypillistä sen lyhyys. Aineistossa esiintyi 32 sivustaseuraajan viestiä. Esimerkissä 18 voidaan havaita, miten sivustaseuraaja kommentoi keskustelua huomauttamalla mielipiteensä eräästä kirjoittajasta.

(18) Pullisetelija on pro.vo. (HT2.49)

Esimerkissä 18 sivustaseuraaja leimaa toista keskustelijaa. *Provo* on palstalla yleisesti käytetty termi sellaisista viestistä, joka on kirjoitettu tahallisesti pelkässä provosointimielessä, ei aidosti. Esimerkissä 19 sivustaseuraaja on turhaantunut kysymyksen esittäjälle ja vie ikään kuin pohjan keskustelulta kehottaen käyttämään palstan etsi-toimintoa samankaltaisten ongelmien löytämiseksi.

(19) Hankalammat kuin peräänanto? Hanki opettaja ja käytä etsi- toimintoa. (HT5.94)

Kuten Haataja ja Perttula (2004: 363) toteavat, valtasuhteet muodostuvat myös implisiittisesti, esimerkiksi passiivisuuden omaksumisena. Esimerkissä 19 sivustaseuraaja sivuuttaa kysyjään ongelman, vaikuttaen näin kyseessä olevan kysyjän rooliin palstalla.

Samankaltainen tilanne havainnollistuu esimerkiksi 20, jossa sivustaseuraaja vähättelee kärkevin sanoin (ks. lihavoinnit) erästä vastaajan viestiä.

(20) - ; ompa jalo ajatus ettet viitsi kertoa peräänantoon opetuksen saloja[...]tosin ihminen jolla on ratsastuksen termistö noin hukassa tuskin on sen kummemmin koulutellut itse hevosiaan saati muiden hevosia.. Tietty toisi heti uskottavuutta, jos yrittäisit edes parilla sanalla tai

kuvalla perustella väitteesi, mutta juupas eipäs jankkaus ei mielestäni ole järin viisasta. Mikä täällä ht.netissä on vikana, kun ei kunnon perusteluja osata rakentaa viakka kuinka moni niitä pyytäisi selkokielellä? (HT7.188)

Esimerkissä 20 eräs kirjoittaja peräänkuuluttaa perustelujen tärkeyttä ja on päätellyt myös vastaajan termien käytöstä, ettei tämä voi olla asiantuntija. Esimerkki 20 havainnollistaa, miten sivustaseuraaja vie uskottavuutta vastaajalta. Esimerkissä 21 taas tilanne on toisin, kun sivustaseuraaja puolustaa erään asiantuntijan tietämystä.

(21) Kuulostaa ihan näin puolueettomana arviona että Ukkosella on tosiaan ihan omakohtaista kokemusta asiasta :) (HT7.171)

Sivustaseuraaja voi vahvistaa valtasuhteita myös toisin päin. Esimerkissä 21 kirjoittaja viittaa viestiin HT7.170, joka on vastausviesti. Kyseinen viesti on *osaaja*-asiantuntijan kirjoittama (ks. 4.4.3). Esimerkissä 21 sivustaseuraaja vahvistaa asiantuntijan roolia palstalla.

Aineistosta nousi esiin myös luokka *häiriköt*, jotka syystä tai toisesta haluavat käyttäytyä hyökkäävästi ja monesti loukkaavasti yhtä tai useampaa keskustelijaa kohtaan (ks. esimerkki 22). Aineistossa esiintyi 27 häirikköviestiä.

(22) senny tietää kaikki ohjaavaan oot vatvarmaan 1 vuotta ratsastanut. ei millään pahalla ott varmaan 4 vuotta ratsastanut. terveisin 8 vuotta ratsastanut ansku. mulla on 10 hevosta. (HT2.59)

Esimerkissä 22 viesti on selvästi tarkoitettu häiritsemään keskustelua ja ärsyttämään toista osapuolta. Häiriköt eivät vaikuta sivustaseuraajien tavoin valtasuhteisiin palstalla, vaan yleensä heidän kommenttinsa ohitetaan. Keskustelupalstan yhteisö osoittaa siten, ettei tue asiatonta provosointia keskusteluissa.

4.3 Asiantuntijuuden kolme tasoa

Asiantuntijaviestien osuus aineiston viesteistä oli 166 viestiä eli 24,9 %. Aineistosta erotettiin kolme asiantuntijuuden tasoa, joita ovat tietämystaso, kokemustaso ja osaamistaso. Tasojen määrittelyyn apuna on käytetty Haatajan ja Perttulan (2004) tutkimusta, jossa asiantuntijuus ilmenee kolmessa laadullisessa ulottuvuudessa, jotka ovat sisällöllinen, toiminnallinen sekä kontekstuaalinen ulottuvuus. Nämä ulottuvuudet esiintyvät käytännössä sisällöllisenä tietämysosaamisena (teoreettinen tieto), toiminnallisena kokemusosaamisena (empiirinen tieto) sekä kontekstuaalisena sovellusosaamisena, jota kutsutaan Haatajan ja Perttulan tutkimuksessa myös osaamiskurssiksi. Sovellusosaaminen edustaa kaikista konseptuaalisinta ja nopeasti uusiutuvinta osaamista. (Emt. 356–357.) Peilaan Haatajan ja Perttulan luokitusta Dreyfus ja Dreyfus:n asiantuntijuuden tasoihin.

Muodostin luokat tietämys, kokemus ja osaaminen viestien sisältöä, niistä näkyvää tiedon hallintaa ja asioiden yhdistelytaitoja arvioiden. Luokittelu ei ole yksinkertaista suhteellisten lyhyiden viestien kohdalla. Päätöksen siitä, mihinkä luokkaan kukin asiantuntijaviesti sijoituu, tein osittain vain vähin kriteerein. Tietämystason ja osaamistason välillä on kuitenkin selkeä ero, jolloin luokittelu oli helpompaa. Lyhyehköjä, kielellisiä viestejä on kuitenkin hankala määritellä selkein kriteerein, mikä antaa perusteen problematisoida tekemiäni luokitteluja. Taulukossa 5 näkyy, miten asiantuntijatasot jakautuivat asiantuntijoiden viesteissä.

Taulukko 5. Asiantuntijuuden tasojen esiintyminen.

Vuorovaikutuksen taso	Tietämystaso	Kokemustaso	Osaamistaso
Monologinen	0	0	0
Reaktiivinen	53	58	16
Vuorovaikutteinen	16	11	12
Yhteensä	69	69	28
%	41,6 %	41,6 %	16,8 %

Taulukosta 5 voidaan todeta, että tietämys- ja kokemustason asiantuntijuutta edustavat viestit muodostivat selkeän enemmistön asiantuntijaviesteistä. Tasan sama luku taulukossa tietämys- ja kokemusviestien kohdilla kertovat, että näiden kahden asiantuntijatasojen välillä ei ole suurta eroa siinä, miten aktiivisesti Hevostalli.net-palstalle kirjoitetaan. Osaamistason viesteiksi lukeutuvia oli 16,8 %, mikä oli odotettua sikäli, että osaamistason saavuttaneita asiantuntijoita on harvassa.

4.3.1 Tietämystaso

Aineistossa esiintyi 69 tietämystasoa edustavia vastausviestejä. Niistä 16 viestiä oli vuorovaikutteisia, eli sellaisia viestejä, joissa otettiin huomioon koko ketjun konteksti ja vastattiin useampaan kuin yhteen viestiin.

Tietämysvastaukset erotettiin aineistosta seuraavin kriteerein: vastaukset huokuvat syvää, yksityiskohtaista tietämystä asiasta, mutta tietämystä jaetaan pirstaloidusti (vrt. Haataja & Perttula 2004: 361). Tietämyksellinen asiantuntijuus (*knowing-that*) edustaa enemmänkin syvää kirjalliedollista asiantuntijuutta (Isopahkala-Bouret 2005: 31). Tietämystasolla käytännön kokemus ei vielä ole kovin vahvaa, ja henkilö saattaa puolustella ja perustella formaalilla tiedolla omaa kantaansa. Tietämystasolla vastauksia perustellaan yleensä jonkin auktoriteetin kautta.

Tämä taso vastaa eniten myös Dreyfuksen ja Dreyfuksen (1986: 23) tasoa pätevyys (*Competence*) (ks. 3.1.4). Heidän mielestään tässä vaiheessa ei voida vielä puhua asiantuntijuudesta. Oman näkemykseni mukaan tietämysluokka edustaa orastavaa asiantuntijuutta. Kutsun tämän tason asiantuntijaa *tietäjäksi*. Esimerkissä 18 on tyypillinen tietäjän vastaus. Siinä kirjoittajan tieto asiasta on uskottavaa ja vankkaa, mutta se asetetaan vastauksessa hyvin paljon auktoriteettien varaan. Esimerkissä 19 kirjoittaja on samalla tavalla perillä aiheesta, mutta ei perustele näkemyksiään kokemuksillaan ja kirjoittaa hyvin yleismaailmallisesti ratkaisuvaihtoehtoja. Lopussa myös viittaus auktoriteettiin.

- (18) [...] Toinen juttu tuolta Mary Wanlessilta; kuvittele, että pelviksesi (tai lantio) on pallo, jota pyörität eteenpäin, kun haluat pysähtyä ja taaksepäin kun haluat eteen. Tässä ei tosin ole kyseessä mitkään isot lantion liikkeet, vain pieni pelviksen asennon muutos. [...] Aloitan jokaisen treenin Kyran ABCllä, eli pysähdykset tulee ihan alusta asti kontrolloitua todella herkkisi... samoin kuin nuo pohje ja sivulle vievät avutkin. [...] (HT15.551)
- (19) Säännöllinen ja tavoitteellinen liikunta, joka on monipuolista, ylipäätään valmisteleo hevoeta kantamaan itse itsensä ja sitä kautta myötäämään myös selästänsä. Huonokuntoiselta hevoselta ei voi vaatia paljoakaan. Kannattaa tehdä paljon erilaisia harjoituksia, jossa ratsastaja itse päättää koko ajan, missä hevosen mikäkin jalka menee ja miten se on asetettu tai taivutettu, miten se reagoi apuihin. Takaosaa vahvistavia liikkeitä ovat mm. laukannosto ravista ja laukasta siirtyminen raviin, toistoina tehtynä. Laukannostossa täytyy muistaa oikea ajoitus, hevosen suoranan kulkeminen ja sisäohjalla myötääminen. Eikö se Kyrakin aina toistele sitä samaa lausetta että: *Niin kauan kun ratsastat käsijarru päällä, olet väärällä tiellä.*(HT7.162)

Esimerkkien 18 ja 19 tapaan esimerkissä 20 viitataan Suomen kouluratsastuksen ”guruun” Kyra Kyrklundiin. Tällä tavalla tietäjä hakee perusteluita sekä uskottavuutta ajatuksilleen, sillä on helpompi seistä alan arvostetuimpien henkilöiden sanojen takana.

- (20) hanki kaikkien esteratsastusvalmentajien isän Geprge Morris'in "Hunter Seat Equitation". Siinä on kaikki mitä tarvitaan vaikka Olympiamitaliin. Vimeinen todistus tästä USA:n Olympia kulta joukkuekisassa ja Beezie Maddenin uusinnan (9 ratsukkoa) kautta voittama pronssi! ;) USA muuten voitti myös Ateenassa ja siellä tuli myös henkilökohtainen hopea.

Joukkueessa (sekä Ateenassa että Hong Kongissa) kolme neljästä ratsastajasta oli Georgen oppilaita. **Topicin vastauksissa puhutaan mm. "sa-haamisesta" ja "nypläämisestä", älä ihmeessä sorru siihen, vaan käytä kättä kuten Kyra ja George sanovat. Taputtele hevostasi aina kun se tekee kuten pyydät! ;)**

Kenneth, joka muten aloitti samalla alkeiskurssilla kuin Kyra mutta josakin vaiheessa neiti Kyrklund meni ohi ja hävisi kauas "oikean ratsastuksen horisonttiin" (HT16.591)

Esimerkissä 20 kirjoittaja mainitsee useaan otteeseen alan auktoriteetteja, mutta tuo myös esille oman pitkän kokemuksensa ja neuvoa käyttämään parempien oppeja, eikä viestiketjussa aiemmin kirjoitettuja neuvoja (katso lihavoinnit). Tällä tavoin esimerkin 20 tietäjä muodostaa omaa rooliaan keskustelussa.

4.3.2 Kokemustaso

Kokemustason vastausviestejä oli aineistossa 69, joista 58 viittasi reaktiivisesti yhteen viestiin ketjun sisällä ja loput 11 viestiä olivat tasoltaan vuorovaikutteisia. Nimitän kokemustasolla olevaa asiantuntijaa *kokijaksi*. Kokijan vastaukset sisältävät monesti viittauksen johonkin omakohtaiseen tai toisten kokemuksiin nojaaviin ilmaisuihin, kuten esimerkiksi 21 (vrt. Haataja & Perttula 2004: 361). Kokemuksellinen asiantuntijuus (*knowing-how*) edustaa käytännönläheisempää tietämystä (Isopahkala-Bouret 2005: 31). Dreyfuksen ja Dreyfuksen (1986: 27) taso taitavuus (*Proficiency*) vastaa kokemuksellisuuden tasoa, sillä henkilö toimii kokemustensa sekä kirjatiedon pohjalta ja esittää useita erilaisia vaihtoehtoja ongelmien ratkaisuun (emt. 27–30). Esimerkki 21 on aineistosta poimittu kokijan vastaus.

- (21) pineapple: **mun suokkipojalla** on hackamoret välillä käytössä. Lähinnä siksi että on niin vahva suustaan, että esimerkiksi väistöjen harjoittelu oli täysin mahdotonta kun pidätteet eivät millään menneet läpi. [...] **Toisena hyvänä olen kyllä havainnut kolmipalan**. Itselläni on käytössä kolmipala-Bristol viiksillä. Toimii meillä hyvin. [...] **Kun kääntymisessä ongelmaa, ratsastajan täytyy ennakoida tilanne ja ryhtyä valmistelemaan kääntymistä riittävä aikaisin. Tämä siis minun keinoni.** [...] **Itse olen pyrkinyt opettamaan hevosiani niin, että ne kuuntelevat minua niin,**

etten välttämättä tarvitse ohjaa lainkaan. Ja kieltäminen äänellä on ainakin yleensä entisille juoksijoille helpompi tapa ymmärtää asiaa. Ravurin ohjahan ikään kuin kiristetään kun halutaan mennä lujempaa. (HT3.75)

Esimerkissä 21 kokija perustelee vastaustaan omiin kokemuksiinsa pohjaten. Vastauksessaan hän tuo esille myös monia vaihtoehtoja kysyjän ongelman ratkaisemiseksi. Omiin kokemuksiin viittaaminen näkyy myös esimerkissä 22, jossa kokija antaa jo varmallalla otteella neuvoja kuolainten käyttöön. Sama varmuus sekä omiin, hyviksi todettuihin tapoihin viittaaminen näkyy esimerkissä 23.

- (22) Hevonen niihin BB:n aika pian oppii, muutaman päivän harjoittelulla kylä tavalliset perusasiat menee. Minä ratsastan molemmilla: BB:llä ja kuolaimilla, ilman turpa-yms. remmejä. Jos haluan oikein minimaaliset avut ja signaalit hevoselle perille menemään tai sitten, jos hyvin vaativia tehtäviä ratsastan, niin käytän kuolaimia, sillä kädenkin on silloin oltava hirvittävän herkkä. Valmennus on ihan kivaa ja jos vielä pätevän valmentajan satut löytämään, niin mikä ettei !!! (HT15.571)
- (23) Myös ennen laukkaharjoitusten alkua kannattaa tehdä ns. irottavia liikesarjoja mm. pohkeenväistöä. Näin saadaan jo valmiiksi hevonen hieman pyöreämpään muotoon laukan aloitusta varten. Voit vaikka ottaa väistöä pitkän sivun, suoristaa ja kulman jälkeen nostaa laukka isolle ympyrälle lyhyen sivun keskeltä Toista sama seuraavalla pitkällä sivulla. **Meillä ainakin auttanut yli-innokkaalla suomiputella.** (HT2.62)

Kokija ei turvaudu auktoritteetteihin vastauksissaan, mikä kertoo omien taitojen karttumisesta. Vastaukset ovat selkeitä ja päteviä, mitä ilmentää esimerkissä 23 kokijan tapa kertoa, mitä tulee tehdä ennen laukkaharjoituksia, miksi ja miten ne tehdään.

4.3.3 Osaamistaso

Osaamistaso edustaa korkeaa asiantuntemusta. Dreyfuksen ja Dreyfuksen (1986: 30–36) eksperttiys vastaa osaamistasoa, sillä myös ekspertti omaa kyvyn yhdistellä intuitiivisesti asioita ja hallita lukemattomia tilanteita. *Osaaja* yhdistää kirjallisen tiedon sekä omat kokemuksensa ja toimii varman intuitiivisesti (Haataja & Perttula 2004: 361).

Aineistossa esiintyi 16 osaajan vastausta. Osaajan vastaukset eivät vetoa muihin, vaan perustelut on tehty intuitiivista tiedon hallintaa ilmentäen. Vastauksista ilmenee myös kontekstin huomiointi, siten, että osaaja pyrkii sulauttamaan vastauksensa juuri kysyjän tarpeisiin. Osaajan vastausta luonnehtii myös vuorovaikutteisuus, viestit viittaavat 12 kertaa 16:sta enemmän kuin yhteen viestiin. Vastaukset ovat myös pitkähköjä. Esimerkki 24 on osaajan vastaus.

- (24) Mä koulutan näitä puoliammattilaisesti. Raviin tarvitsee saada tahti. Siitä lähdetään. Yritä keventää hieman hitaammin kuin mitä hevonen haluaisi edetä ja ota se puolipidäte, ENNEN kuin se lähtee kiihdyttämään.[...] Ja aluksi ratsasta vähän alitemmossa, että hevonen ehtii kuunnella niitä pyyntöjä. Jos vauhti on kovin kova, niin hyvin äkkiä kaikki menee sellaiseksi päättömäksi hosumiseksi. Tästä aiheesta voisin kirjoittaa vaikka kirjan.(HT3.78)

Esimerkissä 24 osaaja neuvoo käytännöllisiä ohjeita kysyjälle. Asiantuntija pohtii omaa osaamistaan vastauksen lopussa, kun toteaa, että aiheesta voisi kirjoittaa kirjan. Esimerkissä 25 osaaja vastaa selkeästi ja vakuuttavasti useaan kysymykseen, ja viittaa vuorovaikutteisesti useaan viestiin. Vastaus on perusteellinen, mutta ei sisällä minkäänlaista vähättelyä muiden kirjoittajien tietämystä kohtaan. Osaajan viesteille tyypillisiä piirteitä ovat objektiivisuus ja ystävällinen kirjoitustyyli. Lihavoidut virkkeet ovat suoraa vastausta aina edeltävään kysymykseen, jonka osaaja on kysymysviesteistä vastaukseensa liittänyt.

- (25) [...] - voi olla että ilmaiset asia huonosti, mutta ei, ei tosissaan opeteta "nyt peräänantoon-apua". Hevonen osaa kyllä liikkua oikeassa asennossa=peräänannossa, ainoa mitä nuorille hevosilletarvitsee tehdä on kasvatata lihaksistoa vaihtelevalla treenillä, pienissä pätkissä, jotta ne JAKSAISIVAT ylläpitää peräänannon, eli liikkua takaosansa päällä ja kantaa ratsastajan lisäksi myös itsensä.
"Jos tätä ei opeteta, voi hevonen sen tietysti itsekin jossain vaiheessa hoksata, mikä tosin saattaa viedä turhan paljon aikaa. Itse opetan asian ratsutettavilleni samassa yhteydessä kun alan hakemaan"
- Peräänanto kyllä tulee juuri taivutuksen ja asetuksen kautta, eli kun ohjat, pohkeet ja istunta on ymmärretty ja hyväksytty. Silloin hevonen tekee yhteistyötä ja hakeutuu peräänantoon.

Viedä turhan paljon aikaa? ei nuorten hevosten oikeaoppisessa koulutuksessa mietitä mikä on turhan paljon aikaa :[

"Kuinka peräänanto hevoselle opetetaan, sitä en täällä netissä kertoile, juuri sitä varten on koulutetut ammatti-ihmiset[...] **Juju on siinä, että jos peräänannon ratsastukseen olisi lyhyt oppimäärä, se vain kerrottaisiin heti kaikille ja sitten kaikki harjoittelisivat ja kaikki hevoset pysyisivät terveinä ja mukavina ratsastaa, koska liikkuisivat AINA oikeinpäin!**Olisi silkkää eläinrääkkäystä päntätä peräänannon saloja jos siihen kerta olisi jotakin oikopolkuja :) Ikävä kyllä, ei ole.

Alkukoulutus? =sisäänratsastus?:) **Hevosen muotoa kyllä säädellään; kootaan, lyhennetään, pidennetään (esim. eteenalas muoto on pitkä, mutta silti peräänannossa tapahtuva muutos) ja sitä joutuu "opettamaan", eli vaaditaan enempi treeniä, kuin varsinaiseen Sitäkö haittakaa? (HT7.167)**

Osaaja käyttää vastauksissaan selkeää tyyliä ja esittää vuorovaikutteisesti kysymyksiä takaisin, kuten esimerkin 25 viimeisessä lauseessa. Esimerkki 26 kuvastaa osaajan kykyä selvittää erittäin yksityiskohtaisesti erästä ratsastuksen jo korkeammalle tasolle lukeutuvaa asiaa, puolipidätteen hallintaa. Osaaja tarttuu ongelmaan kontekstin huomioon ottaen, mistä kertoo virke ”edellyttäen tietysti, että hevonen on ylipäätään opetettu ratsastajan avuille”.

- (26) Toope, puolipidätteelle ei ole olemassa yhtä ainoaa 'oikeaa tapaa', vaan puolipidäte on vuoropuhelua hevosen kanssa. **Oikeastaan ainoa yleispuhetevyys (edellyttäen tietysti, että hevonen on ylipäätään opetettu ratsastajan avuille) on se, että puolipidätteen "teho" on riippuvainen alustumisesta: sekä moottori että jarrut ovat TAKANA. [...]**

1 Pohje.

Pohkeen vaikutus alkaa, kun hevosen takajalka on irtoamassa maasta (hevonen astuu syvemmälle) [...], (hevonen ei pysty enää reagoimaan eli astumaan syvemmälle, koska sen jalka on maassa). (Mekaanisesti pohje vaikuttaa - jossain määrin - hevosen kylkilihaksiin, jotka lyhetessään tuovat takajalkaa eteenpäin.)

2 Pidäte ohjalla.

Ohjan kokoava vaikutus takajalkaan alkaa siitä, kun takajalka koskettaa maahan (rungon alla), ja loppuu, kun takajalka alkaa työntää, ts. kun takakavio on lonkkanivelen kohdalla.

Jos takajalka on työntämässä, hevonen saa ohjasta TUKEA työntöleen (tätä käytetään hyväksi mm. laukkahevosilla), eli pahimmillaan vauhti vain kiihtyy.

Vastaavasti jos ohjalla pidättää, kun takajalka on ilmassa, se LY-HENTÄÄ alleastumista, mikä lisää etupainoisuutta, ja - ylläolevaan viitaten - tekee pidätteestä jopa täysin tehottoman.

Puolipidäte on mahdollinen VAIN, jos hevonen astuu alleen!!

Niinpä: puolipidäte alkaa AINA pohkeella/istunnalla - ei koskaan ohjalla. Pidäte ohjalla LAKKAA, kun takajalka alkaa ponnistaa/työntää.

(Käytännössä puolipidätteen voi joutua toistamaan useammankin kerran; muista myötäys joka askeleella!)

Eli tämä lyhyt johdanto tiivistettynä: huolehdi ensin takajalkojen alleastumisesta, (myöskin) käyttäessäsi keskivartaloa puolipidätteeseen, muista 'myödetä' viimeistään siinä vaiheessa, kun takajalka ALKAA työntää. (Tämä on se itse asiassa vaikein osa.)

Silloin hevonen 'vastusteleee' pelkästään itseään, minkä se huomaa hyvin nopeasti hyödyttömäksi.)) (HT15.554)

Osaaja kertoo asioiden syy-seuraussuhteen vastauksessaan tarkasti kertoen, mitä tulee tehdä, jotta tehtävä onnistuisi ja mikä saa tehtävän epäonnistumaan (ks. lihavoinnit). Osaajien vastaukset saavat palstalla asiantuntijaluokista eniten kommentteja vastauksiensa puolesta. Esimerkki 27 on kommentti esimerkin 26 vastaukseen. Kiittelyllä ja tuomalla esille vastauksen hyödyllisyyden osaajan rooli vahvistuu palstalla.

(27) **Kiitos!** Jollain tavalla olen yrittänyt "oikotietä onneen", tajuan nyt, että monesti on takajalat olleet ties missä. **Luin oikein ajatuksella tuota Sakun tekstiä, ymmärrän kyllä.** Mutta käytännössä vielä meikäläiselle hirveän vaikeaa. Olen vasta viimeaikoina päässyt itseni kanssa semmoiseen ratsastukseen, missä alan tuntea ja ymmärtää pikkuhiljaa takajalat ja niiden liikkeen. Vaikeaa, mutta vähempi ei riitä, ei auta kuin opetella. (HT15.557)

(28) **Saku, no aivan.** Sokea ohjaa kuuroa, vai miten se meni...(HT.15.558)

Esimerkki 27 havainnollistaa, miten korkeimman tason asiantuntijan eli osaajan rooli muodostuu palstalla muiden kirjoittajien asettuessa ikään kuin ”alapuolelle”. Tällöin on kyse *täydentävästä* vuorovaikutuksesta (vrt. Barnes 2003: 144). Esimerkki 28 on sivustaseuraajan kommentti, joka myös vahvistaa asiantuntijan roolia. Palstan kirjoittajien yksityisyyttä suojaan, olen muuttanut tässä tapauksessa osaajan nimimerkin Sakuksi. Saku tunne-

taan Hevostalli.net yhteisössä, sillä häneen viitataan useassa ketjussa. Esimerkissä 29 eräs keskustelija viittaa häneen.

- (29) Sakulle minäkin nostan hattua. Hän jaksaa täällä kerta toisensa jälkeen kerrata teille omia näkemyksiään ilman pienintäkään hermostumista. (HT9.228)

Kuten esimerkki 29 ilmentää, palstalla kunnioitetaan tietyn osaajan kykyä olla provosoitumatta sekä sitä, että hän auttaa ratkaisemaan ongelmia ratsastuksen parissa.

4.3.4 Asiantuntijan roolin saavuttaminen

Asiantuntijan roolin muodostuu verkkokeskustelussa ensinäkin vankan tietämyksen ja ongelmaratkaisutaidon kautta. Kirjoitus paljastaa yleensä nopeasti muille yhteisön jäsenille, onko kyseessä aloittelija, pidemmälle edennyt vai henkilö, jolla on aitoa tietämystä, kokemusta tai osaamista ratsastusharrastuksesta. Todellista kokemuspohjaa ei voida todistaa palstalla, mutta monesti asiantuntijat tuovat esille asioita, jotka määrittelevät heidät ulkomaailmassa alan asiantuntijoiksi.

Roolin muodostumiseen tarvitaan kuitenkin myös muiden kirjoittajien reaktiot. Asiantuntijan asema voi muiden kyseenalaistamisella ja väittelyllä heikentyä tai kiitoksilla ja kunnianosoituksilla vahvistua. Hevostalli.net-palstalla kirjoittajat hakevat joskus paikkaansa palstalla kertomalla meriiteistään ratsastuksen parissa. Yhteisö suhtautuu näihin niin sanottuihin paljastuksiin skeptisesti. Näyttäisi siltä, että arvostuksen ja asiantuntijan roolin saavuttaa parhaiten puhtaasti pätevällä ongelmanratkaisutaidolla, ei sillä, mitä kertoo statuksesta ulkomaailmassa.

Esimerkissä 30 eräs asiantuntija kertoo kokemuksistaan nuorten hevosten kouluttajana.

- (30) **Olen koulutukseltani ratsuttaja ja kouluttanut nuoria hevosia (ihan alusta asti juu) Saksassa viimeiset kymmenisen vuotta. En osaa edes**

arvioida kuinka monta mutta kyllä noita useampi sata on ollut.Eikä ole tarvinnut vielä yhdellekään peräänantoa "opettaa", ts. kuten jo edellisessä viestissä sanoin on koko ratsukoulutus periaatteessa sitä peräänannon opettelua koska se on oikean ratsastuksen perusta. Mutta ei meidän hevosista yhdellekään ole peräänantoa erikseen tarvinnut opettaa. Mutta kyse on kyllä ihan 2-3 -vuotiaista ratsuhevosista, ex-ravureita koulutetaan ehkä eri lailla. (HT7.169)

Kirjoittaja tuo esille pitkän kokemuksen hevosten kouluttajana ja painottaa omaa osaamistaan (esimerkki 30). Viesti saa aikaan toisen asiantuntijan osallistumisen keskusteluun jatkamalla asiantuntevia ajatuksia aiheesta (esimerkki 31), mutta tämä kirjoittaja kertookin viestin alussa rehdisti, että *ei* omaa kokemusta hevosten alusta asti kouluttamisesta.

- (31) **-;Itse en ole yhtään hevosta ratsuttanut alusta alkaen, vaikka melko nuorina olen kyllä omani aina ostanut (syynä pääosin raha tai sen puute oikeammin..)** Tulevaisuuden haaveena kyllä ostaa päräyttää ihan varsa, mutta ensin ajattelin hankkia hieman meriittiä kilpailemalla ja lisää kokemusta työskentelemällä nimenomaan niitten oikeiden ammattilaisten talleilla.. [...] Gramaaneissa+muiden apuohjien käytöstä olen täysin samaa mieltä. Oikein ratsutettu, terve ja kompaktirakenteinen hevonen ei tarvitse moisia.**Yllä taisinkin mainita. kerro toki sinäkin ja kerro missä ja miten ovat pärjänneet elämässään.** (HT7.172)

Edellä oleva viesti herätti välittömästi palstalla positiivista kommentointia kyseisen asiantuntijan puolesta, mikä vahvisti tämän roolia palstalla. Esimerkki 32 on sivustaseuraajan kommentti, joka viittaa esimerkissä 31 esitettyyn viestiin

- (32) Hmh on oikeassa :) (HT7.173)

Edellä esitetyt esimerkit kertovat palstan käytänteistä ansaita arvostus rehellisyydellä ja jättämällä rehvastelu tai ylipäänsä omien meriittien esiintuominen pois. Asiantuntijat, joita kiitellään ja kunnioitetaan palstalla, ovat todennäköisesti reaali maailmassa menestyneitä, mutta he eivät saavutuksiaan palstalla jaa.

4.4 Vuorovaikutustilanteet aineistossa

Keskustelupalstan viestiketjut muodostuvat erilaisista keskustelurakenteista. Hevostalli.net-palstalla esiintyy monen tyyppisiä keskusteluita, joita nimitän *vuorovaikutustilanteiksi*. Nii-tä tarkastelemalla voidaan havaita, millaisissa tilanteissa erilaiset roolit keskustelijoille muodostuvat ja miten. Haataja ja Perttula (2004: 361–363) nimesivät hakkereiden keskus-telupalstaa tutkiessaan viisi luokkaa vuorovaikutustilanteille, jotka ovat nettikysely, dialogi, väittely sekä ajanviete. Vuorovaikutustilanteita saattaa olla yhden viestiketjun sisällä enemmän kuin yksi. Taulukosta 6 selviää, miten luokat ilmenivät aineistossani. Nettikysely-tyyppisiä keskusteluita käytiin aineiston 20:stä viestiketjusta 13:sta. Dialogi-tilanne oli vain yhdessä ketjussa, väittely-tilanne kahdessa ja ajanviete-tilanteen tunnusmerkit täytti aineistossa neljä viestiketjua.

Taulukko 6. Vuorovaikutustilanteet aineistossa

Vuorovaiku- tus tilanne	Nettikysely	Dialogi	Väittely	Ajanviete
Yht.	13 ketjua	1 ketju	2 ketjua	4 ketjua

Aineistosta löytyivät kaikki Haatajan ja Perttulan nimeävät luokat. Seuraavissa luvuissa selvitetään esimerkein millaista keskustelua kussakin vuorovaikutustilanteessa esiintyi.

4.4.1 Nettikysely

Nettikysely tarkoittaa keskustelua, jossa ongelmaa ratkaistaan yhdessä, pala palalta. Netti-kysely muodostuu rakenteesta, jossa on yleensä yksi kysyjä ja monta vastaajaa. Aineiston 20 viestiketjusta 13 edusti nettikeskustelun tyyppistä vuorovaikutustilannetta.

Nettikyselyn rakenne on muita vuorovaikutustilanteita reaktiivisempaa. Viestiketjussa viita-taan useimmin aloitusviestiin, joka on kysymys. Ketju etenee pääosin reaktiivisesti, sillä

yleensä kirjoittajat viittaavat vain yhteen viestiin. Nettikysely on luonteeltaan sopuisaa, eikä sisällä juurikaan häiriköintiä (vrt. Haataja & Perttula 2004: 361). Kysyjän ongelmaa ratkotaan viestiketjussa jaetun asiantuntijuuden keinoin, eli tietämystä, kokemuksia ja osaamista täydennetään yhdessä.

Viestiketjun lopussa aloitusviestin kirjoittaja kiittää vastanneita ja saattaa ketjun päätökseen kuten esimerkissä 33.

- (33) Kiitos hyvistä vinkeistä ja valmennukset ovat kyllä kunnossa mutta onhan sitäkin aikaa että kotona joutuu ilmankin menee, ei se valmentaja aina kädestä kiinni pidä. Paljon olenkin pyrkinyt tekemään ihan perus juttuja. (HT1.31)

Esimerkki 33 on viestiketjun päättävä viesti, mutta monesti nettikyselyssä kiitosta annetaan ketjun keskelläkin, kuten esimerkissä 34.

- (34) Kiitos kaikille ihanille ihmisille hyvistä vinkeistä, aion kokeilla noita! :) (HT2.15)

Joskus nettikysely on puhdas kysymys–vastaus-ketju, jossa aloittaja on esittänyt kysymyksensä esimerkiksi numeroituna. Silloin vastauksetkin saadaan monesti numeroituina takaisin. Tällaisia ketjuja oli aineistossa 4.

4.4.2 Dialogi

Dialogi on vuorovaikutustilanne, jossa keskustelusta kehittyy vuorovaikutteinen ja ongelmanratkaisultaan innovatiivinen. Dialogi eroaa nettikyselystä siinä, että vastaajat ovat myös toistensa kanssa vuorovaikutuksessa, eivät ainoastaan aloittajan kanssa. Aineistosta nousi ainoastaan yksi dialogia edustava vuorovaikutustilanne, joka sekin on nettikyselyksi luokiteltavan ketjun sisällä. Esimerkeissä 35 ja 36 havainnollistetaan dialogille tyypillistä kahden asiantuntijan välistä keskustelua, jossa pohdiskellaan aihetta eri näkökulmista.

- (35) Kokoamisesta kun keskustellaan niin minusta ei ole järkeä ottaa esimerkiksi suomenhevosta sillä sitä ei pysty kokoamaan. Ex-ravuriakaan ei pysty kokoamaan eikä suurta osaa muistakaan hevosista, rotuun katso-matta. Kokoamiskyky on yksi GP-hevosien tärkeimpiä ominaisuuksia ja se on kovaa valuuttaa huippuhevosta etsittäessä. Tätä keskustelua kun lu-kee tulee sensijaan olo että kokoaminen (sellaisena kuin minä sen ymmär-rän) on hevosen kuin hevosen perusominaisuuksia. :) (HT9.252)
- (36) Kokoamista on monenasteista. Luonnossa (ja ratsastettaessakin, jos sille annetaan mahdollisuus) hevonen automaattisesti liikkeellelähtiessään ko-koaa itsensä 'luonnolliseen tasapainoon' astumalla painopisteensä alle. Hyvin suuri osa kilpureistakaan ei kokoa itseään edes luonnolliseen tasa-painoon, vaan etujalat kauhovat ratsukkoa eteenpäin ja takajalat tulevat jossain perässä. Kilparatsastus ei niinkään tähtää kokoamiseen, vaan näyttävyyteen. Siinä on vissi ero.:)) (HT9.254)

Esimerkissä 35 asiantuntijaksi luokiteltu vastaaja huomauttaa, että palstalla ei käsitellä oi-kealla tavoin hevosen kokoamista. Esimerkin 36 asiantuntija vastaa kyseenalaistamalla edellisen mielipiteen, mutta ilman haastavaa sävyä. Vuorovaikutustilanne, jossa kaksi asi-antuntijaa ovat dialogissa keskenään, jatkuu esimerkkien tavoin muutaman viestin verran. Asiantuntijoiden välinen dialogi on kuitenkin harvinainen hevostalli.net -palstalla, sillä lähes aina asiantuntijat vastaavan kysyjän viestiin suoraan ja viittaavat vuorovaikutteisesti vain kysyjien tai muiden vastaajien kuin viesteihin.

4.4.3 Väittely

Keskustelupalstalla käydään välillä kiivastakin keskustelua. Haataja ja Perttula (2004: 362) nimesivät *väittelyksi* vuorovaikutustilanteen, jossa viestiketju alkaa haasteen esittämisellä. Aineistossani väittelyn tyyppisiä tilanteita esiintyi kahdessa ketjussa. Hevostalli.net-palsta on aktiivinen, jolloin uusiin viestiketjuihin reagoidaan lähes aina. Haaste ei kuitenkaan vält-tämättä ole aloitusviestissä, vaan se esitetään myöhemmässä vaiheessa. Väittely sisältää esimerkiksi nettikyselyä enemmän häiriköiden ja sivustaseuraajien viestejä, sillä kiihkeäm-

pi keskustelu pienentää kynnystä ottaa ulkopuolisena kantaa. Seuraavassa esimerkki väittelyn aloittavasta haasteesta.

- (37) eli voiko hevosta jotenkin "opettaa" peräänantoon/muotoon/vai miksi nykyään kutsutaan? vai tuleeko se luonnostaan? Kunhan pohdin ajankuluksi :D (HT7.147)

Esimerkki 37 on näyte erään kysyjän viestistä, joka muuttuu haasteeksi viestiketjun sisällä. Vaikka viesti on ehkä vilpittömästi kirjoitettu hyvien vastausten toivossa, on aihe palstalla tulenarka, sillä kyseinen *peräänanto* on edistyneempien ratsastajien taito, mutta kokemattomat usein luulevat taitavansa sen. Aihe käynnistää ketjussa väittelyn, johon osallistuu myös asiantuntijoita. Seuraavat esimerkit ovat kahden keskustelijan väittelyä, joka jatkuu usean viestin verran.

- (38) Viiva, aivan varmasti, aivan varmasti. **Ikävä kyllä, sitä minäkin voisin väittää vaikka mitä nimimerkin suojista** ja sitten sano että en takuulla todistele mitään ja sitten olettaa että ihmiset uskovat..Mistä kuka kiksinsä saa, mutta mielestäni on omistuisista se, **ettet pysty edes kuvailemaan, kuinka peräänannon opetat ja sitten arvostelet muiden tapoja.Jos et tiedä miten se tehdään oikein, kuinka tiedät miten se tehdään väärin?** (HT7.185)

- (39) [...] No, minulla ei vaan ole tapana valehdella, edes nimimerkin takaa. **Uskoa voi siis ken tahtoo, totta kuitenkin puhun. Pystyn hyvinkin kuvailemaan ja kertomaan kuinka peräänannon opetan, mutta en aio sitä täällä tehdä, koska hevosten koulutus kuuluu ammattilaisille.**[...] Puutuin kommentteihisi siksi, **että väitit, että peräänantoon hakeutumista ja siinä liikkumista ei tarvitse hevoselle opettaa, vaan jokainen hevonen sen osaa kun ratsastetaan oikein.** Mielestäni, ja kokemukseni mukaan näin ei ole. Nuori hevonen tarvitsee ammattilaisen ohjausta ymmärtääkseen kuinka liikutaan oikein. Jos nuoren hevosen selkään kiipeää ratsastaja joka alkaa vaatia hevosta peräänantoon ilman että hevosen koulutus on edennyt siihen pisteeseen, että sitä on "oikein päin" vielä ratsastettu, huomaa ratsastaja kyllä sen onko peräänantoa opetettu vielä vai ei. **Eli kyllä, edelleen, peräänannossa liikkuminen on hevoselle opetettava asia, ja ammattilaisen puuhaa, ja juuri siksi en täällä nettivinkkejä jakele,** vaan kehotan ajattelemaan hevosta ja viemään sen ansaitsemaansa kunnolliseen opetukseen. (HT7.186)

Kuten esimerkeistä 38 ja 39 näkyy, väittelyssä sävy on provokatiivisempaa ja aiheesta tietämystä kyseenalaistetaan molemminpuolisesti. Tätä kuvastaa muun muassa syytös: ”minäkin voisin väittää vaikka mitä nimimerkin suojista” esimerkissä 38 ja sarkastiseen sävyyn kirjoitettu huomautus: ”juuri siksi en täällä nettivinkkejä jakele” esimerkissä 39. Väittely kirvoittaa ketjuissa myös häiriköintiä ja eräs kirjoittaja kommentoi väittelyä seuraavasti esimerkissä 40.

(40) - ja ukkosella taitaa olla sähköä ilmassa :D voi luoja, nettikiistaa! -.-
(HT7.186)

Esimerkki 40 on sivustaseuraajan kommentti, jossa keskustelija ilmaisee mielipiteensä väittelytilanteesta. Hymiöt tekstin välissä ja lopussa kertovat kuitenkin, että viestejä luetaan huvittuneena. Samantapaista kommentointia ilmenee myös toisessa väittelyä sisältävässä viestiketjussa.

4.4.4 Ajanviete

Aina keskustelupalstalla ei luoda valtasuhteita tai ratkaista ongelmia. Ajanvietteeksi nimetty tilanne (Haataja & Perttula 2004: 363) esiintyy aineistossa neljässä ketjussa. Ajanviete on tilanne, jossa luodaan enemmänkin yhteisöllisyyttä vaihtamalla kuulumisia viesteissä tai kommentoimalla esimerkiksi jonkin nimimerkin kilpailumenestystä. Näin vahvistetaan yhteenkuuluvuuden tunnetta. Esimerkki 41 on ajanviete-keskustelun viesti, jossa viitataan monen vuoden takaisin keskusteluihin palstalla.

(41) Korjaus edelliseen, nyt hieman tarkemmin muisteltuani asiaa olenkin melko varma että olen itse asiassa nähnyt **sakun** viittaavan siihen Baucher-tilaisuuteen **ensimmäisen kerran jo syksyllä 2005 eli silloin kun itse aloin tällä palstalla satunnaisesti käydä** (tietysti on voinut aiemminkin puhua siitä mutta en ole itse ennen tuota ajankohtaa palstalla käynyt joten en voi tietää). [...] (HT9.259)

Tässä huomataan, että hevestalli.net-palstalla kirjoittajat tuntevat osaksi toisensa ja hakeutuvat keskusteluihin myös muiden motiivien kuin tiedonhaun perusteella. Motiivina voi olla myös niitä näitä jutustelu, eli ajanviete.

4.5 Yhteenvetoa

Hevestalli.net-palsta vaikuttaa aineiston analyysin perusteella aktiiviselta ja monipuolista keskustelua sisältävältä ympäristöltä. Palstalla vuorovaikutteisuus on pääosin reaktiivista (67,1 %), eli viesteissä viitataan useimmiten ainoastaan yhteen viestiin. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että yleisin vuorovaikutustilanne on nettikysely, eli kysymys–vastaus - tyyppinen keskustelurakenne. Nettikyselyssä vastaajat viittaavat yleensä aloitusviestiin. Vuorovaikutteisia viestejä oli palstan kokonaismäärästä 14,9 %.

Poimin aineiston keskusteluista rooleja, jotka jakaantuivat pääluokkiin kysyjät, vastaajat ja sivustaseuraajat. Kysyjät luokittelin edelleen aloittelijoihin ja edistyneempiin kysyjiin. Vastaaajia oli enemmistö, jotka jaoin muihin vastaajiin sekä asiantuntijoihin. Muut vastaajat eivät täyttäneet asiantuntijuuden kriteerejä vastauksissaan, vaan olivat enemmänkin amatööriomaisia ”arvauksia” ongelmien ratkaisemiseksi. Muut vastaajat ovat kuitenkin tärkeä osa palstan roolijaon muodostumisessa, sillä ne nostivat asiantuntijoiden vastaukset esiin. Roolien muodostuminen vaatii keskustelussa valtasuhteita, joita ei syntyisi ilman ei-asiantuntevia vastauksia.

Asiantuntijaluokkia tarkasteltiin Haatajan ja Perttulan (2004) tietämys-, kokemus- ja osaamistasoja apuna käyttäen. Tasoja sovellettiin myös Dreyfus ja Dreyfus:n (1986) asiantuntijuuden tasoihin. Aineiston asiantuntijat mukailivat Haatajan ja Perttulan (2004) listaamia kriteerejä ja aineistosta oli eroteltavissa kolme eri asiantuntijaluokkaa: tietäjät, kokijat ja osaajat. Tietäjien asiantuntemus oli vähäisimpää, lähinnä kirjatietoon perustuvaa, kokijoiden jonkinverran analyttisempää ja laajempaa, mutta osaajat edustivat korkeaa asiantun-

temusta, mikä näkyi asioiden ja syy–seuraussuhteiden hyvässä hallinnassa. Tietäjiä ja koki-joita oli yhtä paljon, osaajia vähiten.

Yksilön tietämyksen lisäksi asiantuntijuutta muodostettiin palstalla vuorovaikutuksessa muiden kirjoittajien kanssa. Asiantuntija lunasti paikkansa palstan ”guruna” muun muassa rehellisyyden ja vuorovaikutteisuuden avulla. Osaajien viesteistä lähes puolet edusti vuorovaikutteista tasoa, mikä kertoo siitä, että kirjoittajat lukivat viestiketjujen aikaisempiakin viestejä, eivätkä vastanneet vaan esimerkiksi aloitusviesteihin. Asiantuntijan roolin vahvistumiseen tai vastaavasti heikkenemiseen vaikuttivat muun muassa sivustaseuraajien viestit, joita oli aineiston kokonaismäärästä 4,8 %. Sivustaseuraajat eivät esittäneet kysymyksiä tai vastanneet, vaan enemmänkin kommentoivat keskustelua ikään kuin sivullisina. Nämä kommentit olivat monesti rakentamassa valtasuhteita viestiketjun keskusteluun.

Palstalla esiintyi myös ryhmä *häiriköt*, joiden rooli jäi pieneksi, sillä Hevostalli.net-palstan kirjoittajat eivät juurikaan reagoineet häiriköiden provosoinniksi tarkoitettuihin viesteihin. Häiriköt kirjoittivat useimmiten *väittely*-tyyppistä vuorovaikutustilannetta edustavassa ketjussa. Aineiston viestiketjuista löytyivät kaikki Haatajan ja Perttulan (2004) nimeävät vuorovaikutustilannetyypit, joita ovat nettikysely, dialogi, väittely ja ajanviete. Nettikyselytilanne oli palstalla yleisin, mikä kertoo Hevostalli.net-palstan olevan luonteeltaan yhteisö, jossa keskustelijoiden ensisijainen tavoite on käydä asiallista keskustelua jonkin ongelman ympärillä. Ajanviete-tilanteita oli aineiston 20:stä viestiketjusta neljä, mikä antaa viitettä, että Hevostalli.net-palstalla rakennetaan myös yhteisöllisyyttä jutustelemalla ilman kysymys–vastaus -rakennetta.

6 POHDINTA

Tässä tutkielmassa tarkasteltiin ihmisten kommunikointia tietokoneen välityksellä. Lähtökohtana oli asiantuntijuuden ilmiön tarkasteleminen verkkoympäristössä. Asiantuntijuudella tarkoitetaan tiedon intuitiivista ja laajaa hallintaa sekä erinomaista ongelmanratkaisutaitoa. Asiantuntijuus saavutetaan kuitenkin aina vuorovaikutuksessa.

Internetin käytön ollessa kansan enemmistölle arkipäivää on mielenkiintoista tutkia, miten verkossa esiinnyttään ja millaisia rooleja siellä muodostuu ja miten. Keskustelupalsta on sovellus, jonka keskustelijat saattavat muodostaa tiiviin yhteisön. Keskustelut ovat luonteeltaan erilaisia riippuen siitä, kuinka kirjoittajat reagoivat toistensa viesteihin ja miten moneen viestiin ylipäänsä reagoidaan. Tätä viestien keskinäistä suhdetta kutsutaan tutkielmassa vuorovaikutteisuudeksi. Myös roolijako muodostuu osittain vuorovaikutteisuu-den kautta, esimerkiksi vastaajan rooli edellyttää ainakin yhteen viestiin reagointia.

Keskustelupalstalle hakeudutaan usein sen vuoksi, että halutaan saada informaatiota jonkin asian suhteen. Harrastajat kokoontuvat yhteisen kiinnostuksen kohteensa takia yhteen ja muun muassa ratkaisevat erilaisia ongelmia keskusteluissa. Pätevään ongelmanratkaisuun tarvitaan alan asiantuntijoita, henkilöitä, joilla on tietämystä, kokemusta ja osaamista asiasta. Internetin mahdollistama kasvottomuus aiheuttaa sen, että asiantuntijaksi voi ilmoittautua kuka tahansa. Asiantuntijan rooli ei kuitenkaan tule koskaan annettuna, vaan se muodostuu vuorovaikutuksessa. Siten niin sanottu ”valeasiantuntija” ei onnistu pitämään rooliaan yllä kovinkaan kauaa.

Tutkielman tavoitteena oli selvittää, miten asiantuntijuus heijastuu internetin ratsastusaiheisella keskustelupalstalla vuorovaikutuksen tasojen ja keskustelijoiden roolien kautta. Asiantuntijuuden tunnistaminen vaatii ratsastus-lajin tuntemista, sillä viesteistä olisi muuten ollut mahdotonta erottaa aloittelijoiden ja asiantuntijoiden viestit. Lähestyin tavoitetta ensinäkin selvittämällä, millaista keskustelupalstan vuorovaikutteisuus on, tutkimalla viestien keski-

näistä suhdetta Rafaelin & Sudweekin (1998) vuorovaikutteisuuden tasoja kuvaavan teorian avulla. Tämän lisäksi selvitin palstan keskusteluissa muodostuvat roolit ja tarkastelin palstan vuorovaikutustilanteita.

Tutkimusaineisto koostui Hevostalli.net-sivuston ratsastusfoorumin 20:stä viestiketjusta. Ratsastus on erikoisala, mikä lisää todennäköisyyttä, että keskustelupalstalla käy myös asiantuntijoita. Tutkimus olisi hyvin luultavasti tuloksiltaan toisenlainen, jos kysymyksessä olisi jokin niin sanotusti tavallisempaan aiheeseen keskittynyt palsta. Ratsastuspalstalla valtasuhteet muodostuvat juuri tiedon hallinnan kautta.

Aineiston analyysi jakautui neljään eri vaiheeseen. Aluksi selvitin viestien vuorovaikutteisuutta Rafaelin ja Sudweekin (1998) teoriaa soveltaen. Sen mukaan verkkokeskustelun vuorovaikutteisuutta voidaan luokitella erilaisiin tasoihin. Tasot ovat monologinen, reaktiivinen ja vuorovaikutteinen. Monologinen edustaa yksisuuntaista viestintää, jolloin viesti ei viittaa muihin viesteihin. Reaktiivinen viesti viittaa yhteen viestiin ja vuorovaikutteinen useampaan kuin yhteen viestiin. Analyysissä selvisi, että palstan kirjoittajat viittaavat useimmiten ainoastaan yhteen viestiin. Verkkokeskustelun reaktiivinen luonne on huomattu myös aikaisemmissa tutkimuksissa (ks. luku 2.2.3).

Vuorovaikutteisiakin viestejä esiintyi. Palstan vuorovaikutteisuus kertoo, että kyseessä ei välttämättä ole tiivis ja laaja yhteisö vaan pikemminkin yhteisö on pieni ja tiivis, mutta palstalla käy paljon vierailevia kirjoittajia. Voidaan olettaa, että palstan vakiokirjoittajat kirjoittavat enemmän vuorovaikutteisia viestejä.

Rooli on käsite, jota tarkastellaan ryhmän sisäisten suhteiden kautta. Rooli muodostuu toisin sanoen aina vuorovaikutuksessa, sillä roolin ottaja omaksuu paikkansa muiden kautta, samoin kun rooli saattaa muuttua muiden reaktioiden takia. Tähän viittasin jo teorialuvussa 3.2. Aineistosta löytyi rooleja kuten kysyjä, vastaaja, sivustaseuraaja, aloittelija, edis-

tyneempi, häirikkö ja asiantuntija. Asiantuntijat eroteltiin vielä alaluokkiin Haatajan ja Pertulan tutkimusta soveltaen tietäjiin, kokijoihin ja osajiin.

Tietäjiä ja kokijoita oli aineistossa saman verran, yhteensä 83,2 % asiantuntijoista ja osajia 16,8 %. Korkeimman tason asiantuntijuutta esiintyi siis harvemmin. Osajan viesteistä lähes puolet oli vuorovaikutteisia, tietäjien ja kokijoiden jäädessä noin neljäsosaan. Tämä kertoo, että osaja osallistui useimmin koko viestiketjun keskusteluun ja otti kontekstin huomioon.

Tietäjiä ja kokijoita yhdisti muun muassa se, että he viittasivat auktoriteetteihin ja monesti peilasivat omaa vastaustaan jonkin arvovaltaisemman tahon sanomisiin, mistä haettiin painoarvoa vastauksille. Tietäjälle oli hyvin tyypillistä formaaliin kirjatietoon pohjaaminen ja vielä epävarma vastaustyyli. Kokija puolestaan kertoi omista kokemuksistaan lähes aina, mutta ei vielä hallinnut vastauksissaan kontekstisidonnaisuutta, joka teki vastauksista hie-man mustavalkoisia eikä myöskään osannut yhtä tarkasti kuin osaja ratkaista ongelmia.

Osaaja edusti selvästi korkeatasoista asiantuntijuutta, ja palstalta löytyi myös kirjoittaja, joka oli lunastanut paikkansa eräänlaisena guruna. Osaja ei koskaan viitannut auktoriteetteihin, vaan kirjoitti viestit varmana asiantuntevasti oman, intuitiivisen tiedon pohjalta.

Jaottelin asiantuntijat alaluokkiin viestien sisällön perusteella. Koska kyseessä ovat lyhyehköt viestit, on kriteerien hahmottaminen viestistä haasteellista. Jatkotutkimuksia ajatellen laajempi aineiston valinta ja mahdolliset lisäluokat asiantuntijuutta tarkasteltaessa olisivat paikallaan lisäämään tulosten luotettavuutta. Suurimman haasteen toi tietäjien ja kokijoiden erottaminen toisistaan, kun taas osajat nousivat selkeimmin esiin erinomaisella tiedon hallinnan osoittamisella.

Lopuksi analyysissä tarkasteltiin niitä tilanteita, joissa rooleja muodostettiin. Näitä vuorovaikutustilanteita oli neljä, joista yleisimmäksi osoittautui nettikysely. Nettikysely on tilan-

ne, jossa kysyjä esittää viestiketjun alussa kysymyksen ja siihen vastataan. Nettikysely on yleensä pitkä viestiketju, jossa vastaajat lukevat monesti vain aloitusviestin. Aineiston reaktiivisuus johtunee pääosin siitä, että 13 viestiketjua 20:n kokonaismäärästä edustivat nettikyselyä. Asiantuntijoita esiintyy myös helpommin tällaisessa keskustelussa, kuin esimerkiksi ajanviete-vuorovaikutustilanteessa, joka ei yleensä sisällä ongelmanratkaisua.

Keskustelupalstoja on internetissä loputon määrä, ja kasvottomuus aiheuttaa ongelman luottamuksen suhteen. Esimerkiksi terveyteen liittyvillä palstoilla joku saattaa esiintyä lääkärinä, vaikka ei sitä ole. Tämä tutkielma osoitti myös, että todellisen roolin paljastaminen ei välttämättä tuo arvostusta tai luottamusta kirjoittajaa kohtaan, vaan viesteistä näkyvä tietämys ja yhteisön reagointi määrittävät pitkälti sen, saako kirjoittaja asiantuntijan aseman palstalla.

LÄHDELUETTELO

- Anttonen, Saira (1997). Valta, tieto ja naisarvoiset oppimisprosessit. *Kasvatus* 28/1997, 233–242.
- Arpo, Robert (2005). *Internetin keskustelukulttuurit*. Joensuu. Joensuun Yliopisto.
- Aula, Pekka, Janne Matikainen & Mikko Villi (2006). Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa: *Verkkoviestintäkirja*, 9–23. Toim. Aula, Pekka, Janne Matikainen & Mikko Villi. Helsinki: Yliopistopaino.
- Barnes, Susan (2003). *Computer-Mediated Communication. Human-to-human Communication Across the Internet*. Boston: Allyn & Bacon.
- Dreyfus, Hubert L. & Stuart E. Dreyfus (1986). *Mind over Machine. The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. New York: The Free Press.
- Eskola, Antti (1972). *Sosiaalipsykologia*. Helsinki: Tammi.
- Fairclough, Norman (1997). *Miten media puhuu*. Tampere: Vastapaino.
- Gahagan, Judy (1977). *Vuorovaikutus, ryhmä ja joukko*. Espoo: Weilin+Göös.
- Goffman, Erwing (1971). *Arkielämän roolit*. Porvoo: Werner Söderström Oy.
- Haataja, Rauli & Juha Perttula (2004). Asiantuntijuuden tuottaminen nuorten internet-keskustelualueella. *Psykologia* 39/2004, 355–369.
- Hakkarainen, Kai, Kirsti Lonka & Lasse Lipponen (2004). *Tutkiva oppiminen. Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjänä*. Porvoo: Wsoy.
- Hakkarainen, Kai, Palonen, Tuire, Sami Paavola & Erno Lehtinen (2004). *Communities of Networked Expertise. Professional and Educational Perspectives*. Oxford: Elsevier.
- Hayonhthornwhite, C., Kazmer, M.M., Robins, J & S. Shoemaker (2000). Community development among distance learners. Temporal and Technological dimensions. *Journal of Computer-Mediated Communication* 6/1. Lainattu 6.10.2008 <http://jcmc.indiana.edu/vol6/issue1/haythornthwaite.html#community>
- Heinonen, Risto (2001). *Digitaalinen minä*. Helsinki: Edita Oyj.

- Herring, Susan C. (2005). *Computer-Mediated Discourse Analysis. An Approach to Researching Online Behavior*.
- Isopahkala-Bouret, Ulpukka (2005). *Joy and Struggle for renewal. A narrative inquiry into Expertise in Job Transitions*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Isopahkala-Bouret, Ulpukka (2008). Asiantuntijuus kokemuksena. *Aikuiskasvatus* 2/2008, 84–93.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (1993). *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino.
- Kling, Rob & Christina Courtright (2004). Group Behavior and Learning in Electronic Forums. Teoksessa: *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*, 91–120. Toim. Barab, Sasha A., Rob Kling & James H. Gray. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kollock, Peter & Marc A. Smith (1999). Communities in Cyberspace. Teoksessa: *Communities in Cyberspace*, 3–25. Toim. Marc A Smith & Peter Kollock. Lontoo: Routledge.
- Kunelius, Risto (2003). *Viestinnän vallassa*. Vantaa: Wsoy.
- Launis, Kirsi & Yrjö Engeström (1999). Asiantuntijuus muuttuvassa työtoiminnassa. Teoksessa: *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*, 64–82. Toim. Eteläpelto, Anneli & Päivi Tynjälä Juva: Wsoy.
- Lehtonen, Mikko (1996). *Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökoh-tia*. Tampere: Vastapaino.
- Matikainen, Janne (2001). *Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämönä*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Matikainen, Janne (2006a). Identiteetti verkossa. Yhteisöllisen vuorovaikutuksen näkökul-mia. *Psykologia* 41/2, 112–122.
- Matikainen, Janne (2006b). Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa: *Verkkovies-tintäkirja*, 177–197. Toim. Aula, Pekka, Janne Matikainen & Mikko Villi. Helsinki: Yliopistopaino.
- Moscovici, Serge (2000). *Social Representations: Explorations in Social Psychology*. Cambridge: Polity Press.

- Niiniluoto, Ilkka (1996). *Informaatio, tieto ja tietoyhteiskunta. Filosofinen käsiteanalyysi*. Helsinki: Hallinnon kehittämiskeskus.
- Peräkylä, Anssi (1998). Auktoriteetti vuorovaikutuksessa: potilaiden vastaukset lääkärin diagnoosiin. Teoksessa: *Sosiaalinen vuorovaikutus*, 192–207. Toim. Anja Lahikainen & Anna-Maija Pirttilä-Backman. Keuruu: Otava.
- Pälli, Pekka (2002). George Herbert Meadin sosiaalipsykologia: näkökulmia mieleen ja kieleen. Teoksessa: *Kielentutkimuksen klassikoita*, 235–255. Toim. Hannele Dufva & Mika Lähteenmäki. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.
- Rafaeli, Sheizaf & Fay Sudweeks (1998). Interactivity on the Nets. Teoksessa: *Network & Netplay. Virtual groups on the internet*, 173–189. Toim. Sudweeks, Fay, Margaret McLaughlin & Sheizaf Rafaeli. Massachusetts: The MIT Press.
- Ruohomäki, Katariina (2003). Uutiskirjoittamisen asiantuntijuus. Teoksessa: *Kieli ja asiantuntijuus*, 37–55. Toim. Merja Koskela & Nina Pilke. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Sproull, Lee & Sara Kiesler (1991). *Connections. New Ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge: The MIT Press.
- Sulkunen, Pekka (1998). *Johdatus sosiologiaan: käsitteitä ja näkökulmia*. Porvoo, Helsinki, Juva: Wsoy.
- Suomen Ratsastajainliitto (2008). Lainattu: 10.4.2008:
<http://www.ratsastus.fi/asp/system/empty.asp?P=128&VID=default&SID=298663082827944&S=0&C=20998>
- Thurlow, Crispin, Laura Lengel & Alice Tomic (2005). *Computer mediated communication. Social interaction and the internet*. Lontoo: Sage Publications.
- Wellman, Barry & Milena Gulia (1999). Virtual communities as communities. Netsurfer's don't ride alone. Teoksessa: *Communities in Cyberspace*, 167–194. Toim. Marc A Smith & Peter Kollock. Lontoo: Routledge.
- Wood, Andrew F. & Matthew J. Smith (2001). *Online Communication. Linking Technology, Identity & Culture*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

LIITTEET

Liite 1. Viestien ja kirjoittajien määrät Hevostalli.net -viestiketjuissa

Viestiketju	Viestien lkm.	Kirjoittajien lkm.	viestien lkm. /nimimerkki
HT1	31	22	1,4
HT2	31	22	1,4
HT3	18	11	1,6
HT4	13	10	1,3
HT5	16	14	1,1
HT6	38	21	1,8
HT7	45	24	1,9
HT8	17	9	1,9
HT9	101	34	3,0
HT10	35	32	1,1
HT11	21	18	1,2
HT12	52	29	1,8
HT13	27	17	1,6
HT14	102	46	2,2
HT15	27	12	2,3
HT16	26	9	2,9
HT17	15	12	1,3
HT18	22	16	1,4
HT19	13	11	1,2
HT20	17	15	1,1
	$\Sigma = 666$	$\Sigma = 384$	$\bar{X} = 1,7$

Liite 2. Esimerkki aineiston koodauksesta.

	m	r	v	aloitus- viesti	kysyjä	aloittelija	edis- tynyt	vastaja	tieto	koke- mus	osaami- nen	muu	häirikkö
HT1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
4	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
5	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
6	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
7	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
8	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
9	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
10	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
11	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
12	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
13	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
14	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
15	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
16	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
17	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
18	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
19	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
20	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
21	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
22	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
23	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
24	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
25	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
26	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
27	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
28	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
29	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
30	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
31	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HT2.32	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
33	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
34	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
35	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
36	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
37	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
38	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
39	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0

40	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
41	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
42	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
43	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
44	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
45	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
46	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0
47	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
48	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
49	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
50	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
51	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
52	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
53	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
54	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
55	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
56	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
57	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
58	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
59	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
60	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
61	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
62	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

Liite 3. Esimerkki aineistosta.

HT1

Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: Poks

Päivämäärä: 7.4.08 11:38:14

Hevoseni on hyvin kuuma ja yleensä vielä päälle vahva. Millaisia hyppyharjoituksia minun kannattaisi sillä tehdä?

Vastaa viestiin

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: Turvelo<3

Päivämäärä: 7.4.08 12:14:24

Mä ainakin ratsastan laukkaympyrää esteiden välissä kun tammani käy tosi kuumana, siinä ympyrällä kokoan laukan ja ratsastan hevosen läpi ja sitten suuntaan esteelle. Kannattaa hypätä myös innareita jne. kaikkea missä lähestymisiä voi harjoitella. Ja estetunneilla kannattaa hevonen pitää koko ajan kuulolla ja pohjetta vaan läpi ;)

Vastaa viestiin

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: Proffa

Päivämäärä: 7.4.08 13:06:47

Älä tee mitään yksin ilman hyvää valmentajaa. Häneltä saat henk. koht. neuvot jotka sopii juuri sinulle ja hevosellesi.

[Vastaa viestiin](#)

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: nii

Päivämäärä: 7.4.08 13:25:15

mun heppa on kas esteillä ihan hirveen vahva edestä ja kuuma.. en uskalla oikeen antaa hypyis ohjaa, ku hepo ampasee aina esteen jälkeen....S olis kiva kas saada jotai vinkkiä, ja ku en valmennuksissa käy:s

[Vastaa viestiin](#)

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: Poks

Päivämäärä: 7.4.08 14:07:09

Mulla on kyllä hyvä valmentaja. Varmasti suomen kärkitasoa, ainakin monen mielestä.

Mutta ongelma on se että ei kuitenkaan anna hyviä vinkkejä kotiin harjoiteltavaksi, siksi kyselenkin että jos jollain vastaavanlainen hevonen ja on keksinyt jotain hyviä ratkaisuja niin otan mielelläni vastaan!

[Vastaa viestiin](#)

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: .

Päivämäärä: 7.4.08 14:12:23

nii: varo ettet mene liian nopeasti hypyn jälkeen satulaan, hevosesi voi ns. lähteä tulevaa painetta karkuun jos olet tullut liian nopeasti takaisin satulaan/satulan lähelle

[Vastaa viestiin](#)

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: KL

Päivämäärä: 7.4.08 14:14:56

mitä kuolainta käytät?

[Vastaa viestiin](#)

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: Poks

Päivämäärä: 7.4.08 14:17:39

Pelham.

[Vastaa viestiin](#)

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: Tekkis

Päivämäärä: 7.4.08 14:33:34

Kontrollivolttteja meilläpäin tehty esteiden jälkeen jos tota ongelmaa...

Vastaa viestiin

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: ***

Päivämäärä: 7.4.08 15:19:00

Lähesty estettä käynnissä, maahan apupuomi pari laukka-askelta ennen estettä ja sen eteen seis. Siitä suora laukkannosto, 2 laukka-askelta ja esteen yli. Toimi ainakin meidän ylikuumalla trakehner-tammalla tosi hyvin ja rauhoitti hyppäämistä kunnolla. Sitten tulet ravissa, apupuomin eteen seis jne. tehtävä loppuun Sitten laukassa, seis jne. tehtävä loppuun. Taman jälkeen jatkat laukassa, mutta et pysähdykään, hevonen todennäköisesti odottaa pysähdystä ja hiljentää jo itse apupuomille, mutta pienellä avulla pyydät jatkamaan ja sullapa onkin valmiina rauhallinen vauhti lähestyä estettä. ONNEA MATKAAN!

Vastaa viestiin

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: va

Päivämäärä: 7.4.08 15:25:33

Perusratsastus kuntoon. Vähitellen puomeja ja pieniä ristikoita mukaan. Ajattele että "olen kouluradalla, sinne on ripoteltu pari estettä ja ratsastan koulua esteiden välissä". Näin meillä!

Vastaa viestiin

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: poks

Päivämäärä: 7.4.08 21:53:24

Puomeilla ok mutta kun este nousee maasta niin alkaa hyppää ylikorkeutta ja menee hirveen vahvaksi esteen jälkeen, huoh.

Vastaa viestiin

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähtettäjä: Mökö

Päivämäärä: 8.4.08 04:35:04

Itse aloittaisin puomeilla niinkuin va sanoi. Perusratsastuksessa ja myös esteverkassa. Oltava kuuliainen ja läpi niin ohjalle kuin pohkeellekin.

Kuumalle laittaisin jonkinlaisen linjan, jota ratsastaisin ensin tyhjänä, sitten ravipuomeina ja/tai laukka-puomeina siten, että hevonen on rento koko ajan. Siis laukkapuomeillakaan ei rynnä vaan laukkaa kuten kouluradalla konsanaan. Pyrkisin siihen, että pystyn linjalla taputtamaan toisella kädellä ilman että askel muuttuu. Näin voin rauhoittaa hevosta ja samalla varmistaa, ettei se kiihdytä tahtia kun ohjastuki muuttuu.

Linjaa suosin yksittäisen esteen vuoksi sen takia, että jos hevonen innostuksissaan lähtee esteeltä, joutuu se

miettimään seuraavaakin estettä. Useat hevoset ovat vain innokkaita hyppäämään ja mitä enemmän niitä pidättää, sen kuumemmiksi ne käy. Edellä oleva ohje pysäyttämistä esteen eteen on hyvä, jos omat taitosi riittävät siihen, ettei hevonen sen jälkeen ala kieltämään. On hirmuisen tärkeää, että hevonen pysyy pohkeen edessä. Juuri tämän vuoksi valmennustunneilla tehdyt asiat kannattaa ottaa harjoitteluun mukaan, valmentaja toivottavasti on osannut miettiä, mikä tapa passaa juuri sinulle.

Yksi tapa on myös hypätä muutamana päivänä peräkkäin pieniä esteitä, mielellään ratana, jolloin joudut taituttamaan ja ratsastamaan esteeltä toiselle. Jotkut hevoset vain kuumuvat jos hypätään liian harvoin, omani on ihan kaheli jos ei ole muutama viikkoon hypätty, ponnistaa +20-30 cm ja vetää ilopukit alkuun tai jos on yhtään isopi este edessä. Sitten taas rauhoittuu.

Joku mainitsi fiksusti myös oman istuntasi, on tietenkin totta, että oma ratsastuksesi vaikuttaa hevoseen. Uskallatko jättää hevosen ennen estettä esteen ja pohkeen väliin vai pidätkö kädellä kiinni, kun tiedät se lähtevän esteen jälkeen. Rentous ennen estettä saattaa pelkästään rauhoittaa. Itse jännitän koko yläselkää ja hyppäsin ennen olympialla, perusratsastuksen myötä nyt menee nivelellä eikä riepottele enää pitkin kenttää.

Oletko kysynyt valmentajalta kotiläksyjä? Joskus valmentajat eivät osaa/halua/huomaa/eivät koe tärkeänä sanoa, mitä kannattaisi harjoitella seuraavaan kertaan. Jos valmentajasi on niin tasokas kuin annat ymmärtää, niin kysy, mitä sinun kannattaisi harjoitella ensi kertaa silmällä pitäen ja millä tavoin. Näin harjoittelet myös oikeita asioita, ehkäpä kuumeneminen ei olekaan se syy vaan oire jostain muusta, mikä vaatii harjoitusta. Tähän pystyy hyvä valmentaja ottamaan kantaa.

Sorry, tuli pitkä, koirat herättivät...

[Vastaa viestiin](#)

Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia?

Lähettäjä: pappu

Päivämäärä: 8.4.08 06:43:26

Ravikavaletit on hyvä juttu kuumalle hepalle. Eli ravi puomit ja puomeista vaikka alkuun toinen pää on nostettu vähän ilmaan. Näin polle joutuu nostamaan jalkoja ja miettiä mihin ne laittaa, muuten kompuroi. Jos kompuroi, niin se huomioi sen ensi kerralla ja kun tuut seuraavan kerran ravikavaleteille se varoo jo jalkoja.

[Vastaa viestiin](#)

Re: Hevonen tosi kuuma hypätessä, harjoituksia? [...]