

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Eveliina Salmela

"Joo, vikaa olis taas pähkäiltävänä fiksummille..."

Avausviestin vaikutus keskustelun käyntiin lähtemiseen
tietokoneharrastajien keskustelupalstalla

Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma

Vaasa 2011

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	5
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tavoite	8
1.2 Tutkimusaineisto	11
1.3 Tutkimusmenetelmät	13
1.4 Aiempi tutkimus	14
2 YHTEISÖT VERKOSSA	17
2.1 Verkkoyhteisöt ilmiönä	17
2.2 Verkkoyhteisöjen luokittelu	19
2.3 Verkkoyhteisöjen kehityssuuntauksia	21
2.4 Verkkoyhteisön tyylin muodostuminen	23
3 KESKUSTELUPALSTAT VERKKOVIESTINNÄN KANAVINA	26
3.1 Internet-keskusteluryhmien historia	26
3.2 Keskustelupalstat	28
3.3 Avausviestien merkitys ja rooli keskustelupalstalla	30
3.4 Tietotekniikka-aiheisten keskustelupalstojen erityispiirteet	31
3.5 Osallistuminen keskustelupalstoilla	33
3.5.1 Osallistumisen merkitys ja luonne keskustelupalstoilla	33
3.5.2 Osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä	35
3.5.3 Lahjatalous verkkokeskusteluun osallistumisen taustalla	36
3.5.4 Identiteetin vaikutus osallistumismotivaatioon	38
4 VIESTINNÄN PIIRTEET KESKUSTELUPALSTOILLA	40
4.1 Tietokonevälitteisen viestinnän erityispiirteet	40
4.2 Normit ja kielenkäyttö	42
4.2.1 Keskusteluryhmien normit ja niiden taustatekijät	42
4.2.2 Normit MuroBBS-keskustelupalstalla	45
4.3 Keskusteluryhmän viestin rakenne	47

4.4	Avausviestien tyypit tavoitteiden perusteella	50
4.5	Kielenulkoiset viestintäkeinot	51
4.6	Kieli ryhmäidentiteetin ilmentäjänä	56
4.7	Tietokonevälitteinen huumori	57
5	AVAUSVIESTIT MUROBBS-KESKUSTELUPALSTALLA	60
5.1	Aineiston kuvaus	60
5.2	Analyysin eteneminen	63
5.3	Keskustelualueella käsiteltävän aiheen vaikutus	67
5.4	Avausviestin tavoitteen vaikutus	74
5.4.1	Avausviestien tyypit tavoitteen mukaan	74
5.4.2	Vastaamattomien ja suosittujen avausviestien tyypit	77
5.5	Avausviestin pituuden vaikutus	81
5.6	Avausviestin rakenteen vaikutus	83
5.6.1	Analysoitavat makrosegmentit	83
5.6.2	Makrosegmenttien esiintyminen avausviesteissä	86
5.7	Ilmaisukeinot	94
5.7.1	Para- ja ekstralingvistiset keinot	94
5.7.2	Viestien kielellinen tyyli	104
5.7.3	Huumori avausviesteissä	107
5.8	Yhteenveto tuloksista	112
6	LOPPUPOHDINTA	115
	LÄHTEET	121
	LIITTEET	128
	Liite 1. Viestiketjuja <i>Yleistä keskustelua</i> -alueella	128

TAULUKOT

Taulukko 1. Viesteissä toistuvat makrosegmentit	48
Taulukko 2. Tietotekniikka-osaston keskustelualueet	61
Taulukko 3. Keskustelualueet-osaston keskustelualueet	62
Taulukko 4. Avausviestien ja vastausten lukumäärät keskiarvoineen alueittain	68
Taulukko 5. Viestiketjujen lukukertojen määrät ja niiden keskiarvot alueittain	70
Taulukko 6. Vastausten määrä suhteessa lukukertojen määrään (%)	71
Taulukko 7. Analysoitavat makrosegmentit	84
Taulukko 8. Kielellisen tyylin kolme luokkaa	105

KUVIOT

Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet	13
Kuvio 2. Keskustelupalstojen suhde muihin sosiaalisen median palveluihin	29
Kuvio 3. Keskustelupalstan rakenne	29
Kuvio 4. Hakkereiden diskursiivinen identiteetti	32
Kuvio 5. Käytettävissä olevat para- ja ekstralingvistiset keinot MuroBBS:llä	55
Kuvio 6. Vastauksetta jääneiden ja suosittujen avausviestien jakautuminen alueittain	73
Kuvio 7. Avausviestien tyypit tavoitteen mukaan	74
Kuvio 8. Vastaamattomien ja suosittujen viestien tyypit	77
Kuvio 9. Avausviestien keskimääräinen pituus alueittain	82
Kuvio 10. Makrosegmenttien esiintyminen avausviesteissä	87
Kuvio 11. Hymiöiden esiintyminen avausviesteissä	97
Kuvio 12. Kuvien esiintyminen avausviesteissä	100
Kuvio 13. Tekstitehoisteiden esiintyminen avausviesteissä	101
Kuvio 14. Linkkien esiintyminen avausviesteissä	103
Kuvio 15. Viestien kielellinen tyyli	106
Kuvio 16. Avausviestien huumori Muro BBS:llä	107

KUVAT

Kuva 1. Aineiston viesteissä esiintyvät perinteiset hymiöt	94
Kuva 2. MuroBBS-palstalla käytettävissä olevat graafiset hymiöt	96
Kuva 3. Kuvan käyttö koristeena viestissä	100

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta****Tekijä:**

Eveliina Salmela

Pro gradu -tutkielma:

"Joo, vikaa olis taas pähkäiltävänä fiksummille..."
Avausviestin vaikutus keskustelun käyntiin lähtemiseen tietokoneharrastajien keskustelupalstalla

Tutkinto:

Filosofian maisteri

Oppiaine:

Viestintätieteet

Teknisen viestinnän koulutusohjelma

Valmistumisvuosi:

2011

Työn ohjaaja:

Anita Nuopponen

TIIVISTELMÄ:

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen avausviesti saa aikaan keskustelua tietokoneharrastajien keskustelupalstalla. Hypoteesina oli, että yhteisöllisyyden ilmentäminen avausviestissä lisää sen mahdollisuuksia saada vastauksia. Tutkimuskysymyksiä oli miten avausviestin aihepiiri, tavoite, koostumus sekä käytetyt ilmaisukeinot vaikuttavat keskustelun käynnistymiseen. Kaikkia tutkittuja asioita voidaan käyttää yhteisöllisyyden ilmentämiseen. Aineistona oli MuroBBS, joka on yksi Suomen suurimmista tietotekniikka-aiheisista keskustelupalstoista. Ensin tutkittiin laajemmalla aineistolla aihepiirin vaikutusta avausviestin kiinnostavuuteen ja verrattiin sitten keskenään vastaukselta jääneiden ja suosittujen eli enemmän kuin 30 vastausta saaneiden viestiketjujen avausviestejä muiden tekijöiden osalta. Lisäksi tarkasteltiin avausviestien huumoria.

Tarkastelusta ilmeni, että yleisluontoisempi aihe näyttäisi saavan aikaan pidempiä keskusteluja kuin rajattu erikoisalan aihe. Vastaukselta jääneiden avausviestien tavoitteena oli enimmäkseen tiedon saaminen muilta käyttäjiltä, kun taas suosituissa viesteissä myös annettiin lukijoille jotain, kuten tietoa tai mielipiteitä. Suosituissa viesteissä viestin muotoiluun oli lisäksi panostettu enemmän. Ne olivat keskimäärin pidempiä, ja erilaisia tekstin muotoilukeinoja oli käytetty runsaammin kuin vastaukselta jääneissä avausviesteissä. Molemmissa ryhmissä avausviesteissä käytetty huumori sisälsi paljon ironiaa ja kuvainnollista kieltä, kuten kielikuvia ja idiomeja.

Tulosten perusteella pitkällä viestiketjuilla on yhteys sellaisiin avausviesteihin, joista välittyy palstan kulttuuriin tuntemus, panostus viestin kirjoittamiseen sekä vastavuoroisuuden osoittaminen. Informaation vaihdon lisäksi tärkeinä tekijöinä esiin nousivat yhteisöllisyys, sosiaalisuus, vastavuoroisuus sekä palstan kulttuurin arvostus. Tutkimushypoteesi sai siten vahvistusta, eli yhteisöllisyyden ilmentäminen avausviestissä näyttää olevan yhteydessä sen mahdollisuuksiin saada aikaan pitkä keskustelu.

AVAINSANAT: Keskustelupalsta, verkkoyhteisö, verkkokeskustelu, keskustelunavaus, avausviesti, tietokoneharrastus, yhteisöllisyys

1 JOHDANTO

Verkkoyhteisöt ja internetin keskustelupalstat ovat vakiintuneet osaksi yhä useamman ihmisen arkipäivää. Keskustelupalstat ovat paitsi julkisen keskustelun areenoita, joiden kautta voi tuoda mielipiteensä esiin ja yleisön keskusteltavaksi, myös tehokkaita välineitä tiedon hankintaan ja jakamiseen. Suurin osa keskustelupalstoista sallii kenen tahansa rekisteröityä käyttäjäksi ja rekisteröityneiden jäsentensä luoda uusia keskustelunavauksia keskustelualueelle. Tiedonjakamiseen keskittyvät palstat ovat täynnä asiantuntijoina esiintyviä henkilöitä, jotka vastaavat jopa täysin ventovieraiden ihmisten kysymyksiin. Yksityiskohtaisesta ja asiantuntevasta avusta voi ”ulkomaailmassa” alan ammattilaiselle joutua maksamaan suuria summia rahaa, mutta internetissä tietoa ja neuvoja on mahdollista saada ilmaiseksi, vaivattomasti ja nopeasti.

Tietokoneharrastajat ovat verkkoyhteisöjen alkuajoista saakka olleet vahvasti mukana verkossa käytävässä keskustelussa. Alussa melko pienellä osalla väestöstä oli kiinnostusta tai ylipäätään mahdollisuuksia osallistua verkon kautta tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Internetin tultua lähes jokaisen ulottuville ja sen suosion räjähdysmäisen kasvun myötä on arkipäiväisestä vuorovaikutuksesta verkossa tullut luonnollinen ja kyseenalaistamaton osa etenkin nuorten ikäluokkien elämää. Tietokoneharrastajat ovat kuitenkin edelleen merkittävä, oman alakulttuurinsa muodostava verkkoyhteisöjen ja keskustelupalstojen käyttäjäryhmä.

Varsinkin pitkään toimineilla keskustelupalstoilla vallitsee usein oma kulttuurinsa. Tämä näkyy konkreettisesti palstoille lähetetyissä viesteissä, jotka myös rakentavat ja ylläpitävät kyseistä kulttuuria. Periaatteessa kuka tahansa voi kirjoittaa keskustelupalstalle, joka on avoinna kaikille palveluun rekisteröityneille, ja aloittaa uuden keskustelun. Satunnaisen vierailijan tekemät keskustelunavaukset saatetaan kuitenkin yksinkertaisesti jättää huomiotta niin, ettei keskustelua aiheesta synny. Tässä tutkimuksessa lähdetään selvittämään viestien muotoon ja sisältöön liittyviä tekijöitä, joilla voi olla jonkinlainen rooli keskustelun aikaansaamisessa keskustelupalstalla ja näin ollen tiedon saamisessa.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millainen avausviesti saa aikaan keskustelua tietokoneharrastajien keskustelupalstalla. Taustalla on halu selvittää, miksi monet viestit keskustelupalstoilla jäävät ilman vastausta ja toisaalta toiset viestit saavat aikaan pitkän keskustelun. Esimerkiksi Joycen ja Krautin (2006) tutkimus antaa näyttöä avausviestien piirteiden ja viestin saamien vastausten määrän välisestä yhteydestä.

Tutkimuksen kohteena ovat tietotekniikka-aiheisen keskustelupalstan keskustelut ja etenkin niiden aloitusviestit. Keskityn tutkimuksessa erityisesti teknisiin aiheisiin liittyviin avausviesteihin. Tutkimusyksikkönä on **avausviesti**, joka on viestiketjun ensimmäinen viesti, ts. aloitusviesti. Hypoteesina on, että yhteisöllisyyden ilmentäminen avausviestissä lisää sen mahdollisuuksia saada vastauksia. Yhteisöllisyyttä voidaan ilmentää muun muassa viestin aiheen, tavoitteen, koostumuksen sekä erilaisten viestissä käytettävien ilmaisukeinojen kautta.

Hypoteesi perustuu siihen, että tiedonjakamiseen keskittyvissä yhteisöissä jäsenten täytyy olla halukkaita osallistumaan ja jakamaan informaatiota (Kollock & Smith 1996: 116.) Linin (2008: 2) mukaan kuuluvuuden tunne on tärkeä virtuaalisissa yhteisöissä, sillä sen puuttuessa osallistumista ei tapahdu. Hanin ym. (2007: 3) mallissa sosiaaliset ja itsensä ilmaisemisen tarpeet, luottamus ja samastuminen vaikuttavat verkkoyhteisön jäsenen osallistumishaluun. Kollockin (1999: 227) mukaan tulevan vastavuoroisuuden odotus voi motivoida yksilöä jakamaan informaatiota, jolloin informaation jakaminen on sitä todennäköisempää, mitä enemmän yksilöt vuorovaikuttavat keskenään ja auttavat toisiaan. Siten voidaan päätellä, että yhteisöllisyys lisää osallistumista keskustelupalstalla, jolloin myös on loogista olettaa, että yhteisöllisyyden ilmentäminen avausviestissä lisää avausviestin lukijoiden halukkuutta osallistumiseen eli viestiin vastaamiseen.

Käyttäytymissääntöjen ja -tapojen muodostaminen on kaikille yhteisöille ominainen piirre. Menestyvä yhteisö tarvitsee joko implisiittiset tai eksplisiittiset säännöt, jotka säätelevät yhteisten resurssien käyttöä (Kollock & Smith 1996: 121). Keskustelupalstan

normit vaikuttavat avausviestien aiheisiin, tavoitteisiin sekä rakenteeseen. Koska normien noudattaminen on yhteisön menestyksen kannalta tärkeää, voidaan normien noudattamista pitää myös yhteisöllisenä, sillä se tukee yhteisön säilymistä.

O’Sullivanin, Huntin ja Lippertin (2004: 477) tutkimus osoittaa, että teknologiavälitteinen välittömyys, jota voidaan osoittaa esimerkiksi käyttämällä kuvia ja erilaisia tekstin muotoilukeinoja, voi muokata käsityksiä viestijästä. Hüblerin ja Bellin (2003: 287) mukaan huumori voi auttaa jäsentä saavuttamaan hyväksyntää tai asemaa ryhmässä sekä lisätä ryhmän yhtenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta. Huumorin taustalla piilevät arvot vaikuttavat olennaisesti huumoria käyttävän yhteisön identiteettiin sekä ryhmän rajoihin ja ylläpitävät yhteistä identiteettiä ja kulttuuria (emt: 278, 281).

Viestien hyväksyntä osaksi palstan kulttuuria näkyy kaikkein konkreettisimmin vuoro-vaikutuksessa ja osallistumisessa eli siinä, vastataanko viestiin vai ei. Viesteissä taustalla vaikuttava kulttuuri näkyy kielellisten ilmausten kautta: siinä mitä sanotaan, miten sanotaan, ja mitä jätetään sanomatta. Sanallisten ilmausten lisäksi palstan kulttuuri välittyy myös kielenulkoisten viestintäkeinojen, kuten tekstin asettelun ja kuvien käytön kautta. Tutkimuksen tavoite jakautuu seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Miten keskustelun käyntiin lähtemiseen vaikuttavat

1. avausviestin aihepiiri,
2. avausviestin tavoite,
3. avausviestin koostumus ja
4. avausviestissä käytetyt ilmaisukeinot?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaan analysoimalla sitä, millä tavoin viestit jakautuvat keskustelupalstalla ja miten lukijoiden mielenkiinto jakautuu viestiketjujen välillä. Tarkastelen keskustelualueella käsiteltävän **aihepiirin** vaikutusta viestiketjujen saamaan huomioon eli lukukertojen ja vastausten määrään. Koska tutkimuksen kohteena on tiedonjakamisyhteisö, jonka tavoitteena on tukea oppimista, mielipiteiden ilmaisemista ja tiedon levittämistä (Hinds & Lee 2008: 2), voidaan olettaa myös avausviestin

tavoitteella olevan vaikutusta sen suosioon. Analysoin tavoitteeltaan erilaisia viestityyppejä ja selvitän, millä tavoin avausviestin tyyppi vaikuttaa sen suosioon vastaajien keskuudessa.

Viestien **koostumukseen** katson kuuluvaksi viestien pituuden sekä niiden kokonaisrakenteen. Joyce ja Kraut (2006: 11) ovat todenneet, että viestin pituudella on yhteys sen saamien vastausten määrään, joten analysoin tutkimuksessa viestien pituutta sanoina ja merkkeinä mitattuna. Tarkastelen viestien rakenneosia Herringin (1996b) esittämän jaottelun sekä palstan normien pohjalta. Herring (emt.) on tutkinut sukupuolten välisiä eroja keskusteluryhmiin lähetetyissä viesteissä vertailemalla keskenään viestien kokonaisrakennetta. Hän on jaotellut tutkimusaineistonsa viestit makrosegmenteiksi eli merkitykseltään itsenäisiksi osiksi. Hyödynnän omassa tutkimuksessani Herringin laatimaa makrosegmenttien luokitusta tutkiessani avausviestien kokonaisrakennetta.

Ilmaisukeinoista analysoin para- ja ekstralingvistisiä keinoja eli kielenulkoista viestintää ja oheisviestintää, kielellistä tyyliä sekä huumorin keinojen käyttöä. O’Sullivanin, Huntin ja Lippertin (2004) tutkimus osoittaa, että teknologiavälitteinen välittömyys voi muokata käsityksiä viestijästä. O’Sullivanin ym. (2004: 477) mukaan kielenulkoista välittömyyttä voidaan osoittaa tietokonevälitteisesti esimerkiksi käyttämällä kuvia, värejä ja piirroksia sekä muotoilemalla tekstiä erilaisilla fonteilla, lihavoimalla ja muuttamalla tekstin kokoa ja väriä. Siksi tarkastelen avausviesteissä käytettyjä hymiöitä, kuvia ja tekstitehosteita. O’Sullivan ym. (emt.) mainitsevat esimerkiksi arkiset ilmaukset, slangisanat, tervehdykset ja välimerkit keinoina osoittaa kielellistä välittömyyttä. Toisaalta MuroBBS-palstan säännöissä kehoitetaan kiinnittämään huomiota kirjoitustyyliin ja vaaroitetaan, että räikeään, nuorisolle ominaiseen kielenkäyttötapaan puututaan. (MuroBBS 2009). Siksi analysoin myös avausviestien kielellistä tyyliä ja sen vaikutusta keskustelun käynnistymiseen.

Hübler ja Bell (2003: 278, 281) näkevät, että huumorin taustalla piilevät arvot vaikuttavat olennaisesti huumoria käyttävän yhteisön identiteettiin sekä ryhmän rajoihin ja ylläpitävät yhteistä identiteettiä ja kulttuuria. Huumori auttaa muun muassa jäsentä saavut-

tamaan hyväksyntää tai asemaa ryhmässä sekä lisää ryhmän yhtenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta (emt: 287). Analysoimalla viesteissä käytettyä huumoria pyrin siten ymmärtämään paremmin tutkittavaa yhteisöä, sen arvoja, identiteettiä ja kulttuuria.

Tutkimuksen viitekehyksenä toimii **tietokonevälitteinen diskurssianalyysi** (*Computer-Mediated Discourse Analysis, CMDA*) (ks. Herring 2004). Laajimmin ymmärrettynä CMDA:n piiriin kuuluu kaikki verkossa tapahtuvan käyttäytymisen analysointi, joka pohjautuu empiiriseen, tekstuaaliseen havainnointiin. CMDA:n kielitieteellis-painotteisessa lähestymistavassa käyttäytymistä tarkastellaan kielen näkökulmasta ja tulkinnat perustuvat kieltä ja kielenkäyttöä koskeviin havaintoihin. Kiinnostuksen kohteina ovat muun muassa kielen rakenne, merkitys ja käyttö. (Herring 2004: 2.) Omassa tutkimuksessani tarkastelen kielenkäytön lisäksi myös kielenulkoisia, para- ja ekstralingvistisiä keinoja eli kielenulkoista viestintää ja oheisviestintää.

1.2 Tutkimusaineisto

Tutkimuksen aineistolähteenä on *MuroBBS*¹, joka on suomalainen tietokonealan harrastuksen ympärille rakentunut www-keskustelupalsta. Tutkimuksen **ensimmäisen vaiheen** aineistona on 2328 avausviestiä, jotka on kerätty MuroBBS:n *Tietotekniikka-* ja *Keskustelualueet* -alueilta. Otokseen on valittu viestiketjut, joiden uusin viesti on lähetetty 1.1.2010–31.1.2010. Itse avausviesti voi kuitenkin olla tätä vanhempi, sillä viestiketjut saattavat olla hyvinkin pitkäikäisiä. Viestiketjut näkyvät keskustelualueella siten, että ylimpänä luettelossa on uusimman viestin sisältävä viestiketju. Vastauksetta jääneet viestiketjut putoavat siten nopeimmin alaspäin luettelossa, kun taas suositut viestiketjut voivat pysyä hyvinkin kauan etusivulla. Tutkimuksen **toisen vaiheen** aineisto on pienempi, yhteensä 270 viestiä, ja se on poimittu teknisiin aiheisiin liittyviltä keskustelualueilta. Otos koostuu vastauksetta jääneistä avausviesteistä, joita on 132 kappaletta, ja suosituista eli yli 30 vastausta saaneista avausviesteistä, joita on 138 kappaletta.

1 <http://murobbs.plaza.fi/>

MuroBBS-keskustelupalsta on osa *Muropaketti*-sivustoa (entinen muropaketti.com), joka kuuluu Yhtyneet Kuvalehdet Oy:n (nykyinen Otavamedia Oy) omistamaan Plazaan (MuroBBS 2009). Muropaketti-sivusto on yksi Suomen suurimmista tietotekniikka-aiheisista verkkosivustoista (TNS Gallup 2011). Yhtyneiden kuvalehtien (2009a) verkkosivujen mediatiedoissa kuvataan Muropakettia seuraavasti: ”Nuoret miehet keskustelvat ja jakavat uusinta tietoa rautaan ja ohjelmistoihin keskittyneessä Muropaketissa”.

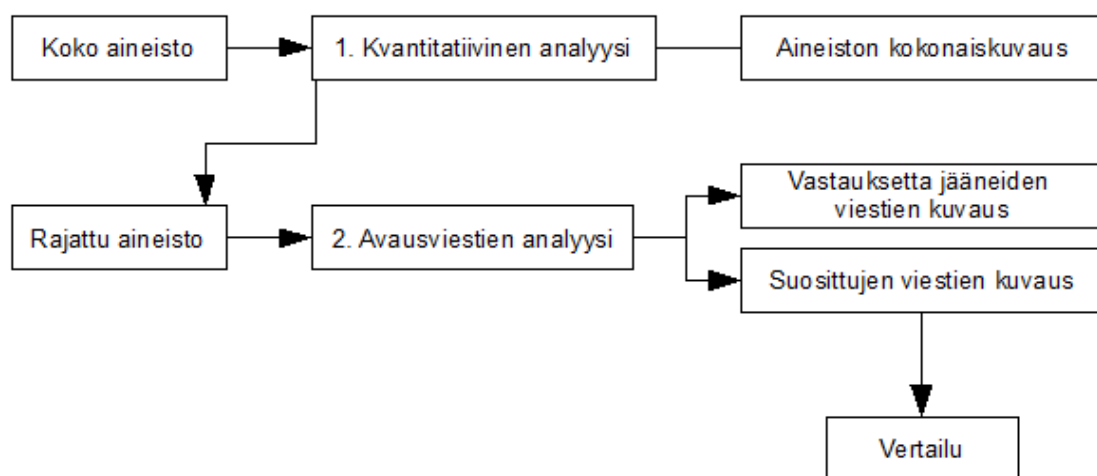
Muropaketti-sivustolla on MuroBBS-keskustelupalstan lisäksi mm. tietotekniikka-aiheisia uutisia ja artikkeleita. Kävijäprofiilin mukaan Muropaketin käyttäjistä 95 % on miehiä. Valtaosa käyttäjistä on alle 34-vuotiaita ja alle 25-vuotiaita on käyttäjistä 50 %, (Yhtyneet kuvalehdet 2009c.) Muropaketti -sivuston käyttäjien keski-ikä oli huhtikuussa 2009 tehdyn profiilimittauksen mukaan 26 vuotta. Suurin osa käyttäjistä oli opiskelijoita tai koululaisia, ja käyttäjäprofiilissa korostuvat nuoret yksinasuvat miehet, jotka asuvat kaupungeissa todennäköisemmin kuin maaseudulla. Kävijöitä oli sivuilla mittauksen aikana viikossa keskimäärin 182 000. Käyttäjistä 71 % vieraili sivustolla päivittäin ja 98 % vähintään kerran viikossa. (Yhtyneet kuvalehdet 2009d.)

Palsta on suosittu sekä käyttäjien määrässä että aktiivisuudessa mitattuna. Tätä kirjoitettaessa (2.9.2010 klo 20.00) MuroBBS-keskustelupalstalla on etusivulla näkyvän laskurin mukaan paikalla yhteensä 3744 käyttäjää, joista kirjautuneita on 1013 ja vieraita 2731. Etusivulla on nähtävillä myös käyttäjäennätys, joka on kirjoitushetkellä 8482 yhtäaikaista käyttäjää. Palsta on myös yleisesti melko tunnettu ja on saanut myös jonkin verran mediajulkisuutta. Esimerkiksi kansainvälisestikin suurta kohua herättäneen Jokelan koulusurman tapahtumapäivänä ensimmäiset tiedot verilöylystä ilmaantuivat MuroBBS-keskustelupalstalle vain minuuttien kuluttua tapahtuneesta – paljon ennen tiedotusvälineitä (Saarinen 2007). MuroBBS myös auttoi keskusrikospoliisia Suomen ehkä suurimman talousrikosjutun WinCapita-huijauksen selvittelyssä, jonka johdosta Muropaketti sai jopa kiitoskirjeen poliisilta. Kesällä 2007 alkanut keskustelu aiheesta keräsi 1,5 vuodessa yli 26 000 viestiä. (Aalto 2009, Hänninen 2009.)

MuroBBS jakaantuu viiteen eri keskustelualueeseen, *Muropaketin Omat*, *Tietotekniikka*, *Keskustelualueet*, *Muropaketin kauppa: Myydään* ja *Muropaketin kauppa: Ostetaan / Vaihetaan / Lahjoitetaan*. Nämä alueet jakaantuvat edelleen ala-alueisiin, joilla on omat aihepiirinsä. Kerään tutkimusotoksen *Tietotekniikka*-alueelta, jossa keskustelun aiheet liittyvät tietotekniikan eri osa-alueisiin, sekä *Keskustelualueet*-nimiseltä alueesta, jossa keskustellaan kaikista muista mahdollisista aiheista.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus koostuu kahdesta vaiheesta, joissa yhdistän määrällistä ja laadullista tarkastelua. Olen esittänyt tutkimuksen vaiheet kuviossa 1. Tutkimuksen ensimmäinen vaihe muodostuu kvantitatiivisesta analyysistä, jossa aineisto on laajempi (2328 viestiä) ja pitää sisällään kaikki avausviestit valitulta aikaväliltä. Aineiston keräämisessä käytän otantamenetelmänä temporaalista eli tiettyyn ajanjaksoon perustuvaa otantatekniikkaa sekä toisessa vaiheessa myös temaattista eli aiheittaista otantatekniikkaa (ks. Herring 2004: 11–12), jonka pohjana ovat keskustelualueiden aihepiirit. Rajaan tutkimusotoksen koskemaan viestiketjuja, joiden uusin viesti on lähetetty palstalle 1.1.2010 ja 31.1.2010 välisenä aikana. Laajemman aineiston avulla tutkin sitä, millä tavoin keskustelun aihepiiri vaikuttaa viestiketjun kiinnostavuuteen.



Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet

Ensimmäisen vaiheen tulosten pohjalta muodostan pienemmän otoksen, joka koostuu eniten ja vähiten vastauksia saaneista viesteistä siten, että molemmista ääripäistä tulee yhtä paljon viestejä. Viitataan termillä *vastaus* kaikkiin avausviestin perässä viestiketjussa oleviin viesteihin niiden sisällöstä riippumatta. Toisessa vaiheessa analysoin pienempään otokseen valitut avausviestit tarkemmin tietokonevälikkeistä diskurssianalyysia käyttäen (ks. Herring 2004). Analyysiin kohteena ovat viestien tavoitteet, pituus, rakenne, para- ja ekstralingvistiset keinot, viestien kielellinen tyyli sekä huumorin käyttö.

Analyysin näkökulma on itse viestissä eikä sen kirjoittajassa, joten olen rajannut analyysin ulkopuolelle käyttäjäprofiileihin liittyvät tekstit, kuten nimimerkin ja automaattisen allekirjoituksen. Tutkimuksen mielenkiinto keskittyy ensisijaisesti siihen vaiheeseen, jossa käyttäjä on jo klikannut avausviestin otsikkoa ja tarkastelee itse avausviestiä. Tässä vaiheessa otsikon merkitys ei enää ole kovin suuri viestiin vastaamisen kannalta, joten myös avausviestin otsikko on rajattu analyysin ulkopuolelle.

Analysoituani kaikki aineiston viestit, teen lopulta yhteenvedon eri ilmiöiden esiintymistiheydestä ja vertailen keskenään vastauksetta jääneitä ja paljon vastauksia saaneita avausviestejä näiden ominaisuuksien suhteen. Tällä tavoin pyrin selvittämään eri tekijöiden välistä yhteyttä keskustelun käyntiin lähtemiseen. Tutkimusmenetelmien ja tutkimuksen vaiheiden yksityiskohtaisempi kuvaus on luvussa 5.

1.4 Aiempi tutkimus

Verkkoyhteisöjä ja verkkokeskusteluja on tutkittu paljon CMC-tutkimuksen (*computer-mediated communication*, suom. tietokonevälikkeinen viestintä) alueella sekä myös psykologian, sosiologian, yhteiskuntatieteiden sekä kielitieteen alueilla. Monia tutkimuksia on tehty kuluneen vuosikymmenen aikana esimerkiksi siitä, mikä motivoi verkkoyhteisöihin osallistumiseen ja yhteisöissä pysymiseen. Näkökulma on uudemmissa tutkimuksissa usein yhteisön menestymisessä, kuten jäsenten houkuttelemisessa yhteisöön. (Esim. Lin 2008, Hinds & Lee 2008, Han, Zheng & Xu 2007, Jin, Cheung, Lee & Chen 2007, Joyce & Kraut 2006.)

Heinonen (2008) on väitöskirjassaan tutkinut vapaa-ajan, työn ja koulutuksen verkko-yhteisöjä ja Arpo (2005) internet-keskusteluryhmien keskustelukulttuuria sekä viesteissä rakentuva puhetapoja ja tulkinnan kehyksiä. Haataja ja Perttula (2004) puolestaan ovat tutkineet nuorten tietokoneharrastuksiin liittyviä verkkoyhteisöjä. Tutkimuksessaan Haataja ja Perttula (2004) ovat selvittäneet asiantuntijaidentiteetin rakentumista ja asiantuntijuuden tuottamista kahdessa verkkoyhteisössä, joista toinen oli silloinen Muropaketti.com (nykyinen Muropaketti/MuroBBS). Haatajan ja Perttulan (emt.) tutkimus antaa mielenkiintoista taustatietoa omaan tutkimukseeni, sillä he ovat käyttäneet osittain samaa aineistolähdettä kuin omassa tutkimuksessani käytän. Heidän tutkimuksessaan näkökulma on kuitenkin identiteetissä ja siten enemmän yksittäisessä käyttäjässä kuin oman tutkimukseni näkökulma. Lisäksi he ovat tutkineet kokonaisia viestiketjuja, kun taas omassa tutkimuksessani mielenkiinnon kohteena ovat viestiketjujen avausviestit ja niiden vaikutus viestiketjun pituuteen.

Viestiketjujen avausviestejä koskevaa tutkimusta on tehty hyvin vähän. Joyce ja Kraut (2006) ovat tutkimuksessaan selvittäneet vaikuttavatko avausviestien saamat vastaukset tai vastauksetta jääminen uusien tulokkaiden pysymiseen verkkoyhteisössä. Yksi Joycen ja Krautin tutkimasta kuudesta yhteisöistä oli avoimen lähdekoodin kehitysyhteisö, joka oli tehtäväsuuntautunut ja perustui vapaaehtoisuuteen (emt: 6), ja siten se oli lähimpänä oman tutkimukseni kohteena olevaa yhteisöä. Muut yhteisöistä olivat tukiryhmiä, joiden aiheina olivat kaljuuntuminen, laihdutus ja rintasyöpä, sekä yhteiseen kiinnostukseen perustuvia yhteisöjä, jotka liittyivät aseisiin ja jääkiekkoon (emt: 7).

Morzy (2009) on tutkinut viestiketjujen saamien vastausten jakautumista keskustelupalstoilla tähtäimenään tiedon etsintää helpottavan mallin luominen. Morzy (2009: 74–75) olettaa viestiketjun suosion viittaavan aiheen kiinnostavuuteen, minkä vuoksi avausviestien saamien vastausten määrä oli tarkastelun kohteena hänen tutkimuksessaan. Herring (1996b) on tutkinut sukupuolten välisiä eroja keskusteluryhmiin lähetetyissä viesteissä vertailemalla keskenään miesten ja naisten lähettämien viestien kokonaisrakennetta. Hän jaotteli tutkimusaineistonsa viestit makrosegmenteiksi, eli merkitykseltään itsenäisiksi osiksi, joista muodostuvia kaavamaisuuksia hän tutki. Hyödynnän

omassa tutkimuksessani Herringin laatimaa makrosegmenttien luokitusta tutkiessani avausviestien kokonaisrakennetta.

2 YHTEISÖT VERKOSSA

Tietokoneen ja verkon tultua päivittäiseksi apuvälineeksi ihmisille tutkijat ovat alkaneet kiinnostua yhä enemmän yhteisöllisyydestä ja sen merkityksestä yksilöille (Heinonen 2008: 15). Verkkoyhteisöt ovat merkittäviä sosiaalisia yksiköitä sekä kulttuuriselta, rakenteelliselta että poliittiselta ja taloudelliseltakin kannalta (Fernback 2007: 51). Yhteisöllisyys on joutunut myös kriittisen tarkastelun kohteeksi. On pohdittu muun muassa sitä, voiko ihminen tuntea yhteisöllisyyttä tai yhteenkuuluvuutta verkon välityksellä. (Heinonen 2008: 15.)

Tässä luvussa tarkastelen verkkoyhteisöjä ilmiönä (2.1), niiden luokittelua (2.2) ja kehityssuuntauksia (2.3) sekä myös sitä, miten verkkoyhteisöt muodostavat omanlaisensa kommunikaation tyylin (2.4). Verkkoyhteisöjen kehityssuuntausten tarkastelu auttaa ymmärtämään verkossa käytävää keskustelua ympäröivää laajempaa ympäristöä ja kulttuuria, joilla on vaikutuksensa myös viestitasolla toteutuviin keskusteluihin ja niiden aihepiireihin. Tutkimuksen kannalta on tärkeää ymmärtää, kuinka verkkoyhteisöjen kommunikaation tyyli muodostuu, sillä verkkoyhteisölle ominainen tyyli näkyy myös avausviestien piirteissä ja niissä lainalaisuuksissa, joita avausviestit noudattavat.

2.1 Verkkoyhteisöt ilmiönä

Sekä tieteellisessä että arkisessa kielenkäytössä termiä *verkkoyhteisö* (*online community*) käytetään kuvaamaan muun muassa keskustelupalstoja, erilaisia virtuaali-maailmoja, chatteja, uutisryhmiä, blogisivustoja sekä verkkoyhteisöpalveluita (Wu Song 2009: 32). Termin merkitys on siten melkoisen laaja ja epämääräinen pitäen sisällään suuren joukon erilaisia teknologioita ja sosiaalisia muodostelmia. Väljän määritelmän mukaan verkkoyhteisö on ”yhteisö, jonka jäsenten välinen vuorovaikutus tapahtuu pääasiallisesti tietoverkon välityksellä” (Kosunen 2010: 18).

Verkkoyhteisön sijasta aiemmin käytettiin mm. termiä *virtuaaliyhteisö*. Klassikoksi noussut Rheingoldin (1993: 5) määritelmä virtuaaliyhteisölle on seuraavanlainen:

Virtual communities are social aggregations that emerge from the Net when enough people carry on those public discussions long enough, with sufficient human feeling, to form webs of personal relationships in cyberspace.

Rheingold nostaa määritelmässään esiin sen, että yhteisön jäsenten täytyy muodostaa keskenään suhteita verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen avulla. Siten pelkkä rekisteröityminen palveluun ei tee käyttäjästä yhteisön jäsentä, vaan hänen täytyy muodostaa suhteita muihin käyttäjiin. Leen, Vogelín ja Limayemin (2002: 2) mukaan verkko-yhteisöt erottaa muista verkkopalveluista myös osallistujien luoma sisältö.

Virtuaaliyhteisö (*virtual community*) on englanninkielisestä verkkoyhteisöjä koskevasta kirjallisuudesta nouseva termi, joka on hyvin yleinen etenkin vanhemmassa alan kirjallisuudessa. Sana *virtuaalinen* on herättänyt kritiikkiä yhteisöihin viitattaessa (Bakardjieva 2003: 292–294), sillä kuten Wellman ja Gulia (1999: 3) toteavat, verkkoyhteisöjen pohja on vahvasti reaali maailman elämänmuodoissa ja verkko on yksi monista maailmassa olevista vuorovaikutuksen tavoista eikä oma erillinen maailmansa. Suomessa kielenkäyttöön on vakiintunut arkipäiväisempi ja neutraalimpi termi *verkkoyhteisö*, jota käytetään yleisemmin kuin termiä *virtuaaliyhteisö*. Käytän jatkossa termiä *verkkoyhteisö* termin *virtuaaliyhteisö* tilalla, sillä käytännössä ne tarkoittavat samaa asiaa.

Verkkoyhteisön käsitteeseen liittyy olennaisesti *yhteisön* käsite. Cothrel ja Williams (1999: 60) määrittelevät yhteisön ryhmäksi ihmisiä, jotka ovat halukkaita ja kykeneviä auttamaan toisiaan. Perinteisesti yhteisön merkitys on ollut sidoksissa johonkin maantieteelliseen, fyysiseen sijaintiin (Wu Song 2009: 1). Nykyisin oman syntymäyhteisönsä lisäksi yksilö voi liittyä useisiin itse valitsemiinsa yhteisöihin. (Heinonen 2008: 13.) Yhteisöllisyyden luonne on länsimaisessa kulttuurissa muuttunut entisaikojen paikkaan sidonnaisesta kollektiivisesta yhteisöllisyydestä kohti prosessisuuntautuneisuutta. Homogeeninen yhteisöllisyys on muuttumassa niin sanotuksi *verkottuneeksi individualismiksi*. (Fernback 2007: 50, 53.) Keskiössä on siis yksilö, hänen ominaisuutensa sekä suhteensa muihin yksilöihin ja ryhmiin, eikä niinkään ryhmä ja sen ominaisuudet. Ryhmäjäsenyydet eivät myöskään välttämättä ole pysyviä, vaan yhteisö rajoineen on jatkuvassa muutoksen tilassa.

Virtuaalisessa ja mediavälitteisessä tilassa yhteisöt toimivat internetin tai jonkin muun teknologisen välineen avulla virtuaalisesti eli sähköisesti. Virtuaaliseen maailmaan, toisin kuin reaali maailmaan, ei voi syntyä, vaan siihen liitytään jonkun toiminnan kautta. (Heinonen 2008: 17.) Internetin keskustelupalstat ovat yksi verkkoyhteisöjen synnyn mahdollistavista teknologioista. Arpo (2005: 89) toteaa, etteivät kaikki keskustelupalstat ole yhteisöjä, mutta niiden kirjoittajia yhdistävä piirre on se, että keskustelupalstat tarjoavat heille yhteisen kommunikaation tilan. Keskustelupalstoilla voidaan myös muodostaa lyhytaikaisia tilannekohtaisia sosiaalisia verkostoja, joissa ymmärryksen perustana ovat yleensä verkon ulkopuoliset tekijät (emt: 48). MuroBBS-keskustelupalstalla kaikki keskustelijat eivät tunne toisiaan, mutta heitä yhdistävät monet tekijät, kuten kiinnostus tietotekniikkaan ja tietokoneisiin sekä usein myös ikä ja sukupuoli.

Heinosen (2008: 75) tutkimuksessa vapaa-ajan verkkoyhteisöjen jäsenet kokivat verkkoyhteisön turvalliseksi ja viihtyisäksi ihmisten tapaamispaikaksi, jossa myös vaikeista asioista on helppo puhua. Yhteisöissä muun muassa käsitellään erilaisia elämäntilanteita, puidaan kriisejä ja jaetaan tavallisia, arkiseen elämään kuuluvia asioita resepteistä autonkorjaukseen. Kasvojen menetystä ei anonyyminä tarvitse pelätä samalla tavoin kuin ulkomaailmassa. (Emt: 75–76.) Toisaalta anonyymiys johtaa usein myös negatiivisiin ilmiöihin, kuten verkkohäiriköintiin (*flaming*). Tutkimukset osoittavat häiriköinnin olevan sähköposteissa ja verkkokeskustelussa yleisempää kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa (Haataja & Perttula 2004: 366).

2.2 Verkkoyhteisöjen luokittelu

Verkkoyhteisöt ovat keskenään hyvin erilaisia keskustelun sisällön, osallistumiskäytäntöjen sekä vuorovaikutusta ohjaavien rakenteiden suhteen (Wu Song 2009, 29). Wu Song (2009: 32–33, 46–48) on löytänyt erilaisten verkkoyhteisöjen väliltä kuitenkin myös huomattavia samankaltaisuuksia, esimerkiksi niiden rakenteessa, ylläpidossa ja säännöissä. Verkkoyhteisöjen pohjana toimivilta verkkosivuilta löytyy tavallisesti samat sivun arkkitehtoniset peruselementit: palvelun esittelysivu, säännöt, jäseneksi rekisteröi-

tyminen, keskustelualueet, FAQ (*Frequently Asked Questions*), tietosuoja-seloste ja palvelun käyttöehdot (emt: 47–48).

Heinonen (2008: 167) jakaa verkkoyhteisöt *vapaa-ajan verkkoyhteisöihin* ja *työyhteisöihin*, jotka eroavat siten, että työyhteisöjen toimintaa linjaa velvoite tehdä työtä ja suoriutua tehtävistä, kun taas vapaa-ajan yhteisöön liitytään vapaaehtoisesti ja omista henkilökohtaisista motiiveista. Hinds ja Lee (2008) ovat luokitelleet yhteisöjä niiden tyydyttämien tarpeiden mukaan. Tarpeet jakautuvat psykologisiin ja instrumentaalisiin eli välineellisiin. *Sosialisointiyhteisöt* esimerkiksi tyydyttävät psykologisia tarpeita tulla hyväksytyksi, saada tukea ja ystävyyttä, kun taas *tiedonjakamisyhteisöjen* tarkoituksena on tukea oppimista, mielipiteiden ilmaisemista ja tiedon levittämistä. Ne voivat tyydyttää instrumentaalista tarvetta saada tietoa tai tarvetta rakentaa itselleen mainetta. (Emt: 2.) MuroBBS-keskustelupalstaa voitaisiin luonnehtia tyypilliseksi tiedonjakamisyhteisöksi.

Wu Song (2009: 101–110) on luokitellut yhteisöt *lifestyle-palveluihin*, *visionäärisiin yhteisöihin*, *informaatioportaaleihin* ja *teknisiin rajapintoihin*. **Lifestyle-palvelut** tarjoavat verkkopalveluita yksilöille, joita yhdistää tietty elämäntapa tai asema, kuten ikä, sukupuoli, rotu tai jokin tietty kiinnostuksenkohde. Nämä verkkosivustot pyrkivät tarjoamaan kohderyhmälleen laajan valikoiman erilaisia heitä kiinnostavia palveluita ja hyödykkeitä, kuten artikkeleita, keskustelupalstoja, pelejä, ostosmahdollisuuksia ja teknisiä työkaluja. Yhteisö on väljästi muodostettu tietyn demografisen statuksen ympärille, ja käyttäjiä houkutellaan pääasiallisesti omaksumaan yhteisössä kuluttajan rooli. (Emt: 103.) Myös Muropaketti-sivusto voidaan luokitella tyypilliseksi lifestyle-palveluksi. Sivustolla on keskustelupalstan lisäksi tarjolla muun muassa uutisia, artikkeleita ja toimituksen blogi. Yhtyneiden kuvalehtien mediatiedoissa (2009b) kuvataan sivustoa seuraavasti:

Muropaketti on aktiivinen ja kiinteä nuorten aikuisten miesten yhteisö. Muron kävijöitä yhdistää kiinnostus tietotekniikkaan, mutta kyse on tavallisista, joskin hyvin laatu-tietoisista kuluttajista.

Verkkoyhteisöjä voidaan luokitella myös **koherenssin** eli koossapysymisen mukaan. Koherenssin aste vaihtelee hyvin tiukasta löyhään. Ryhmät, joiden koherenssi on tiukka, ovat suljettuja, ja niissä kaikki jäsenet tuntevat toisensa. Koherenssin ollessa löyhä ryhmä sen sijaan on täysin avoin ja koostuu satunnaisista kirjoittajista, jotka osallistuvat valikoituihin aiheisiin. Suurin osa yhteisöistä sijoittuu kuitenkin näiden kahden ääripään välimaastoon. (Morzy 2009: 76.) Myös MuroBBS sijoittuu koherenssiltaan näiden kahden ääripään välille: laaja käyttäjäkunta muodostuu yhteisössä tunnetuista vakiojäsenistä, moderaattoreista ja asiantuntijoista, mutta toisaalta myös lukuisista harvemmin kirjoittavista peruskäyttäjistä sekä satunnaisista vierailijoista.

2.3 Verkkoyhteisöjen kehityssuuntauksia

Verkkoyhteisöjen kehityskulussa voidaan nähdä tapahtuneen muutoksia, jotka liittyvät verkkoyhteisöjen ja ylipäätään koko internetin käyttökulttuuriin sekä samalla toisaalta myös kaupallistumiseen. Internetin käyttäjäkunta on laajentunut huomattavasti, asenteet käyttöä kohtaan ovat muuttuneet, rahoitus on noussut tärkeään asemaan, kaupallisuus on lisääntynyt ja sosiaalinen vuorovaikutus on sulautunut yhä enemmän yhteen ulkomaailman kanssa.

Alun perin internetiä käytti yhteiskunnallisesti melko pieni piiri ihmisiä, joista monet olivat teknologiasta kiinnostuneita ja siinä taitavia hakkereita. Myös internet-keskustelu ja -kulttuuri olivat alun perin tämän ryhmän omaisuutta. Käyttäjäkunta on kuitenkin ajan mittaan kasvanut ja internetin kehitys on kulkenut vähemmistöjen edustamasta vastakulttuurista kohti valtavirtaistumista, massojen suosiota ja samalla kaupallistumista. Internet-keskusteluryhmien käyttäjäkunnassa tapahtuneilla määrällisillä ja laadullisilla muutoksilla on ollut perustavanlaatuisia vaikutuksia niiden kommunikaatioon ja kulttuuriin. (Wu Song 2009: 79–97, Arpo 2003.)

Myös asenteissa verkkoyhteisöjä kohtaan on tapahtunut huomattava muutos: nykyään toimintaa verkossa pidetään luontevana osana ihmisten sosiaalista elämää eikä ihmisuhteiden hoitamista virtuaalitallassa pidetä enää outona (Heinonen 2008: 177–178). Eri-

laisten verkkoyhteisöpalveluiden tämänhetkinen laajamittainen suosio kertoo siitä, miten internetin kautta tapahtuvasta sosiaalisesta kanssakäymisestä on tullut sosiaalisesti täysin hyväksyttävää, vaikka yleinen mielipide vielä kaksikymmentä vuotta sitten oli täysin toisenlainen (Wu Song 2009: 26). Tiedon etsiminen ja mielipiteiden kysyminen internetin keskustelupalstoilta voidaan myös nähdä luonnollisena osana arkipäiväistä päätöksentekoa nykyajan ihmisen elämässä.

Verkkoyhteisön toiminnan ylläpidossa on nykyään olennaisessa osassa rahoitus. Monet internetin toiminnot ovat siirtyneet kaupallisten organisaatioiden hallintaan. Uusia palveluntarjoajia ilmaantuu ja vanhoja poistuu niiden keskinäisen kilpailun ja tekniikan kehittymisen myötä. Laajat tekniset parannukset vaativat taloudellisia resursseja, mikä voi muodostua esteeksi palvelun jatkamiselle. (Heinonen 2008: 127, 167.) Myös Muropaketin historia sisältää muutoksia omistussuhteissa ja tekniikassa. Muropakettisivuston perusti vuonna 1999 *Sampsa Kurri*, joka pyöritti palvelua harrastepohjalta lähes kaksi vuotta. Vuonna 2000 Sonera Plaza Oy osti sivuston osaksi internetportaaliaan. (Muropaketti 2006.) Vuonna 2003 Muropaketti uudisti ulkoasunsa ja sivustolla otettiin käyttöön uusi sisällönhallintajärjestelmä. Samalla Muropaketti siirtyi soneraplaza.fi-osoitteen alle. (Sektorit 2003.) Vuonna 2005 Muropaketti sai taas uuden omistajan, kun Kynämies Oy osti soneraplaza.fi-portaalin (Muropaketti 2006).

Erilaiset verkkomainokset ovat yleistyneet verkkoyhteisöjen sivuilla, ja samalla myös yhteisöistä itsestään on tullut yhä enemmän hyödykkeitä kaupallisten intressien palvelukseen. Tämä vaikuttaa väistämättä myös yhteisöihin, niissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja niissä muodostuviin sosiaalisiin suhteisiin. Jäseniä houkutellaan yhteisöihin kuluttajan tai asiakkaan roolissa, ja yhteisöt puolestaan markkinoivat itseään tehokkaana markkinointialustana yrityksille. (Wu Song 2009: 79–97.) Myös Muropaketti toimii mainosrahoitteisesti. Sivustolla on runsaasti mainoksia, joista monet liittyvät sivuston aihepiiriin. Muropakettia markkinoidaan mainostajille osana kolmea erilaista kohdeyhteisöpakettia: Miehet-pakettia, Nuoret-pakettia ja IT-pakettia. Miehet-pakettiin kuuluu Muropaketin lisäksi muun muassa muita tekniikkaan erikoistuneita sivustoja. (Yhtyneet kuvalehdet 2010.)

Wu Songin (2009: 112–115) mukaan myös internetin kautta tapahtuvan sosiaalisen kanssakäynnin muodoissa on tapahtumassa merkittäviä muutoksia. Internetissä tapahtuva sosiaalinen vuorovaikutus on yhä enemmän sulautumassa yhteen ulkomaailmassa jo valmiiksi olemassa olevien sosiaalisten suhteiden ja toimintojen kanssa eikä niinkään pyri enää luomaan ulkomaailmasta erillistä ja täysin irrallista todellisuutta (emt.). Toisaalta MuroBBS:n kaltaisilla keskustelupalstoilla käytetään edelleen useimmiten nimi-merkkiä, ja vuorovaikutus tapahtuu paljolti toisilleen ulkomaailmassa vieraiden ihmisten välillä.

2.4 Verkkoyhteisön tyylin muodostuminen

Verkkoyhteisöille tyypillistä on oman kommunikaation tyylin muodostuminen. Baymin (1998: 38) mukaan verkkoyhteisöjen tyylin muotoutumiseen vaikuttaa joukko jo ennen yhteisön syntyä olemassa olevia rakenteita. Hän erottaa ulkoiset kontekstit, yhteisön temporaalisen eli ajallisen rakenteen, järjestelmän infrastruktuurin, ryhmän tarkoituksen ja tavoitteet sekä osallistujien piirteet. Vuorovaikutuksessaan osallistujat omaksuvat ja hyödyntävät strategisesti näiden rakenteiden tarjoamia mahdollisuuksia ja sääntöjä. Seurauksena on sosiaalisten merkitysten järjestelmä, jonka avulla osallistujat voivat kuvitella itsensä yhteisöksi. Järjestelmän merkittävimpiä osia ovat ryhmälle ominaisten ilmaisumuotojen, identiteettien, suhteiden ja normatiivisten konventioiden muodostuminen. (Emt.)

Vuorovaikutukseen vaikuttavat **kontekstit** eli ympäristöt voidaan jakaa internet-ympäristöön ja internetin ulkopuolisiin ympäristöihin. Internet-kontekstiin kuuluvat esimerkiksi internetille ominainen sanasto ja akronyymit. Keskusteluryhmillä on myös oma yhteinen kulttuurinsa, johon kuuluvat esimerkiksi käytännöt siitä, milloin lainata edellistä viestiä ja miten käsitellä lainauksia. Internetin ulkopuolisia ympäristöjä puolestaan ovat muun muassa harrastusten, kuten tietotekniikkaharrastuksen tai vaikkapa jonkin urheilulajin ympärille muodostuneet kulttuurit, jotka ovat olemassa verkon ulkopuolellakin. (Baym 1998: 40–41.)

Yhteisön **temporaalinen rakenne** voi olla joko synkroninen tai asynkroninen (Baym 1998: 43). *Synkroninen kommunikaatio* viittaa reaaliaikaiseen kommunikaatioon, jossa osallistujat ovat yhtä aikaa läsnä, eikä viestien välillä ole viivettä. *Asynkronisessa* eli ei-reaaliaikaisessa kommunikaatiossa vuorovaikutus puolestaan rakentuu viesteistä, joiden lähettämisen välillä saattaa kulua hyvinkin pitkiä aikoja. Vuorovaikutuksen onnistuminen ei siten ole sidoksissa siihen, että osapuolten täytyisi olla paikalla samanaikaisesti. Keskustelupalstat kuuluvat asynkroniseen viestintään. (Smith & Kollock 1999: 5–6.) Temporaalinen rakenne vaikuttaa olennaisesti muun muassa kommunikaation rytmiin ja kommunikaatiotilanteiden keston. MuroBBS:llä kommunikaatio on asynkronista, joten keskusteluita voi lukea ja niihin voi vastata milloin tahansa, ja viestiketjut saattavat olla hyvinkin pitkäikäisiä.

Järjestelmän infrastruktuuri vaikuttaa esimerkiksi nonverbaalisten vihjeiden käyttömahdollisuuteen ja laatuun (Baym 1998: 44). Etenkin vanhoissa järjestelmissä kommunikaation keinot rajoittuivat pelkästään ASCII-merkistöön, kun taas nykyään tekniset mahdollisuudet ovat paljon monipuolisemmat. Infrastruktuuri vaikuttaa muun muassa eri elementtien, kuten kuvien, äänen ja videon käyttömahdollisuuksiin sekä kommunikaation yksiköiden pituuteen, eli esimerkiksi siihen, kuinka monta merkkiä viestikenttään mahtuu.

Myös **ryhmän tavoitteet** vaikuttavat vuorovaikutuksen tyyliin, sillä ryhmän tarkoituksella on suora vaikutus yhteisössä käsiteltäviin puheenaiheisiin (Baym 1998: 46). Yhteisön vuorovaikutuksen tyyliin vaikuttavat myös **osallistujien piirteet**. Vuorovaikutukseen vaikuttavia piirteitä ovat ryhmän koko, ryhmän rakenne, jäsenten vuorovaikutushistoria, ryhmän mahdollinen hierarkkinen rakenne sekä sukupuolijakauma. (Emt: 47–49.) MuroBBS-keskustelupalstalla valtaosa käyttäjistä on miehiä, ja myös palveluntarjoaja on suunnannut Muropaketti-sivuston vahvasti miehille. Herring (1996b: 81) toteaa, että stereotyyppisesti miesten oletetaan käyttävän verkkoviestintää pääasiassa informaation vaihtoon, kun taas naiset käyttävät sitä ihmissuhteiden tukemiseen ja ylläpitämiseen.

Yhden tulkinnan mukaan miehet ja naiset toimivat tyypillisesti eri alueilla siten, että miehet lähettävät enemmän informaatio-suuntautuneita viestejä julkisiin keskusteluryhmiin ja naiset puolestaan henkilökohtaisia, yksityisiä viestejä. Toisen tulkinnan mukaan eri sukupuolten kommunikaatio suuntautuu samoilla alueilla eri tavoin siten, että miesten viestit ovat informaatio-orientoituneempia ja naisten sosiaalisesti orientoituneempia. Herringin tuloksista kävi ilmi, että vähemmistönä ryhmässä olevan sukupuolen edustajat muuttivat viestintätyyliään enemmistönä olevan sukupuolen viestintänormien suuntaan. (Herring 1996b: 81–82.)

Verkkoyhteisön tyyliin kuuluvat muun muassa ryhmälle ominaiset ilmaisumuodot sekä normatiiviset konventiot, joilla on suora vaikutus avausviestien piirteisiin. Järjestelmän infrastruktuuri vaikuttaa nonverbaalisten vihjeiden käyttömahdollisuuteen ja laatuun ja siten myös avausviesteissä esiintyvien para- ja ekstralingvististen keinojen valikoimaan. Ryhmän tavoitteet puolestaan vaikuttavat yhteisössä käsiteltäviin puheenaiheisiin ja siten niillä on osuutensa myös siinä, millä tavoin aihepiiri vaikuttaa viestiketjun suosioon keskustelupalstalla.

3 KESKUSTELUPALSTAT VERKKOVIESTINNÄN KANAVINA

Tässä luvussa käyn läpi verkkovuorovaikutuksen muotoja keskittyen niihin teknologioihin, jotka ovat tutkimuksen kannalta relevantteja, eli internet-keskusteluryhmiin ja www-keskustelupalstoihin. Aluksi hahmotan keskusteluryhmien historian (3.1) avulla sitä, millä tavoin nykyaikaiset www-keskustelupalstat sijoittuvat osaksi kontekstina toimivaa laajempaa internetkulttuuria sekä teknologisesta että sosiaalisesta näkökulmasta. Nykyajan keskustelupalstat (3.2) ovat yksi internet-keskusteluryhmien muodoista ja osa niin kutsuttua sosiaalista mediaa. Viestiketjujen avausviesteillä (3.3) on keskustelupalstalla merkittävä rooli: ne määrittelevät periaatteessa viestiketjun aiheen ja siten myös sen, mistä keskustelupalstalla puhutaan, vaikka käytännössä keskustelu saattaa joskus ajautua uusille urille. Tietotekniikka-aiheiset verkkoyhteisöt kuuluvat yhtenä merkittävänä osana internetkulttuuriin, ja niillä on muiden verkkoyhteisöjen kanssa yhteisten piirteiden lisäksi joukko omia erityispiirteitään (3.4). Lopuksi tarkastelen osallistumista keskustelupalstoilla sekä siihen vaikuttavia tekijöitä (3.5).

3.1 Internet-keskusteluryhmien historia

Internet-keskusteluryhmillä viitataan yleisesti asynkronisiin internetpalveluihin ja teknologioihin, joiden avulla käyttäjät voivat lukea ja kirjoittaa aiheittain jaoteltuja, myöhempää käyttöä varten palvelimelle tallentuvia viestejä (Arpo 2003, Sanastokeskus TSK 2007). Keskusteluryhmien ensimmäisiä edustajia olivat postituslistat, Usenet-uutisryhmät ja BBS-keskusteluryhmät, joiden pohjalta nykymuotoiset www-keskustelupalstat ovat kehittyneet.

Sanastokeskus TSK:n (2010: 28) *Sosiaalisen median sanastossa* todetaan, että termiä *keskusteluryhmä* käytetään myös termin *keskustelupalsta* synonyymina. Tässä tutkielmassa viitataan termillä *keskusteluryhmä* kuitenkin yläkäsitteeseen, jonka alle kuuluvat niin nykyaikaiset keskustelupalstat kuin vanhempiin teknologioihin perustuvat palvelutkin. Olen halunnut pitää termit *keskusteluryhmä* ja *keskustelupalsta* selvyiden vuoksi toisistaan erillään, sillä historiaa tarkasteltaessa käsitteiden sekoittaminen toisiinsa voi

olla harhaanjohtavaa, eikä anna totuudenmukaista kuvaa palveluiden ja teknologioiden välisistä suhteista.

Internetin ja internet-keskusteluryhmien juuret ovat sotilaallisiin tarkoituksiin Yhdysvalloissa 70-luvun alussa perustetussa Arpanetissä (*Advanced Research Projects Agency Network*). Arpa-projektin alaisuudessa kehitetty sähköposti ja Arpa-postituslistat mahdollistivat www-keskusteluryhmiä muistuttavan kommunikaation, mutta ne oli tarkoitettu ainoastaan Arpa-projektissa mukana olleille tahoille. (Arpo 2003, Suominen 2003: 2.) Alkuvaiheen internetin käyttäjämäärä oli pieni, ja usein on korostettu käyttäjien voimakasta yhteisöllisyyden tuntua. Vuonna 1983 sotilaalliset palvelimet ja verkot erotettiin Arpanetistä erilliseksi MILNET-verkoksi. Arpanetin siirtyminen siviilikäyttöön mahdollisti omalta osaltaan verkon käyttäjäkunnan laajentumisen ja kansainvälistymisen. (Suominen 2003: 2–3.)

Alkuvaiheessa tavallisilla ihmisillä ei ollut vielä pääsyä internetiin, joten keskusteluverkossa oli mahdollista hyvin rajatulle käyttäjäjoukolla eli käytännössä vain Arpa-projektissa mukana olleille tahoille. Käyttäjäkunnan laajeneminen alkoi Usenetin ja BBS-keskusteluryhmien tuodessa keskusteluryhmät yliopistoväen ja tietokoneharrastajien ulottuville. Usenet (*UNIX user network*) -verkko perustettiin 1970-luvun lopussa Pohjois-Carolinan yliopistossa tiedonjakelujärjestelmäksi yliopiston UNIX-käyttäjien kesken. Myöhemmin Usenet laajeni yliopistojen väliseksi verkoksi, jossa ilmoitettiin viimeisimmistä UNIX-uutisista ja virheraporteista. UNIX-käyttö-järjestelmää käyttävissä tietokoneissa toimivien Usenet-uutisryhmien toiminta-periaatteena oli viestien lähettäminen palvelimelta toiselle. Käyttäjät puolestaan saivat tilata itselleen haluamiaan ryhmiä. (Arpo 2003.)

Usenet-uutisryhmät ja BBS-keskusteluryhmät mahdollistivat viestien aihepiireittäin ryhmitellyn rakenteen, mikä helpotti halutun informaation löytämistä verrattuna postituslistoihin. Ryhmien käyttäjältä vaadittiin myös aktiivisuutta haluamiensa ryhmien ja viestien valitsemisessa ja tilaamisessa, kun taas postituslistojen viestit lähetettiin käyttäjille näiden tarvitsematta välttämättä itse aktiivisesti tehdä mitään. (Smith & Kollock

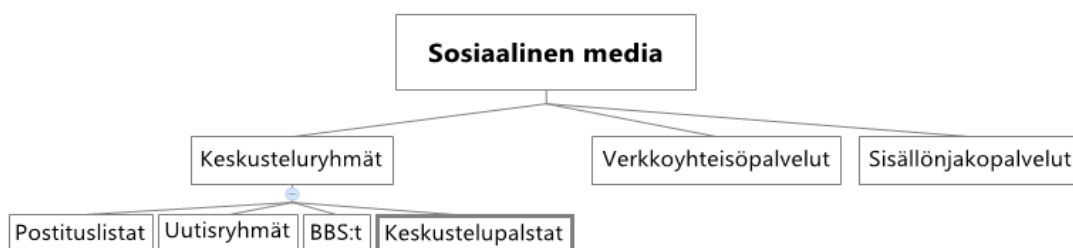
1999: 5–6.) Nämä kehittyneet ominaisuudet loivat pohjaa nykymuotoisille keskustelupalstoille, joissa käyttäjällä on aktiivinen rooli, viestit ovat tavallisesti aihealueittain ryhmiteltyinä, ja tiedon etsintää on usein helpotettu myös hakutoiminnolla.

Nykyään keskustelu on siirtynyt paljolti verkkosivujen kautta tarjottaville keskustelupalstoille, ja useat palveluntarjoajat ovat viime vuosien aikana lopettaneet uutisryhmien tarjoamisen (Sanastokeskus TSK 2010: 28). Nykyään viestintä verkossa tapahtuu pääasiassa www:n välityksellä. Www tarjoaa tekniset mahdollisuudet sekä synkroniseen että asynkroniseen viestintään. Graafinen käyttöliittymä mahdollistaa erilaisten hypermediaelementtien kuten kuvien, äänen, animaatioiden ja videon integroimisen osaksi tekstipohjaisia viestintämuotoja ja mahdollistaa siten aistien kannalta rikkaamman kontekstin viestinnälle. (Smith & Kollock 1999: 7–8.)

3.2 Keskustelupalstat

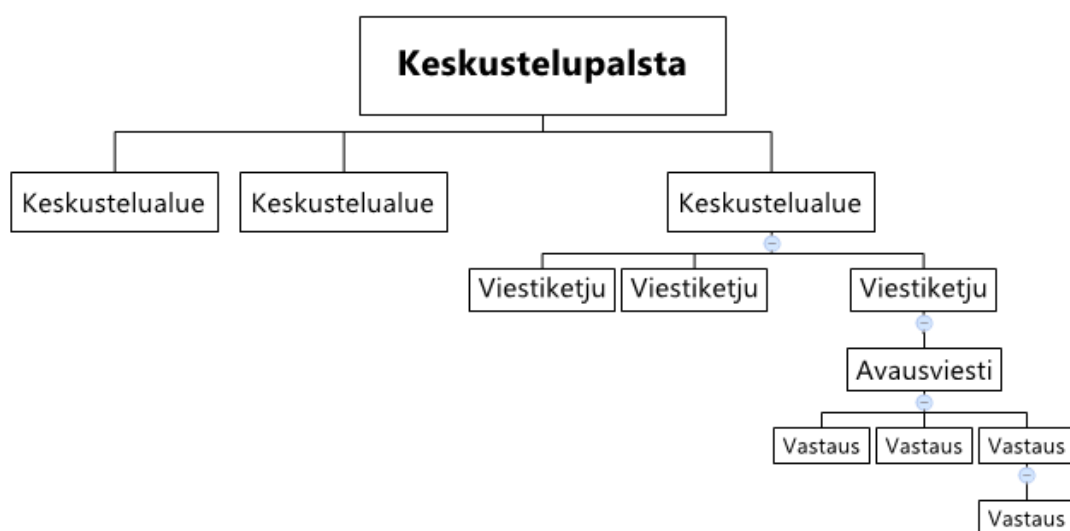
Www-keskustelupalstat ovat yksi internet-keskusteluryhmien muodoista. *Keskustelupalsta* on Sanastokeskus TSK:n (2010: 28) mukaan ”palvelu, joka tarjoaa mahdollisuuden keskustella yhdestä tai useammasta aiheesta tietoverkossa”. Keskustelupalstaa käytetään tavallisesti verkkosivun kautta (emt.). Tekniseltä kannalta keskustelupalstat ovat verkkosovelluksia, jotka on tarkoitettu käyttäjien tuottaman keskustelumutoisen sisällön julkaisemiseen www:ssä (Morzy 2009: 74).

Keskustelupalstat luokitellaan nykyään kuuluvaksi **sosiaaliseen mediaan** eli verkko-viestinnän muotoon, jossa sisältö on vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua ja jossa luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Sosiaaliseen mediaan kuuluvat myös muun muassa verkkoyhteisöpalvelut (esim. Facebook) ja sisällönjakopalvelut (esim. YouTube). (Sanastokeskus TSK 2010: 14.) Keskustelupalstojen suhde muiden sosiaalisen median palveluihin on esitetty kuviossa 2. Keskustelupalstoista käytetään joskus myös nimitystä *keskustelufoorumi*, mutta Sanastokeskus TSK (2007) suosittelee termin *keskustelupalsta* käyttöä, ja myös tässä työssä käytän jatkossa sitä.



Kuvio 2. Keskustelupalstojen suhde muihin sosiaalisen median palveluihin

Keskustelupalstan rakenne on esitetty kuviossa 3. Keskustelupalsta voi jakautua useampiin **keskustelualueisiin**. Keskustelualueet ovat keskustelupalstan osia, joilla on jokin tietty aihe, johon kyseisellä alueella käytävän keskustelun tulisi liittyä. Keskustelupalstan tai -alueen viestit muodostavat **viestiketjuja** (*threads*), eli samaan aiheeseen liittyvien peräkkäisten viestien ryhmiä. (Sanastokeskus TSK 2007; 2010: 28.) Viestiketju saa alkunsa siitä, kun joku aloittaa uuden aiheen esimerkiksi esittämällä kysymyksen tai määrittelemällä muuten keskustelun aiheen. Viestiketjun ensimmäiseen viestiin viitataan usein termillä *avausviesti*, kuten myös tässä tutkimuksessa. Heti avausviestin jälkeen, yleensä sen alapuolella, ovat muiden keskustelijoiden kirjoittamat **vastaukset** (Rheingold 1993: 62).



Kuvio 3. Keskustelupalstan rakenne

Vastaus voi olla suunnattu suoraan avausviestiin tai johonkin aiemmin lähettyyn vastausviestiin. Avausviestin jälkeen voi mahdollisesti seurata myös avausviestin kirjoittajan tarkennus tai jatkokysymys aloitettuun aiheeseen. Arpon (2005: 124–125) mukaan vastauksiksi voidaan ymmärtää joko kaikki viestiketjuun avausviestin jatkoksi kirjoitetut viestit tai ainoastaan sellaiset viestit, jotka ovat sisältönsä perusteella vastauksia avausviestissä tai muissa viesteissä esitettyihin kysymyksiin. Tässä tutkielmassa viittaaan termillä *vastaus* kaikkiin avausviestin perässä viestiketjussa oleviin viesteihin.

3.3 Avausviestien merkitys ja rooli keskustelupalstalla

Verkkokeskustelussa käsiteltävä pääasiallinen tema tai ongelma rajautuu avausviestien perusteella (Haataja & Perttula 2004: 364). Viestiketjussa voidaan tietenkin puhua myös muista asioista kuin avausviestissä esiin tuodusta aiheesta, mutta avausviestissä nostetaan aina jokin aihe esiin julkista keskustelua varten. Niin kutsuttuina portinvartijoina keskustelupalstoilla toimivat moderaattorit, jotka voivat halutessaan poistaa palstalta viestejä ja asettaa käyttäjiä käyttökieltoon. Moderaattorien taustalla puolestaan saattavat vaikuttaa palvelujen omistajat ja rahoittajat, joilla on myös oma näkemyksensä siitä, mikä on hyväksyttävä ja toivottua keskustelujen sisällöissä.

Avausviesteillä on suuri merkitys myös yksittäisten jäsenten näkökulmasta. Joyce ja Kraut (2006: 3) arvelevat, että uusien tulokkaiden sitoutuessa keskusteluryhmään ensimmäisenä askeleena toimii juuri tulokkaan lähettämä viesti ja siihen saadut vastaukset. Joycen ja Krautin (2006: 14) tutkimuksessa selvisi, että uudet tulokkaat kirjoittivat todennäköisemmin uudestaan keskusteluryhmään, mikäli he olivat saaneet vastauksen ensimmäiseen lähettämäänsä viestiin. Ryhmässä tapahtuva vuorovaikutus näyttäisi siis lisäävän tulokkaiden sitoutumista ryhmään tai ainakin heidän haluaan palata myöhemmin ryhmään kirjoittaakseen ainakin yhden uuden viestin (emt: 16).

Jäsenen ryhmältä saamalla kohtelulla on selkeä vaikutus hänen tulevaan käytökseensä yhteisössä. Tulokas saattaa kokea olevansa velvollinen jatkamaan keskustelua tai suhdetta hänelle vastanneen henkilön tai henkilöiden kanssa. Toisaalta tulokkaat saattavat

myös yleistää yksittäiseltä henkilöltä saamansa vastauksen ryhmään kokonaisuudessaan ja ajatella ryhmän kokonaisuudessaan olevan ystävällinen tai hyödyllinen. (Joyce & Kraut 2006: 14.)

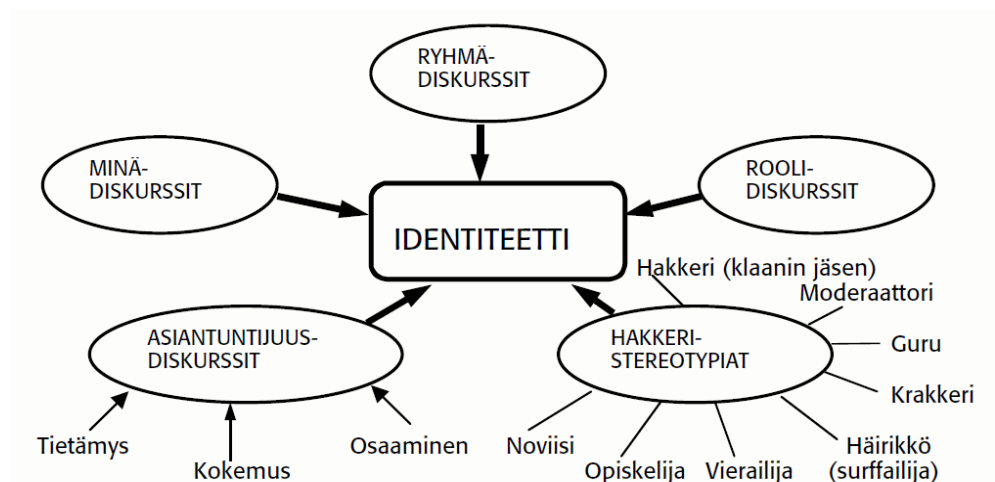
3.4 Tietotekniikka-aiheisten keskustelupalstojen erityispiirteet

Tietotekniikka-aiheiset verkkoyhteisöt ovat historialliselta kannalta ja vielä nykyäänkin merkittävä osa internetkulttuuria, sillä onhan koko internetin pohja tietotekniikassa. Kuten alaluvussa 3.1 todettiin, tietotekniikkaharrastajat ja ammatikseen tietotekniikan kanssa työskentelevät ovat olleet internetin alkuaikoina sen keskeinen käyttäjäryhmä. Myöhemmässä tutkimuksessa tämä edelleen keskeinen käyttäjäryhmä on kuitenkin jäänyt vähemmälle huomiolle, kun tutkijoiden kiinnostuksen ovat vieneet mitä moninainisimmat uudet käyttäjäryhmät. Tietotekniikka-aiheisten keskustelupalstojen erityispiirteisiin kuuluvat muun muassa yhteisön oma, tietotekniikkajargonia sisältävä kieli, omanlaisensa keskustelugenret, keskustelijoille muodostuvat roolit sekä keskusteluille ominaiset diskurssien lajityypit.

Haataja ja Perttula (2004) ovat selvittäneet asiantuntijaidentiteetin rakentumista ja asiantuntijuuden tuottamista kahdessa verkkoyhteisössä, joista toinen oli silloinen Muropaketti.com (nykyinen Muropaketti/MuroBBS). He luonnehtivat tietotekniikka-aiheisen yhteisön käyttämää **keskustelukieltä** ”tekniseksi nuorisolangiksi” (emt: 359). Nimitystä voisi ehkä pitää hieman harhaanjohtavana siinä mielessä, että kaikki tietotekniikka-aiheisiin keskusteluihin osallistuvat eivät suinkaan ole nuorisoa. Kielen avulla ylläpidetään ja tuotetaan sitä kulttuurista ja sosiaalista todellisuutta, jonka vaikutuspiirissä yhteisön jäsenet elävät myös verkon ulkopuolella. *Hakkerin* identiteetin rakennusaineeksi löytyy muun muassa TV:stä ja elokuvista. (Emt.) Stereotypiat, metaforat ja luova retoriikka ovat luonteenomaisia hakkerigenrelle (emt: 361).

Vuorovaikutuksen merkitysrakenteet tietotekniikka-aiheisilla keskustelualueilla liittyvät muun muassa asiantuntijuuteen, ongelmanratkaisuun ja keskustelijoiden rooleihin (Haataja & Perttula 2004: 364). Haatajan ja Perttulan (2004: 359) viestiketjuille suorittama

analyysi sisälsi muun muassa hakkeriyhteisön keskustelugenren ja keskustelijaroolien tyypitystä. Heidän kuvaamansa diskurssijärjestys sisältää kaksi peruskategoriaa, *identiteetti* ja *vuorovaikutus*. Identiteetikategoriaan kuuluvat asiantuntijuus-, minä-, ryhmä- ja roolidiskurssit sekä taustalla olevat ns. hakkeristereotyytiat (Kuvio 4). (Emt: 364.)



Kuvio 4. Hakkereiden diskursiivinen identiteetti (Haataja & Perttula 2004: 360)

Haataja ja Perttula (2004: 359) ovat jakaneet hakkeriyhteisöissä muodostuvat **roolit** seitsemään eri luokkaan: noviisi, opiskelija, hakkeri, guru, moderaattori, häirikkö ja vierailija. *Noviisi* viittaa tyypillisesti kokemattomaan verkkokeskustelijaan, joka ei tunne alaa erityisen hyvin (emt.). Noviisin identiteettiä rakennetaan muun muassa itseä vähättelevillä ilmaisuilla, kuten ”vaikka koodata en osakkaan...” (emt: 361). *Opiskelijaksi* luokitellaan keskustelijat, jotka ilmaisevat viesteissään jollain tavalla opiskelutaustansa. *Hakkerit* kirjoittavat keskustelualueella melko säännöllisesti, ja osaavimmat voivat saavuttaa yhteisössään ns. *gurun* aseman. *Moderaattorit* vastaavat keskustelualan ylläpidosta. *Häiriköt* toimivat hyökkäävästi tai loukkaavasti muita kohtaan ja yrittävät sekoittaa tai vesittää keskusteluja. *Vierailijat* ovat satunnaisia surffailijoita, jotka saattavat esimerkiksi esittää sivuhuomautuksia keskusteluun. (Emt: 359.)

Haataja ja Perttula (2004: 361) ovat luokitelleet asiantuntijuuteen liittyvät **diskurssit** tietämys-, kokemus- ja osaamiskursseihin. *Tietämysdiskurssit* ovat yleisin tapa luoda asiantuntijuutta osoittamalla sekä syvällistä asioiden ja yksityiskohtien hallintaa että halua esittää asiantuntijaa. *Kokemusdiskursseissa* esiintyy joko omakohtaiseen tai toisten kokemukseen nojaavia ilmaisuja. *Osaamiskursseissa* viitataan hyvään sovellusosaamiseen tai jopa intuitioon jostakin ohjelmointikielestä tai työvälineestä. (Emt.) *Minädiskursseihin* on luokiteltu muun muassa tunneviestintä (emt: 360). Haataja ja Perttula (2004: 361) ovat erotelleet havaintoaineistostaan myös erilaisia *diskurssien lajityyppejä*, jotka esittelen tarkemmin luvussa 4.4.

3.5 Osallistuminen keskustelupalstoilla

Tässä luvussa käsittelen osallistumisen merkitystä ja luonnetta keskustelupalstoilla, osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä sekä niin sanotun lahjatalouden ja identiteetin vaikutusta osallistumiseen. Lahjatalous sekä selittää osallistumisen motivaatiota keskustelupalstoilla että vaikuttaa osallistumisen suuntautumiseen. Identiteetti vaikuttaa kahdella tavalla osallistumiseen verkkokeskusteluissa: toisaalta avausviestin kirjoittajan identiteetti vaikuttaa osittain siihen, kuinka paljon vastauksia avausviesti houkuttelee, ja toisaalta oman identiteetin ja maineen rakentaminen motivoi vastaamaan avausviesteihin.

3.5.1 Osallistumisen merkitys ja luonne keskustelupalstoilla

Keskustelupalstoilla tapahtuva vuorovaikutus on luonteeltaan dialogista kuten kasvokkain tapahtuvakin, mutta sille on kuitenkin ominaista se, että emme tiedä lukeeko kukaan kirjoittamaamme viestiä. Keskustelupalstalla viestit suunataan vastaanottajille, jotka eivät välttämättä vastaa viestiin tai edes lue sitä. (Arpo 2005: 282–283.) Kaikissa yhteisöissä minkä tahansa tavoitteen saavuttaminen ja menestys edellyttää kuitenkin jäsenen olemassaoloa ja osallistumista (Cothrel & Williams 1999: 55–56). Menestyksekkään verkkoyhteisön jäsenet ovat aktiivisia ja heidän osallistumisensa on säännöllistä ja jatkuvaa (Hinds & Lee 2008: 1, Kollock & Smith 1996: 116). Tiedonjakamiseen keskitty-

vissä yhteisöissä on tärkeää, että jäsenet vastaavat toistensa esittämiin kysymyksiin ja jakavat informaatiota (Kollock & Smith 1996: 116).

Morzyn (2009: 74) tutkimassa aineistossa useimmat viestiketjut sisälsivät vain yhden viestin – joko kysymyksen joka ei ollut saanut vastausta tai avauksen, joka ei ollut herättänyt lainkaan keskustelua. Pitkiin ja kiivaisiin keskusteluihin johtaneet viestit sen sijaan olivat hyvin harvinaisia. Mikäli avausviesti sai vastauksen, keskustelun jatkuminen sen jälkeen ei ollut kovin todennäköistä. (Emt.) Morzyn (emt.) näkemyksen mukaan lähes kaikki keskustelupalstat ovat samanlaisia sen suhteen, että vain harvat keskusteluis- ta ovat hyvin aktiivisia.

Suurimman määrän vastausviestejä saavat usein keskustelunavaukset kiistanalaisista aiheista, jotka aiheuttavat kiihkeää erimielisyyttä (Morzy 2009: 74). Keskusteluille viestiketjuissa on tyypillistä, että ne etenevät joskus hyvin arvaamattomasti. Keskustelun siirtyessä hajoavaan tilaan siihen muodostuu rinnakkaisia, keskenään kilpailevia ajatuksia. Ainakin osa viesteistä harhautuu silloin alkuperäisen teeman ulkopuolelle ja seurauksena on usein konflikti. (Haataja & Perttula 2004: 364.) Viimeksi mainitussa tapauksessa viestiketjun suosio ei enää välttämättä perustu ketjun avausviestiin vaan siihen, mitä viestiketjun myöhemmissä viesteissä eli vastausviesteissä on tapahtunut.

Keskusteluryhmissä voi olla myös niin sanottua *hiljaista osallistumista*, mikä tarkoittaa viestien lukemista ilman että osallistuu itse keskusteluun. Viesteissä saatetaan ottaa huomioon potentiaaliset lukijat ja olla tietoisia, että hyvin suuri määrä ihmisiä lukee viestejä, vaikka niitä lähettäisikin vain pieni joukko osallistujia. Hiljaiset osallistujat voidaan käsittää myös yleisönä, jolloin keskusteluryhmä toimii lehden tai muun vastaavan julkaisun tavoin. (McLaughlin, Osborne & Smith 1995: 102–103.) Avoimilla keskustelupalstoilla lukijoiden joukko voi olla miten suuri tahansa. Kuten monilla muillakin keskustelupalstoilla, myös MuroBBS:llä viestiketjuista voidaan jo keskustelun alueen etusivulla nähdä lukukertojen määrä. Suuri lukukertojen määrä saattaa toimia houkuttimena ja lisätä lukijoiden määrää entisestään.

3.5.2 Osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä

Keskusteluryhmiin osallistumisen taustalla vaikuttaa joukko sosio-psykologisia tekijöitä, joista osa liittyy ryhmän dynamiikkaan ja osa yksilön psykologisiin tarpeisiin sekä motiiveihin. Verkkoyhteisöissä täytyy ensinnäkin olla riittävä määrä ihmisiä, jotta ne houkuttelisivat uusia jäseniä ja ylläpitäisivät vuorovaikutusta olemassa olevien jäsenten välillä (Han, Zheng & Xu 2007: 1). Käyttäjien *halu pysyä* yhteisössä johtaa jäsenpohjan kasvamiseen. *Halu auttaa* erottaa ”väijyjät” osallistujista luoden positiivisen kuvan yhteisöstä, mikä edelleen houkuttelee uusia jäseniä ja kannustaa vanhoja jäseniä pysymään yhteisössä. *Halu viettää aikaa* viittaa aktiivisempaan osallistumiseen kuin halu pysyä. (Han ym. 2007: 2.) Linin (2008: 2) mukaan kuuluvuuden tunne on tärkeä virtuaalisissa yhteisöissä, sillä sen puuttuessa osallistumista ei tapahdu.

Hanin ym. (2007: 3) mallissa sosiaaliset ja itsensä ilmaisemisen tarpeet yhdessä luottamuksen ja samastumisen kanssa vaikuttavat verkkoyhteisön jäsenen haluihin pysyä ja viettää aikaa yhteisössä sekä auttaa muita jäseniä. Yksilön tarpeet voidaan jakaa käytännöllisiin ja hedonistisiin, joista jälkimmäiset liittyvät nautintoon, hauskanpitoon ja jännitykseen. **Sosiaalinen tarve** viittaa haluun olla tekemisissä muiden kanssa ja saada apua ja tukea muilta. **Itsensä ilmaisemisen tarve** taas merkitsee halua esitellä identiteettiään muille ihmisille. (Emt: 2–3.)

Yleistetty luottamus tarkoittaa oletusta muiden hyväntahtoisuudesta. Verkkoyhteisöjen tapauksessa se tarkoittaa uskomusta siihen, että yhteisön jäsenet käyttäytyvät soveliaasti, eivätkä käytä toisia hyväkseen. Kun kahdenvälinen luottamus perustuu tietyn yksilön henkilökohtaiseen tuntemiseen, perustuu yleistetty luottamus enemmänkin yhteyksiin ja maineeseen. Yleistetty luottamus kannustaa yhteisön jäseniä keskinäiseen vuorovaikutukseen ja toisten jäsenten auttamiseen. (Han ym. 2007: 2.) **Samastumisessa** yksilö kokee itsensä samanlaiseksi toisen henkilön tai ihmisryhmän kanssa. Samastuminen lisää ryhmän yhtenäisyyttä ja jäsenten epäitsekkyyttä. (Emt: 3.)

3.5.3 Lahjatalous verkkokeskusteluun osallistumisen taustalla

Lahjataloudella tarkoitetaan mekanisme, jossa informaation ilmainen jakaminen keskustelupalstalla nähdään ikään kuin aineettomana lahjana sitä tarvitseville. Kollock (1999: 220–221) kertoo esimerkin Usenetin kannettaviin tietokoneisiin erikoistuneesta *comp.sys.laptops*-keskusteluryhmästä, jossa käyttäjät jakoivat yksityiskohtaisia määrittelyjä ja arvosteluja uusista tietokoneille, vastasivat toistensa esittämiin teknisiä yksityiskohtia ja ongelmia koskeviin kysymyksiin sekä antoivat yksityiskohtaisia neuvoja, joista ammattilainen olisi voinut laskuttaa suuria summia. Myös Haataja ja Perttula (2004: 368) havaitsivat tutkimissaan tietotekniikka-aiheisissa verkkoyhteisöissä hämmästyttävää aktiivisuutta ja osaavuutta sekä altruistista toisten auttamista. Mu-roBBS on yksi nykyajan esimerkki lukemattomista eri aihepiirien ympärille rakentuneista keskustelupalstoista, josta avun ongelmaansa voi löytää helposti ja vaivattomasti.

Lahjojen antaminen ja saaminen sisältävät normaalisti sanattoman velvollisuuden lahjan takaisinmaksusta tulevaisuudessa. Lahja on myös vahvasti sidoksissa antajaansa. Internetissä vastaanottaja on kuitenkin usein tuntematon, eikä lahjan antaja välttämättä enää koskaan kohtaa häntä. (Kollock 1999: 221–222.) Lahjat tai informaatio ovatkin Kollockin mukaan usein suunnattu itse asiassa koko ryhmälle eikä vain tietyille yksilölle. Vastavuoroisuus voi toteutua ryhmässä kokonaisuutena siten, että joku muu ryhmän jäsen kuin alkuperäinen auttamisen kohde saattaa tulevaisuudessa toimia avun tai informaation lähteenä. Kollock toteaa kuvatuunlaiseen auttamisjärjestelmän tarjoavan helposti houkutuksen kerätä arvokasta informaatiota ja neuvoja antamatta itse mitään takaisin. Jos kaikki sortuisivat tähän houkutukseen, merkitsisi se kuitenkin järjestelmän ja siten myös yhteisen hyvän tuhoutumista. (Emt.)

Morzyn (2009: 75) havaintojen perusteella häkellyttävän suuri enemmistö keskustelupalstojen käyttäjistä osallistuu palstalle kertaluontoisesti – yleensä lähettääkseen kysymyksen jostain aiheesta. He eivät anna omaa panostaan palstalle, vaan ainoastaan hyötyvät paikalla olevista asiantuntijoista, jotka vapaaehtoisesti vastaavat heidän kysymyksiinsä. Keskustelupalstojen käyttäjäkuntaa dominoivat siten Morzyn näkemyksen mu-

kaan vierailijat, jotka käyvät lähettämässä kysymyksen, eivätkä vastauksen saatuaan enää palaa palstalle. (Emt.)

Monia verkon tarjoamia etuja voidaan pitää *julkisina hyödykkeinä (public goods)*, joista kaikki voivat hyötyä riippumatta siitä, ovatko auttaneet niiden tuottamisessa. Julkisen hyödykkeen käyttäminen ei vähennä sen arvoa, ja toisaalta yksilöitä on vaikeaa tai mahdotonta estää käyttämästä sitä. (Kollock 1999: 223.) Verkkoyhteisöön lähetetystä informaatiosta tulee julkinen hyödyke, sillä verkko tuo sen koko ryhmän saataville, eikä informaatio ”kulu” siitä, että sitä käytetään (emt.). Kollockin (1999: 225) mielestä tämä verkkoviestinnän ominaisuus on historiallisesti ainutlaatuinen ja ennennäkemätön, sillä keskusteluryhmiin lähetetty informaatio voi päätyä hyödyksi lukemattomille ihmisille.

MuroBBS-keskustelupalsta toimii monien muiden keskustelupalstojen tavoin myös suuren tietovarastona, jossa eri aiheista kirjoitetut viestiketjut on ryhmitelty aihealueittain. Viestejä pääsee lukemaan kuka tahansa ilman kirjautumista, joten vastaus omaan ongelmaan voi löytyä myös vanhoja viestejä selailemalla. Muropaketissa on oma hakutoiminto, jolla tietoa on helppo hakea nopeasti hakusanoilla. Myös muiden hakukoneiden, kuten Googlen kautta pääsee suoraan viestiketjuihin, joiden keskustelut sisältävät käytettyjä hakusanoja.

Kollockin (1999: 227) mukaan tulevan vastavuoroisuuden odotus voi motivoida yksilöä jakamaan informaatiota, jolloin julkisten hyödykkeiden tarjoamisen todennäköisyys kasvaa sitä suuremmaksi, mitä enemmän yksilöt vuorovaikuttavat keskenään ja auttavat toisiaan. Näin on etenkin, jos tarjolla on jokin keino pysyä selvillä kunkin yksilön aiemmista toiminnoista. Identiteetin pysyvyys on myös hyvin tärkeää vastavuoroisuuteen perustuvan osallistumisen kannalta. (Emt.)

Verkkoyhteisön henkilökemioilla ja viestin kirjoittajalla on todennäköisesti merkittävä vaikutus viestiketjujen suosioon. Samasta aiheesta tehty avaus on palstan ”julkkiksen” tai moderaattorin kirjoittamana huomiota herättävämpi ja mahdollisesti myös suosittumpi kuin täysin tuntemattoman tulokkaan kirjoittamana. Toisaalta jos kirjoittaja tiedetään

palstalla ”häiriköksi”, saattaa reaktio olla päinvastainen. Tässä tutkimuksessa huomio on itse avausviestissä ja sen piirteissä riippumatta siitä, kuka viestin on lähettänyt. Avausviesteissä voi kuitenkin olla erilaisia vihjeitä siitä, onko tulevaisuudessa luvassa vastavuoroisuutta. Vuorovaikutuksellisten elementtien läsnäolo viestissä vihjaa siitä, että avausviestin kirjoittaja on kiinnostunut käyttämään palstaa muutenkin kuin vain välineenä oman ongelmansa ratkaisemiseen. Siksi tarkastelenkin analyysissä erilaisten vuorovaikutuksellisten elementtien, kuten tervehdysten, kohteliaisuuksien ja hymiöiden esiintymistä viestiketjujen avausviesteissä sekä avausviestien tavoitteita.

3.5.4 Identiteetin vaikutus osallistumismotivaatioon

Identiteetillä on merkittävä rooli verkkoyhteisöissä, sillä viestittäessä toisten kanssa heidän identiteettinsä tunteminen on olennaista vuorovaikutuksen ymmärtämisen ja arvioinnin kannalta. Verkkoyhteisöissä ruumiillinen läsnäolo puuttuu, joten identiteetti on yleensä epäselvä. Monet vihjeet, jotka fyysisessä maailmassa kertovat ihmisen persoonallisuudesta ja sosiaalisesta roolista, ovat poissa. (Donath 1999: 29.) Kasvokkain viestittäessä vuorovaikutuksen kohteena olevien ihmisten identiteetti ja asema ovat tunnettuja, pysyviä ja selkeästi näkyvillä. Verkkokeskustelussa vuorovaikutustilanteen osallistujat ovat ikään kuin ”pimeässä” ja voivat vaihtaa keskenään vain sanoja, eivät silmäyksiä, olankohautuksia tai ironisia hymyjä. (Rheingold 1993: 61.)

Donath (1999: 31) näkee, että identiteetti vaikuttaa merkittäväällä tavalla ihmisten motivaatioon osallistua aktiivisesti keskusteluihin. Erityisen tärkeässä roolissa identiteetti on selvitettäessä sitä, miksi joku haluaa auttaa toisia käyttäjiä vastaamalla heidän esittymiinsä kysymyksiin. Donath uskoo, ettei pelkkä epäitsekkyys tai hyväntahtoisuus riitä selittämään osallistumisen valtavaa määrää verkossa. Sen sijaan maineen rakentaminen ja oman verkkoidentiteetin vahvistaminen tarjoavat yksilölle motivaatiota osallistumiseen. (Emt.)

Verkkoyhteisön jäsenen täytyy osoittaa aktiivisuutta yhteisössä ylläpitääkseen omaa statustaan (Heinonen 2008: 160). Jotkut yksilöt käyttävät valtavasti energiaa keskustelui-

hin osallistumiseen ja tulevat sillä tavoin tunnetuiksi keskustelujen lukijoille. Muut käyttäjät saattavat mukautua heidän mielipiteisiinsä ja alkaa kunnioittaa ja arvostaa heitä. Mainetta voidaan ylläpitää ryhmän luonteesta riippuen esimerkiksi osoittamalla viesteissä älykkyyttä ja kiinnostavuutta. (Donath 1999: 31.) Korkealaatuisen informaation tarjoaminen, vaikuttavien teknisten yksityiskohtien hallinta, halu auttaa muita ja hyvä kirjoitustaito saattavat kaikki lisätä yksilön mainetta ja arvovaltaa yhteisössä (Kollock 1999: 228).

Avausviestin aihe on yksi keskeisistä tekijöistä, jotka vaikuttavat vastausmotivaatioon. Jos aihe on yleisesti kiinnostava tai sellainen, joka antaa vastaajalle mahdollisuuden loistaa tiedoillaan ja rakentaa siten omaa identiteettiään asiantuntijana, vastausmotivaatio todennäköisesti kasvaa. Sen sijaan jos aihetta on käsitelty jo moneen kertaan aiemmin keskustelupalstalla, on vastauksena usein pelkkä linkki aiempaan keskusteluun samasta aiheesta tai mahdollisesti nuhtelu siitä, ettei keskustelunavaaja ole lukenut aiempia keskusteluja. Jos aihe on liian helppo tai vastaus on itsestään selvä, ei asiantuntijana esiintyvällä ole välttämättä motivaatiota vastata, sillä vastaaminen ei auta kehittämään asiantuntijaroolia.

4 VIESTINNÄN PIIRTEET KESKUSTELUPALSTOILLA

Keskustelupalsta viestintävälineenä tarjoaa uusia mahdollisuuksia, mutta myös samalla aiheuttaa tiettyjä erityisvaatimuksia, jotka liittyvät kommunikaatioon ja sen organisointiin. Tässä luvussa käyn läpi keskustelupalstoilla tapahtuvan viestinnän ominaisuuksia, jotka ilmenevät viestitasolla. Luvussa käsitellyt asiat ovat pohjana avausviesteille suoritamaani analyysiin.

Aloitan hahmottelemalla yleisemmällä tasolla tietokonevälitteisyyden kielenkäyttöön aiheuttamia erityispiirteitä (4.1). Normien muodostuminen on kaikille yhteisöille ominainen piirre, ja ne vaikuttavat siihen, minkälaisia viestejä palstalle kirjoitetaan, joten tarkastelen seuraavaksi keskusteluryhmien normeja ja niiden taustatekijöitä sekä normeja MuroBBS-keskustelupalstalla (4.2). Palstan normeilla on osaltaan vaikutuksensa myös viestien sisäiseen rakenteeseen eli siihen, millaisia rakenneosia viesteissä käytetään (4.3) sekä avausviestien tavoitteisiin eli siihen, minkä tyyppisiä keskusteluja palstalla aloitetaan (4.4).

Kasvokkain viestittäessä kielenulkoiset vihjeet ovat merkittävä osan viestintää ja ne tarjoavat tärkeitä vihjeitä sanallisten viestien merkityksistä. Tekstipohjaisessa verkkoviestinnässä on käytössä omanlaisensa, kasvokkain tapahtuvasta viestinnästä eroava joukko kielenulkoisia viestintäkeinoja (4.5). Seuraavaksi tarkastelen sitä, miten kieli toimii ryhmäidentiteetin ilmentäjänä (4.6). Tietokonevälitteinen huumori (4.7) voi verkko-yhteisöissä myös auttaa määrittelemään ja ylläpitämään ryhmän yhteistä identiteettiä ja kulttuuria. Huumori on tärkeää yhteisöjen toiminnassa, mutta onnistunut huumorin käyttö kuitenkin edellyttää ennakkotietoa yhteisöstä ja sen arvoista.

4.1 Tietokonevälitteisen viestinnän erityispiirteet

Tietokonevälitteinen viestintä (*computer-mediated communication, CMC*) viittaa ihmisten väliseen viestintään, joka tapahtuu tietokoneen välityksellä (Herring 1996a: 1). Käytännössä tietokonevälitteinen viestintä on nykyään paljolti *verkkoviestintää* eli internetin

kautta tapahtuvaa viestintää. Termit eivät kuitenkaan ole synonyymejä keskenään, vaan teknisesti ottaen verkkoviestintä on tietokonevälitteisen viestinnän alakäsite. Tietokonevälitteinen viestintä muodostaa muiden medioiden tavoin erilaisia tyylejä ja genrejä esimerkiksi teknologiapohjan perusteella (Herring 1996a: 3–4). Teknologisen kehityksen johdosta tietokonevälitteinen viestintä on nykyään hyvin monimuotoista, eikä se rajoitu enää pelkästään tekstipohjaisiin viestintämuotoihin, vaan siinä voidaan yhdistää monipuolisesti eri mediaelementtejä, kuten kuvia, animaatioita, ääntä ja videokuvaa. Keskustelupalstoilla viestinnän perustan muodostaa kuitenkin edelleen nimenomaan kirjoitettu teksti, joten jatkossa keskityn tässä luvussa nimenomaan tietokonevälitteisen *kirjoitetun* kielen tarkasteluun.

Johanyakin (1997: 91–92) mukaan verkkoyhteisöjen tietokonevälitteinen diskurssi yhdistää kirjoitetun ja puhutun viestinnän elementtejä täysin uudella tavalla verrattuna verkkoyhteisöjä edeltävään aikakauteen. Yleisesti ottaen tietokonevälitteinen kirjoitettu kieli muistuttaa perinteistä kirjoittamista, mutta etenee yleensä nopeammin, spontaanimmmin ja epämuodollisemmin, minkä osalta se muistuttaa enemmän puhuttua keskustelua (Herring 1996a: 3–4).

Yksi kommunikaation huomiota herättävistä piirteistä on kielenulkoisten vihjeiden, kuten ilmeiden ja keskustelijoiden ulkoiseen olemukseen liittyvien seikkojen puuttuminen vuorovaikutuksesta (Herring 1996a: 3–4). Vaikka varsinaiset sosiaaliset, visuaaliset ja auditiiviset vihjeet puuttuvatkin, myös tekstimuotoinen viesti voi silti välittää tunne- ja muuta itseilmaisua. Toteamukset kuten ”harmi kun et...”, ”typerää”, ”onnistuimpas” sekä hymiöt ovat myös verkkokeskustelun ominaisuuksia. Tunneilmaisulla voidaan edistää sosiaalista uskottavuutta ja yhteisöllisyyttä sekä antaa samalla vihjetietoa keskustelijan luonteenpiirteistä. (Haataja & Perttula 2004: 360.) Tyypillistä tietokonevälitteiselle kielelle on myös erikoissanaston ja *akronyymien* eli lyhennesanojen käyttö (Herring 1996a: 3–4).

Myös keskustelupalstat koostuvat kirjoitetusta tekstistä, ja niiden vuorovaikutuksessa on piirteitä sekä tekstiin että puheeseen perustuvasta kommunikaatiosta. Vuorovaikutus

viestien lähettäjän ja vastaanottajan välillä on nopeampaa kuin perinteisessä kirjallisessa kommunikaatiossa, viestien muoto on väljempi ja niiden painoarvo pienempi. (Arpo 2005: 16–17.) Usein palstoilla käytetty kieli edustaa jotakin internet-slangin muotoa ja on täynnä lyhenteitä ja akronyymejä (Morzy 2009: 75). Palstojen keskinäiset erot kielellisessä tyyliässä voivat kuitenkin olla hyvinkin suuret, mihin palaan luvussa 4.6.

4.2 Normit ja kielenkäyttö

Käyttäytymissääntöjen ja -tapojen muodostaminen on kaikille yhteisöille ominainen piirre. Menestyvä yhteisö tarvitsee joko implisiittiset tai eksplisiittiset säännöt, jotka säätelevät yhteisten resurssien käyttöä ja määrittävät kuka on vastuussa yleisten hyödykkeiden tuottamisesta ja ylläpidosta (Kollock & Smith 1996: 121). Tässä luvussa karotan aluksi keskusteluryhmien yleisiä normeja ja niiden taustalla vaikuttavia syitä, jotka ovat paljolti peräisin jo internet-keskusteluryhmien varhaisten vaiheiden ajoilta. Sen jälkeen tarkastelen MuroBBS-keskustelupalstan eksplisiittisiä normeja, jotka toisaalta ilmentävät taustalla vaikuttavia ajatustapoja ja periaatteita, toisaalta taas vaikuttavat konkreettisesti palstalla käytävään keskusteluun viestitasolla.

4.2.1 Keskusteluryhmien normit ja niiden taustatekijät

Internetiä on sanottu kulttuuriseksi vahvistimeksi, sillä se toimii eräänlaisena persoonallisuuden tai ainakin identiteetin polarisaattorina ja vahvistajana. Jos yksilön ryhmäidentiteetti on vallitseva, internet vahvistaa sitä entisestään, jolloin henkilö omaksuu voimakkaasti ryhmänormit ja sopeutuu yhteisön pelisääntöihin (Sassenberg & Boos 2003: 407). Pahimmillaan tämän seurauksena voi syntyä joukko hyvin kapeakatseisia ja toisiaan suvaitsemattomia ”klaaneja” (Haataja & Perttula 2004: 367).

Sääntöjen opettamiseksi uusille jäsenille keskusteluryhmissä käytetään usein apuna FAQ (*Frequently Asked Questions*) -tiedostoa tai -sivua (Kollock & Smith 1996: 122). Myös MuroBBS:n *Ongelmat*-keskustelualueelta löytyvät kirjoittajille tarkoitetut ohjeet, joiden otsikkona on *Kuinka kysyt oikein FAQ* (MuroBBS 2009b). Ohjeet ovat pitkät ja

yksityiskohtaiset, mikä kertoo osaltaan palstan suosiosta ja viestien runsaasta määrästä. Toimintaneuvojen ohessa on lisäksi selkeitä ja seikkaperäisiä ohjeita näiden neuvojen noudattamiseen, mikä antaa myös alaa tuntemattomille käyttäjille mahdollisuuden noudattaa kirjoitusohjeita ja toisaalta samalla velvoittaa siihen.

Yhteisöillä on tyypillisesti myös joukko ääneen lausumattomia sääntöjä ja normeja, jotka voidaan oppia vain yhteisön toimintaa seuraamalla sekä itse siihen osallistumalla. Tutkimalla tapoja, joilla osallistujat puhuvat siitä, mikä on sopivaa tai epäsopivaa, voidaan saada kuva siitä, millaisia he ajattelevat normien olevan, tai millaisia niiden heidän mielestään pitäisi olla. *Metakommunikaatiolla* tarkoitetaan ”puhumista puhumisesta”. Yhtenä mahdollisena tutkimuskohteena normien tunnistamiseksi ovat anteeksipyyntö ja valitukset. Kun osallistujat tajuavat rikkovansa normeja, he usein pyytävät anteeksi käytöstään. Myös toinen käyttäjä voi puuttua normien rikkomiseen huomauttamalla tai valittamalla rikkomuksesta. (Korenman & Wyatt 1996: 238.)

McLaughlin, Osborne ja Smith (1995: 95) ovat tutkineet Usenetin normeja selvittämällä mikä ei ole sallittua käytöstä Usenetissä. Havaintojensa pohjalta he ovat koonneet luokittelun moitittavasta käytöksestä. Käyttäytymissääntöjen taustalla vaikuttavat taloudelliset, kulttuuriset, sosio-psykologiset ja diskursiiviset tekijät sekä verkon sisä- että ulkopuolella, jotka liittyvät muun muassa teknologiaan ja käytännön toimivuuteen (emt: 103–104, 106–107).

Ensimmäinen moitittavan käytöksen kategoria on **tekninen osaamattomuus**, jonka seurauksena on tyypillisesti tahattomia virheitä, kuten viestin otsikon poisjääminen (McLaughlin ym. 1995: 96–98). Toisena kategoriana on turha **tilan tuhlaaminen**, johon kuuluu esimerkiksi liian pitkien viestien lähettäminen, saman viestin lähettäminen usealle alueelle sekä sellaisten kysymysten kysyminen, joihin helposti löytyy vastaus muualtakin (McLaughlin ym. 1995: 97–99). Myös MuroBBS:n *Kuinka kysyt oikein FAQ*:issa kirjoittajaa ohjeistetaan ensin etsimään ratkaisuja tai neuvoja muista lähteistä, kuten manuaaleista ja help-tiedostoista sekä hakukoneiden avulla, ja vasta viimeisenä keinona turvautumaan keskustelualueelle kirjoittamiseen (MuroBBS 2009b). Joycen ja

Krautin (2006: 11) tutkimuksessa avausviestin pituuden kuitenkin havaittiin lisäävän sen todennäköisyyttä saada yksi tai useampi vastaus. Pitkien viestien kirjoittajat myös palasivat todennäköisimmin uudelleen keskusteluryhmään (emt.).

Kolmantena kategoriana on yleisten, koko **verkon laajuisten käytösten rikkominen**. Kategoriaan kuuluu muun muassa se, että jättää seuraamatta ryhmän keskustelua ja lukematta aiempia viestejä ennen oman viestin lähettämistä. (McLaughlin ym. 1995: 99.) Keskusteluryhmissä tuttu ongelma ovat uusien tulokkaiden esittämät kysymykset, joihin on vastattu jo monissa aiemmissa keskusteluissa. Tulokkaat saattavat kokea vaatimukset FAQ-tiedostojen lukemisesta työkeinä ja siten vieraantua ryhmästä, mutta toisaalta vanhoja jäseniä turhauttaa samojen asioiden läpikäynti, mikä voi vähentää heidän osallistumismotivaatiotaan. (Joyce & Kraut 2006: 15.) Verkkokeskustelussa yleinen normi on myös vaatimus viestiketjun jokaisen aikaisemman viestin lukemisesta ennen oman viestin jättämistä (Haataja & Perttula 2004: 363).

Neljäs kategoria on **ryhmäkohtaisten käytösten rikkominen**. Viestin lähettäjän pitäisi olla tutustunut ryhmän kulttuuriin, olla tietoinen ryhmälle ominaisista toimintatavoista ja käytännöistä sekä noudattaa niitä viestissä. (McLaughlin ym. 1995: 99–100.) Uudet jäsenet tuppautuvat kuitenkin usein yhteisöön opettelematta ensin ryhmän kulttuuria lukemalla sääntöjä tai tarkkailemalla ryhmän toimintaa jonkin aikaa ennen pyrkimystä osallistua siihen (Kollock & Smith 1996: 122). Jos viestin lähettäjä ei noudata ryhmässä vallitsevia traditioita, hän saattaa uhata ryhmän identiteettiä erillisenä verkko-yhteisönään. Ryhmän vakituisten jäsenten edut ovat silloin uhattuina. FAQ-tiedoston tarkoituksena on siten myös toimia uusien tulokkaiden ryhmään sosiaalistamisen välineenä ja kuvata heille ryhmän tyyli. (McLaughlin ym. 1995: 106.) Moitittavan käytösten kategorioihin kuuluvat lisäksi eettiset rikkomukset, sopimaton kielenkäyttö sekä virheet (emt: 100–101).

4.2.2 Normit MuroBBS-keskustelupalstalla

Myös MuroBBS-keskustelupalstalla on selkeät normit, joissa on paljon yhteistä edellisessä alaluvussa käsiteltyjen, keskusteluryhmissä yleisesti esiintyvien normien kanssa, mutta niistä löytyy myös omia erityispiirteitä. MuroBBS-keskustelupalstan viralliset, palstan ylläpidon eksplisiittisesti määrittelemät normit löytyvät palstalla olevista *Keskustelun valvonta ja yleissäännöt* (MuroBBS 2009a) sekä *Kuinka kysyt oikein FAQ* (MuroBBS 2009b) -teksteistä. Ohjeissa muun muassa pyydetään välttämään viestin kirjoittamista vihaisena, hysteerisenä tai turhautuneena, sillä tämä johtaa helposti sekavaan ja monitulkintaiseen tekstiin. Ohjeita annetaan myös viestin muotoiluun. Kirjoittajaa ohjeistetaan ihan aluksi kertomaan, mitä hän on tehnyt selvittääksensä ongelman, mitä lisäksi perustellaan muun muassa seuraavasti:

Näin osoitat sen, että et ole laiskamoto, joka haluaa vain ja ainoastaan tuhlaata muiden aikaa sillä verukkeella, että ei itse viitsi ajatella. Voit tehostaa vaikutusta kertomalla vielä mitä olet oppinut, kun olet testannut omia ratkaisujasi. [...] Mitä enemmän painotat sitä, että olet oikeasti nähnyt itse vaivaa ongelman selvittämiseen, niin sitä todennäköisemmin saat apua. (MuroBBS 2009b.)

Edellä olevasta lainauksesta käy selkeästi ilmi, että palstalla arvostetaan ahkeruutta sekä omaa ajattelua ja älyllistä vaivannäköä asioiden ratkaisemiseksi. Koska kirjoittajan omaan aktiivisuuteen ja sen esille tuomiseen suhtaudutaan palstalla positiivisesti, olen valinnut yhdeksi viestien rakenteen analyysin (luku 5.6) kategoriaksi *aktiivisuuden osoittamisen*. Tähän kategoriaan kuuluvat ilmaukset, joiden kautta kirjoittaja tuo ilmi etseenensä tietoa ongelman ratkaisemiseksi tai kertoo omista ongelman ratkaisuyrityksistään. Jos kirjoittaja tuo oman aktiivisuutensa esiin viestissä, se antaa kirjoittajasta sellaisen kuvan, että hän on lukenut ohjeet ja kunnioittaa niitä. Se luo toisaalta myös kuvaa kirjoittajasta aktiivisena ja itsenäisenä toimijana, joka ei halua turhaan kuormittaa palstaa. Ohjeissa neuvotaan myös valmistelemaan kysymys huolella ja miettimään tarkkaan sen muotoilua. Ongelmasta tulisi kertoa tarkasti, informatiivisesti ja selvästi.

Olit sitten guru tai aloittelija niin muut käyttäjät näkevät huolella laaditusta kysymyksestä miten sinua pitää neuvoa ja välttyään turhilta väärinymmär-

ryksiltä ja ajan hukkaamiselta. [...] Muista, että huoliteltu ulkoasu ei ole hienostelua! (MuroBBS 2009b.)

Viestissä pyydetään ilmoittamaan ongelmaan liittyvät tekniset tiedot, kuten tietokoneen käyttöjärjestelmä, tärkeimmät osat, joilla saattaa olla osuutta ongelmaan sekä ohjelma, jossa ongelma ilmenee. Yhtenä viestien rakenteen analyysille laatimistani kategorioista on *tekniset tiedot*, jotka viittaavat kaikkiin käyttäjän antamiin teknisiin tietoihin, joita hän antaa aiheeseen liittyvistä laitteista ja ohjelmista. Koska tekniset tiedot pyydetään ilmoittamaan viestissä, on niiden ilmoittamisella luultavasti positiivinen vaikutus viestin saamien vastausten määrään. Myös mahdollisten tehokeinojen käytöstä viestissä annetaan seuraavia vinkkejä:

Tehokeinona voit ottaa ongelmastasi kuvan. [...] Myös emolevyn/ prosessorin/näytönohjaimen mallin kotisivuille vievä linkki toimii myös hyvänä tehokeinona. (MuroBBS 2009b.)

Para- ja ekstralingvististen keinojen analyysissa (luku 5.7.1) tutkin muun muassa näitä tehokeinoja eli kuvien ja linkkien käyttöä viesteissä. Koska ohjeissa neuvotaan käyttämään kuvia ja linkkejä, niiden käyttäminen vaikuttaisi olevan palstan kulttuurissa suotavaa. Sillä on luultavasti enemmän positiivinen kuin negatiivinen merkitys, eikä esimerkiksi kuvien liittämistä viesteihin pidetä ärsyttävänä tai huonotapaisena, vaan ennemminkin havainnollisena. Lisäksi kuvien ja linkkien käyttö kertoo aina kirjoittajan nähneen vaivaa viestin eteen, mikä voidaan tulkita positiivisena panostuksena yhteisöön. Siten voidaan ajatella, että niiden käyttö myös lisäävi avausviestin todennäköisyyttä saada vastauksia.

MuroBBS tiedotukset ja palaute -keskustelualueelta löytyy *Keskustelun valvonta ja yleissäännöt* -teksti, jossa on määritelty säännöt, joiden rikkomisesta rangaistaan. Yleissäännöissä kehoitetaan muun muassa kiinnittämään huomiota kirjoitustyyliin:

[...] t31n1x-kieleen puututaan, kirosanoja voi käyttää myös kohtuudella ja ylimääräisiä välimerkkejä katsotaan pahalla silmällä. (MuroBBS 2009a.)

Lainauksen perusteella voidaan ajatella vastausten saamisen todennäköisyyden pienevän, jos viestissä on käytetty ylimääräisiä välimerkkejä, runsaasti kirosanoja tai teille tyypillistä internet-slangia, johon kuuluu muun muassa x-kirjaimen käyttö ks-kirjainyhdistelmän tilalla. Tarkastelen analyysissä myös viestien kielellistä tyyliä (luku 5.7.2). Voisi olettaa, että huoliteltu ja kirjakieltä muistuttava kielellinen tyyli lisäisi avausviestin mahdollisuuksia saada vastauksia. Sen sijaan kovin räikeää ”t31n1x-kieltä” tuskin viesteissä ainakaan kovin paljoa esiintyy, sillä tällaiset tapaukset ylläpito on mahdollisesti poistanut sääntöjen vastaisina.

Kaiken kaikkiaan MuroBBS:ltä neuvoa kysyvältä odotetaan sääntöjen valossa muun muassa omatoimisuutta, kärsivällisyyttä, tehokkuutta ja järjestelmällisyyttä, jotka ovat samalla siten myös palstan kulttuurissa arvostettavia ominaisuuksia. Tutkin yhteisön normien vaikutusta viestiketjuihin selvittämällä useiden tekijöiden osalta sitä, miten hyvin avausviestit noudattavat palstan normeja ja onko normienmukaisuudella vaikutusta viestin kykyyn herättää keskustelua.

4.3 Keskusteluryhmän viestin rakenne

Keskusteluryhmän viesti voidaan tavallisesti jakaa rakenteeltaan useampaan selvästi toisistaan erottuvaan osaan, joilla on jokaisella oma tehtävänsä viestissä. Herring (1996b: 83–84) on tutkinut kahdelta eri sähköpostilistalta kerättyjä viestejä jakamalla ne makrosegmenteiksi eli itsenäisiksi rakenteellisiksi osiksi. Tällaisia osia voivat olla esimerkiksi tervehdys viestin alussa, tiedon pyytäminen ja allekirjoitus viestin lopussa.

Keskusteluryhmän viesteissä tyypillisesti yhdistyy elementtejä sekä vuorovaikutuksellisista että erittelevistä tekstityypeistä. Vuorovaikutuksellisilla teksteillä, kuten kirjeillä ja keskustelun puheenvuoroilla, on yleensä kolmiosainen rakenne, joka muodostuu yhteydestä edeltävään diskurssiin, itse asiasisällöstä sekä yhteydestä seuraavaan diskurssiin. Edellä mainittujen ympärillä on vielä usein muodolliset avaus- ja sulkemiskonventiot, kuten tervehdys alussa ja allekirjoitus lopussa. Informaatio-suuntautuneilla teksteillä, kuten esimerkiksi tieteellisellä esseellä, taas on *ekspositorinen*

eli erittelevä rakenne, joka muodostuu neljästä funktionaalisesta osasta: ongelman tunnistamisesta, ratkaisuehdotuksesta, ratkaisua tukevista todisteista sekä ratkaisun arvioinnista. (Herring 1996b: 84–85.) Herring (1996b: 86) on luokitellut tutkimusaineistonsaan havaitsemansa toistuvat makrosegmentit taulukossa 1 kuvatulla tavalla.

Taulukko 1. Viesteissä toistuvat makrosegmentit (Herring 1996b: 86)

Aloituskonventio (en. <i>epistolary convention</i>)	<i>Tervehdys</i>
Johdanto	<i>Esipuhe</i>
	<i>Metakommentti</i>
	<i>Johdatus viestiin (en. prospective introduction)</i>
	<i>Yhteys aiempaan viestiin</i>
Vartalo (en. <i>body</i>)	<i>Näkemyksen ilmaiseminen</i>
	<i>Tiedon pyytäminen</i>
	<i>Tiedon tarjoaminen</i>
	<i>Tunteiden ilmaiseminen</i>
	<i>Ratkaisuehdotus</i>
	<i>Tarjous</i>
Lopetus	<i>Pahoittelu</i>
	<i>Vetoamus muihin</i>
	<i>Nuhtelu</i>
Lopetuskonventio	<i>Kohteliaisuus</i>
	<i>Allekirjoitus</i>
	<i>Jälkikirjoitus</i>

Aloitus- ja lopetuskonventiot ovat tuttuja esimerkiksi perinteisistä kirjeistä. Aloituskonventiona toimii yleensä tervehdys, ja lopetuskonventioihin kuuluvat allekirjoitus sekä mahdolliset kohteliaisuudet ja jälkikirjoitukset. **Johdantona** viestiin voi toimia *esipuhe*, joka tarjoaa taustatietoa viestin sisältöön liittyen tai *metakommentti*, jossa kommentoidaan jollakin tavalla viestiä itseään. *Johdatus viestiin* esittelee tulevaa viestiä esimerkiksi lyhyellä tiivistelmällä sen sisällöstä ja *yhteys aiempaan viestiin* osoittaa viestien välisen yhteyden ja auttaa ylläpitämään koheesiota viestien välillä. (Herring 1996b: 87–88.)

Viestin **vartalo** voi muodostua näkemyksen ilmaisemisesta, tiedon pyytämisestä, tiedon tarjoamisesta, tunteiden ilmaisemisesta, ratkaisuehdotuksesta ja/tai tarjouksesta. *Näke-*

mysten ilmaiseminen viittaa subjektiivisten mielipiteiden, uskomusten, käsitysten tai arvioiden ilmaisemiseen. *Tiedon tarjoaminen* puolestaan viittaa jonkin sisällön raportointiin, jossa kirjoittaja ei itse sitoudu sisällön todenmukaisuuteen, kuten näkemysten ilmaisemisessa. (Herring 1996b: 88.)

Viestin **lopetus** voi sisältää *pahoittelun* esimerkiksi viestin liiallista pituutta tai kirjoittajan aiempaa viestiä koskien, pyynnön tai *vetoamisen* joko keskustelun jatkumista tai muuta toimintaa koskien, *tarjouksen*, *nuhtelun* tai jonkin muun vuorovaikutuksellisen puheaktin (Herring 1996b: 90). Herring (emt.) havaitsi tutkimassaan aineistossa vetoomusten ja pyyntöjen olevan yleisimpiä viestin lopetuksia. Herring (emt.) jakaa *vetoomukset* ja *pyynnöt* koskemaan joko jotain keskustelun ulkopuolista toimintaa tai keskustelua itseään. Pyyntöt ovat vuorovaikutuksellisia siten, että ne vetoavat muihin keskusteluryhmän käyttäjiin vastaanottajan roolissa esimerkiksi kutsumalla heitä liittymään keskusteluun, ja siten ne tukevat vuoronvaihtoa. (Emt.)

Herringin (1996b: 90) tutkimassa aineistossa suurin osa viesteistä sisälsi ainoastaan kaksi tai kolme erilaista makrosegmenttiä 17:sta luokitellusta tyyppistä ja harva viesti sisälsi enemmän kuin neljä erilaista makrosegmenttiä. Herring (emt.) tulkitsee havainnon siten, että kirjoittajat pyrkivät noudattamaan ihanteellisen viestin kaavaa, joka koostuu kolmesta funktionaalisesta siirrosta: johdannosta, varsinaisesta asiasisällöstä sekä lopetuksesta. Elektronisen viestin kolmiosaisen peruskaavan voidaan näin ollen ajatella muodostuvan kolmesta siirrosta: linkistä aiempaan viestiin, näkemysten ilmaisemisesta ja vetoomuksesta muihin osallistujiin (emt: 91).

Herring (1996b: 92) havaitsi, että useimmat keskusteluun osallistujat liittävät vuorovaikutuksellisia piirteitä viesteihinsä ja myös ilmaisevat näkemyksiään. Puhdas informaation vaihto on tärkeydeltään toissijaista keskusteluissa. Elektronisen viestin peruskaava muistuttaa siten enemmän interaktionaalisia tekstityyppejä kuten kirjeitä ja keskustelun vuoroja kuin ekspositorista tekstiä, vaikkakin ekspositorisen kaavan mukaisia siirtoja toisinaan on löydettävissä viestin vartalosta. (Emt.) Muodostan Herringin luokittelun pohjalta oman aineistoni läpikäynnin yhteydessä aineiston avulla luokittelun, jon-

ka avulla analysoin avausviestien rakennetta ja eri makrosegmenttien esiintymistä aineiston viesteissä (luku 5.6).

4.4 Avausviestien tyypit tavoitteiden perusteella

Edellä erottelin viestin osia, joilla on oma tehtävänsä viestin puitteissa. Sen lisäksi viesteillä kokonaisuudessaan on jokin tietty tavoite, kuten kaikella viestinnällä. Vaikka viesteihin sisältyykin usein useita tarkoituksiltaan erilaisia rakenneosia, voidaan kuitenkin nostaa jokin tavoite koko viestin päätavoitteeksi. Tämän tavoitteen perusteella avausviestit voidaan luokitella erilaisiin tyypeihin, kuten teen tässä tutkimuksessa. Koska avausviestien tyypeistä tai tavoitteista löytyy varsin vähäisesti aiempia tutkimuksia tai kirjallisuutta, muodostan tätä tutkimusta varten tutkimusaineiston alustavan läpikäynnin pohjalta oman luokittelun, jonka esittelen tarkemmin luvussa 5.4.

Haataja ja Perttula (2004: 361) ovat erotelleet keskustelupalstan viestiketjuista erilaisia diskurssien lajityyppejä, joita ovat nettikysely, dialogi, väittely ja ajanviete. *Nettikysely*-lajityyppi muodostuu selkeästä kysymys-vastausketjusta, jossa etsitään vastausta johonkin ongelmaan (emt.). Keskustelu käynnistyy niin kutsutulla ongelmadiskurssilla (emt.), eli toisin sanottuna avausviestissä esitetään jokin ongelma, ja avausviestin tavoitteena on loogisesti ajateltua ratkaisun saaminen esitettyyn ongelmaan. Nimitän tämän tyyppiä avausviestejä tässä tutkimuksessa *avunpyynnöiksi*. Avunpyyntö on yksi avausviestien analyysissä luokittelimistani viestityypeistä.

Joyce ja Kraut (2006: 11) erottavat kysymysmuotoiset avausviestit sekä sellaiset avausviestit, jotka tarjoavat tietoa, neuvoja tai mielipiteitä. He havaitsivat tutkimuksessaan, että kysymysmuotoiset avausviestit saivat todennäköisemmin vastauksia kuin ne, jotka tarjosivat tietoa, neuvoja tai mielipiteitä (emt.). Avausviestit voidaan siis karkeasti jakaa sellaisiin viestityyppeihin, joiden tavoitteena on *tiedon saaminen* ja sellaisiin, joiden tavoitteena on *tiedon antaminen*. Otan nämä tavoitteet myös osaksi koostamaani viestityyppien luokitusta.

Haatajan ja Perttulan (2004: 362) luokittelussa *dialogi*-lajityyppi on useamman asiantuntijan keskinäinen pohdinta jostakin ongelmasta tai teemasta. *Väittely* puolestaan käynnistyy haasteella, jonka tuloksena voi olla väittelyn ohella myös dialogi tai tavallinen ongelmanratkaisu (emt: 361–362). *Ajanviete*-lajityyppi on tyypillinen yleisillä tai vapaan keskustelun alueilla ja se ilmenee henkilökohtaisen kommentoinnin, mielipiteenilmaisun, pohdinnan, väittelyn tai jopa häiriköinnin runsautena (emt: 363). Dialogi ja väittely -tyyppisissä viestiketjuissa avausviestin tavoitteena voi olla avun pyytäminen, mutta myös esimerkiksi näkemysten ilmaiseminen tai aiheen tuominen keskusteluun. Ajanviete-tyyppisessä keskustelussa avausviestissä voidaan niin ikään ilmaista oma mielipide joistain asiasta tai ainoastaan nostaa jokin aihe keskusteluun. Myös *aiheen tuominen keskusteluun* on siten yksi avausviestien tavoitteista, jonka otan mukaan luokitukseen.

Avausviestien tavoitteiden analyysissä (luku 5.4) koostan viestien luokittelun erilaisiin tyypeihin niiden tavoitteen perusteella. Tavoitteella tarkoitan tässä tutkimuksessa viestin pintatason perusteella havaittavissa olevaa tavoitetta, enkä lähettäjän henkilökohtaista, psykologista syytä viestin lähettämiseen, sillä jälkimmäisen tietää ainoastaan lähettäjä itse eikä siitä ulkoapäin tarkasteltuna pysty tekemään varmoja johtopäätöksiä. Luokituksen pohjaksi otan Herringin (1996b: 86) käyttämän makrosegmenttien jaottelun, jota käsittelin luvussa 4.3 (taulukko 1). Rajaan ja täydennän sitä tutkimusaineistosta nousvien havaintojen perusteella.

4.5 Kielenulkoiset viestintäkeinot

Avausviesteissä käytetään sanallisten ilmausten lisäksi myös erilaisia kielenulkoisia viestintäkeinoja, joita myös analysoin. Kasvokkain viestittäessä kielenulkoiset vihjeet muodostavat merkittävät osan viestinnän merkityksestä ja uskottavuudesta (Rezabek & Cochenour 1998: 202). **Paralingvistiset keinot** liittyvät äänenkäyttöön, jolloin ääni tahattomasti tai tarkoituksella viestii puhujan tunne-, terveyden- ja muista tiloista (Savolainen 2001). Verkkoviestinnässä näihin voidaan lukea tekstitehosteet, jotka toimivat ikään kuin tekstin prosodiana. **Ekstralingvistiset keinot** liittyvät kielenulkoiseen vies-

tintään, jota voisi kutsua ”ruumiin kieleksi” (emt.). Visuaaliset vihjeet kuten kehonkieli, ilmeet, katsekontakti ja asento tarjoavat tärkeitä vihjeitä sanallisten viestien joskus hienovaraisistakin merkityksistä (Rezabek & Cochenour 1998: 202). Verkkoviestinnässä käytettäviä ekstralingvistisiä keinoja ovat esimerkiksi hymiöt.

Kielenulkoisia viestintäkeinoja voidaan käyttää verkossa muun muassa **välittömyyden** ilmaisemiseen. O’Sullivan, Hunt ja Lippert (2004: 464–465) ovat tutkineet teknologian käyttöä välittömyyden ilmaisemiseen koulutussovelluksissa ja sen vaikutusta opiskelijoiden käsityksiin kurssista ja opettajasta. O’Sullivan ym. viittaavat termillä *välittömyys* sellaiseen viestinnälliseen käytökseen, joka vähentää fyysistä tai psyykkistä välimatkaa yksilöiden välillä ja jonka taustalla on halu kehittää positiivisia suhteita toisiin ihmisiin viestittämällä olevansa lämmin, ystävällinen ja helposti lähestyttävä. Kasvokkain viestittäessä välittömyyttä voidaan ilmaista kielenulkoisesti muun muassa eleillä, hymyllä ja katsekontaktilla vuorovaikutuksen aikana. (Emt: 469.)

O’Sullivan ym. (2004: 477) jakavat tietokonevälitteisen välittömyyden osoittamisen keinot kahteen ryhmään: *kielellisiin* ja kielenulkoisiin eli *esittäviin*. Kielenulkoista välittömyyttä voidaan ilmaista esimerkiksi käyttämällä kuvia, värejä ja piirroksia sekä muoilemalla tekstiä erilaisilla fonteilla, lihavoimalla ja muuttamalla tekstin kokoa ja väriä (emt.). O’Sullivanin ym. (emt: 475–476) tutkimustulosten mukaan välittömyys vähensi epävarmuutta, lisäsi motivaatiota kurssia kohtaan ja lisäsi positiivisia asenteita kurssia ja opettajaa kohtaan. Tutkimustulokset tarjoavat siten todisteen siitä, että teknologiavälitteinen välittömyys voi muokata käsityksiä viestijästä (emt.).

Yksi verkkoviestinnässä käytettävissä olevista ekstralingvististä keinoista ovat **hymiöt** eli ”tunneikonit” (*emoticons*). Koska esimerkiksi sähköpostin käyttö eliminoi visuaaliset vihjeet, kuten päänyökkäykset, kasvojen ilmeet, asennot ja katsekontaktin, tietokonevälitteisessä viestinnässä käyttäjät usein liittävät hymiöitä visuaaliseksi vihjeeksi tukemaan tekstiä (Rezabek & Cochenour 1998: 201–202). Hymiöt muodostuvat tavallisista typografisista symboleista, jotka sivusuunnassa luettuna kuvaavat tunteita tai tunne-

tiloja. Esimerkiksi ”:-)” esittää hymyileviä kasvoja ja välittää tunteen siitä, että kyseisen hymiön käyttäjä on tyytyväinen, iloinen, miellyttävä tai muuta sen kaltaista. (Emt: 201.)

Hymiöt vaihtelevat huomattavasti muodoltaan ja merkitykseltään. Jotkin niistä muodostuvat pelkästään näppäimistön symboleista, kun taas toiset ovat graafisesti muunneltuja. Monet hymiöihin luettavista merkeistä esittävät myös erilaisia objekteja (kuten sydän tai oluttuoppi), vaikka suurin osa niistä jäljittelee kasvojen ilmeitä. (Dresner & Herring 2010: 249). Cao ja Ye (2009: 416) jakavat tutkimuksessaan hymiöt neljään erilaiseen tyyppiin: ASCII-symboleihin, jotka muodostuvat näppäimistön merkeistä, esiladattuihin staattisiin eli liikkumattomiin kuviin, esiladattuihin dynaamisiin eli liikkuviin kuviin ja paikallisesti ladattuihin kuviin.

Provinen, Spencerin ja Mandellin (2007: 302) tutkimusaineistossa, jossa oli neljä eri aiheisiin liittyvää keskustelupalstaa, yleisimmin käytetyt hymiöt olivat ”hymy” (32 % hymiöistä), ”nauru” (20 %) ja ”silmäisku” (10 %). Rezabek ja Cochenourin (1998: 208) analysoimassa aineistossa, joka puolestaan koostui neljästä sähköpostilistasta, selvästi yleisin hymiö oli niin ikään hymy. Seuraavaksi yleisimpiä olivat silmäniskua kuvaava ;-), surulliset kasvot :(sekä nauravat tai riemukkaat kasvot :-D (emt: 208–209). Useimmin esiintyvät hymiöt ovat todennäköisimmin sellaisia, jotka ymmärretään parhaiten. Erikoisemmat hymiöt sen sijaan ovat usein monimerkityksisiä ja niitä on vaikeampi tulkita. (Emt: 214.)

Rezabek ja Cochenour (1998: 203) ovat analysoineet **hymiöiden käyttöä** neljällä eri sähköpostilistalla. Kaikkiaan 6,1 % heidän aineistonsa viesteistä sisälsi vähintään yhden hymiön. Useampi kuin yksi hymiö oli kuitenkin ainoastaan seitsemässä viestissä (839:sta) eikä yhdessäkään viestissä ollut enempää kuin kaksi hymiötä. (Emt: 204.) Rezabek ja Cochenour (emt: 213) analysoivat hymiöiden käyttöä myös Usenet-keskusteluryhmissä. Valitut ryhmät olivat luonteeltaan epämuodollisempia kuin tutkimukseen valitut sähköpostilistat. Usenetistä kerätystä aineistosta, joka sisälsi yhteensä 60 viestiä, yhteensä 25 %:ssa oli käytetty hymiöitä. Siten Usenet-aineistossa hymiöiden

käyttö oli yleisempää ja erilaisia hymiöitä oli lisäksi käytetty monipuolisemmin kuin sähköpostilista-aiheistossa. (Emt: 213.)

Dresner ja Herring (2010: 250, 263) erottavat kolme erilaista tapaa, jolla hymiöt toimivat: tunteiden ilmaisijoina, tunteisiin liittymättömien merkitysten ilmaisijoina sekä puhujan aikeen eli intention osoittimina. Hymiöitä pidetään yleisesti tunnetilojen ilmaisimina, joiden tarkoituksena on välittää ei-kielellistä tietoa, jota kasvokkaisessa viestinnässä välitetään kasvojen ilmeiden ja kehonkielen kautta (emt: 250). Kuitenkin hyvin monen hymiön kohdalla voidaan todeta, etteivät ne ilmaise mitään yksittäistä tunnetta tai ylipäätään tunnetta lainkaan. Esimerkiksi silmänisku-hymiö ”;-)” tulkitaan tavanomaisesti siten, että kirjoittaja vitsailee. Ihmiset voivat vitsailla niin iloisena kuin surullisenakin, joten hymiö ei ole suorassa yhteydessä tunnetilaan. (Emt: 252.)

Dresnerin ja Herringin (2010: 249) mukaan hymiöt voivat toimia myös puhujan intention eli aikeen osoittimina. Monissa tapauksessa hymiöitä käytetään tunteiden ilmaisemisen sijaan osoittamaan sitä, millä tavoin kirjoitettu ilmaus olisi tarkoitus tulkita, ja mitä kirjoittaja sillä tarkoittaa (emt: 255–256). Hymiöt voivat tukea kirjoitettua viestintää hyvin samaan tapaan kuin visuaaliset vihjeet ja kehonkieli verbaalista viestintää. Hymiöt ovat keino määritellä paremmin tunteita ja tarkoituksia jonkin tietyn lauseen tai ilmauksen suhteen. Vitsi, ovela huomautus tai sutkaus voi esimerkiksi saada peräänsä visuaalisen vihjeen ”;-)” korostaakseen kommentin pilailevaa luonnetta. (Rezabek & Cochenour 1998: 202.)

Hymiöt herättävät miellelyhtymiä leikkisyydestä ja epämuodollisuudesta (Dresner & Herring 2010: 261). Rezabekin ja Cochenourin (1998: 214–15) mukaan hymiöiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa kommunikaation muodollisuuden aste, kommunikoivan ryhmän yhteenkuuluvuus, ikä, sukupuoli, kuvakkeiden kopioinnin vaikeus, aikomusten samankaltaisuus sekä henkilökohtaiset mieltymykset ja kokemukset. Derksin, Bosin ja von Grumbkowin (2008: 386) mukaan yleisimpiä motiiveja hymiöiden käytölle ovat tunteiden ilmaiseminen, viestin vahvistaminen, vuorovaikutuksen sääntely sekä asian selväksi tekeminen. (Emt.)

Derks ym. (2008: 385) ovat tutkineet hymiöiden roolia viestien tulkinnassa. Heidän mukaansa hymiöt ovat hyödyllisiä etenkin viestin intensiteetin vahvistamisessa. Esi-merkiksi positiivinen viesti, jossa on hymy, arvioidaan positiivisemmaksi kuin sama viesti ilman hymiötä. (Emt.) Viestin verbaalisella osalla on merkityksen tulkinnassa kuitenkin enemmän vaikutusta kuin hymiöllä, eikä hymiöillä ole voimaa muuttaa verbaalisen viestin merkitystä päinvastaiseksi (emt: 386).

Walther ja D'Addario (2001: 341) puolestaan ovat oman tutkimuksensa perusteella sitä mieltä, että hymiöillä on vähäisesti vaikutusta viestien tulkintaan eivätkä vaikutukset ole kovin yhtenäisiä tai johdonmukaisia. Useimmissa tapauksissa sanallisten ilmausten merkitys peittää alleen niiden ohessa olevien hymiöiden merkityksen (emt). Waltherin ja D'Addarion tutkimuksessa hymiöitä sisältävien sähköpostiviestien tulkinnat eivät juuri lainkaan poikenneet niiden viestien tulkinnoista, jotka eivät sisältäneet hymiöitä. Hymiö voi siten heidän mukaansa korkeintaan täydentää sanallisia viestejä, mutta ei muuttaa niiden merkitystä päinvastaiseksi. (Emt: 342.)

Tulen erottelemaan tutkimusaineistosta para- ja ekstralingvistiset keinot kuviossa 5 esittämäni jaottelun mukaan. Jaottelu muodostui aineiston alustavan läpikäynnin aikana, jolloin päädyin ottamaan tarkasteltaviksi hymiöt, kuvat, tekstitehosteet ja linkit.



Kuvio 5. Käytettävissä olevat para- ja ekstralingvistiset keinot MuroBBS:llä

Hymiöt toimivat verkossa tunteiden ilmaisijoina, tunteisiin liittymättömien merkitysten ilmaisijoina sekä puhujan aikeen eli intention osoittimina. Ne välittävät ei-kielellistä tietoa, jota kasvokkaisessa viestinnässä välitetään kasvojen ilmeiden ja kehonkielen kautta.

(Dresner ja Herring 2010: 250, 263.) Kuvien käyttö sekä testin muotoilu esimerkiksi lihavoinnilla tai isoilla kirjaimilla voi O’Sullivanin ym. (2004: 477) mukaan toimia keino osoittaa kielenulkoista välittömyyttä verkossa. Olen ottanut yhdeksi kategoriaksi mukaan myös linkit, sillä ne ovat viestin perustekstistä eroava, aineiston viesteissä yleisesti esiintyvä elementti, joka tuo viestiin mukaan tietoa itse viestin ulkopuolelta ja on siten osa kielenulkoista viestintää. MuroBBS:n kirjoitusohjeissa myös mainitaan, että viestissä käsiteltävän komponentin mallin kotisivuille vievä linkki toimii ”hyvänä tehokeinona” (MuroBBS 2009b), mikä toimi lisäperusteena linkkien sisällyttämiselle luokiteluun.

4.6 Kieli ryhmäidentiteetin ilmentäjänä

Verkkoyhteisöille tyypillistä on oman kommunikaation tyylin muodostuminen, johon vaikuttavat muun muassa ryhmän tavoitteet ja osallistujien piirteet (Baym 1998: 38). Kielelliseen tyyliin vaikuttavia keskeisiä tekijöitä ovat muun muassa palstan aihepiiri ja yhteisön jäsenten tai osallistujien demografiset ominaisuudet, kuten ikä ja koulustausta. Osassa palstoista esimerkiksi arvostetaan kielellistä oikeellisuutta ja huolellisuutta, kun taas joillakin palstoilla ominaista on hyvin vapaamuotoinen kieliasu, kielenhuoltosäännöistä kuten välimerkeistä ja isoista alkukirjaimista piittaamattomuus sekä slangisanojen ja murteen voimakas käyttö.

Kaikenlaisille yhteisöille tyypillistä on oman kielen kehittyminen. Myös verkossa toimiville ryhmille kehittyy usein omanlaisensa vuorovaikutuksen tyyli, johon kuuluu erityisiä kielellisiä ilmauksia, sanastoa ja lyhenteitä. Tiiviiden ihmisryhmien välisessä kommunikoinnissa viesteihin kehittyy usein omia sanontoja ja termistöä. Joukon sisällä saattaa kehittyä myös sellaisia ilmaisuja ja sanontoja, joita ulkopuolisten voi olla vaikea ymmärtää. Lisäksi voidaan käyttää yleisesti tunnettuja ilmauksia, kuten lyhenteet BTW (*By The Way*) ja IMHO (*In My Humble Opinion*). (Donath 1999: 39, Heinonen 2008: 149.)

Verkkoyhteisöille ominaista on erityinen ryhmäidentiteetti, joka ilmenee tietynlaisena keskustelugenrenä, sisältöinä ja toiminnallisina piirteinä (Haataja & Perttula 2004: 360). Donathin (1999: 39) mukaan kieli on tärkeä osoitus ryhmäidentiteetistä. Ryhmälle ominaisten ilmausten käyttö ilmaisee samastumista ryhmään (emt.). Ryhmän omat erityisilmaukset saattavat olla verkon välityksellä tapahtuneessa vuorovaikutuksessa syntyneitä. Jonkin erikoisalan, kuten tietotekniikan ympärille rakentuneessa yhteisössä myös erikoisalan oma kieli, joka on olemassa myös verkon ulkopuolella, toimii ryhmään samastumisen välineenä. Erikoiskielen käytön toisena funktiona on toisaalta myös informaatioarvo – kommunikaatio sujuu parhaiten alan omaa terminologiaa käyttämällä. Tarkastelen analyysissa myös avausviestien kielellistä tyyliä. Luokittelen avausviestit aineistosta nousevien havaintojen perusteella eri tyypeihin kiinnittäen huomiota viestien sanastoon, muodollisuuteen ja kielipolliseen oikeellisuuteen.

4.7 Tietokonevälitteinen huumori

Leikinomainen käyttäytyminen ja vitsailu ovat tärkeitä piirteitä yhteisöjen toiminnassa, sillä ne luovat välitöntä ilmapiiriä ja edistävät toisiin jäseniin tutustumista (Heinonen 2008: 152). Hübler ja Bell (2003: 278) näkevät tietyn humoristisen diskurssin edellyttämän ennakkotiedon ja taustalla piilevien arvojen vaikuttavan myös olennaisella tavalla huumoria käyttävän yhteisön rakenteeseen. Humoristisesta diskurssista tulee *konstituttiivinen diskurssi*, kun se määrittelee ryhmän yhteisen identiteetin sekä ryhmän rajat ja yläläpitää yhteistä identiteettiä ja kulttuuria (emt: 281). Tietokonevälitteiset yhteisöt muodostuvat yleensä yhteisen tiedon ympärille. Usein saattaakin käydä niin, että kukaan ryhmän ulkopuolinen ei ymmärrä vitsejä, joita ryhmä pitää hauskoina. (Emt: 284–285.)

Hübler ja Bell (2003: 279) toteavat tietokonevälitteisen huumorin eroavan spontaanuiden suhteen monella tavoin puhutusta diskurssista. Asynkronisessa viestinnässä huumorin ymmärtämiseen ja ilmaisemiseen on enemmän aikaa. Toisaalta verkkoyhteisöt myös perustuvat enemmän yhteiseen kiinnostukseen kuin maantieteelliseen läheisyyteen, mikä lisää yhteisymmärrystä ja helpottaa siten huumorin ymmärtämistä. Spontaania huumoria voidaan myös helposti pitkittää ja kehittää, sillä vitsin onnistuminen ei vaadi yh-

teisön jäseniltä yhtäaikaisen huomion pysymistä yllä. Tekstit tallentuvat näkyville, jolloin humoristisia viestejä on helpompi seurata viikkojen tai jopa kuukausien ajan. (Emt.)

Tavanomaisten kielenulkoisten ja paralingvististen eli äänen ja puhutavan säätelyyn liittyvien elementtien puuttuminen tekstipohjaisesta viestinnästä edistää kirjoitettujen sanojen ja kirjainten ulkonäöllä leikittelyä (Hübler & Bell 2003: 279). Elektronisista teksteistä suodattuvat pois hymyily, kätten taputus ja muut suulliset ja kielenulkoiset elementit, jotka normaalisti yhdistetään nauruun. Naurua voidaan ilmaista tekstuaalisesti, esimerkiksi lyhenteiden avulla, mutta hienostuneempi tapa on laajentaa edellistä vitsiä jäsenen omalla humoristisella diskurssilla. (Emt: 280.)

Hancockin (2004: 454) tutkimuksessa **ironiaa** ja erityisesti **sarkasmia** käytettiin huomattavasti enemmän tietokonevälitteisessä tilanteessa kun kasvotusten. Ironia kuuluu kuvainnolliseen kieleen, jolle ominaista on kyky välittää monia merkityksiä yksittäisellä ilmauksella. Ironiaa käytettäessä puhujan tarkoittama merkitys poikkeaa siitä merkityksestä, joka tavallisesti yhdistetään käytettyyn ilmaukseen. (Emt: 447–448.) Gibbs (2000: 12–13) luokittelee ironian eri tyypeiksi sarkasmin, vähättelyn, hyperbolan ja retoriset kysymykset. *Sarkasmissa* puhuja tarkoittaa vastakohtaa sanomalleen välittääkseen negatiivista asennetta, *vähättelyssä* puhuja ilmaisee vähemmän kuin asianlaita todellisuudessa on, *hyperbolassa* puhuja liioittelee tilannetta ja *retorisissa kysymyksissä* puhuja kysyy näennäisen kysymyksen ilmaistakseen asennettaan, mutta ei odota siihen vastausta (emt.).

Viestin vastaanottajalle täytyy aina jollain tavalla vihjata, että ilmaus saattaa olla monimerkityksinen. Tähän on käytössä joukko viestinnällisiä vihjeitä, jotka voidaan jakaa kontekstuaalisiin, verbaalisiin ja paralingvistisiin vihjeisiin. (Hancock 2004: 448.) Kontekstuaalisiin vihjeisiin kuuluvat esimerkiksi epäjohdonmukaisuudet ilmauksen ja ilmaisutilanteen välillä, verbaalisiin eli kielellisiin vihjeisiin taas ilmauksen arvioivaa tarkoitusta voimistavat adverbit ja adjektiivit, ja paralingvistisiin vihjeisiin kielenulkoiset signaalit, kuten äänensävy ja ilmeet (emt: 448–449). Kasvotusten viestittäessä vihjeinä

toimivat muun muassa nauru, ilmeet, eleet sekä prosodiset keinot, kuten äänensävy ja puhenopeus. Tietokonevälitteisiin signaaleihin kuuluvat muun muassa ellipsit, välimerkit, hymiöt ja vokalisaatio eli ilmaukset kuten ”hahhah” tai ”hmmmm...”. (Emt: 453.) Derksin ym. (2008: 386) tutkimuksessa kaikki viestit, joissa oli sanallisen viestin merkityksestä poikkeava hymiö, välittivät enemmän sarkasmia kuin viestit ilman hymiöitä.

Vitsailu välittää puhujan älyä, luonnetta ja hyväntahtoisuutta, mikä vaikuttaa yleisön vastaanottavuuteen viestiä kohtaan (Hübler & Bell 2003: 293). Nauramalla samalle vitseille yksilöt voivat samastua toisiinsa ja ajatella toistensa etuja, mikä vetoaa hyväntahtoisuuteen. Hyväntahtoisuutta voidaan osoittaa myös vitsailemalla itsensä kustannuksella, mikä häivyttää hierarkiaa. (Emt: 281.) Huumori on myös osa prosessia, jossa yksilöt sijoittavat itsensä ryhmään. Viestinnälliset rajat määrätään muiden osallistujien vastaus-ten kautta – joko hyväksyvällä naurulla tai moittivalla hiljaisuudella. (Emt: 287.) Huumori auttaa siten potentiaalisia jäseniä rakentamaan yhteisymmärrystä ryhmän kanssa ja saavuttamaan hyväksyntää tai asemaa ryhmässä. Muita ryhmiä vastaan suunnattu huumori puolestaan lisää ryhmän koheesiota eli yhtenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta (Robinson & Smith-Lovin 2001: 141–142). Kaiken kaikkiaan huumori siis rakentaa ryhmää vahvistamalla rajoja sille, mitä ryhmä on ja mitä se ei ole (Hübler & Bell 2003: 287).

Huumori on pohjimmiltaan hyvin monimutkainen ilmiö, eikä ilmauksen humoristisuutta voida aina yksiselitteisesti määritellä. Jopa yksiselitteistä huumorin määritelmää on hyvin vaikeaa antaa. Humoristisuus saattaa monessa tapauksessa olla myös tahatonta, eikä ulkopuolinen tarkastelija voi mitenkään tavoittaa kirjoittajan alkuperäisiä ajatuksia tai tavoitteita. Lisäksi kuten edellä on todettu, verkkoyhteisöt muodostuvat yhteisen tiedon ympärille, jolloin voi käydä niin, ettei kukaan ryhmän ulkopuolinen ymmärrä ryhmän vitsejä. Näistä syistä johtuen olen päättänyt tarkastelemaan avausviesteissä esiintyvää huumoria pelkästään kvalitatiivisesti, enkä siten laske määrällisesti viesteissä havaittavia huumorin esiintymiä. Huumorin tarkastelu antaa kuitenkin mielenkiintoista tietoa tutkimusaineistona olevasta keskustelupalstasta, ja huumori on tärkeä osa ryhmän kultuuria, joten tarkastelen avausviesteissä esiintyvää huumoria luvussa 5.7.3.

5 AVAUSVIESTIT MUROBBS-KESKUSTELUPALSTALLA

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millainen avausviesti saa aikaan keskustelua tietokoneharrastajien keskustelupalstalla. Tässä luvussa käyn läpi viesteille tekemäni kaksivaiheisen analyysin etenemisen ja tulokset. Aineiston viestit on koottu Suomen suurimpiin tietotekniikka-aiheisiin verkkoyhteisöihin kuuluvalta MuroBBS-keskustelupalstalta. Aloitan esittelemällä tarkemmin tutkimuksen aineiston ja sen valinnan eri vaiheet (5.1). Sen jälkeen kuvaan, kuinka viesteille suorittamani analyysi etenee (5.2). Samassa yhteydessä havainnollistan avausviestin esimerkkianalyysin avulla aineistolle tekemääni analyysia. Seuraavissa alaluvuissa (5.3–5.7) esittelen aineistolle suorittamani analyysin tulokset. Esittelen samassa yhteydessä myös analyysia varten koostamani luokitukset avausviestien tyypeistä tavoitteen mukaan (5.4.1) ja analysoitavista makrosegmenteistä (5.6.1). Lopuksi teen yhteenvedon analyysissa nousseista tärkeimmistä löydöksistä (5.8).

5.1 Aineiston kuvaus

Tutkimuksen **ensimmäisen vaiheen** aineistona oli yhteensä 2328 viestiketjua MuroBBS-keskustelupalstalta. Olen ottanut mukaan sellaiset viestiketjut, joiden uusin viesti on lähetetty 1.1.2010 ja 31.1.2010 välisenä aikana. Otoksen viestit on kerätty palstan kahdelta keskustelualueelta, *Tietotekniikka* ja *Keskustelualueet*. Selvyyden vuoksi kutsun tässä tutkimuksessa edellä mainittuja *osastoiksi* (*Tietotekniikka*-osasto ja *Keskustelualueet*-osasto). Molemmat osastot jakautuvat useisiin eri ala-alueisiin. Ala-alueita puolestaan kutsun *keskustelualueiksi* tai lyhyesti vain *alueiksi* (esim. *Ohjelmointi*-alue, *Yleistä keskustelua* -alue). *Tietotekniikka*-osasto sisältää nimensä mukaisesti kaikki ne keskustelualueet, jotka liittyvät tietotekniikkaan. *Tietotekniikka*-osaston keskustelualueiden nimet ja keskusteluaiheet sekä kerätyn aineiston määrän olen koonnut taulukoon 2.

Taulukko 2. Tietotekniikka-osaston keskustelualueet

	Keskustelualue	Keskusteluaihe	Viestiketjuja	Vastauksia
1	<i>Proessorit, emolevyt ja muistit</i>	proessorit, emolevyt ja muistit sekä niiden ylikellottaminen	118	1228
2	<i>Näytönohjaimet</i>	näytönohjaimet ja niiden ylikellottaminen	102	3835
3	<i>Rauta</i>	muut tietokoneen komponentit, konepaketit, kimpptilaukset	231	2758
4	<i>Massamuistit</i>	tallennusmediat ja -menetelmät, kuten kiintolevyt, muistikortit ja -tikut	44	360
5	<i>Ongelmat</i>	kaikenlaiset ongelmat liittyen laitteisiin tai ohjelmiin	520	2716
6	<i>Kannettavat tietokoneet</i>	kannettavat PC- ja Mac-tietokoneet	103	1675
7	<i>Kotelot ja niiden modifiointi</i>	omat koteloprojektit, vinkkien tiedustelu	22	341
8	<i>HW modifiointi</i>	emolevyjen, prosessoreiden ja muiden tietokoneen osien modifioiminen	9	842
9	<i>Jäähdytys</i>	kaikki tietokoneiden jäähdytykseen liittyvä	41	372
10	<i>Ohjelmat, käyttöjärjestelmät ja ajurit</i>	kaikki ohjelmiin ja käyttöjärjestelmiin liittyvä, kuten niiden asennukset ja virittely	149	2246
11	<i>Internet ja muu tietoliikenne</i>	Internetin ja muiden verkkojen toiminta sekä tietoturva	122	1506
12	<i>Tietoturva</i>	salausmenetelmät, tietoturva-ohjelmistot ja palomuurit	24	393
13	<i>Ohjelmointi</i>	ohjelmointi eri kielillä, kuten C/C++, ASM, Java, Perl, PHP sekä HTML- ja XML-kuvauskielet	42	265
14	<i>Testitulokset</i>	testitulokset, uudet testiohjelmat ja tiedot omasta koneesta, Muropaketin Rankingit	10	807
Yhteensä			1537	19344
Keskimäärin			110	1382
Suppeampaan aineistoon tulevat yhteensä			178	

Keskustelualueet-osastolle kuuluvat kaikki ne keskustelualueet, jotka liittyvät muihin aiheisiin kuin tietotekniikkaan. *Keskustelualueet*-osaston keskustelualueiden nimet ja keskusteluaiheet sekä kerätyn aineiston määrän olen koonnut taulukkoon 3. Keskustelualueet-osastolle kuuluu lisäksi **Räpelys ja Testaus** -alue, jossa voi ”testata uudistettua MuroBBS:ää ja sen ominaisuuksia muun räpelyksen ohessa”. Alue on yksityinen ja vaatii kirjautumisen, joten palveluun rekisteröitymättömät eivät pääse tarkastelemaan aluetta. Lisäksi alue tyhjenetään 48 tunnin välein. Näistä syistä johtuen rajasin alueen tutkimuksen ulkopuolelle.

Taulukko 3. Keskustelualueet-osaston keskustelualueet

	Keskustelualue	Keskusteluaihe	Viestiketjuja	Vastauksia
1	<i>Pelit ja konsolit</i>	kaikenlainen pelaaminen kännykän matopelistä konsolipeleihin	113	12755
2	<i>Elektroniikka</i>	tietokoneiden komponentteihin liittymätön elektroniikka	77	1632
3	<i>Mobiililaitteet ja multimedia</i>	matkapuhelimet, kämmenmikrot (pda), digikamerat, MP3-soittimet ja muut mobiililaitteet, multimedia, kuvan-, äänen- ja videonkäsittely	65	1454
4	<i>Hifi ja kotiteatterit</i>	televisiot, dvd-soittimet, vahvistimet ja kaiuttimet	107	1527
5	<i>TV-sarjat, elokuvat ja musiikki</i>	elokuvat, televisiosarjat ja musiikki, levyjen analysointi ja bändien vertaileminen	40	4986
6	<i>Autot ja muut moottoriajoneuvot</i>	autot, moottoripyörät sekä muut moottoriajoneuvot ja niihin liittyvät asiat	56	3400
7	<i>Yleistä keskustelua</i>	kaikki ne asiat, jotka eivät sovi muille keskustelualueille	333	50400
Yhteensä			791	76154
Keskimäärin			113	10879
Suppeampaan aineistoon tulevat yhteensä			92	

Tutkimusotoksen keräämisen jälkeen *Keskustelualueet*-osastolle on lisätty uusi **Ruoka**-alue, jossa keskustellaan "herkullisista ruokalajeista ja resepteistä sekä kaikesta kulinaarisuudesta liittyvään". Koska alue on lisätty vasta oman tutkimusaineistoni keräysvaiheen päätyttyä, jätän sen huomiotta analyysissä. On kuitenkin kiintoisaa havaita, että uusi ruokaan liittyvä keskustelualue poikkeaa perinteisestä stereotyyppisestä kohdeyhmäajattelusta, sillä stereotyyppisten oletusten mukaan ruuanlaiton ei oleteta kiinnostavan nuoria, etenkin tekniikasta kiinnostuneita miehiä. Keskustelualueen aihevalinta toisaalta viestii palstan tai ainakin sen ylläpidon ennakkoluulottomuudesta ja avoimuudesta uusille asioille.

Keräsin otoksen kopioimalla ensin aineistoon valittujen keskustelualueiden viestiketju-luetteloista viestiketjujen otsikot sekä viestiketjun vastausten ja lukukertojen määrät. Jätin aineistosta pois viestiketjut, jotka ylläpito oli siirtänyt toiselta alueelta, sillä niiden suhteen ei ollut varmuutta millä osastolla viestiketjuun tulleet vastaukset oli lähetetty.

Muodostin tutkimuksen ensimmäisen, taustoittavana toimivan vaiheen perusteella pienemmän aineiston tutkimuksen **toiseen vaiheeseen**, jossa analysoin ja vertasin keskenään vastaamattomia ja paljon vastauksia saaneita avausviestejä. Toisen vaiheen aineistoon valikoituivat siten toisaalta ilman vastauksia jääneet avausviestit ja toisaalta sellaiset avausviestit, joihin oli tullut enemmän kuin 30 vastausta. Viittaan jälkimmäiseen ryhmään tässä tutkimuksessa ilmauksella *suositut avausviestit*. Otos koostuu yhteensä 270 avausviestistä, joista 132 on vastauksetta jääneitä ja 138 suosittuja. Tavoitteenani oli alun perin saada molempiin ryhmiin yhtä paljon viestejä. Jouduin kuitenkin jättämään vastauksetta jääneiden viestien ryhmästä muutaman viestin pois aineistoon sopimattomina, joten ryhmät muodostuivat hieman erikokoisiksi. Jätin aineistosta pois muun muassa sellaisia viestejä, joissa kirjoittaja oli keksinyt ratkaisun viestissä esittämänsä ongelmaan jo ennen kuin viestiin oli vielä ehditty vastaamaan.

Keskityin tutkimuksessa etenkin teknisiin aiheisiin liittyviin avausviesteihin, koska tavoitteenakin oli selvittää nimenomaan tietotekniikkaan liittyvien keskustelujen pituuden ja avausviestien välistä suhdetta. Keräsin viestit sen vuoksi kaikilta muilta ensimmäisessä analyysivaiheessa mukana olleilta alueilta paitsi *TV-sarjat, elokuvat ja musiikki* -alueelta, *Autot ja muut moottoriajoneuvot* -alueelta sekä *Yleistä keskustelua* -alueelta. Olen rajannut kyseiset alueet pois toisen vaiheen analyysistä siitä syystä, että ne ovat luonteeltaan ja tyypiltään erilaisia kuin muut alueet. Ne ovat aihepiiriltään yleisluontoisempia, eivätkä liity tietotekniikkaan. *Autot ja muut moottoriajoneuvot* -alueella ei myöskään ollut lainkaan vastaamatta jääneitä avausviestejä, kun suosittuja avausviestejä sen sijaan oli alueelta kerätystä yhteensä 56 avausviestistä jopa 29.

5.2 Analyysin eteneminen

Analyysi etenee siten, että selvitän aluksi keskustelualueella käsiteltävän aihepiirin vaikutusta viestiketjun saamien lukukertojen ja vastausten määrään (luku 5.3). Tässä kvantitatiivisessa analyysissä aineistona ovat kaikki aineiston viestiketjut (N=2328). Tarkastelen samassa yhteydessä myös pienemmän aineiston (N=270) suosittujen ja vastaukset-

ta jääneiden avausviestien jakautumista eri keskustelualueille. Laskin seuraavat asiat muodostaakseni kokonaiskuvan tutkitusta aineistosta:

1. **Viestiketjujen pituus** eli kuinka monta vastausta avausviesti on saanut
2. **Lukukertojen määrä** eli kuinka monta kertaa viestiketjua on klikattu
3. **Viestiketjujen pituus suhteessa lukukertojen määrään** eli kuinka suuri osa lukijoista kirjoittaa vastauksen viestiketjuun

Laskin jokaisen kysymyksen kohdalla ensinnäkin kuinka paljon vastauksia tai lukukertoja viestiketjut olivat saaneet keskimäärin ja toiseksi millä tavoin eri keskustelualueet erosivat toisistaan. Kolmas kysymys antaa osviittaa siitä, kiinnostaako viestiketju suurta joukkoa passiivisia lukijoita vai pientä joukkoa aktiivisesti osallistuvia keskustelijoita. Tutkin aiheen vaikutusta myös pienemmän aineiston (N=270) avulla vertaamalla keskenään vastaukselta jääneitä ja paljon vastauksia saaneita avausviestejä sen suhteen, millä tavoin ne jakautuvat eri keskustelualueille.

Seuraavaksi siirryn **avausviestien analyysiin**, jossa aineistona ovat vastaukselta jääneet ja paljon vastauksia saaneet avausviestit (N=270). Tutkin avausviestin tavoitteen (luku 5.4) ja koostumuksen (5.5) vaikutusta avausviestin saamien vastausten määrään. Koostumuksen osalta tarkastelen avausviestien pituutta sanoina ja merkkeinä sekä avausviestissä esiintyviä makrosegmenttejä. Lopuksi selvitän erilaisten ilmaisukeinojen vaikutusta vastausten määrään (5.6). Ilmaisukeinojen osalta analysoin para- ja ekstralingvistisiä keinoja eli kielenulkoista viestintää ja oheisviestintää, kielellistä tyyliä sekä huumorin käyttöä. Tutkin seuraavat seikat jokaisen otokseen kuuluvan avausviestin osalta:

1. Millainen on avausviestin pääasiallinen tavoite?

- Esim. avunpyyntö, aiheen tuominen keskusteluun
- Mikä vaikutus tavoitteella on keskustelun käyntiin lähtemiseen?
- Esittelen analyysissä käyttämäni viestityyppien luokituksen alaluvussa 5.4.1.

2. Millainen on viestin koostumus?

- Kuinka pitkä viesti on sanoina ja merkkeinä mitattuna?

- Miten viestin pituus vaikuttaa keskustelun käyntiin lähtemiseen?
- Millaisista makrosegmenteistä (rakenneosista) viesti koostuu?
- Mikä vaikutus eri makrosegmenttien esiintymisillä on keskustelun käyntiin lähtemiseen?
- Esittelen analyysissä käyttämäni makrosegmenttien luokituksen alaluvussa 5.6.1.

3. Millaisia para- ja ekstralingvistisiä keinoja viestissä käytetään?

- Hymiöt, kuvat, tekstitehosteet ja linkit
- Millainen yhteys käytöllä on keskustelun käyntiin lähtemiseen?

4. Millainen on viestin kielellinen tyyli?

- Muodollisuuden aste, murretta vai yleiskieltä
- Millainen yhteys tyyllillä on keskustelun käyntiin lähtemiseen?

5. Onko viestissä käytetty huumoria, ja millaista se on?

Viestien rakenteen (kohta 2.) analyysissä vertailen viesteihin sisältyvien makrosegmenttien eli merkityksensä perusteella itsenäisten rakenteellisten osien esiintymistä ja pyrin selvittämään, onko näiden elementtien esiintymisellä yhteyttä viestien saamien vastausten määrään. Tutkin myös, onko samassa viestissä esiintyvien erilaisten makrosegmenttien lukumäärällä yhteyttä viestien saamien vastausten määrään. Tiettyjen makrosegmenttien esiintymiä laskemalla tarkastelen, missä määrin avausviestit noudattavat palstan normeja. Kuvaan käyttämäni makrosegmenttien luokittelun alaluvussa 5.6.1.

Tutkin viestien rakenteen analyysissä viesteissä esiintyviä makrosegmenttejä ja niiden esiintymismääriä, joten en ota huomioon makrosegmenttien esiintymisjärjestystä viesteissä, eikä sillä siten ole tutkimukseni kannalta merkitystä. Sama makrosegmentti saattaa esiintyä viestissä useamman kuin yhden kerran useassa eri kohdassa, kuten esimerkiksi 1 jossa *tiedon pyytäminen* toistuu viestissä eri kohdissa kolme kertaa. En kuitenkaan ota analyysissä huomioon makrosegmenttien esiintymien lukumäärää samassa viestissä, vaan lasken ainoastaan esiintyykö tiettyä makrosegmenttiä viestissä.

- (1) [...] Silmien rasittuessa silmät alkavat näyttämään väsyneiltä. Jos illalla olen koneen ääressä muutaman tunnin, unet menevät päin helv****. Mistä

tämä voi johtua? Mittasin, että silmiäni etäisyys näyttöön on 90 senttiä, joka on mielestäni riittävä matka. OVoiko kyse olla 1920*1200 resoluutiosta, jolloin joutuu tyävallaan tihrustamaan pientä tekstiä? Näytön ilmoitettu valovoima on 250 ja paneeli huonompi TN-paneeli. Olen kokeillut muuttaa brightnessia (ja contrastia) pienemmäksi ja katsonut ulkomaisten testiryhmien ihanneasetuksia näytölle eikä nämä toimenpiteet liieemin auta.

Jos joku viisaampi voi sanoa, missä vika voi olla. Ja minkälainen näyttö pitäisi ostaa, että se rasittaisi mahdollisimman vähän silmiä. Mitä speksejä silloin katsellaan? [...]*

Tutkin myös viesteissä tekstin ohessa käytettyjä kuvia (kohta 3.), jotka saattavat olla esimerkiksi kuvankaappauksia tai omasta laitteistosta otettuja valokuvia. Tutkin analyysissä onko viestissä käytetty kuvia ja kuinka monta niitä on. En kuitenkin analysoi kuvien sisältöä, vaan ainoastaan niiden käyttöä osana viestiä. Myös hymiöiden ja linkkien osalta laskin niiden esiintymisen lisäksi ilmentymien lukumäärän yksittäisessä viestissä, jossa keinoa on käytetty (kerran, kaksi kertaa tai enemmän kuin kaksi kertaa). Analyysin pohjalta teen kvantitatiivisen yhteenvedon eri ilmiöiden esiintymisistä vastauksista jääneissä ja suosituissa avausviesteissä. Lopuksi tutkin myös viesteissä käytettyä huumoria (kohta 5.). Koska huumori on hyvin monimutkainen ja monitulkintainen ilmiö, on sen tutkiminen määrällisesti hankalaa. Siksi tarkastelen avausviesteissä olevaa huumoria pelkästään kvalitatiivisesti, enkä siten laske määrällisesti viesteissä havaittavia huumorin esiintymiä.

Seuraavaksi käyn läpi esimerkkianalyysin, jolla havainnollistan vastauksista jääneille ja suosituille avausviesteille tekemääni analyysia. Esimerkissä 2 on kokonainen avausviesti, joka on poimittu MuroBBS:n *Tietotekniikka*-osaston *Ongelmat*-alueelta. Viesti kuuluu otoksen siihen ryhmään, joka koostuu vastauksista jääneistä avausviesteistä.

- (2) No niin nyt kun tossa tuli nvidialta uudet ajurit niin menin sit päivittämään ne niin sen jälkeen ei enään näyttiksen toinen kortti tunnistaudu. laitehallinnassa on huutomerkki toisen kortin kohdalla ja peli suorituskyky ei ole läheskään sitä luokka mitä se oli kun ns. kummatki kortit toimi oikein. Olen yrittäny päivitellä vahempiinki ajureihin mutta sama homma ei tunnistaudu ja nvidia ohjauspaneelissa on hävinny kohta usean grafiikkasuorittimen tila. Xp:nkin asensin uudelleen ja siltikään ei tunnista [Vihainen]

* Alleviivaukset kirjoittajan omia

ois tosi kiva jos jollaki ois jotain apuja tai keinoja ratkaisemiseksi.

ja koneen tietoja:
club3d 9800gx2
intel core 2 quad q9550
gigabyte ga-x48-ds5
kingston hyperx 4gb
antec 650w
ja käyttiksenä xp home

Viesti kuuluu **tyypiltään** avunpyyntö-kategoriaan, sillä viestin tavoitteena on neuvojen saaminen kuvatus ongelman ratkaisemiseksi. Viestin **pituus** on 104 sanaa ja 715 merkkiä. Viesti muodostuu **rakenteellisesti** neljästä selkeästä makrosegmentistä. Viesti alkaa ongelman kuvauksella, jonka jälkeen tulee kuvaus siitä, mitä kirjoittaja on itse tehnyt asian ratkaisemiseksi. Toisessa kappaleessa vedotaan muihin avun saamiseksi. Viimeisessä kappaleessa on lueteltu ongelmaan liittyvät tekniset tiedot. Näytönohjaimen malli on mainittu viestin otsikossa.

Viestissä on yksi graafinen hymiö (”Vihainen”, ks. kuva 2), joka korostaa kirjoittajan turhautunutta mielialaa. Muita **para- tai ekstralingvistisiä tehokeinoja** ei ole käytetty. Viesti on **kielelliseltä tyyliltään** enemmän puhekielinen kuin muodollinen. Tekstissä on useita puhekielisiä ilmauksia: *tossa, sit, kummatki, yrittäny, vanhempiinki, hävinny, ois* ja *jollaki*. Viestissä on käytetty alalla yleisesti käytössä olevaa termistöä (*ajurit, kortti, laitehallinnassa, suorituskyky, ohjauspaneelissa, grafiikkasuorittimen*) sekä melko yleistajuista tietokoneslangia (*näyttiksen* ts. näytönohjaimen, *käyttiksenä* ts. käyttöjärjestelmänä). **Huumorin** keinojen käyttöä ei ole havaittavissa viestistä.

5.3 Keskustelualueella käsiteltävän aiheen vaikutus

Aloitin tarkastelemalla sitä, millä tavoin keskustelualueella käsiteltävä aihepiiri vaikuttaa avausviestin suosioon eli vastausten ja lukukertojen määrään. Kaikkien aineistoon kuuluvien keskustelualueiden avausviestien yhteenlaskettu lukumäärä oli 2328, ja niihin oli tullut yhteensä kaiken kaikkiaan 95 498 vastausta. Yksi avausviesti oli saanut siten keskimäärin noin 41 vastausta. Aineistoon kuuluvia viestiketjua oli luettu yhteensä 7

889 603 kertaa keskiarvon ollessa 3389 lukukertaa yhtä viestiketjua kohden. Olen koonnut taulukkoon 4 keskustelualueiden avausviestien ja vastausten lukumäärät sekä vastausten määrän keskiarvot viestiketjua kohden, joka kuvaa viestiketjun keskimääräistä pituutta alueella. Olen järjestänyt keskustelualueet taulukkoon viestiketjujen keskipituuden (KA) mukaiseen suuruusjärjestykseen.

Taulukko 4. Avausviestien ja vastausten lukumäärät keskiarvoineen alueittain

Alue	Avausviestit	%	Vastaukset	%	KA
Yleistä keskustelua	333	14,3%	50400	52,8%	151
TV-sarjat, elokuvat ja musiikki	40	1,7%	4986	5,2%	125
Pelit ja konsolit	113	4,9%	12755	13,4%	113
HW modifiointi	9	0,4%	842	0,9%	94
Testitulokset	10	0,4%	807	0,8%	81
Autot ja muut moottoriajoneuvot	56	2,4%	3400	3,6%	61
Näytönohjaimet	102	4,4%	3835	4,0%	38
Mobiililaitteet ja multimedia	65	2,8%	1454	1,5%	22
Elektroniikka	77	3,3%	1632	1,7%	21
Kannettavat tietokoneet	103	4,4%	1675	1,8%	16
Tietoturva	24	1,0%	393	0,4%	16
Kotelot ja niiden modifiointi	22	0,9%	341	0,4%	16
Ohjelmat, käyttöjärjestelmät ja ajurit	149	6,4%	2246	2,4%	15
Hifi ja kotiteatterit	107	4,6%	1527	1,6%	14
Rauta	231	9,9%	2758	2,9%	12
Internet ja muu tietoliikenne	122	5,2%	1506	1,6%	12
Proessorit, emolevyt ja muistit	118	5,1%	1228	1,3%	10
Jäähdytys	41	1,8%	372	0,4%	9
Massamuistit	44	1,9%	360	0,4%	8
Ohjelmointi	42	1,8%	265	0,3%	6
Ongelmat	520	22,3%	2716	2,8%	5
Yhteensä	2328		95498		41

Avausviestejä oli keskustelualueista selvästi eniten *Ongelmat*-alueella (520). Toiseksi eniten avausviestejä oli *Yleistä keskustelua* -alueella (333) ja kolmanneksi eniten *Rauta*-alueella (231). Vähiten avausviestejä oli *HW modifiointi* -alueella, jossa oli vain 9 avausviestiä. **Vastausten** kokonaismäärää ja viestiketjujen keskimääräistä pituutta tarkasteltaessa *Yleistä keskustelua* -alue oli ylivoimaisesti suosituin (50 400 vastausta, keskimäärin 151 viestiketjua kohden). Seuraavina olivat *Pelit ja konsolit* -alue (yhteensä 12 755, keskimäärin 113) sekä *TV-sarjat, elokuvat ja musiikki* -alue (yhteensä 4 986, kes-

kimäärin 125). Kaikki kolme kuuluvat *Keskustelualueet*-osastolle. Vähiten vastauksia puolestaan oli tullut *Tietotekniikka*-osaston aiheiltaan spesifeille alueille (*Ohjelmointi, Massamuistit, Jäähdytys, Kotelot ja niiden modifiointi*).

Kaikista lyhimpiä viestiketjut olivat *Ongelmat*-alueella, jossa viestiketjuihin oli tullut keskimäärin vain 5 vastausta. Viestiketjujen lyhyttä selittänee osittain alueen luonne: yleensä viestiketju loppuu siihen, kun ongelmaan tulee ratkaisu. Jos ratkaisu on jo ensimmäisessä vastausviestissä, viestiketju jää helposti lyhyeksi, kun avausviestin tavoite on jo saavutettu. *HW modifiointi* -alueella puolestaan aihepiirin spesifiydestä huolimatta viestiketjuissa oli keskimäärin jopa 94 vastausta. Viestiketjujen pituus saattaa johtua siitä, että alueella oli kaikista vähiten avausviestejä (9). Keskustelu keskittyi siten vähäiseen määrään viestiketjuja, joihin näin kertyi tavallista enemmän viestejä.

Aihepiiriltään tarkkarajaiset ja erikoistuneet alueet näyttäisivät pääsääntöisesti saavan vähemmän vastauksia kuin yleisluontoisemmat aiheet. Tähän on yhtenä selityksenä luonnollisesti se, että rajatusta ja erikoituneesta aihealueesta harvemmallalla on tietoa, joten vastaaminenkin on siten vaikeampaa tutkitun palstan keskittyessä nimenomaan tiedon jakamiseen. Pitkiä viestiketjuja sisältävien alueiden (esim. *Yleistä keskustelua*) keskustelujen funktio on paljolti ylläpitää yhteisöllisyyttä sekä tukea sosiaalista ja itsensä ilmaisemisen tarvetta, mikä näkyy alueella olevien viestiketjujen otsikoinnissa (esim. *Esittele itsesi -threadi, Muropalkinnot 2010, Lauantai-ilta on viikon yksinäisin ilta, Pakko Abortit pois ja Minkälaisissa asioissa säästät?*). Yleisluontoisempaan aiheeseen on helpompi kenen tahansa vastata ilman erikoistietämystä. Vastaukset ovat usein sellaisia, joissa kirjoittaja kertoo omista mielipiteistään tai kokemuksistaan tai esimerkiksi kommentoi jotain aiempaa viestiä.

Olen koonnut viestiketjujen **lukukertojen** yhteismäärät sekä keskimääräiset lukukertojen määrät viestiketjua kohden (KA) alueittain taulukkoon 5. Keskustelualueet ovat lukukertojen keskiarvon mukaisessa suuruusjärjestyksessä. Sekä lukukertojen yhteismäärässä että keskimääräisessä lukukertojen määrässä mitattuna *Yleistä keskustelua* -alue oli ylivoimaisesti luetuin yhteensä peräti 5 563 888 lukukerralla (keskimäärin 16 708

viestiketjua kohden). Seuraavana olivat *Pelit ja konsolit* -alue (yhteensä 345 784, keskimäärin 3 060), *Autot ja muut moottoriajoneuvot* -alue (yhteensä 274 832, keskimäärin 4 908) sekä *TV-sarjat, elokuvat ja musiikki* (yhteensä 243 623, keskimäärin 6091).

Taulukko 5. Viestiketjujen lukukertojen määrät ja niiden keskiarvot alueittain

Alue	Lukukerrat	KA	%
Yleistä keskustelua	5563888	16708	70,5%
TV-sarjat, elokuvat ja musiikki	243623	6091	3,1%
Autot ja muut moottoriajoneuvot	274832	4908	3,5%
HW modifiointi	30255	3362	0,4%
Pelit ja konsolit	345784	3060	4,4%
Testitulokset	29696	2970	0,4%
Mobiililaitteet ja multimedia	129456	1992	1,6%
Tietoturva	42403	1767	0,5%
Kotelot ja niiden modifiointi	38520	1751	0,5%
Elektroniikka	119725	1555	1,5%
Kannettavat tietokoneet	114007	1107	1,4%
Hifi ja kotiteatterit	113430	1060	1,4%
Massamuistit	46179	1050	0,6%
Internet ja muu tietoliikenne	119929	983	1,5%
Näytönohjaimet	86742	850	1,1%
Ohjelmointi	35217	839	0,4%
Rauta	182925	792	2,3%
Jäähdytys	32191	785	0,4%
Proessorit, emolevyt ja muistit	86749	735	1,1%
Ohjelmat, käyttöjärjestelmät ja ajurit	92548	621	1,2%
Ongelmat	161504	311	2,0%
Yhteensä	2325715		

Vähiten lukukertoja taas keräsivät *Testitulokset*-alue (29 696) ja *HW modifiointi* -alue (30 255), joissa kuitenkin lukukertojen määrät viestiketjua kohden olivat suhteellisen korkeat verrattuna muihin alueisiin (3 362 ja 2 970). Lukukertojen keskiarvon suuruutta selittänee osaltaan kyseisten alueiden avausviestien pieni määrä: kun alueella on vain vähän viestiketjuja, aihepiiristä kiinnostunut lukee helpommin ne kaikki, kuin jos viestiketjuja olisi runsaasti. Vähiten lukukertoja viestiketjua kohden oli *Ongelmat*-alueella, jossa taas viestiketjuja oli kaikista eniten. Avausviestien runsas määrä näyttäisi siten vaikuttaneen siihen, että lukijoiden määrä viestiketjua kohden väheni. Taulukossa 6 esittämäni **vastausten määrä suhteessa lukukertojen määrään** antaa viitteen siitä, kuinka

suuri osa lukijoista on kirjoittanut vastauksen viestiketjuun. Toisaalta kuitenkin sama lukija voi kirjoittaa useita vastauksia viestiketjuun, joten luku ei yksiselitteisesti kerro sitä, kuinka moni henkilö on todellisuudessa osallistunut keskusteluun.

Taulukko 6. Vastausten määrä suhteessa lukukertojen määrään (%)

Näytönohjaimet	4,42	Hifi ja kotiteatterit	1,35
Pelit ja konsolit	3,69	Internet ja muu tietoliikenne	1,26
HW modifiointi	2,78	Autot ja muut moottoriajoneuvot	1,24
Testitulokset	2,72	Jäähdytys	1,16
Ohjelmat, käyttöjärjestelmät ja ajurit	2,43	Mobiililaitteet ja multimedia	1,12
TV-sarjat, elokuvat ja musiikki	2,05	Tietoturva	0,93
Ongelmat	1,68	Yleistä keskustelua	0,91
Rauta	1,51	Kotelot ja niiden modifiointi	0,89
Kannettavat	1,47	Massamuistit	0,78
Proessorit, emolevyt ja muistit	1,42	Ohjelmointi	0,75
Elektroniikka	1,36		

Eniten vastauksia suhteessa lukukertoihin saivat *Näytönohjaimet*-alue (4,42 %) ja *Pelit ja konsolit* -alue (3,69 %), vähiten taas *Ohjelmointi*-alue (0,75 %). *Pelit ja konsolit* -alueen viestit ovat usein sellaisia, joihin on helppo vastata, mikäli harrastaa pelaamista, eikä vastaaminen vaadi samankaltaista erikoistietämystä kuin monilla muilla alueilla. Syytä *Näytönohjaimet*-alueen korkealle tai *Ohjelmointi*-alueen matalalle vastausprosentille on sitä vastoin vaikeampi arvioida, ja se vaatisi tarkempaa syventymistä kyseisten alueiden viestiketjuihin.

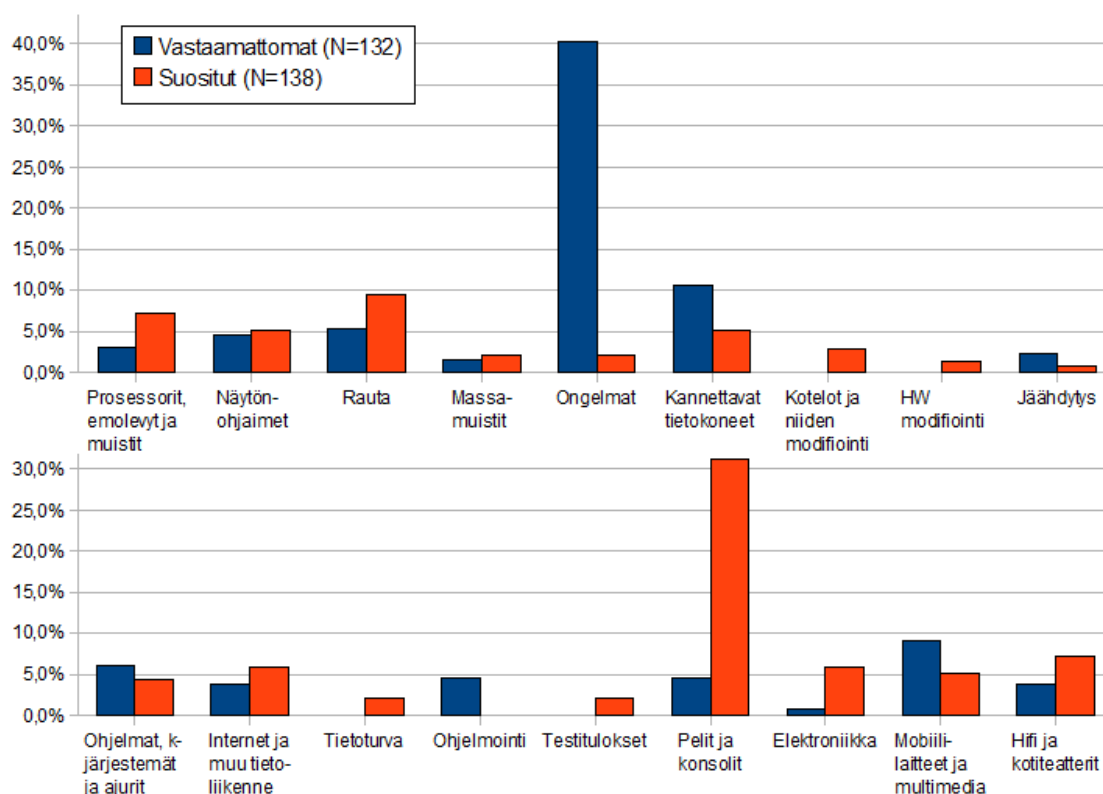
Yleistä keskustelua -alueella vastausten määrä suhteessa lukukertoihin oli erikoisen pieni (0,91 %). Selityksenä on alueen huomattavan suuri lukukertojen määrä, mikä vihjaa siihen, että lukijoina on todennäköisesti paljon myös yhteisön ulkopuolisia henkilöitä. *Yleistä keskustelua* -alue avautuu helposti myös ulkopuolisille ja on myös tietotekniikasta kiinnostumattomille mielenkiintoista luettavaa. Moni ulkopuolinen lukija luultavasti päätyy viestiketjuihin myös suoraan hakukoneen kautta. Alueella käsiteltävien aiheiden kirjo on laaja: keskusteluissa käsiteltäviin aihepiireihin kuuluvat muun muassa uutiset ja ajankohtaiset aiheet, urheilu, opiskelu ja koulutus, työelämä, asuminen, ruoka, terveys ja ihmissuhteet (ks. liite 1). Aineiston suosituin viestiketju on *Yleistä keskustelua* -

lua -alueella sijaitseva *Big Brother 2009 Voittaja Aso, BB palaa asiaan*, johon on tullut 10 242 vastausta ja jota on luettu 2 227 072 kertaa.

Vastausten ja lukukertojen alueittaista jakautumista tarkasteltaessa erottuu *Yleistä keskustelua* -alue selkeästi joukosta. Kaikista otoksen vastauksista 52,8 % (taulukko 5) ja lukukerroista peräti 70,5 % (taulukko 6) oli kyseisellä alueella. Avausviestien määrässä suurin oli kuitenkin *Tietotekniikka*-osaston *Ongelmat*-alue. Tämä kertoo ehkä siitä, että käyttäjät ovat havainneet MuroBBS:ltä löytyvän suuren potentiaalin, tietomäärän ja asiantuntijuuden, joka on hyödyksi erilaisten teknisten ongelmien ratkaisemisessa. *Ongelmat*-alueen avausviesteissä korostuu palstan välineellinen arvo. Monet kirjoittajista vierailevat ehkä palstalla vain kerran kysymässä apua johonkin ongelmaan ja katoavat sen jälkeen jättämättä enää viestejä palstalle, kuten myös Morzy (2009: 75) havaitsi omassa tutkimuksessaan.

Yleistä keskustelua -alueen suuri suosio on mielenkiintoinen ilmiö ottaen huomioon, että kyseessä nimenomaan tietotekniikkaan erikoistunut palsta ja yhteisö. Näyttäisi siltä, ettei vuorovaikutus palstalla ole siten rajoittunut pelkästään informaation vaihtoon, vaan mukana on myös yhteisöllisyyttä tukevaa ajanvietettä. Muropaketin käyttäjät haluavat selvästi keskustella toistensa kanssa myös muista kuin tietotekniikkaan liittyvistä asioista, vaikka yleiseen keskusteluun kuuluvista aiheista olisi mahdollista keskustella lukemattomilla muillakin keskustelupalstoilla.

Tarkastelin aihepiirin vaikutusta myös toisen vaiheen pienemmän aineiston (N=270) avulla, joka koostui vastauksetta jääneistä ja suosituista avausviesteistä. Olen kuvannut toisen tutkimusvaiheen otokseen kuuluvien vastaamattomien ja suosittujen avausviestien prosentuaalisen jakautumisen eri keskustelualueille kuviossa 6. Vastaamattomia viestejä oli selvästi eniten *Ongelmat*-alueella (40 %), kun taas suosittuja viestejä oli samalla alueella ainoastaan 2 %. Seuraavaksi eniten vastaamattomia viestejä oli *Kannettavat tietokoneet* -alueella (10 %) sekä *Mobiililaitteet ja multimedia* -alueella (9 %). Suosittuja avausviestejä puolestaan oli eniten *Pelit ja konsolit* -alueella (31 %), jossa oli vastaamattomia avausviestejä vain 4,5 %.



Kuvio 6. Vastauksetta jääneiden ja suosittujen avausviestien jakautuminen alueittain

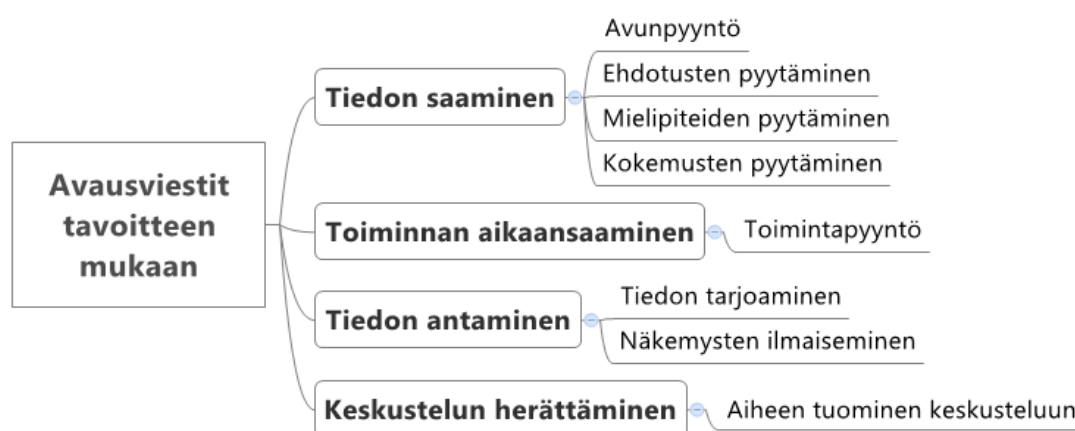
Yhtenä selityksenä vastaamattomien viestien suurelle määrälle *Ongelmat*-alueella on avausviestien suuri määrä, jolloin kaikkiin viesteihin ei ehditä vastaamaan. Vastaamattomia viestejä oli kuitenkin suhteessa paljon myös *Kannettavat tietokoneet* -alueella ja *Mobiililaitteet ja multimedia* -alueella, joissa avausviestien määrä ei ollut erityisen suuri. Syynä voi olla myös viestien kirjoittajakunta: kannettavat tietokoneet ja mobiililaitteet ovat suurelle yleisölle tuttuja aihepiirejä, joiden kanssa huomattavan suuri ja kirjava käyttäjäkunta on tekemisissä verrattuna esimerkiksi ohjelmointiin tai HW modifiointiin. Myös *Ongelmat*-alueen aihepiiriin kuuluvat kaikenlaiset tietotekniikkaan liittyvät ongelmat. Siten avausviestien kirjoittajakunta on mahdollisesti taustoiltaan heterogeenisempää, eivätkä he välttämättä ole sisäistäneet palstan kulttuuria tai kirjoitustyyliä.

5.4 Avausviestin tavoitteen vaikutus

Seuraavaksi tarkastelen viestityypin vaikutusta keskustelun käyntiin lähtemiseen. Ensin esittelen analyysia varten koostamani viestityyppien luokittelun. Sen jälkeen käyn läpi avausviesteille (N=270) tekemäni analyysin tulokset ja vertaan keskenään vastauksetta jääneitä ja paljon vastauksia saaneita avausviestejä.

5.4.1 Avausviestien tyypit tavoitteen mukaan

Tutkimusaineiston alustavasta läpikäynnistä nousevien havaintojen perusteella jaan viestit kahdeksaan eri viestityyppiin (kuvio 7). Luokituksen pohjaksi otan Herringin (1996b: 86) käyttämän makrosegmenttien jaottelun, jonka esittelin luvussa 4.3 (taulukko 1). Rajaan ja täydennän sitä aineistosta nousevien havaintojen perusteella.



Kuvio 7. Avausviestien tyypit tavoitteen mukaan

Herring (1996b: 86) erottaa viestin vartaloon (*body*) kuuluvissa makrosegmenteissä *näkemyksen ilmaisemisen* ja *tiedon tarjoamisen*, jotka otan viestityyppien luokitteluun sellaisenaan laajentamalla yksittäisen makrosegmentin funktion koskemaan koko viestiä ja sen tavoitetta. *Tiedon pyytämisen* jaan aineistosta nousevien havaintojen perusteella nel-

jään eri luokkaan: *avunpyyntöön, ehdotusten pyytämiseen, mielipiteiden pyytämiseen ja kokemusten pyytämiseen*. Kaikissa näissä viestityypeissä avausviestin tavoitteena on tiedon saaminen. Aineiston alustavassa läpikäynnissä nousseiden havaintojen perusteella lisään luokitukseen myös *toimintapyynnön ja aiheen tuomisen keskusteluun*.

Avunpyynnöiksi tulkitsen viestit, joissa pyydetään muilta käyttäjiltä apua tai neuvoja johonkin ongelmaan. Ongelman ratkaisu perustuu näissä tapauksissa enemmän objektiivisiin, teknisiin tosiasioihin kuin vastaajien subjektiiviseen mielipiteeseen tai mieltymyksiin. On mahdollista, että kysymykseen on vain yksi ainoa oikea vastaus. **Ehdotusten pyytäminen** -luokkaan lasken viestit, joissa pyydetään lukijoilta ehdotuksia esimerkiksi jonkin tuotteen ostopäätöksen avuksi. Avausviestin tavoitteena on kerätä monia erilaisia ehdotuksia, mahdollisesti myös perusteluita tai käyttökokemuksia näiden ehdotusten tueksi.

Mielipiteen pyytäminen -luokkaan lasken viestit, joissa pyydetään muilta mielipidettä johonkin asiaan, kuten onko kirjoittajan ehdottama ratkaisu hyvä tai kumpi kahdesta tuotteesta on parempi. Vastaus perustuu enemmän subjektiiviseen mielipiteeseen kuin teknisiin faktoihin. Kysymykseen ei tavallisesti ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa vastausta. **Kokemusten pyytäminen** -luokkaan lasken viestit, joissa pyydetään lukijoilta omakohtaisia kokemuksia joistain tietystä kirjoittajan määrittelemästä tuotteesta tai palvelusta. Erona ehdotusten pyytäminen -luokkaan on se, että kirjoittaja on valinnut jonkin tietyn tuotteen tai palvelun, josta hän haluaa lisätietoa, kun taas ehdotusten pyytäminen -luokassa hän pyytää ehdotuksia tuotteesta tai palvelusta muilta käyttäjiltä.

Toimintapyynnöiksi tulkitsen avausviestit, joissa vedotaan lukijoihin jonkin sellaisen toiminnan aikaansaamiseksi, joka tapahtuu palstan ulkopuolella. Näin viestiin vastaaminen vaatii enemmän kuin vain muiden palstalaisten kokemuksia tai mielipidettä tiedustelevat viestit. **Aiheen tuominen keskusteluun** -luokkaan lasken avausviestit, joiden tavoitteena on keskustelun aikaansaaminen kyseisestä aiheesta, mutta keskustelulle ei ole tarkemmin määritelty mitään tavoitetta tai tarkoitusta.

Tiedon tarjoaminen -luokkaan lasken viestit, joiden pääasiallinen tavoite on tiedon tarjoaminen siten, ettei se liity esimerkiksi ongelmaan, johon viestissä haetaan vastausta. Viestissä ei ainakaan pintatasolla pyydetä tiedon vastaanottajilta mitään vastineeksi tarjotusta informaatiosta. Viestissä voidaan tarjota esimerkiksi käyttökokenuksia tai testituloksia jostain tuotteesta. **Näkemyksen ilmaiseminen** -luokkaan lasken viestit, joissa kirjoittaja ilmaisee oman subjektiivisen mielipiteensä joistain asiasta, esimerkiksi jonkin tuotteen tai ohjelman hyvydestä tai huonoudesta.

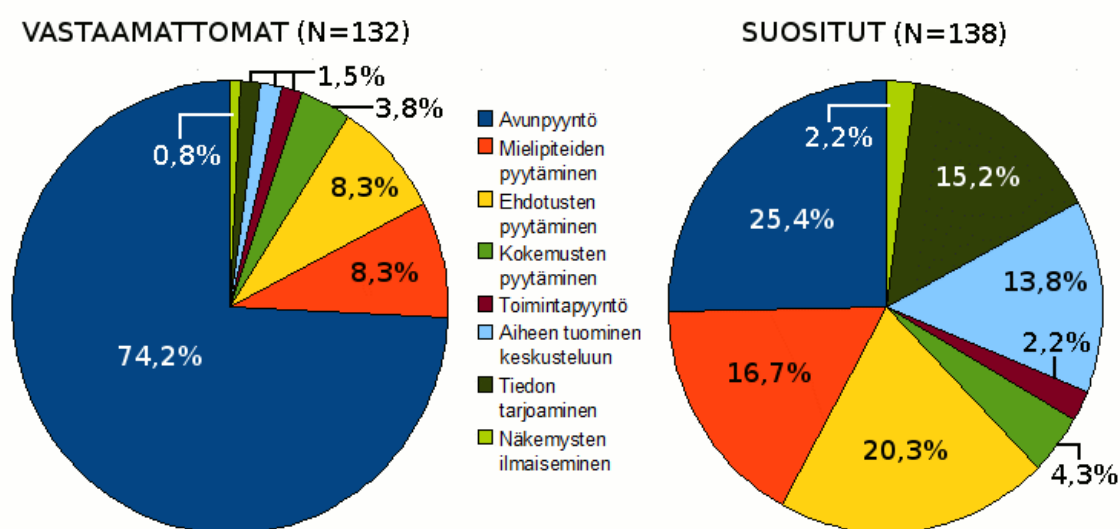
Viestityyppien väliset rajat ovat liukuvia, eikä kaikkien aineiston viestien kohdalla ollut täysin selvää, mikä luokka oli kyseessä. Joissakin tapauksissa viestillä näytti olevan kaksi tavoitetta, joista oli vaikea sanoa, kumpi oli viestin päätavoite. Esimerkissä 3 toisaalta pyydetään vastaajia kertomaan mielipiteensä kolmesta eri tuotevaihtoehdosta eli vertailemaan niitä ja toisaalta antamaan lisää ehdotuksia.

- (3) Hei!
 Etsiskelisin P7P55D Pro emolevylle, Core i5-750 prossulle jäähyä, jossa pitäisi olla helppo "tappikiinnitys" ettei tarvii purkaa koko konetta jotta saa jäähyn kiinni. Tää Intelin vakio jäähy on aika avuton.
 Löysin itse pari prosessorijäähdytintä:
 [3 linkkiä]
 Mikä näistä olisi paras, vai onko muita vielä parempia? Kiitoksia vastauksistanne ja vinkeistä etukäteen! [hymy]

Ei siis ole selvää kuuluuko viesti *mielipiteen pyytäminen* -luokkaan vai *ehdotusten pyytäminen* -luokkaan, sillä on vaikea sanoa, kumpi näistä tavoitteista on ensisijainen. Analyysin selkeyttämiseksi olen laskenut esimerkin 3 kaltaiset tapaukset kuuluvaksi *mielipiteen pyytäminen* -luokkaan. *Ehdotusten pyytäminen* -luokkaan olen laskenut ainoastaan sellaiset viestit, joissa ei ole lueteltu valmiita vaihtoehtoja.

5.4.2 Vastaamattomien ja suosittujen avausviestien tyypit

Seuraavaksi käyn läpi avausviesteille (N=270) tekemäni analyysin tulokset ja vertaan keskenään vastauksetta jääneitä ja paljon vastauksia saaneita avausviestejä. Olen kuvannut vastauksetta jääneiden ja suosittujen avausviestien tyyppien jakautumisen kuviossa 8.



Kuvio 8. Vastaamattomien ja suosittujen avausviestien tyypit

Viestien tyyppiä tarkasteltaessa vastaamattomien ja suosittujen avausviestien välillä voidaan havaita selkeä ero. Vastaamattomista avausviesteistä ylivoimaisesti suurin osa, noin kolme neljäsosaa, oli tyypiltään avunpyyntöjä, kun taas suosittujen avausviestien joukossa eri viestityyppien jakauma oli tasaisempi. Suuri osa vastauksetta jääneistä viesteistä sijaitsi *Ongelmat*-alueella (kuvio 7), jossa avausviesti on tyypillisesti avunpyyntö. Myös muilla alueilla avunpyyntö oli kuitenkin vastauksetta jääneiden viestien joukossa yleisempi tyyppi kuin suosittujen viestien joukossa. Seuraavaksi yleisimpiä vastaamattomissa viesteissä olivat mielipiteiden ja ehdotusten pyytämiset.

Suosittujen viestien joukossa *avunpyynnöt* olivat niin ikään yleisimpiä kattaen noin neljänsosan viesteistä. Seuraavaksi yleisimpiä olivat *mielipiteiden pyytämiset*, joita oli noin viidesosa viesteistä ja *kokemusten pyytämiset* (16,7 %). Vastaamattomiin avausviesteihin verrattuna suosittujen avausviestien joukossa oli myös huomattavasti enemmän viestejä, joiden tavoitteena oli *tiedon tarjoaminen*. Myös *aiheen tuominen keskusteluun* oli huomattavasti yleisempi viestityyppi suosittujen viestien ryhmässä kuin vastaamattomien viestien ryhmässä. Aiheen tuominen keskusteluun oli yleinen viestityyppi varsinkin *Pelit ja konsolit* -alueella. Myös tiedon tarjoaminen oli yleinen viestityyppi samalla alueella.

Avunpyyntö oli aineistossa yleisin viestityyppi molemmissa ryhmissä. Vastaamatta jääneistä avausviesteistä jopa 74,2 % oli avunpyyntöjä, ja suosituista viesteistä 25,4 %. Avunpyyntöjen osuus vastaamattomissa viesteissä oli siten lähes kolminkertainen verrattuna suosittuihin viesteihin. Esimerkin 4 viesti on tyypillinen avunpyyntö. Viestissä kuvataan ongelma, jota kirjoittaja ei osaa ratkaista ja johon hän pyytää apua muilta palstan käyttäjiltä. Alleviivaukset esimerkeissä ovat kirjoittajan omia.

- (4) eli mulla emolevynä Asus striker 2 formula. asensin siihen uuden kiintolevyn ja siihen uuden käyttiksen. sitten heitin vanhan kovon kiinni ja LCD POSTER sanoo auto cfg ja ei mene republic of gamers näytöstä eteenpäin eikä biossiin. missä vika??

Ehdotusten pyytäminen oli aineistossa toiseksi yleisin viestityyppi. Niitä oli 8,3 % vastaamatta jääneistä avausviesteistä ja 20,3 % suosituista avausviesteistä. Suosituissa avausviesteissä viestityypin osuus oli siten yli kaksinkertainen vastaamatta jääneisiin viesteihin verrattuna. Esimerkissä 5 kirjoittaja pyytää lukijoilta ehdotuksia tietyn tyyppiseksi emolevyksi ja siihen sopivaksi prosessoriksi.

- (5) Hakusessa olisi siis hyvä HTPC emolevy ja siihen joku hyvä prosessori...
kokemuksia / ehdotuksia otetaan vastaan...

Tällaista olisin ajatellut :

ASUS M4A785G HTPC emolevy ja kaveriksi AMD ATHLON II X4 605E

Aineiston kolmanneksi yleisin viestityyppi oli **mielipiteiden pyytäminen**. Vastaamatta jääneistä viesteistä 8,3 % ja suosituista viesteistä 16,7 % edusti tätä viestityyppiä. Suosituissa avausviesteissä mielipiteiden pyytäminen oli siten niin ikään kaksi kertaa yleisempi kuin vastaamatta jääneissä. Esimerkissä 6 tiedustellaan lukijoiden mielipidettä kirjoittajan tilaamasta tietokoneen kotelosta. Kotelon malli, johon viestin alussa viitataan, on mainittu viestin otsikossa.

- (6) Laitoin tilaukseen kys. kotelon.

Mitäs mieltä raati on, teinkö heikon valinnan => Kohtuu hiljasta mutta kuitenkin siistin näköistä kokoonpanoa ajattelin rakentaa, ja koska breeze on aika heikko ilmankierrooltaan niin valitsin sitten tämän.

Virtalähde on vielä miettimäti.

<http://www.nexustek.nl/NXS-nexusclod...tionsystem.htm>

Kokemusten pyytäminen -viestityyppiä edusti 3,8 % vastaamattomista avausviesteistä ja 4,3 % suosituista avausviesteistä. Esimerkissä 7 kirjoittaja pyytää lukijoilta oma-kohtaisia kokemuksia tietystä matkapuhelimia myyvästä liikkeestä. **Toimintapyyntöjä** oli vastaamatta jääneistä avausviesteistä 1,5 % ja suosituista viesteistä 2,2 %. Esimerkissä 8 kirjoittaja esittää pyynnön, että joku tekisi vertailun minikannettavien ja matkapuhelinten kuuluvuuden välillä.

- (7) Tässä olisi tarkoitus alkaa luuria vaihtamaan kun tuntuu entinen kommunisti alkavan hyytymään. Valintavaaka näyttäisi kallistuvan Motorola Milestoneen ja k.o. liikkeessä löytyisi ihan sopuhintaan (399,- operaattoribrandattu mutta lukoton).

Onko Muroilla miten kokemusta liikkeestä, toimituksista, takuun toimivuudesta etc ?

- (8) Olen miettinyt, että minkälainen kuuluvuus näillä miniläppäreiden sisäisillä 3g motukoilla on verrattuna esim johonkin perus Nokiaan. Onko läppäriin sisäisellä 3g:llä palkit, joista näkee kuuluvuuden? Jos on, voisiko joku verrata niitä puhelimen vastaaviin. Mielellään vielä jossain, missä 3g:n kuuluvuus ei ole aina aivan paras mahdollinen.

Aiheen tuominen keskusteluun oli viestityyppinä 1,5 %:ssa vastauksetta jääneistä avausviesteistä ja 13,8 %:ssa suosituista avausviesteistä. Aiheen tuominen keskusteluun oli siten selkeästi yleisempää suosituissa viesteissä kuin vastauksetta jääneissä viesteis-

sä. Esimerkissä 9 nostetaan keskustelun aiheeksi uusi näytönohjainmalli. Viestin kirjoittaja ei esitä mitään kysymystä aiheesta, vaan ainoastaan määrittelee viestiketjun aiheen. Alussa avausviestin kirjoittamista perustellaan sillä, ettei aiheesta ollut olemassa aiempaa viestiketjua.

- (9) Elikkä huomasin ettei ollut vielä 8800gtx/gts:tä aloitettu mitää threadia joten tässä se nyt on. Eli itse pistin jo "ennakko"tilaukseen bdogista 8800gtx:n hintaa huikeat 649e mutta hällä väliä... Tänne vaan kaikki ennakkotieto mitä vastaan tulee ym ym :)

Tiedon tarjoaminen -tyyppisiä viestejä oli 1,5 % vastauksetta jääneistä avausviesteistä ja 15,2 % suosituista avausviesteistä, joten myös tämä tyyppi oli huomattavasti yleisempi suosituissa avausviesteissä. Esimerkissä 10 annetaan tietoa tuotteeseen saatavasta ohjelmiston päivityksestä. **Näkemysten ilmaiseminen** oli aineistossa harvinaisin viestityyppi. Näkemysten ilmaiseminen -tyyppisiä viestejä oli 0,8 % vastauksetta jääneistä avausviesteistä ja 2,2 % suosituista avausviesteistä. Esimerkissä 11 kirjoittaja arvostelee käyttämiään selaimia. Kyseessä on kirjoittajan subjektiivinen, henkilökohtainen mielipide tai näkemys.

- (10) Vinkkinä kaikille Panan LX3 pokkarin omistajille, että jos laite on jo jonkin ikäinen, niin kannattaa päivittää sen firmware. Uusin ohjelmisto on 2.1 versioltaan ja se korjaa joitakin vikoja ja tuo jokusen uuden ominaisuuden. Versioon 1.3 nähden ehkä suurin parannus on nopeutunut tarkennus ja parannettu valkotasapainon automaattinen määrittäminen.

Ohjelmiston voi imuroida täältä (sieltä löytyy myös seikaperäiset asennusohjeet, ei ole vaikeata):

[DMC-LX3 Firmware update service | Digital Camera | Digital AV | Consumer Products | Support | Panasonic Global](#)

- (11) Surffailin taas minitietokoneella pitkin nettiä ja firefox 3.5 alkoi tuntua raskaalta. Olen kokeillut aikajoin google chromea, mutta se on edelleenkin aika huono (samoin Iron browser).

[SRWare Iron - The Browser of the Future](#)

Kunhan adblock saadaan kunnolliseksi Iron browserissa uskoisin että tuosta tulee varteenotettava vaihtoehto firefoxille.

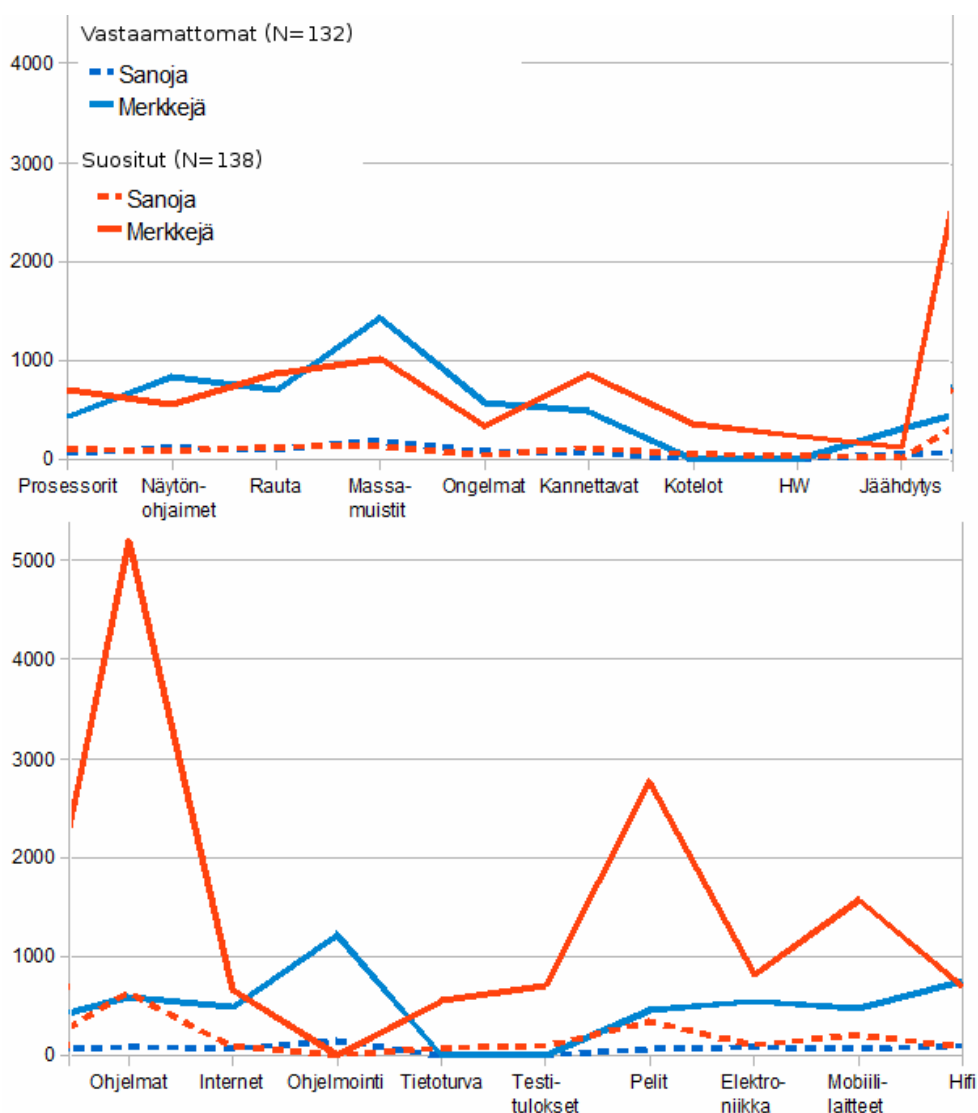
Kaiken kaikkiaan viestityypit, joiden tavoitteena oli tiedon saaminen (avunpyyntö, ehdotusten pyytäminen, mielipiteiden pyytämien tai kokemusten pyytäminen) kattoivat

yhteensä peräti 94,7 % vastauksetta jääneistä viesteistä. Suosituista viesteistä puolestaan 66,7 %:ssa oli tavoitteena tiedon saaminen. Suositut viestit olivat siten tyypiltään monipuolisempia kuin vastauksetta jääneet viestit. Vastauksetta jääneissä avausviesteissä viestin tavoitteena näyttäisi pääsääntöisesti olevan tiedon saaminen muilta käyttäjiltä, kun taas suosituissa viesteissä tavoitteena on useammin keskustelun herättäminen tai tiedon tarjoaminen muille. Tulokset ovat ristiriidassa Joycen ja Krautin (2006: 11) tutkimustulosten kanssa, sillä heidän tutkimuksessaan kysymysmuotoiset avausviestit saivat todennäköisemmin vastauksia kuin ne, jotka tarjosivat tietoa, neuvoja tai mielipiteitä.

5.5 Avausviestin pituuden vaikutus

Olen kuvannut vastaamattomien ja suosittujen avausviestien keskimääräisen pituuden keskustelualueittain kuviossa 9. Tarkastelen pituutta jokaisen keskustelualueen kohdalla erikseen, sillä viestien keskipituuksissa on alueiden välillä suuriakin eroja, jolloin alueittainen tarkastelu antaa tilanteesta todenmukaisimman kuvan. Vastaamattomia avausviestejä ei ollut lainkaan *Kotelot ja niiden modifointi*-, *HW modifointi*-, *Tietoturva*- eikä *Testitulokset* -alueilla, eikä suosittuja avausviestejä ollut lainkaan *Ohjelmointi*-alueella, joten näiden alueiden osalta en voinut tehdä vertailua.

Koko aineiston viestien pituus oli keskimäärin 141 sanaa (1101 merkkiä). Sanojen ja merkkien lukumäärässä mitattuna suositut avausviestit olivat keskimäärin selvästi pidempiä kuin vastauksetta jääneet avausviestit. Kaikkien otoksen suosittujen avausviestien keskiarvo oli 200 sanaa (1577 merkkiä). Vastauksetta jääneiden viestien pituus taas oli keskimäärin 80 sanaa (604 merkkiä). Suositut avausviestit olivat kuitenkin vastaamattomia avausviestejä lyhyempiä *Näytönohjaimet*, *Massamuistit*, *Ongelmat*, *Jäähdytys* sekä *Hifi ja kotiteatterit* -alueilla. Mahdollisena selityksenä saattaa olla se, että mainituille alueille on kirjoitettu paljon pitkiä avunpyyntöjä, jotka sisältävät lukuisia kysymyksiä. Liian useat kysymykset ja asian tiivistämiskyvyn puute avunpyynnöissä saattaa ärsyttää potentiaalisia vastaajia, sillä se vaikeuttaa viestin nopeaa ymmärtämistä.



Kuvio 9. Avausviestien keskimääräinen pituus alueittain

Suosittujen avausviestien keskimääräinen pituus oli yli kaksi kertaa suurempi kuin vastaamattomien. Toisaalta suosittujen viestien joukossa on neljä poikkeuksellisen pitkää viestiä, jotka kasvattavat keskiarvoa. Nämä ovat *Ohjelmat*, *käyttöjärjestelmät ja ajurit* -alueella sijaitseva *Windows Vista FAQ* (3524 sanaa, 29121 merkkiä) sekä *Pelit ja konsolit* -alueella sijaitsevat kolme viestiä, joissa raportoidaan *MuroBBS:n Suuren Videopelikyselyn* tulokset eli palstan käyttäjien parhaiksi äänestämät pelit 2000-luvulta, 90-luvulta sekä 80- ja 70-luvuilta. Viestit ovat pituudeltaan 1899, 3533 ja 1574 sanaa, joista kahden lyhimmän sisältö jatkuu vielä viestiketjun kahdessa seuraavassa viestissä. Jos

nämä neljä poikkeuksellisen pitkää viestiä jätetään laskematta, on suosittujen viestien pituuden keskiarvo kuitenkin 127 sanaa (960 merkkiä) eli edelleen suurempi kuin vastauksetta jääneiden viestien.

Myös Joycen ja Krautin (2006: 11) tutkimuksessa avausviestin pituus lisäsi sen todennäköisyyttä saada vastauksia. Pitkien viestien kirjoittajat myös palasivat todennäköisimmin uudelleen keskusteluryhmään (emt.). Joyce ja Kraut arvelevat avausviestin pituuden heijastavan kirjoittajan sitoutumista ryhmään siten, että ryhmästä tai sen aiheesta etukäteen kiinnostuneet ovat taipuvaisia kirjoittamaan pidempiä viestejä. (Emt: 13–14.) Avausviestin pituus saattaa siten antaa kuvan kirjoittajan suuremmasta panostuksesta viestiin ja samalla myös yhteisöön, mikä voi vaikuttaa lukijoiden vastausmotivaatioon positiivisesti.

5.6 Avausviestin rakenteen vaikutus

Seuraavaksi tarkastelen avausviestin rakenteen vaikutusta keskustelun käyntiin lähtemiseen. Rakenteella tarkoitan viestin sisäistä kokonaisrakennetta, joka muodostuu merkityksensä perusteella itsenäisistä rakenneosista eli makrosegmenteistä. Ensin esittelen analyysia varten koostamani makrosegmenttien luokittelun. Sen jälkeen käyn läpi avausviesteille (N=270) tekemäni analyysin tulokset ja vertaan keskenään vastauksetta jääneitä ja paljon vastauksia saaneita avausviestejä.

5.6.1 Analysoitavat makrosegmentit

Selvittääkseni viestien rakennetta ja eri makrosegmenttien esiintymistä viesteissä koostan analyysia varten makrosegmenttien luokittelun. Luokittelun pohjana käytän Herringin (1996b) laatimaa viestien makrosegmenttien luokittelua, jonka esittelin luvussa 4.3. Rajaan ja täydennän sitä niiden havaintojen perusteella, jotka nousivat esiin aineiston alustavassa läpikäynnissä. Olen koonnut analyysissa tarkastelemani makrosegmentit taulukkoon 7. Analyysista pois jätetyt makrosegmentit on merkitty taulukossa sulkeisiin ja lisäämäni uudet kategoriat asteriskilla (*).

Taulukko 7. Analysoitavat makrosegmentit

	Makrosegmentti
Aloituskonventio	<i>Tervehdys</i>
Johdanto	<i>Esipuhe</i>
	<i>Metakommentti</i>
	<i>Johdatus viestiin</i>
	<i>(Yhteys aiempaan viestiin)</i>
Vartalo	<i>Näkemyksen ilmaiseminen</i>
	<i>Tiedon pyytäminen</i>
	<i>Tiedon tarjoaminen</i>
	<i>Oman tilanteen kuvaus*</i>
	<i>Tekniset tiedot*</i>
	<i>Aktiivisuuden osoittaminen*</i>
	<i>Tunteiden ilmaiseminen</i>
	<i>Ratkaisuehdotus</i>
	<i>(Tarjous)</i>
Lopetus	<i>Pahoittelu</i>
	<i>Vetoamus muihin</i>
	<i>(Nuhtelu)</i>
Lopetuskonventio	<i>Kohteliaisuus</i>
	<i>Allekirjoitus</i>
	<i>(Jälkikirjoitus)</i>

Olen ottanut analyysin luokiksi Herringin jaottelusta *tervehdyksen, esipuheen, metakommentin, johdatuksen viestiin, näkemyksen ilmaisemisen, tiedon pyytämisen, tiedon tarjoamisen, tunteiden ilmaisemisen, ratkaisuehdotuksen, pahoittelun, vetoomuksen muihin, kohteliaisuuden ja allekirjoituksen*. Viestin johdantona toimiva **esipuhe** tarjoaa taustatietoa viestin sisältöön liittyen. Analyysissa tulkitseen esipuheen siten, että se ei ole välttämätön osa viestiä siinä mielessä, että sen puuttuminen esimerkiksi estäisi ongelman ratkaisemisen. **Metakommentissa** kommentoidaan jollakin tavalla viestiä itseään. Analyysissa tulkitseen metakommenteiksi ilmaukset, jotka ovat kytköksissä kielenkäytön kontekstiin eli keskustelupalstaan.

Jätän Herringin jaottelusta pois *yhteyden aiempaan viestiin, tarjouksen, nuhtelun ja jälkikirjoituksen*. **Yhteys aiempaan viestiin** on epätodennäköinen makrosegmentti avausviesteissä, sillä avausviesti on viestiketjun ensimmäinen viesti, jolloin taaksepäin viestiketjussa viittaaminen on mahdotonta. Periaatteessa avausviestissä voi kuitenkin olla yhteys johonkin toiseen aiempaan viestiketjuun, mutta koska aineistosta ei löydy tällaisia

esiintymiä, jätän makrosegmentin pois analyysistä epätarkoituksenmukaisena. On myös hyvin harvinaista, että avausviestissä esiintyisi **nuhtelu**, sillä se tyypillisesti viittaa jonkin viestiketjun aiempaan viestiin, eikä aineistossa ole yhtään tällaista tapausta, joten tämänkin makrosegmentin jätän pois analyysistä. Sama koskee **tarjousta** ja **jälki-kirjoitusta**: esiintymien puuttuessa jätän kyseiset kategoriat pois analyysistä.

Lisään Herringin luokitteluun uusina kategorioina palstan kirjoitusohjeiden (MuroBBS 2009b) sekä tutkimusaineiston alustavan läpikäynnin perusteella kolme luokkaa: *oman tilanteen kuvauksen, tekniset tiedot ja aktiivisuuden osoittamisen*. **Oman tilanteen kuvaus** -luokkaan kuuluvissa ilmauksissa tarjotaan lukijoille sellaista tietoa, jota tarvitaan viestissä olevan asian ratkaisemiseen. Tiedon tarkoitus on siten erilainen kuin *tiedon tarjoaminen* -luokassa. Jälkimmäisessä tiedon tarjoamisesta on hyötyä viestin lukijoille, kun taas oman tilanteen kuvaus hyödyttää välillisesti avausviestin kirjoittajaa helpottamalla lukijoita ratkaisemaan hänen ongelmansa. Tarjottu tieto on siten hyödyllistä ainoastaan rajatussa kontekstissa eli kyseisessä viestintätilanteessa.

Tekniset tiedot -luokkaan kuuluvissa ilmauksissa kuvataan avausviestissä mainittuun asiantilaan liittyvä laitteisto ja ohjelmisto. Tekniset tiedot kehoitetaan sisällyttämään viestiin myös MuroBBS:n kirjoitusohjeissa (MuroBBS 2009b). **Aktiivisuuden osoittaminen** tarkoittaa tietoa siitä, mitä kirjoittaja on itse tehnyt viestissä mainitun asian tilan ratkaisemiseksi. Myös tämä tieto pyydetään MuroBBS:n kirjoitusohjeissa sisällyttämään viestiin. Tutkimusaineiston alustavassa läpikäynnissä havaitsin edellä mainittujen makrosegmenttien esiintyvän hyvin usein avausviesteissä, mikä oli myös perusteena niiden ottamiselle mukaan luokitteluun.

Tekniset tiedot ja aktiivisuuden osoittaminen ovat palstan kirjoitusohjeista (MuroBBS 2009b) nousevia makrosegmenttejä, joten niiden käyttäminen lisää viestien normienmukaisuutta. Teknisten alojen kieleen ei tyypillisesti ajatella liittyvän *tunteiden ilmaisemista*, lukuun ottamatta ehkä turhautuneisuuden ja kiukun tunteita jonkin ongelman, kuten toimimattoman laitteen kohtaamisen yhteydessä. MuroBBS:n kirjoitusohjeissa pyydetään välttämään alueelle kirjoittamista vihaisena, hysteerisenä tai turhautuneena

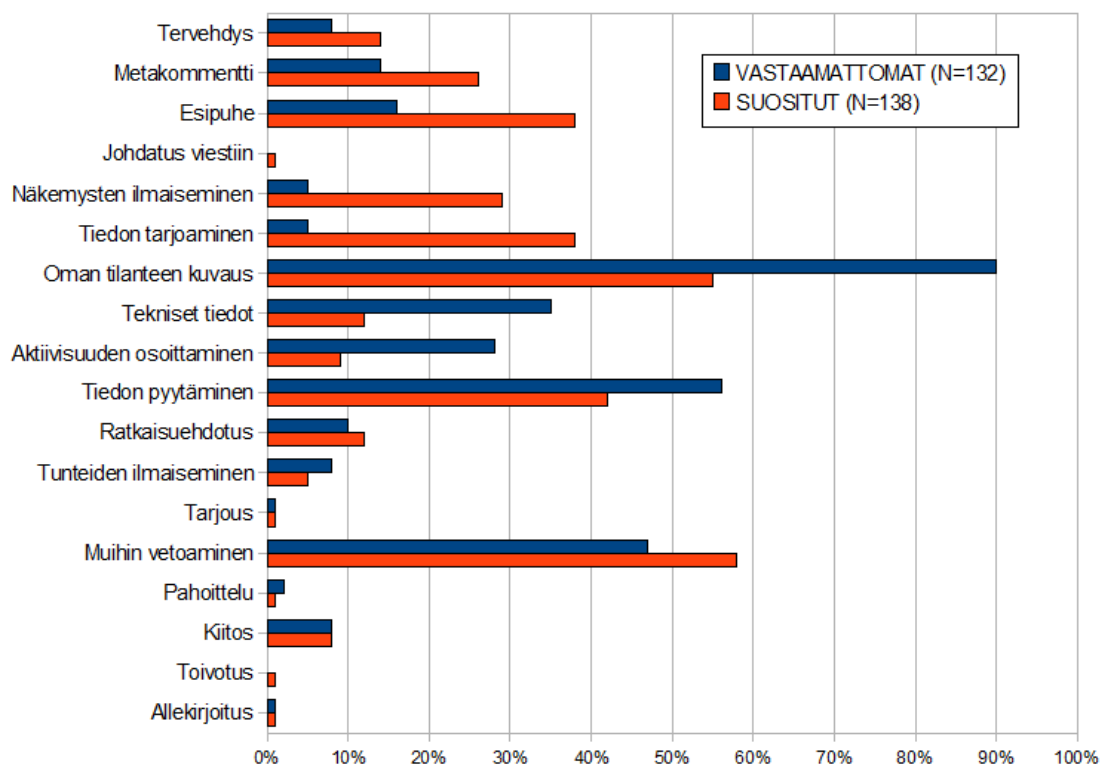
(MuroBBS 2009b), joten tunteiden ilmaista voidaan siten pitää normien vastaisena käytöksenä.

Allekirjoitukset ovat MuroBBS:llä tavallisesti automaattisia, ja ne kuuluvat osana käyttäjäprofiileihin. Siten automaattista allekirjoitusta käyttävän palstan jäsenen jokaisessa viestissä on sama allekirjoitus. Olen rajannut käyttäjäprofiilit tämän tutkimuksen ulkopuolelle, joten en käsittele myöskään automaattisia allekirjoituksia. Jotkut käyttäjät kuitenkin lisäävät viestin loppuun manuaalisesti erillisen allekirjoituksen, joiden esiintymät lasken.

Taulukossa 2 makrosegmentit on esitetty tyypillisimmässä järjestyksessä, mutta järjestyks ei kuitenkaan aina ole taulukossa kuvatun kaltainen. Esimerkiksi *pahoittelu* ja *vetoomus muihin* eivät välttämättä liity lopetukseen, vaan saattavat esiintyä myös viestin alussa tai keskellä. Toisaalta *allekirjoitus* esiintyy periaatteessa aina viestin lopussa ja *tervehdys* viestin alussa.

5.6.2 Makrosegmenttien esiintyminen avausviesteissä

Olen kuvannut makrosegmenttien esiintymisen vastaamattomissa ja suosituissa avausviesteissä kuviossa 10. Suosituissa avausviesteissä oli käytetty enemmän metakommentteja ja esipuheita kuin vastauksetta jääneissä viesteissä. Myös tervehdyksiä oli hieman enemmän. Näkemysten ilmaisemista ja tiedon tarjoamista oli käytetty viestin osana selvästi enemmän suosituissa viesteissä kuin vastauksetta jääneissä viesteissä. Vastauksetta jääneissä viesteissä puolestaan esiintyi useammin oman tilanteen kuvaus, tekniset tiedot, aktiivisuuden osoittaminen sekä tiedon pyytäminen.



Kuvio 10. Makrosegmenttien esiintyminen avausviesteissä

Suosituissa avausviesteissä esiintyi hieman enemmän **tervehdyksiä** (14 %:ssa) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (8 %:ssa). Aineiston viesteissä tervehdyksenä saattoi toimia pelkkä tervehdyssana, kuten esimerkissä 12. Siihen saattoi myös olla liitettyä vastaanottajiin tai yhteisöön viittaava ilmaus, kuten esimerkissä 13.

- (12) Terse. µtorrent kai on ihan hyvä, mutta nyt 1.6.1 betan jälkeen taitaa olla osittain/kokonaan MPA/RIAA:n hallussa. [...]
- (13) Hei vaan Muropakettilaiset [...]

Suosituissa avausviesteissä oli käytetty enemmän **metakommenteja** (26 %:ssa viesteistä) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (14 %:ssa). Aineiston viesteissä metakommentin tarkoituksena oli usein perustella avausviestin kirjoittamisen tarvetta. Esimerkissä 14 perustellaan tarvetta luoda uusi viestiketju (ts. kirjoittaa avausviesti aiheesta), vaikka samasta aiheesta on jo olemassa vanhempi viestiketju. Esimerkissä 15 metakommentilla taas perustellaan sitä, miksi viesti on lähetetty valitulle alueelle ja esimer-

kissä 16 etukäteen ikään kuin pahoitellaan puutteellista otsikkoa, joka ei ole tarpeeksi kuvaava. Metakommentti voi olla myös myöhemmin viestissä, kuten esimerkissä 17, jossa kirjoittaja selittää viestiin lisäämiään linkkejä.

- (14) Joudun nyt tekee oman topikin aiheesta, kun Murokone-thredissä kukaan ei reagoanut mun kysymyksiin. [...]
- (15) elikkäs en nyt parempaakaan paikkaa moiselle kysymykselle keksinyt... [...]
- (16) En tiedä kuvaako otsikko mitenkään tarvetta, mutta kuvataanpa sitä tähän vähän enemmän. [...]
- (17) [...] Tässä vielä kuvat äsken ottamistani testivideoista, jotka ehkä hieman selventävät ongelmaani. [...]

Suosituissa avausviesteissä käytettiin enemmän myös **esipuheita** (38 %:ssa viesteistä) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (16 %:ssa). Esimerkkien 18 ja 19 esipuheissa kirjoittaja kertoo omasta tilanteestaan ja esimerkissä 20 taustoittaa ongelmaa. **Johdatus viestiin** oli aineistossa harvinainen makrosegmentti. Suosituista viesteistä kahdessa (1 %) oli käytetty johdatusta viestiin, vastaamattomissa viesteissä ei yhdessäkään. Esimerkissä 21 on epätyypillisesti sijoitettu johdatus viestin loppuun, kun tavanomaisesti se on viestin alkuosassa, kuten esimerkissä 22.

- (18) No nyt olisi sitten tarkoitus rakentaa eka ihanikioma PC. Pelikoneeksi ajattelin, kun ei noihin Gigantin 1200€ koneisiin ole varaa tuhлата. [...]
- (19) reservi koittaa ja taas olis aikaa pelailta taas. [...]
- (20) Kaverilla on tuollainen tikku uudessa koneessa. [...]
- (21) [...] pähkinäkuoressa:
kertokaa omia mietteitä MMO peleistä niin hyviä kuin huonoja sekä ideoita mitä toivoisit näkevän tulevaisuudessa.
- (22) [...] Vähäisesti olen ehtinyt leikkimään tämän kanssa, joten pistän nyt vain lyhyen listan ajatusviivoihin: [...]

Näkemyksen ilmaisemista oli käytetty viestin osana selvästi enemmän suosituissa viesteissä (29 %:ssa) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä, joissa se esiintyi ainoastaan 5 %:ssa viesteistä. Esimerkissä 23 käy selkeästi ilmi, että kyse on kirjoittajan omasta mielipiteestä ilmausten ”Mielestäni” ja ”videoiden kautta arvosteltuna” perusteella. Myös **tiedon tarjoaminen** viestissä oli huomattavasti yleisempää suosituissa viesteissä (38

%) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (5 %:ssa). Esimerkissä 24 tiedon tarjoaminen toimii taustoituksena viestin aiheeseen eli peliin, joka viestissä tuodaan keskusteluun.

- (23) [...] Mielestäni paras käyttis mitä tähän mennessä näissä laitteissa tehty, näin videoiden kautta arvosteltuna. [...] *
- (24) Elikkäs usean ex-Blizzardilaisen muodostama (mukana Diablojen tekijöitä) Flagship Studios kehittää ensimmäisen persoonan rooli/räiskintäpeliä nimeltä Hellgate: London. Peli sijoittuu Lontooseen 5 vuotta demoneille hävityn sodan jälkeen ja maailma on varsin apokalyptinen. [...]

Vastauksetta jääneissä viesteissä sen sijaan esiintyi selvästi useammin **oman tilanteen kuvaus** kuin suosituissa viesteissä. Oman tilanteen kuvaus oli myös koko aineistossa kaikkein yleisin makrosegmentti: se esiintyi jopa 90 %:ssa vastauksetta jääneistä avausviesteistä ja 55 %:ssa suosituista avausviesteistä. Esimerkissä 25 on tyypillinen oman tilanteen kuvaus, jossa kirjoittaja kuvaa töissä kohtaamaansa ongelmaa. **Tekniset tiedot** löytyivät 35 %:ssa vastaamatta jääneistä viesteistä ja 12 %:sta suosituista viesteistä. Esimerkissä 26 laitteisto on kuvattu selkeänä luettelona, ja siihen lisäksi vielä viitataan ilmauksella ”speksit”¹.

- (25) [...] Käytän töissä säännöllisesti erästä ohjelmaa pyörittävää läppäriä (Dell Latitude E4300, käyttiksenä XP) Windowsin Remote Desktop Connectionin kautta. Sillon tällöin pitää kuitenkin mennä itse koneelle tekemään jotain. Paikan päälle mentäessä kyseinen läppäri on kuitenkin erittäin usein sellaisessa tilassa ettei se reagoi mihinkään (näyttö päällä ja windowsin taustakuva näkyy, muttei mitään muutta) ja ainoa tapa päästä tekemään sillä jotain on käynnistää se uudelleen virtakytkimen avulla. [...]
- (26) [...] Speksit:
 ASUS P3B-F Slot-1
 P2 333MHz
 4x256MB PC133
 Gainward GF FX5900XT@5950Ultra & nvsilencer 3
 80GB pata+2x500GB sata
 Windows 2000 SP4

* Alleviivaukset kirjoittajan omia

1 Speksit (eng.) specifications = tekniset tiedot (Wahrman & Söderlund 2010)

Aktiivisuuden osoittaminen oli myös selvästi yleisempi makrosegmentti vastauksetta jääneissä avausviesteissä. Se oli osana viestiä 28 %:ssa vastauksetta jääneistä ja 9 %:ssa suosituista avausviesteistä. Esimerkissä 27 kirjoittaja kertoo, mitä on itse yrittänyt tehdä ongelman ratkaisemiseksi, ja esimerkissä 28 kirjoittaja toteaa etsineensä ennen viestin kirjoittamista aluksi tietoa hakukoneiden avulla. Molemmat ilmaukset osoittavat kirjoittajan noudattaneen kirjoitusohjeita ja toimineen siten palstan normien mukaisesti.

- (27) [...] nämä on jo tehty:
kokeiltu manuaalisesti määrittää verkko: dna, elisa, sonera.. mikään ei toimi.
[...] vaihdettu alkuperäinen ELISA DP product code takaisin. kokeiltu
ELISA S product codea.. aina vaan sama ongelma. [...]
- (28) [...] Muron haku ja pikainen googletus ei löytänyt kohtalotovereita. [...]

Tiedon pyytäminen esiintyi 56 %:ssa vastauksetta jääneistä ja 42 %:ssa suosituista avausviesteistä. Esimerkissä 29 kirjoittaja esittää useamman kysymyksen videotykin hankintaan liittyen. **Ratkaisuehdotus** oli 10 %:ssa vastaamattomista ja 12 %:ssa suosituista avausviesteistä, joten ryhmien välinen ero ei ollut kovin merkittävä. Avausviesteissä ratkaisuehdotus kohdistuu tyypillisesti kirjoittajan itse viestissä esiin tuomaan ongelmaan. Tarkoituksena voi olla halu saada muilta mielipiteitä ratkaisuehdotuksen toimivuudesta tai mahdollisesti ainoastaan pyrkimys osoittaa omaa aktiivisuutta ja sitä, että on tehnyt itsekin ajatustyötä ongelman ratkaisemiseksi. Esimerkissä 30 ratkaisuehdotuksen tarkoituksena on halu saada muilta mielipiteitä ratkaisuehdotuksen eli hiiren metallipinnan lakkaamisen toimivuudesta.

- (29) Kuinka halvalla pääsee jos haluaa tykin joka näyttää DVD-tason elokuvia periaatteessa medialle ominaisella maksimitarkkuudella, levitettynä esim 100-tuuman kokoiseksi tauluksi? Tuleeko silloin olla HD-ready, vai riittääkö tavallisenkin tykin tarkkuus? Onko esimerkiksi isommalle ruudulle skaalataessa mitään olennaista eroa sillä onko tykissä resoluutiota hieman ylimääräistäkin, jos jokatapauksessa median tarkkuus on vain DVD-tasoa?
[...]
- (30) [...] Kyseisen ongelman aiheuttaa varmaankin metallinen pinta. Tulipas tuossa mieleen että jos vielä saan toimivan hiiren rikkoutuneen tilalle niin mitäs jos lakkaisin metallipinnan? [...]

Tunteiden ilmaiseminen esiintyi 8 %:ssa vastaamattomista ja 5 %:ssa suosituista avausviesteistä. Tunteiden ilmaiseminen avausviestissä oli siten melko harvinaista, eikä ryhmien välinen ero ollut kovin suuri. Esimerkissä 31 kirjoittaja ilmaisee kuvaamansa tilanteen aiheuttavan turvattomuuden ja epä mukavuuden tunteita ja korostaa tuntemuksiaan vielä myönteisesti ("Paheksua", ks. kuva 2). Myös **tarjous** oli aineistossa harvinainen makrosegmentti: se esiintyi ainoastaan 1 %:ssa molempien ryhmien viesteistä. Esimerkissä 32 kirjoittaja tarjoaa pyytämänsä toiminnon suorittamisesta palkinnoksi lukijoille mahdollisuutta voittaa viestissä kuvattu tuote.

- (31) [...] Ei tunnu kovin turvalliselta eikä mukavalta, kun isovelji valvoo koko ajan... [Paheksua]
- (32) [...] Postaa screenshotsi jossa näkyy että omistat 5870 näyttiksen ja kerro paljon min-max lämmöt ja olet mukana tämän tuotteen arvonnassa. -->
(toki voit auttaa ilman arvontaan osallistumista)
EI POSTIKULUJA suomeen!
Buffalo Technology - Products - WLI2-PCI-G54S : Wireless-G 125* High-Speed PCI Adapter
[KUVA]

Muihin vetoaminen esiintyi 47 %:ssa vastaukselta jääneistä ja 58 %:ssa suosituista avausviesteissä, joten se oli hieman yleisempää suosituissa viesteissä. Vetoamus muihin toimi avausviestien kohdalla yleensä vetoamuksena nimenomaan vastausten saamiseksi. Viesteissä vedottiin esimerkiksi asian kiireellisyyteen, kuten esimerkiksi 33 tai lukijoiden asiantuntijuuteen, kuten esimerkiksi 34.

- (33) [...] Viikonloppuna pitäisi saada tilaukseen, joten apu olisi tarpeen.. [...]
- (34) Nyt tarvittaisiin neroilta neuvoja! [...]

Pahoittelu oli aineistossa harvinainen makrosegmentti: se esiintyi 2 %:ssa vastaukselta jääneistä ja 1 %:ssa suosituista ja avausviesteistä. Pahoittelut koskivat tavallisimmin sitä, että kirjoittaja ei ollut kyennyt mukautumaan yhteisön arvoihin ja normeihin riittävän hyvin. Esimerkeissä 35 ja 36 kirjoittaja pahoittelee omaa liian vähäistä kokemustaan tai tietämystään käsiteltävästä aiheesta. Esimerkissä 37 puolestaan pahoittelee viestin kielellistä muotoilua. Pahoittelu antaa kuvan siitä, että kirjoittaja kunnioittaa palstan arvoja ja normeja, vaikka ei ole pystynyt niitä itse täydellisesti noudattamaan.

- (35) Ensimmäinen postaus tälle foorumille, joten toivottavasti ei ole väärällä alueella tai kysymys muuten vaan itsestäänselvyys... [...]
- (36) [...] Anteeksi tietämättömyyteni näissä asioissa ja ehkä hieman huonosti selitetystä ongelmasta [Hymy]
- (37) [...] Pahoittelut jos teksti on vähän sekavaa, tässä monen tunnin vääntämisen jälkeen alkaa omatkin aivot olla jo solmussa. [...]

Kohteliaisuuksista tyypillisimpiä avausviesteissä olivat etukäteen kiittämiset. **Kiitos** esiintyi 8 %:ssa sekä vastauksetta jääneistä että suosituista avausviesteistä. Esimerkissä 38 hymiön liittäminen kohteliaisuuteen tehostaa ystävällistä ja välitöntä vaikutelmaa. Kiitoksen yhteydessä viitataan tulevaisuuteen ja lukijoiden tulevaan toimintaan ilmauksella ”etukäteen”. Kiitokseen sisältyy siten myös ikään kuin rivien välinen oletus siitä, että asia, josta kiitetään, tulee tapahtumaan. Esimerkeissä 39 ja 40 puolestaan viitataan vastauksiin tai ”hyviin ideoihin”, joita ei vielä avausviestin kirjoitushetkellä ole olemassa. Esimerkissä 41 ehdollistetaan kiitollisuus vain nopeisiin vastauksiin. Etukäteen kiittäminen luo siten samalla vaikutelman kirjoittajan luottamuksesta siihen, että viesti tulee saamaan vastauksia. Alleviivaukset esimerkeissä ovat kirjoittajan omia.

- (38) [...] Kiitos jo etukäteen :)
- (39) [...] Kiitos vastauksista. [...]
- (40) [...] Olen erittäin kiitollinen hyvistä ideoista, kuinka saada verkko pelamaan!
- (41) [...] pikaisesta vastauksesta erittäin kiitollinen.

Toivotus esiintyi ainoastaan yhdessä viestissä, joka kuului suosittuihin avausviesteihin. Esimerkissä 42 kirjoittaja toivottaa lukijoille hyvää joulua. Manuaalista **allekirjoitusta** oli käytetty 1 %:ssa sekä vastauksetta jääneistä että suosituista avausviesteistä. Esimerkissä 43 allekirjoitus ”rctt” on lisätty heti viestin viimeisen lauseen perään ilman rivinvaihtoa.

- (42) [...] Ja niin, Hyvää Joulua! .
- (43) [...] Kiitokset etukäteen -rctt

Oman tilanteen kuvauksen, teknisten tietojen, aktiivisuuden osoittamisen sekä tiedon pyytämisen runsaampaa esiintymistä vastauksetta jääneissä viesteissä selittää *avunpyyntö*-viestityypin suuri osuus vastauksetta jääneissä viesteissä. Avunpyynnöissä toistuu usein sama kaava, jossa kuvataan ongelmatilanne sekä ongelmaan liittyvät tekniset tiedot, kerrotaan omista yrityksistä ratkaista ongelma sekä pyydetään tietoa tai vedotaan lukijoihin. Pelkkä kysymys oli jonkin verran yleisempi vastauksetta jääneissä viesteissä, kun taas muihin vetoamista käytettiin enemmän suosituissa viesteissä.

Tarkastelin viestien rakennetta myös sen kannalta, miten hyvin viesteissä oli noudatettu palstan normeja. Normienmukaisessa avunpyynnössä on mainittu ongelmaan liittyvät tekniset tiedot sekä kuvattu, mitä kirjoittaja itse on tehnyt ongelman ratkaisemiseksi (MuroBBS 2009b). Suurin osa vastauksetta jääneistä viesteistä (74 %) oli avunpyyntöjä. Tekniset tiedot olivat viestin osana 35 %:ssa ja aktiivisuuden osoittaminen 28 %:ssa vastauksetta jääneistä avausviesteistä. Suosituissa viesteissä tekniset tiedot olivat 12 %:ssa ja aktiivisuuden osoittaminen 9 %:ssa viesteistä, joten kyseiset makrosegmentit olivat suosituissa viesteissä harvinaisempia, mutta toisaalta myös avunpyyntöjen osuus suosituista viesteistä oli pienempi (25,4 %). Tunteiden ilmaiseminen oli melko harvinaista molemmissa ryhmissä. Vastauksetta jääneissä viesteissä tunteita oli ilmaistu hieman useammin, mutta ero ei ole kovin merkittävä (8 % ja 5 %). Näin ollen voitaisiin todeta, ettei vastauksetta jääneissä ja suosituissa avausviesteissä ole ylipäätään ainakaan kovin silmiin pistävää eroa eksplisiittisten normien noudattamisen suhteen.

Vastauksetta jääneissä avausviesteissä oli käytetty yhdessä viestissä keskimäärin 3,33 eri makrosegmenttiä. Suosituissa viesteissä makrosegmenttien määrä oli hiukan suurempi, keskimäärin 3,54 eri makrosegmenttiä viestiä kohden. Ero ei ole kovin merkittävä, mutta suositut avausviestit vaikuttaisivat olevan rakenteeltaan hieman monipuolisempia. Makrosegmenttien runsaampi määrä korreloi myös sen kanssa, että suositut avausviestit olivat keskimäärin pidempiä kuin vastauksetta jääneet avausviestit.

Herringin (1996b: 90) tutkimassa aineistossa suurin osa viesteistä sisälsi ainoastaan kaksi tai kolme erilaista makrosegmenttiä 17:sta luokitellusta tyyppistä ja harva viesti si-

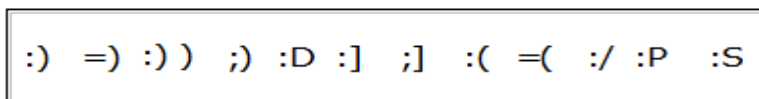
sälsi enemmän kuin neljä erilaista makrosegmenttiä. Omassa aineistossani erilaisia makrosegmenttejä oli hieman enemmän viestiä kohden kuin Herringin aineistossa. Ero johtuu luultavasti ainakin osittain siitä, että Herringin aineisto oli kerätty sähköpostilistoilta, kun taas oma aineistoni on kerätty keskustelupalstalta, jossa viestit ehkä ovat keskimäärin pidempiä ja rakenteeltaan monimutkaisempia kuin sähköpostilistoilla. Lisäksi vaikutusta saattaa olla palstan aihepiirillä sekä myös sillä, että omassa luokituksessani makrosegmentit poikkesivat hieman Herringin käyttämistä.

5.7 Ilmaisukeinot

Tässä luvussa tarkastelen eri ilmaisukeinojen vaikutusta avausviestin saamien vastausten määrään. Aluksi käyn läpi tulokset para- ja ekstralingvististen keinojen analyysistä, jonka tein vastauksetta jääneille ja suosituille avausviesteille (5.7.1). Ensimmäisenä tarkastelen hymiöiden käyttöä, seuraavaksi kuvien käyttöä, sitten tekstitehosteiden käyttöä ja lopuksi linkkien käyttöä aineiston avausviesteissä. Seuraavaksi tarkastelen avausviestien kielellistä tyyliä (5.7.2) ja lopuksi avausviesteissä käytettyä huumoria (5.7.3).

5.7.1 Para- ja ekstralingvistiset keinot

MuroBBS-keskustelupalstalla käytetään sekä perinteisiä, ASCII-merkeistä muodostuvia tekstipohjaisia hymiöitä että valmiita hymiöitä. Kuvassa 1 on esitetty erilaiset **perinteiset hymiöt**, joita on käytetty tutkimusaineiston viesteissä.












Kuva 1. Aineiston viesteissä esiintyvät perinteiset hymiöt

Hymyileviä kasvoja esittävä, kaksoispisteestä ja kaarisulusta muodostuva ”:)”-hymiö viittaa iloiseen tai onnelliseen tunnetilaan (Airteg 2010). ”=)”-hymiö on ”:)”-hymiön

toinen muoto, jonka merkitys on käytännössä sama. Yhden kaarisulkeen enemmän sisältävän ”:)”-hymiön merkitys on ”hyvin iloinen” (emt.) eli muuten sama kuin ”:)”-hymiöllä, mutta ilmaistu tunnetila on voimakkaampi. Puolipisteestä ja kaarisulkeesta muodostuva ”;)”-hymiö, joka kuvaa silmäniskua, merkitsee joko vitsailua tai flirttailemista (emt.). Silmänisku-hymiö saattaa viitata myös sarkasmiin (Walther & D'Addario 2001: 335). Myös kasvokkain viestittäessä silmänisku viittaa siihen, että puhuja ei ole vakavissaan tai tosissaan siitä, mitä hän sanoo (Dresner & Herring 2010: 256). Ilmaukseen liitetty silmänisku saattaa lieventää ilmauksen merkitystä tai jopa muuttaa merkityksen täysin päinvastaiseksi (Walther & D'Addario 2001: 331).

Muita positiivisiin tunnetiloihin viittaavia hymiöitä ovat ”:D”, joka merkitsee naurua, sekä ”:]” ja ”;]”, jotka merkitsevät ylimielistä, leuhkivaa tai vaisua hymyä (Airteg 2010). Surullisia kasvoja esittävä ”:(” kuuluu tavallisiin perustunnetiloja ilmaiseviin hymiöihin. Se ilmaisee surullista tai pahoillaan olevaa tunnetilaa. Saman merkityksen omaava hymiön toinen muoto on ”=(”. ”:P” puolestaan merkitsee kielen näyttämistä, ”:/” epäilevää tai pelokasta tunnetilaa ja ”:S” ymmällään olemista tai vaikeuksia. (Emt.)

Perinteisten hymiöiden lisäksi MuroBBS:llä on mahdollisuus käyttää myös **graafisia hymiöitä**. Ne ovat pääasiassa kasvoniilmeitä esittäviä valmiita pieniä kuvia, joita voidaan lisätä viestiin palstalla olevan kirjoitustyökalun avulla. Toisin kuin perinteiset hymiöt, ne ovat katselusuunnassa oikein päin. Osa hymiöistä on lisäksi animoitu eli ne liikkuvat. Olen koonnut MuroBBS-keskustelupalstalla käytössä olevat valmiit hymiöt kuvaan 2. Aineistossa esiintyy kaikkia muita kuvassa 2 esiteltyjä hymiöitä paitsi ”Silmienpyöritys (Sarkastinen)” -hymiötä ja animoitua ”Kippis”-hymiötä.

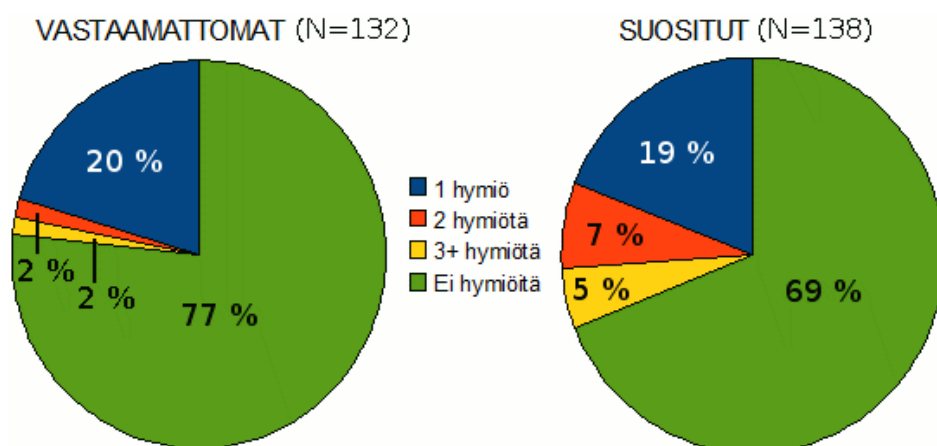
	"Hymy"		"Nolo"
	"Iso virne"		"EEK!"
	"Silmänisku"		"Cool"
	"Näytä kieltä"		"Silmienpyörittely (Sarkastinen)"
	"Paheksua"		
	"Vihainen"		"Smoker" (animoitu)
	"Hämentynyt"		"Kippis" (animoitu)

Kuva 2. MuroBBS-palstalla käytettävissä olevat graafiset hymiöt

”Hymy”-hymiö vastaa käytännössä merkitykseltään perinteistä ”:)”-hymiötä. ”Iso virne” -hymiön lähin vastine perinteisissä hymiöissä on ”:D”-hymiö, joka merkitsee naurua. ”Silmänisku”-hymiö vastaa merkitykseltään ”;)”-hymiötä. ”Näytä kieltä” -hymiön läheisin vastine perinteisissä hymiöissä on ”:P”. ”Paheksua”-hymiö muistuttaa lähimmän perinteisten hymiöiden ”:(”-hymiötä. ”Vihainen”, ”Hämentynyt” ja ”Nolo” -hymiöille ei löydy suoraa vastinetta aineiston viesteissä esiintyvistä perinteisistä hymiöistä. ”EEK!”-hymiö on perinteisistä hymiöistä lähimpänä ”:O”-hymiötä. Se merkitsee yllättyneisyyttä, järkytystä tai kauhistuneisuutta (Airteg 2010). ”Cool”-hymiön merkitys hieman tulkinnanvarainen, mutta tyypillisin merkitys voisi olla ”viileä hymy”. Animoitu ”Smoker”-hymiö esittää tupakoivaa päätä sivusuunnasta kuvattuna. Hymiö on hieman erikoisempi, ja sen merkitys osana viestiä on vaikeampi tulkita eikä kovin tarkkarajainen.

Olen kuvannut hymiöiden esiintymisen vastaamatta jääneissä ja suosituissa avausviesteissä kuviossa 11. Suurimmassa osassa viesteistä ei ollut käytetty hymiöitä. Koko aineiston viesteistä vain noin neljäsosassa oli hymiöitä. Suosituista viesteistä useammassa (31 %:ssa) oli käytetty hymiöitä kuin vastaamattomista viesteistä (23 %:ssa). Suosituissa avausviesteissä oli useammin käytetty kahta tai useampaa hymiötä samassa viestissä (yhteensä 12 %:ssa) kuin vastauksetta jääneissä avausviesteissä (4 %:ssa). Yksittäisen hymiön käyttö viestissä sen sijaan oli suunnilleen yhtä yleistä. Näyttäisi siis sil-

tä, että usean hymiön käyttäminen samassa viestissä lisää vastausten saamisen todennäköisyyttä.



Kuvio 11. Hymiöiden esiintyminen avausviesteissä

Rezabekin ja Cochenourin (1998: 203) sähköpostilistoilta keräämässä aineistossa kaikkiaan 6,1 %:ssa viesteistä oli käytetty hymiöitä. Useampi kuin yksi hymiö oli kuitenkin ainoastaan 0,8 %:ssa viesteistä, eikä yhdessäkään viestissä ollut enempää kuin kaksi hymiötä (emt: 204). Hymiöiden käyttö oli siten harvinaisempaa kuin omassa aineistossani. Yhtäläisyys löytyy kuitenkin siitä, että niissä viesteistä, joissa oli käytetty hymiöitä, yleisintä oli vain yhden hymiön käyttö viestissä. Rezabekin ja Cochenourin (1998: 213) Usenet-keskusteluryhmistä keräämässä aineistossa, joka oli luonteeltaan epämuodollisempi, 25 %:ssa viesteistä oli käytetty hymiöitä, mikä vastaa oman tutkimukseni tulosta.

Esimerkeissä 44–50 on käytetty perinteisiä hymiöitä. Esimerkissä 44 ”:)”-hymiötä on käytetty kirjoittajan innostuneen tai ilahuneen tunnetilan ilmaisijana. Esimerkissä 45 hymiötä käytetään lieventämässä ilmausta, jossa pyydetään lukijoilta jotain, jolloin hymiö tekee ilmauksesta kohteliaamman. Esimerkissä 46 ”=)”-hymiö keventää tunnelmaa ja tekee kysymyksestä vähemmän vakavamielisen. Esimerkissä 47 ”:(”-hymiö viittaa kirjoittajan pettymykseen siitä, että viestin aiheena oleva peli oli lyhyt. Hymiö kertoo siitä, että kirjoittajan mielestä pelin lyhyys oli negatiivinen asia. Hieman harvinaisempia

ja samalla vaikeammin tulkittavia hymiöitä on käytetty esimerkeissä 48–50. Esimerkissä 48 hymiö lieventää suoraa ilmausta keventäen tunnelmaa ja lisäten sen humoristisuutta. Esimerkeissä 49 ja 50 hymiöt korostavat kirjoittajan tunnetilaa.

- (44) [...] Aika mielenkiintoinen peli minun mielestäni. Eniten kookuttanut peli vuosiin! :) [...]
- (45) [...] Ja nyt pyydän juonipaljastuksia :) [...] ja suomenkieliset läpipeluuohjeet olisi POP, lontoon lukeminen kun on niin ""aivojarasittavaa"" :) [...]
- (46) [...] Mitäs mieltä raati on, teinkö heikon valinnan => [...]
- (47) [...] e. No olipas lyhyt :(
- (48) [...] Koneiden nopeudet/pelitehot vaihtelevat AthlonXP (Radeon 9550 Pro):sta i7 920 (GTX 275):een, joten jotain "Dirt 2":sta on turhaa suositella. :P [...]
- (49) [...] Millähän tämän nyt saisi pelittämään kunnolla? Edes 1066Mhz... :/
- (50) [...] Searchillakin kaikki täällä tuntuu puhuvan joko Prosta tai -E:sta, ei pelkästä IP35:sta lainkaan :S

Aineistossa hymiö on usein liitetty sellaisen ilmauksen perään, jossa halutaan lukijoilta jotain, kuten neuvoja, mielipiteitä tai keskustelua. Tyypillisin sijoituspaikka on viestin lopussa. Esimerkeissä 51–55 on käytetty graafisia hymiöitä. Esimerkissä 51 ”Iso virne”-hymiön (ks. kuva 2) hymiön voisi tulkita kirjoittajan kehuskeluna omalla laitteistollaan tai huvituksena sitä ajatusta kohtaan, että hänen laitteistonsa voisi olla ongelman syynä. Esimerkissä 52 ”Silmänisku”-hymiö osoittaa vitsailua ja esimerkissä 53 ”Näytä kieltä”-hymiö antaa viestiin hieman ivallisen sävyn. Esimerkeissä 54 ja 55 hymiöt korostavat kirjoittajan tunnetilaa. Esimerkissä 54 ”Vihainen”-hymiö korostaa kirjoittajan ärtynyttä ja turhautunutta tunnetilaa ja esimerkissä 55 ”Hämmennyt”-hymiö tilanteesta aiheutunutta hämmennystä ja vaikeutta ymmärtää tilanteen syytä. Esimerkissä 55 hymiötä on lisäksi vielä tehostettu laittamalla se viestiin kolme kertaa peräkkäin.

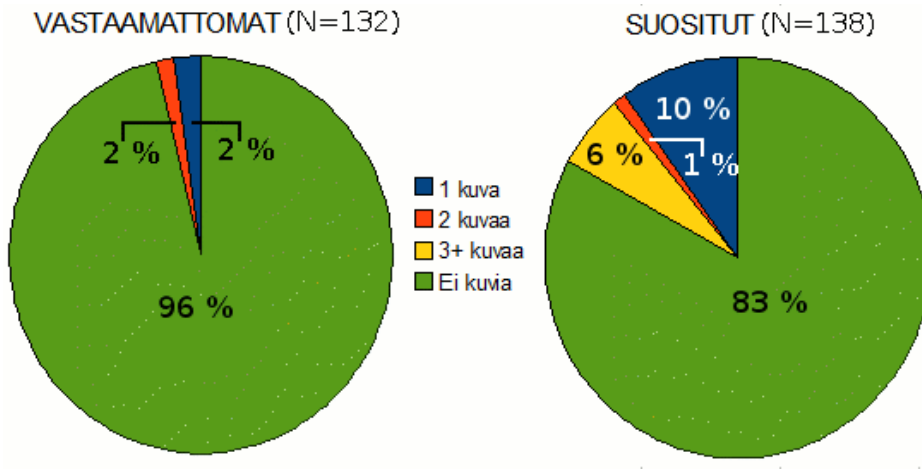
- (51) [...] koitin googlesta ettiä tietoa mutta eipä löytyny no kysytään jos täällä oisi joku viisas joka voisi neuvoa ja kokoonpanosta tuskin on kiinni tuo ettei peli pyörisi [Iso virne] [...]
- (52) [...] Ja telkkarina se tulisi 14" vanhan kuvaputkitelkkarin tilalle, joten kuvanlaatu sitä mukaa, eli ei tarvi olla mikään markkinoiden paras [Silmänisku] [...]

- (53) [...] Muijan perkule tuppaa aina asentelee kaikkee ni sais aisoihin.[Näytä kieltä]
- (54) [...] Xp:nkin asensin uudelleen ja siltikään ei tunnista [Vihainen] [...]
- (55) [...] Siirsin koneen toiseen huoneeseen ja otin yj.suojan pois, mutta netti ei toimi ilman sitä....ADSL valo vilkkuu [3 x Hämmäntynyt] [...]

”Nolo”-hymiö tuo esimerkissä 56 viestiin pahoittelevan sävyn, kun kirjoittajalla ei ole riittävästi taitoa kuvatur toiminnon suorittamiseen. Esimerkissä 57 ”Cool”-hymiö on sijoitettu kirjoittajan rajallisen budjetin ilmaisevan lauseen perään, mikä saa kirjoittajan vaikuttamaan ”uskottavammalta”. Esimerkeissä 58 ja 59 ”Smoker”-hymiö on liitetty kuvauksiin tilanteesta, joka on jollain tavalla hieman nolostuttava, mikä luo kuvan asian ”ohimennen” sanomisesta.

- (56) Olen tuota yrittänyt säätää omanlaisekseni kohtuullisella menestyksellä[Nolo] Saako tuon näyttämään useamman kuin kolmen kovalevyn tilan? Puusilmänä en vaan löydä vastausta.
- (57) [...] Eli siis selvästi alle 500€ vahvistinta etsin [COOL] [...]
- (58) Elikäs ongelmana on tämän hetken ykköskoneeni(joo naurakaa vaan)[Smoker] satunnaiset jämähtämiset/restartit. [...]
- (59) Kakarat repi nappulat irti[Smoker]. [...]

Kuviossa 12 olen kuvannut, kuinka **kuvien** käyttö jakaantui vastaamatta jääneissä ja suosituissa avausviesteissä. Kuvien käyttö aineistossa oli kohtalaisen harvinaista: suurimmassa osassa aineiston viesteistä (89,3 %:ssa) ei ollut kuvia. Kuvia oli käytetty enemmän suosituissa (17 %:ssa) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (4 %:ssa). Yhdessäkään vastauksetta jääneessä avausviestissä ei ollut yli kahta kuvaa, kun taas suosituissa viesteissä 6 %:ssa oli kuvia kolme tai enemmän.



Kuvio 12. Kuvien esiintyminen avausviesteissä

Kuvien käyttö viesteissä toimi aineistossa pääsääntöisesti aiheen havainnollistamisen apuna. Kuvia ei juurikaan käytetty pelkästään esteettisiin tarkoituksiin tai esimerkiksi huumorin välittämiseen. Poikkeuksena olivat *Pelit ja konsolit* -alueen avausviestit, joissa oli esitelty jokin peli ikään kuin ”alustuksena” aiheen tuomiseksi keskusteluun. Niissä on käytetty kuvia, jotka eivät välttämättä tarjoa informaatiota tai ole aiheen ymmärtämisen kannalta olennaisia, kuten kuvassa 3.

Crysis (PC) - The virallinen ketju

Nyt kun peli on viimein julkaistu on aika aloittaa uusi ketju tälle pelille ja vanha pre-hype ketju saa jäädä unholaan.



Alkuperäisen Far Cry:n tekijä Crytek on vihdoinkin saanut valmiiksi ja julkaistua toisen pelinsä joka on myös PC FPS räiskä.

Huomionarvoista on se että Crysis on suunniteltu trilogiaksi. Pelimoottorina hyrrää luonnollisesti CryENGINE:n seura Electronic Arts.

Tekijän sivustot: <http://www.crytek.com/games/crysis/overview.html> | <http://www.crysis-game.com>

Julkaisijan sivustot: <http://www.ea.com/crysis> | <http://www.suomi.ea.com/games/9206/>

Games For Windows sivusto: <http://www.gamesforwindows.com/en-US/Games/Pages/Crysis.aspx>

Alusta: PC DVD-ROM, Windows XP (DX9) & Windows Vista (DX9, DX10)

Pelimoottori: <http://www.crytek.com/technology/cryengine-2/specifications.html>

Julkaistu: 12-16. marraskuuta, 2007

Ikäluokitus (Eurooppa): 16+ (väkivalta + voimakas kielenkäyttö)

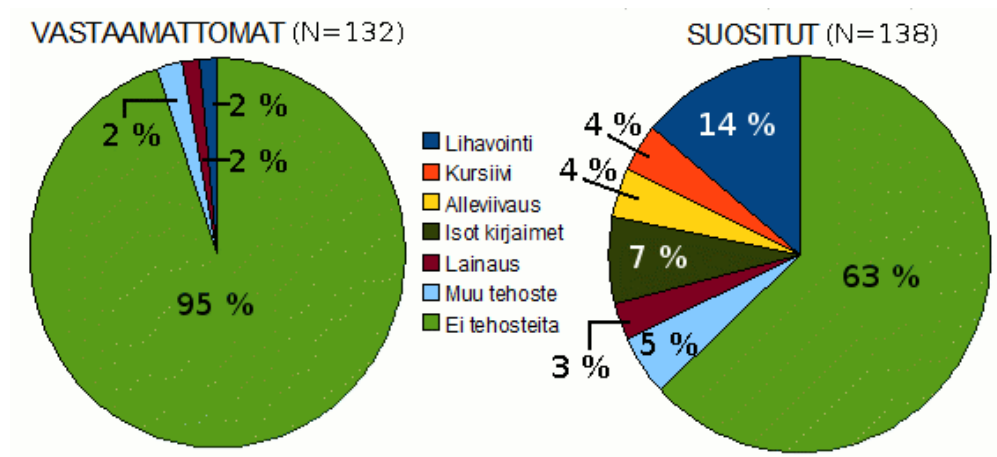
Yksinpeli demo linkkejä: <http://www.incrysis.com/forums/viewtopic.php?id=11006>

v1.1 päivitys: http://www.incrysis.com/index.php?option=com_content&task=view&id=592&Item id=2

Arvosteluita: http://www.incrysis.com/index.php?option=com_content&task=view&id=556 | http://www.incrysis.com/index.php?option=com_content&task=view&id=567&Item id=2

Kuva 3. Kuvan käyttö koristeena viestissä

Kuviossa 13 olen kuvannut **tekstitehosteiden** esiintymisen avausviesteissä. Tekstitehosteiden käytössä nousi esiin kaikista suurin ero vastauksetta jääneiden ja suosittujen avausviestien välillä. Vastauksetta jääneistä avausviesteistä vain 5,3 %:ssa oli käytetty tekstitehosteita, kun taas suosituissa avausviesteissä niitä oli käytetty 37,7 %:ssa viesteistä.



Kuvio 13. Tekstitehosteiden esiintyminen avausviesteissä

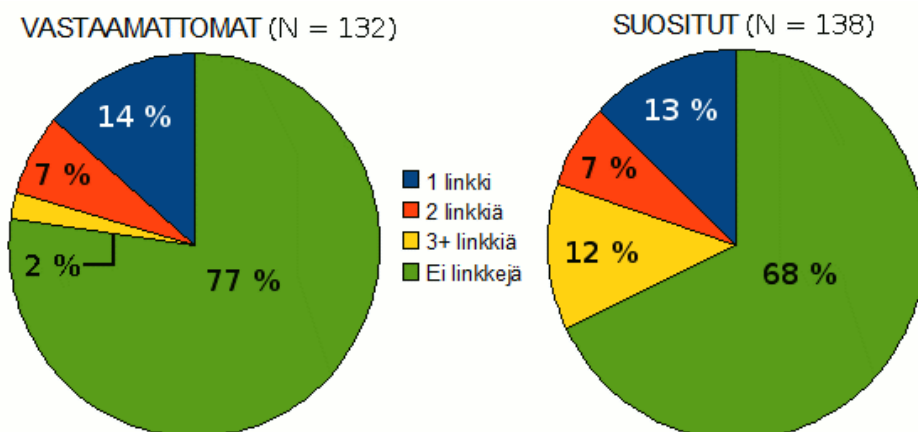
Vastauksetta jääneissä avausviesteissä ei ollut käytetty lainkaan kursiiivia, alleviivausta eikä isoja kirjaimia tehosteena, kun taas suosituista avausviesteistä 4 %:ssa oli käytetty kursiiivia, 4 %:ssa alleviivausta ja 7 %:ssa isoja kirjaimia. Myös lihavoitinta oli käytetty suosituissa viesteissä huomattavasti runsaammin (14 %:ssa) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (2 %:ssa). Suosituissa viesteissä tehosteiden käyttö oli siten runsaampaa ja monipuolisempaa kuin vastauksetta jääneissä viesteissä.

Tekstitehosteita käytettiin aineistossa melko maltillisesti, pääsääntöisesti jonkin asian korostamiseen. Esimerkissä 60 on korostettu lihavoinnilla kysymys, johon kirjoittaja haluaa vastauksen. Esimerkissä 61 on käytetty isoja kirjaimia korostamaan yksittäistä sanaa. Pitemmissä viesteissä, jotka sisältävät luettelomaisuutta, tekstitehosteita käytettiin myös sisällön osiin jakamiseen, kuten esimerkissä 62, jossa lihavoinnilla ja alleviivauksilla on tehty viestiin alaotsikoita.

- (60) [...] **Miten nopeaa yhteyttä suosittelette?** Käyttö on verkossa surffaamista ja laskujen makselua. Vaihtoehdot hitaimmasta alkaen 512, 1, 2... [...]
- (61) Tietäisikö joku HYVIÄ kuuloke vahvistimen piirustuksia. Olisi lopputyönä amiksessa tarkoitus tehdä kuulokevahvistin, tarvisin hyvän vahvistimen piirustukset. [...]
- (62) [...] **"NAMELESS ARKUT"**
Eli osassa arkuista joissa ei ole nimeä löytyy mm. pelin uniikkeja aseita.
[...]
- Myrtana:
1. Ardea, Chrissistä itään, tuohoutuneen talon lähellä, roistojen leirinuotio-la.
 2. Reddock, Minecrawler luolassa. [...]

Yhtenä selityksenä tekstitehosteiden runsaammalle käytölle suosituissa avausviesteissä saattaa olla se, että niiden kirjoittajien joukossa on enemmän palstan vakituisia käyttäjiä. Pitkäaikaiset käyttäjät ovat tutustuneet hyvin palstan kirjoitustyökaluun ja totuneempia käyttämään tekstin muotoilukeinoja. Tunnetun kirjoittajan viestit taas saattavat herättää enemmän keskustelua, jolloin vastausten suuri määrä ei johtuisikaan suoraan tekstitehosteiden käytöstä sinänsä, vaan kirjoittajan henkilöllisyydestä. Toisaalta tekstitehosteiden käyttö viestissä saattaa myös antaa kuvan perusteellisesta ja huolellisesta kirjoittajasta, joka on paneutunut viestin kirjoittamiseen ja muotoiluun.

Olen kuvannut **linkkien** esiintymisen vastaamatta jääneissä ja suosituissa avausviesteissä kuviossa 14. Linkkejä oli käytetty kaikkiaan 27 %:ssa aineiston viesteistä. Vastauksetta jääneissä viesteissä oli hieman harvemmin käytetty linkkejä (23 %:ssa viesteistä) kuin suosituissa avausviesteissä (32 %:ssa viesteistä). Sekä vastauksetta jääneissä että suosituissa viesteissä oli yhtä paljon sellaisia viestejä, joissa oli käytetty yhtä linkkiä (noin 13 %) tai kahta linkkiä (7 %). Enemmän kuin kahta linkkiä oli kuitenkin käytetty useammin suosituissa (12 %:ssa) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (2 %:ssa).



Kuvio 14. Linkkien esiintyminen avausviesteissä

Aineiston viesteissä linkin käyttö tyypillisesti lisäsi tehokkuutta, kun esimerkiksi tuotteen tietoja ei tarvinnut kirjoittaa itse viestiin. Esimerkissä 63 on linkki ongelmaan liittyvän komponentin ohjeeseen ja esimerkiksi 64 tuotteen arvosteluun ja teknisiin tietoihin. Linkit helpottavat mahdollisia ratkaisuehdotusten antajia ja vähentävät heidän työtään, kun heidän ei tarvitse itse etsiä kyseisiä dokumentteja. Linkin kohteena on esimerkiksi 65 linkki ulkopuoliselle www-sivulle, jossa esitellään palvelu, johon viestissä viitataan. Esimerkissä 66 on linkit käyttäjän omiin, ongelmatilannetta havainnollistaviin kuviin. Esimerkissä 67 puolestaan on linkki samalla keskustelupalstalla olevaan toiseen viestiketjuun.

- (63) Emolevyn ohje:
<http://www.google.fi/url?sa=t&source...3721KAEAWQovBg>
- (64) Ohessa näytöstä enemmän:
[BenQ G2400W - Arvostelu ja tekniset tiedot](#)
- (65) Elisalla näyttäs olevan tämmönen palvelu tarjolla.
Onko kukaan testannu?
[Vahti — Yksityiset — Elisa.fi](#)
- (66) Selventäviä kuvia:
[Normaali tila](#)
[Ikkunat pelin sulkemisen jälkeen](#)

- (67) tossa on tietoa viasta aikasemmin.
[Kone ei oikeen rockkaa :\(](#)

Linkkien käytössä tekstin osana esiintyi vaihtelua aineiston viesteissä. Esimerkissä 68 linkin ankkurina on täydellinen URL-osoite, esimerkissä 69 lyhennetty URL-osoite, esimerkissä 70 www-sivun otsikko ja esimerkissä 71 ankkurit ovat lauseen osana toimivia ilmauksia (”älypuhelin” ja ”26 minuutin messuilla kuvattu pätkä.”).

- (68) [...] BMW-TRIMBLE on ilmeisesti linkin mukainen moduuli:
<http://www.trimble.com/lassendrgps.shtml>
- (69) <https://www.konebox.fi/PublishedServ...temcode=104006> elikkäs onko näitä tällaisia lisää? ja onko mistään kotosin?
- (70) [KDL-40W5500 \(KDL40W5500\) : BRAVIA-TV : Sony](#)
 Eli tuosta kyseistä televisiosta haluaisin teiltä murolaisilta käyttökokemuksia ja mielipiteitä yleensäkin.
- (71) [...] Kyseessä on siis Palmin tekemä ensimmäinen uutta webOS käyttistä käyttävä [älypuhelin](#). Youtube on tietysti täynnä videoita laitteesta jo, esimerkiksi [26 minuutin messuilla kuvattu pätkä](#). Hieman häiritsee tuo ohjelmien käynnistysaika. [...]

Useiden linkkien käytön ja viestin saamien vastausten määrän välillä olevaa yhteyttä saattaa selittää osaltaan kirjoittajan panostaminen viestiin. Kirjoittajan panostaminen viestin kirjoittamiseen näkyy myös linkkien käytössä, sillä niiden lisääminen viestiin vaatii enemmän vaivaa ja asiaan perehtymistä kuin pelkän tekstin kirjoittaminen. Kirjoittaja voi antaa itsestään myös aktiivisemmän kuvan linkittämällä viestiin esimerkiksi viestin aiheeseen liittyviä verkkosivuja. On huomionarvoista, että sama ilmiö näkyy myös hymiöiden ja kuvien käytön kohdalla, sillä niissäkin useampi esiintymä saman viestin sisällä oli yleisempi suosituissa avausviesteissä.

5.7.2 Viestien kielellinen tyyli

Luokittelin avausviestit aineistosta nousevien havaintojen perusteella eri tyyppisiin kiinnittäen huomiota viestien sanastoon, muodollisuuteen ja kieliopilliseen oikeellisuuteen. Aineiston avausviesteissä esiintyvä kielellinen tyyli voidaan karkeasti jakaa kolmeen luokkaan, joista ääripäissä ovat toisaalta kieliopillisesti ja sanavalinnoiltaan moit-

teeton kirjakieli ja toisaalta kirjoitettu puhekieli (”chattikieli”), jossa on puhuttuun kieleen kuuluvia sanoja, taivutuksia ja lauserakenteita. Niiden väliin jää kielenkäyttömuoto, jossa noudatetaan kielioppisääntöjä ainakin pääpiirteissään, mutta sanavalinnat voivat poiketa asiatekstin kielestä sisältäen ”nettislangia” tai tietyn erikoisalan slangia. Tästä käytän nimitystä *verkkokeskustelukieli*. Olen esitellyt taulukossa 8 viestien kielellisen tyylin kolme luokkaa ominaisuuksineen.

Taulukko 8. Kielellisen tyylin kolme luokkaa

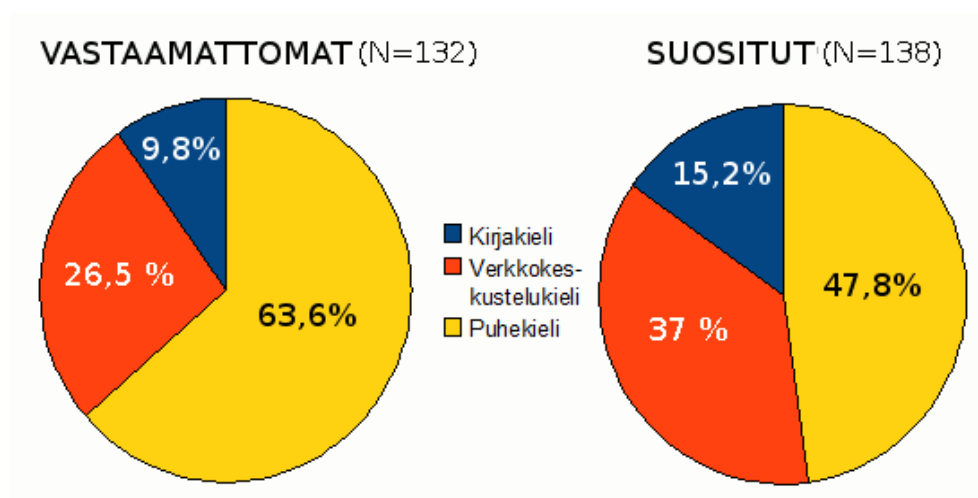
Kirjakieli	Verkkokeskustelukieli	Puhekieli
Kieliopillisesti oikeellista	Kieliopillisesti oikeellista	Ei noudata kielioppia
Sanasto yleiskieltä	Sanastossa slangia ym.	Muresanat, slang

Esimerkissä 72 on käytetty kirjakieltä, esimerkissä 73 verkkokeskustelukieltä (ilmaukset ”pingatessa”, ”resolvaa”, ”timeouttaa” ja ”purkkina”) ja esimerkissä 74 puhekieltä (ilmaukset ”mul”, ”oo”, ”et”, ”mitenkää” jne.). Alleviivaukset esimerkeissä ovat kirjoittajan omia.

- (72) Hei! Olen harkinnut näytön vaihtamista pienempään tai sitten parempaan paneeliin, jotka ovat aika hintavia. Olen tyytyväinen näyttööni kuvanlaadun kannalta, mutta näyttö alkaa noin tunnin käytön jälkeen rasittamaan silmiä. Hankin näytön alunperin pokerinpeluun vuoksi, jotta pöytiä mahtuu riittävästi. [...]
- (73) Pingatessa esimerkiksi google.comia koneelta joka on DHCP:n takana, kone resolvaa kyllä kohteen IP-osoitteen, mutta ping requesti timeouttaa. [...] Käytössä on Telewellin TW-501 v3 johon flashasin uusimmat firmwaret. Vaihtoehtoisena purkkina on D-Linkin G604T, ja sama ongelma molemmissa, joten saattaa olla asetuksista kiinni. [...]
- (74) Eli mul on acerin 5920g läppäri jossa on xp asennettuna. En nyt oo varma et liittykö mitenkää ongelmaan mut otin siitä eile antivirus ohjelman pois käytöstä (koska hidasti liian paljon konetta). Ja siit seuraavan päivänä kone oli iha jumissa. Kun käynnistää koneen nii tulee se perus windows logo jonka jälkee tulee blue screeni (kuva 1), jossa lukee tekstit [...] tän jälkee kone vaa käynnistyy uudestaan. [...]

Olen esittänyt kuviossa 15, miten vastaukselta jääneet ja suositut avausviestit jakautuivat kielellisen tyylin suhteen. Molemmissa ryhmissä viesteistä suurin osa oli kielellisel-

tä tyyliltään puhekielisiä (kaikkiaan 55,6 % viesteistä). Toiseksi eniten oli käytetty verkkokeskustelukieltä (kaikkiaan 31,9 % viesteistä). Vastaamattomista viesteistä suurempi osa oli puhekielisiä (63,6 %) kuin suosituista viesteistä (47,8 %). Suosituissa viesteissä sen sijaan oli enemmän kirjakielisiä viestejä (15,2 %) kuin vastaamattomissa viesteissä (9,8 %). Verkkokeskustelukielellä kirjoitettuja viestejä oli niin ikään enemmän suosituissa (37 %) kuin vastaamattomissa viesteissä (26,5 %). Viestin puhekielisyys vaikuttaisi siten huonontavan viestin mahdollisuuksia vastausten saamiseen.

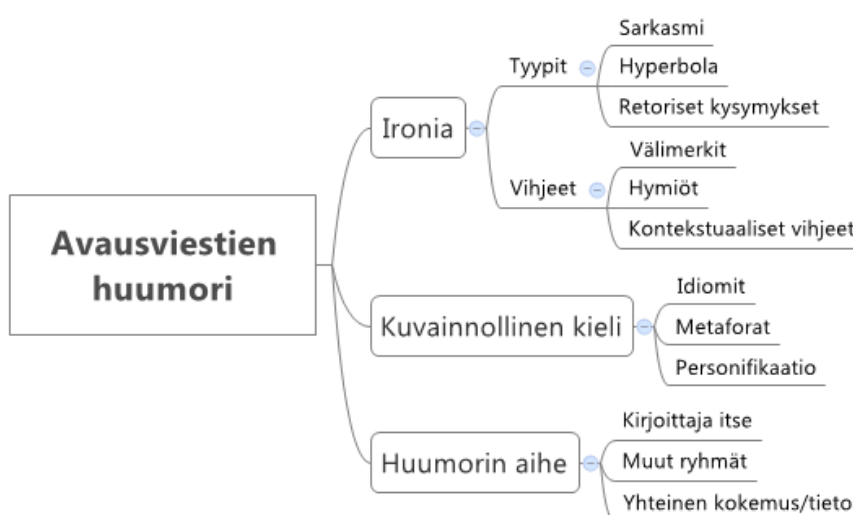


Kuvio 15. Viestien kielellinen tyyli

Verkkokeskustelukieli-luokkaan kuuluvien viestien välillä oli huomattavaa vaihtelua esimerkiksi sen suhteen, miten paljon erikoissanastoa oli käytetty. Lisäksi vaihtelua oli lauserakenteessa, virkkeiden pituudessa ja kielenhuollossa (esim. lyöntivirheet, yhdyssanavirheet). Viestissä käytetyssä erikoissanastossa oli myös laadullisia eroja. Joissakin viesteissä oli käytetty yleistä nettislangia, jota käytetään kaikkialla verkossa tekstin aihepiiristä riippumatta. Toisaalta taas oli käytetty tietokoneslangia, joka liittyy erityisesti palstan aihepiiriin. Lisäksi joissain viesteissä oli käytetty yleisesti puhekielessä käytettyjä yksittäisiä slangisanoja, vaikka viesti muuten olisi ollut täysin kirjakielinen. En kuitenkaan mennyt analyysissä syvällisempään jaotteluun, vaan kaikki nämä tapaukset on laskettu samaan luokkaan eli verkkokeskustelukieleen.

5.7.3 Huumori avausviesteissä

Aineiston avausviesteissä esiintyvä huumori oli pääasiassa melko hienovaraista, eikä sitä ollut käytetty erityisen runsaasti. Useissa avausviesteissä ei ollut havaittavissa lainkaan huumoria, vaan ne olivat tiukan asiapitoisia. Aineiston viesteissä ei ollut selkeitä erillisiä vitsejä, vaan huumori oli osana muuta tekstiä, ja sen tarkoituksena oli lähinnä tunnelman keventäminen sekä hyväntahtoisuuden osoittaminen. Naurun tekstuaalista ilmaisemista tai vokalisaatiota ei esiintynyt aineiston viesteissä lainkaan. Hymiöitä sen sijaan oli käytetty melko paljon humorististen ilmausten yhteydessä. Olen kuvannut avausviesteissä esiintynyttä huumoria ja sen piirteitä kuviossa 16.



Kuvio 16. Avausviestien huumori Muro BBS:llä

Viesteissä oli käytetty paljon ironiaa ja sen kolmea eri tyyppiä: sarkasmia, hyperbolaa ja retorisia kysymyksiä. Esimerkissä 75 **sarkasmia** on osoitettu käyttämällä lainausmerkkejä ilmauksen ”rakas” ympärillä, mikä merkitsee sitä, että kirjoittaja tarkoittaa juuri päinvastaista kuin sanoo. Alleviivaukset esimerkeissä ovat kirjoittajan omia.

- (75) [...] Voisi koittaa saada tuota Global Rankingia vähän korkeammalle. Meidän "rakas" naapurimaa on siellä toisena heti Japanin jälkeen. [...]

Esimerkeissä 76 ja 77 on käytetty **hyperbolaa** eli liioittelua ilmauksissa ”maksaa raakatimantteja” ja ”loputtomia vihollismääriä jumalattoman pitkistä luolastoista”. Esimerkissä 78 puolestaan on käytetty **retorista kysymystä** (”Kuka ihmeen poropeukaloinsinööri noi liittimet on suunniteltu?”), jonka kirjoittaja esittää osoittaakseen negatiivista asennettaan, mutta ei odota siihen vastausta.

- (76) [...] Tämän hetken parhaimmat muistipiirit ilmeisesti eri alustoille:
Intel
Elpida BBSE
ELpida Hyper (Maksaa raakatimantteja) [...]
- (77) [...] Näissä peleissä on käytössä roolipeleistä tutut taito- ja tasomekanismit hahmonkehityksessä, mutta varsinaiseen roolipelaamiseen ei tuhlata aikaa, vaan heitetään pelaaja tuhoamaan loputtomia vihollismääriä jumalattoman pitkistä luolastoista. [...]
- (78) Taas tossa eilen piti avata koppa ja kattoa johtoja paremmin että yks asema alkoi taas näkymään biosissa ja winukassa vaikka kotelo on paikallaan 24/7. Kuka ihmeen poropeukaloinsinööri noi liittimet on suunniteltu? Mietin vaan kun netistä joskus näin kuvia että onko nuo e-sata liittimet vähän parempia ja käviskö ne normiasemiin vai mitä kannattais noitten halppiskaapeleitten tilalle laittaa että sais kunnolla pysymään kontaktissa..

Esimerkissä 79 on käytetty ironiasta vihjaamiseen **paralingvistista vihjettä** sijoittamalla siihen kaksi graafista ”iso virne” -hymiötä. Hymiöiden käyttö viittaa siihen, ettei kirjoittajan ehdotus ole ehkä tarkoitettu kovin vakavasti otettavaksi. Esimerkissä 80 on käytetty ironiasta vihjaamiseen **kontekstuaalista vihjettä**, sillä ilmauksen ja ilmaisutilanteen välillä on epäjohdonmukaisuus. Kirjoittajan olisi tarpeen nähdä IC-piirien tekstit osataksaan tehdä kytkennät, joten hän ei todellisuudessa pidä valmistajan toimintaa avuliaana, vaan juuri päinvastoin.

- (79) [...] -pohjoisissa kaupungeissa/talvella voisi heitellä lumipalloja [ISO VIRNE] (normaalisti 0 dmg mutta critical 1dmg [ISO VIRNE]) [...]
- (80) [...] Valmistaja on avuliaasti hionut IC piirien päältä tekstit pois jotenka ohjauksen kytkentä on vähän hakusessa. [...]

Kuvainnollisen kielen, erilaisten **kielikuvien, metaforien ja idiomien** käyttö viesteissä oli hyvin runsasta. Monesti kielikuvilla oli saatu aikaan viesteihin humoristinen sävy. **Idiom** tarkoittaa sanaliitosta muodostunutta ilmausta, jolla on oma vakiintunut osiensa

merkityksestä poikkeava merkitys (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2008). Esimerkkinä on ilmaus ”heittää vesilintua” (esim. 81), joka tarkoittaa esineen tai asian hävittämistä tarpeettomana. Esimerkissä 82 käytetään idiomia ”tuli ryppy rakkauteen”, millä viitataan siihen, että kirjoittajan ostama uusi televisio ei ole toiminut halutulla tavalla. Kirjoittaja rinnastaa tilanteen ihmissuhteeseen, jossa kumppanista on havaittu uusia epämiellyttäviä piirteitä, minkä vuoksi tunteet tätä kohtaan ovat laimenneet.

- (81) [...] Onko järkevää laittaa se 320gb levy tämän 80 "päälevyn" rinnalle rullaamaan, vai forkata se ja asentaa sinne uudestaan koko windows 7 ja heitteä 80 paskalla vesilintua, vaiko yrittää "kloonata" koko 80 levyä tuolle isommalle? [...]
- (82) [...] Ostin Thomsonin 46" FullHD LCD töllöttimen Markantalosta hintaan 799e sis. pk:t. (malli 46FR320 N)
Nyt kuitenkin tuli heti ryppy rakkauteen, kun tämä 1920x1080 resolla näyttää selvästi olevan pois kohdaltaan, kaikki todellä räikeää ja suttuista. [...]

Personifikaatiota eli kielikuvaa, jossa eloton esitetään elollisena, esiintyi myös useammassa avausviestissä. Personifikaation avulla on mahdollisesti haluttu tuoda huumorin lisäksi tietynlaista inhimillisyyttä viesteihin, joiden aiheet ovat hyvin teknisiä ja ”kovia”. Teknologian inhimillistäminen tuo teknologian lähemmäs ihmistä ja helpottaa myös teknologiasta ja siihen liittyvistä tunteista puhumista. Esimerkissä 83 matkapuhelimen näppäin ”sanoi itsensä irti” eli toisin sanoen lakkasi toimimasta. Esimerkissä 84 taas ”virransäästösschaisse vetää itsensä kiikkuun” ja ”näyttis kuolee”, mikä myös viittaa siihen, että teknologia on hajoamassa lopullisesti. Viestissä viitataan Windows Vistan virransäästötilaan, ikään kuin se olisi tajunnut oman huonoutensa ja siksi surmannut itsensä.

- (83) Onko virtaa mahdollista kytkeä päälle ilman punaista luuria? Näppäin nimitäin sanoi itsensä irti ja antaa vain valoa painettaessa. Löytyykö jotain si-jaiskäynnistyskeinoa?
- (84) [...] Onko tässä nyt joku hemmetin vistan virransäästösschaisse mennyt vetämään itsensä kiikkuun, vai onko näyttis muka taas kuolemassa? [...]

Osassa viesteistä kirjoittaja oli **vitsailnut itsensä kustannuksella**. Esimerkeissä 85 ja 86 kirjoittaja käyttää itsestään vähätteleviä ilmauksia ”puusilmä” ja ”nyyppä”. Esimerkissä

87 kirjoittaja taas vihjaa pitävänsä omaa tilannettaan naurettavana etenkin ulkopuolisten näkökulmasta tarkasteltuna.

- (85) Olen tuota yrittänyt säätää omanlaisekseni kohtuullisella menestyksellä. Saako tuon näyttämään useamman kuin kolmen kovalevyn tilan? Puusilmänä en vaan löydä vastausta.
- (86) [...] Kellottelu on vaihtoehto, sikäli kun se on niin helppoa että nyyppäkin² sen osaa. [...]
- (87) Elikkäs ongelmana on tämän hetken ykköskoneeni(joo naurakaa vaan) . satunnaiset jämähtämiset/restartit. [...]

Myös **muita ryhmiä vastaan suunnattua huumoria** esiintyi. Esimerkissä 88 huumori suuntautuu kirjoittajan lapsia kohtaan ja esimerkissä 89 kirjoittajan vaimoa tai tyttöystävää kohtaan. Huumorin kohteena on ulkopuolinen ihmisryhmä, joka jollain tavalla on ristiriidassa oman ryhmän pyrkimysten kanssa. Esimerkin 88 viestissä voidaan nähdä epäsuoraa huumoria. Ensimmäisessä lauseessa viitataan ryhmän yhteiseen tietoon tai kokemukseen siitä, että (pienet) lapset saattavat häiritä harrastusta muun muassa rikkomalla laitteita. Myös naispuoliset kumppanit koetaan ymmärtämättömänä, erilaisena ja jollain tavalla ”häiritsevä” ryhmänä, kuten esimerkin 89 viestissä vihjataan.

- (88) Kakarat repi nappulat irti[Smoker]. Voisko joku lähettää kuvan mikä tulee mihinkin. Läppäri siis acer aspire 7730z. Kiitos
- (89) Eliskä käytössä XP ja pitäis keksii joku konsti millä estää ohjelmien asennus ilman salasanaa. [...]
Onkohan tällaista? Muijan perkule tuppaa aina asentelee kaikkee ni sais ai-soihin.. [NÄYTTÄÄ KIELTÄ]

Monissa viesteissä huumori perustui myös **ryhmälle yhteiseen kokemukseen tai tietoon**. Esimerkissä 90 huumori perustuu oletettuun yhteiseen mieltymykseen ja esimerkissä 91 oletettuun yhteiseen kokemukseen tai muistoon vanhasta tunnetusta pelistä.

- (90) [...] Pelissä on myös muutamia pelikokemuksen kannalta iloisia jippoja kuten painovoima-ase, jolla kaikenlaisten pelimaailmasta löytyvien objektien sinkoaminen päin kohti valuvia vihollisia on tehty erittäin mukavaksi - mikä

2 Nyyppä (*Newbie*) = ”Uusi tulokas, joka on vielä hieman ulkona kuvioista” (Säävuori 2010).

sen palkitsevampaa kuin ammuskella kyseisellä aseella päin vyöryviä zombinkaltaisia vihollisia 10 tuuman ratapiikkejä? [...]

- (91) [...] Ehkä kaikkien aikojen merkittävien yöunien tuhoaja, Civilization saavutti äänestyksessä sijan 10, jonka se jakaa yhdessä Warcraft II:n kanssa. [...] Peli on ehkä klassisin edustaja siinä pelien kategoriassa, joita vaan haluaa jatkaa "vielä yhden vuoron" ennen nukkumaan menoa ja jonka kanssa havahtuu yön viimeisinä tunteina siihen, että yö alkaakin olemaan jo ohi. [...]

Kaiken kaikkiaan huumorin tehtävänä vaikuttaisi MuroBBS:llä enimmäkseen olevan tunnelman keventäminen ja ryhmään kuulumisen osoittaminen. Avausviesteissä oli käytetty paljon ironiaa, jonka ymmärtämiseen tarvitaan jonkin verran tietoa käsiteltävästä alueesta. Aineiston viesteissä huumori oli harvoin itsestään selvää, vaan se vaati jonkin verran taustatietoa. Kuten Hübler ja Bell (2003: 284–285) toteavat, verkkoyhteisöt muodostuvat yleensä yhteisen tiedon ympärille, jolloin on tyypillistä, ettei kukaan ryhmän ulkopuolinen ymmärrä ryhmän hauskana pitämiä vitsejä.

Aineiston viesteistä löytyi Gibbsin (2000: 12–13) luokittelemista ironian eri tyypeistä sekä sarkasmia, vähättelyä, hyperbolaa että retorisia kysymyksiä, joista etenkin sarkasmin käyttö oli runsasta. Havainto on linjassa Hancockin (2004: 454) tutkimuksen kanssa, jossa ironiaa ja erityisesti sarkasmia käytettiin huomattavasti enemmän tietokonevälitteisessä tilanteessa kun kasvotusten. Kuvainnollisen kielen, erilaisten kielikuvien, metaforien ja idiomien käyttö viesteissä oli hyvin runsasta, mikä on yhteydessä siihen, että palstalla arvostetaan mielikuvitusta, kekseliäisyyttä sekä kielellistä lahjakkuutta. Myös Haatajan ja Perttulan (2004: 361) mukaan metaforat ja luova retoriikka ovat luonteenomaisia tietokoneharrastajien keskustelukielelle.

Aineiston viesteissä huumorin kohteena olivat sekä kirjoittaja itse, muut ryhmät että ryhmälle yhteinen kokemus tai tieto. Hüblerin ja Bellin (2003: 281) mukaan vitsailu itsensä kustannuksella osoittaa hyväntahtoisuutta ja häivyttää hierarkiaa. Muita ryhmiä vastaan suunnattu huumori puolestaan lisää Robinsonin ja Smith-Lovinin (2001: 141–142) mukaan ryhmän koheesiota eli yhtenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta. Huumori perustui aineiston viesteissä usein myös ryhmälle yhteiseen kokemukseen tai tietoon, jol-

loin huumori kertoo kirjoittajan kokevan samanlaisuutta lukijoihin ja vastaajiin, jotka taas omasta puolestaan voivat samaistua avausviestin kirjoittajaan.

Oikeanlainen huumorin käyttö avausviestissä herättää todennäköisesti positiivisia ajatuksia lukijoissa ja parantaa siten viestin vastaanottoa ja mahdollisesti samalla lisää sen todennäköisyyttä saada vastauksia (vrt. Hübler & Bell 2003: 281, 293). Huumorin käyttö antaa kirjoittajasta kohteliaan ja ystävällisen kuvan sekä samalla antaa vaikutelman, että kirjoittaja on nähnyt vaivaa viestin laatimisessa. Onnistunut huumorin käyttö kertoo siitä, että kirjoittaja on tutustunut ryhmän kulttuuriin ja kunnioittaa ja ymmärtää sitä. Oikeanlaisella huumorin käytöllä avausviestin kirjoittaja toisin sanoen osoittaa kuuluvansa ryhmään, jolloin vastausten saaminen osoittaa puolestaan hyväksyntää ryhmän taholta. Toisaalta epäonnistunut huumorin käyttö saattaa pahimmassa tapauksessa jopa loukata ryhmää, jolloin seurauksena saattaa olla toisaalta joko ”moittiva hiljaisuus” tai toisaalta sanallinen moittiminen tai nuhtelu vastausviesteissä. (vrt. Hübler & Bell 2003: 287.)

5.8 Yhteenveto tuloksista

Tulosten mukaan aihepiiriltään yleisluontoisemmat aiheet herättivät enemmän lukijoiden kiinnostusta ja saivat enemmän vastauksia kuin tarkkarajaiset ja erikoistuneet alueet. Kaikista otoksen vastauksista 52,8 % ja lukukerroista peräti 70,5 % oli *Yleistä keskustelua* -alueella, jossa viestiketjun keskimääräinen pituus oli jopa 151 viestiä ja lukukertoja viestiketjua kohden keskimäärin 16 708. Avausviestien määrässä suurin oli kuitenkin *Tietotekniikka*-osaston *Ongelmat*-alue. Vähiten vastauksia oli *Tietotekniikka*-osaston aiheiltaan spesifeillä alueilla. Kaikista lyhimpiä viestiketjut olivat *Ongelmat*-alueella, jossa viestiketjuun oli tullut keskimäärin vain 5 vastausta. Vähiten lukukertoja keräsivät *Testitulokset*-alue (29 696) ja *HW modifointi* -alue (30 255) ja vähiten lukukertoja viestiketjua kohden oli *Ongelmat*-alueella (311).

Vastauksetta jääneiden avausviestien tavoitteena oli pääsääntöisesti tiedon saaminen muilta käyttäjiltä, kun taas suosituissa viesteissä tavoitteena oli useammin keskustelun

herättäminen tai tiedon tarjoaminen muille. Vastaamattomista avausviesteistä suurin osa, noin kolme neljäsosaa, oli tyypiltään avunpyyntöjä, kun taas suosittujen avausviestien joukossa eri viestityyppien jakauma oli tasaisempi. Avunpyyntöjen osuus vastaamattomissa viesteissä oli lähes kolminkertainen verrattuna suosittuihin viesteihin. Kaiken kaikkiaan viestityypit, joiden tavoitteena oli tiedon saaminen (avunpyyntö, ehdotusten, mielipiteiden tai kokemusten pyytäminen) kattoivat yhteensä peräti 94,7 % vastauksetta jääneistä viesteistä ja 66,7 % suosituista viesteistä.

Sanojen ja merkkien lukumäärässä mitattuna suositut avausviestit olivat keskimäärin selvästi pidempiä kuin vastauksetta jääneet avausviestit. Suosittujen avausviestien keskiarvo oli 200 sanaa (1577 merkkiä) ja vastauksetta jääneiden viestien pituus keskimäärin 80 sanaa (604 merkkiä). Makrosegmenttien käytössä vastauksetta jääneet ja suositut avausviestit eivät eronneet kovin merkittävästi eksplisiittisten normien noudattamisen suhteen. Suositut avausviestit olivat rakenteeltaan hiukan monipuolisempia. Niissä oli käytetty keskimäärin hieman useampia makrosegmenttejä (3,54) kuin vastaamatta jääneissä avausviesteissä (3,33).

Makrosegmenttien käytössä suositut ja vastauksetta jääneet avausviestit erosivat kuitenkin siten, että suosituissa avausviesteissä metakommentit ja esipuheet olivat viestin osana yleisempiä. Suosituissa viesteissä myös ilmaistiin useammin näkemyksiä ja tarjottiin tietoa osana viestiä kuin vastauksetta jääneissä viesteissä. Vastauksetta jääneissä viesteissä puolestaan kuvattiin useammin omaa tilannetta, listattiin teknisiä tietoja, osoitettiin omaa aktiivisuutta ja pyydettiin tietoa. Oman tilanteen kuvaus oli koko aineiston kaikkein yleisin makrosegmentti: se esiintyi jopa 90 %:ssa vastauksetta jääneistä avausviesteistä ja 55 %:ssa suosituista avausviesteistä.

Vastauksetta jääneistä ja suosituista avausviesteistä löytyi eroja myös kielenulkoisten viestintäkeinojen käytössä. Suosituissa avausviesteissä oli useammin käytetty hymiöitä, kuvia ja linkkejä kuin vastauksetta jääneissä. Näkyvin ero kaikkien näiden kohdalla oli siinä, että suosituissa avausviesteissä oli käytetty useammin kahta tai useampaa hymiötä, kuvaa tai linkkiä samassa viestissä, kun vastaamatta jääneissä avausviesteissä niitä

oli tavallisesti vain yksi. Näyttäisi siis siltä, että useiden hymiöiden, kuvien tai linkkien käyttäminen samassa viestissä lisäisi vastausten saamisen todennäköisyyttä.

Kaikista suurin ero vastauksetta jääneiden ja suosittujen avausviestien välillä oli tekstitehosteiden käytössä. Suosituissa avausviesteissä tekstitehosteita oli käytetty huomattavasti useammin (37,7 %:ssa viesteistä) kuin vastauksetta jääneistä avausviesteissä (5,3 %:ssa). Vastauksetta jääneissä avausviesteissä ei ollut käytetty lainkaan kurssiivia, alleviivausta eikä isoja kirjaimia tehosteena, kun taas suosituissa avausviesteissä näitä kaikkia oli käytetty. Myös lihavointia oli käytetty suosituissa viesteissä huomattavasti runsaammin (14 %:ssa) kuin vastauksetta jääneissä viesteissä (2 %:ssa). Suosituissa viesteissä tekstitehosteiden käyttö oli siten runsaampaa ja monipuolisempaa kuin vastauksetta jääneissä viesteissä.

Molemmissa ryhmissä viesteistä suurin osa oli kielelliseltä tyyliltään puhekielisiä (kaikkiaan 55,6 % viesteistä). Vastaamattomista viesteistä suurempi osa oli puhekielisiä (63,6 %) kuin suosituista viesteistä (47,8 %). Suosituissa viesteissä sen sijaan oli enemmän kirjakielisiä viestejä (15,2 %) kuin vastaamattomissa viesteissä (9,8 %). Verkko keskustelukielellä kirjoitettuja viestejä oli niin ikään enemmän suosituissa (37 %) kuin vastaamattomissa viesteissä (26,5 %). Puhekielisyys vaikuttaisi siten huonontavan avausviestin mahdollisuuksia vastausten saamiseen.

Huumorin tehtävänä avausviesteissä oli enimmäkseen tunnelman keventäminen ja ryhmään kuulumisen osoittaminen. Viesteissä oli käytetty paljon ironiaa, jonka ymmärtämiseen tarvitaan jonkin verran tietoa käsiteltävästä alueesta. Kuvainnollisen kielen, erilaisten kielikuvien, metaforien ja idiomien käyttö viesteissä oli hyvin runsasta. Avausviesteistä löytyi myös vitsailua itsensä kustannuksella, muita ryhmiä vastaan suunnattua huumoria sekä ryhmälle yhteiseen kokemukseen tai tietoon perustuvaa huumoria.

6 LOPPUPOHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen avausviesti saa aikaan keskustelua tietokoneharrastajien keskustelupalstalla. Tavoite jakautui seuraaviin tutkimuskysymyksiin: miten avausviestin *aihepiiri*, *tavoite*, *koostumus* ja avausviestissä käytetyt *ilmaisukeinot* vaikuttavat keskustelun käyntiin lähtemiseen. Tutkimuksen kohteena olivat tietotekniikka-aiheisen keskustelupalstan keskustelut ja etenkin niiden aloitusviestit. Tutkimuksen aineisto koottiin suomalaiselta tietokoneharrastajien keskustelupalstalta MuroBBS:ltä. Aineistona oli yhteensä 2328 viestiketjua.

Tutkimus koostui kahdesta vaiheesta, joissa yhdistettiin määrällistä ja laadullista tarkastelua. Ensimmäisessä vaiheessa analysoitiin kvantitatiivisesti laajempaa aineistoa, joka sisälsi kaikki MuroBBS:n *Tietotekniikka-* ja *Keskustelualueet* -alueilta kerätyt viestiketjut aikaväliltä 1.1.2010–31.1.2010. Ensimmäisessä vaiheessa tutkittiin keskustelualueen aihepiirin vaikutusta viestiketjujen kiinnostavuuteen viestien ja lukukertojen määrässä mitattuna. Toisen vaiheen aineisto poimittiin teknisiin aiheisiin liittyviltä keskustelualueilta. Aineisto koostui yhteensä 270 avausviestistä, joista 132 oli vastauksetta jääneitä ja 138 sellaisia, jotka olivat saaneet yli kolmekymmentä vastausta. Jälkimmäiseen ryhmään viitataan tutkimuksessa nimellä *suositut avausviestit*.

Tutkimuksen toisessa vaiheessa analyysin kohteena olivat viestien tavoitteet, viestien pituus ja rakenne, para- ja ekstralingvistiset keinot, viestien kielellinen tyyli sekä huumorin käyttö. Tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, millä tavoin nämä eri tekijät vaikuttivat keskustelun käyntiin lähtemiseen vertaamalla keskenään vastauksetta jääneitä ja paljon vastauksia saaneita avausviestejä. Huumorin käytön osalta aineistoa tarkasteltiin ainoastaan kvalitatiivisesti.

Aluksi tutkittiin, miten *aihepiiri* vaikuttaa keskustelun käyntiin lähtemiseen. Aihepiiriltään yleisluontoisemmat keskustelut kiinnostivat sekä lukijoita että vastausten kirjoittajia enemmän kuin aihepiiriltään spesifit keskustelut. Aihepiiriltään spesifien alueiden funktio on usein instrumentaalinen siten, että palstalta etsitään apua johonkin pals-

tan ulkopuolella olevaan käytännön ongelmaan. Yleisluontoisemmista aiheista käytävät keskustelut sen sijaan tukevat enemmän sosiaalista ja itsensä ilmaisemisen tarvetta. Keskustelu on usein ns. ajanvietekeskustelua, joka painottuu enemmän yhteisöllisyyden kuin asiantuntijuuden tuottamiseen ja edistää sosiaalisen, kulttuurisen ja hiljaisen tiedon välittämistä yhteisön sisällä, kuten Haatajan ja Perttulan (2004: 363, 366) tutkimuksessa.

Seuraavaksi tutkittiin, miten avausviestin *tavoite* vaikuttaa keskustelun käyntiin lähtemiseen. Vastauksetta jääneiden avausviestien tavoitteena oli enimmäkseen tiedon saaminen muilta käyttäjiltä, joten niissä korostui palstan välineellinen arvo. Avun pyytäjien päämääränä saattaa olla ainoastaan saada nopea ratkaisu omaan ongelmaansa, jonka ratkettua he eivät välttämättä enää palaa takaisin yhteisöön. Suosituissa avausviesteissä puolestaan tavoitteena oli useammin keskustelun herättäminen tai tiedon tarjoaminen muille. Ne ylläpitävät siten useammin yhteisöllisyyttä, ja niillä on myös sosiaalinen eikä ainoastaan instrumentaalinen funktio. Pitkään keskusteluun johtavassa avausviestissä usein esimerkiksi pyydetään muita kertomaan oma mielipiteensä, näkemyksensä tai kokemuksiaan jostain tietyistä aiheista. Tällainen viestiketju ei tule periaatteessa koskaan ”valmiiksi”, sillä avausviestiin ei ole olemassa oikeaa tai tyhjentävää vastausta.

Tulokset ovat ristiriidassa Joycen ja Krautin (2006: 11) tutkimuksen kanssa, jossa kysymysmuotoiset avausviestit saivat todennäköisemmin vastauksia kuin ne, jotka tarjosivat tietoa, neuvoja tai mielipiteitä. Ristiriitainen tulos saattaa kertoa siitä, että tutkitun palstan kulttuuri eroaa Joycen ja Krautin (emt.) tutkimista kuudesta yhteisöistä, joista ainoastaan yksi liittyi aihepiiriltään tekniikkaan.

Kolmantena tutkittiin, miten avausviestin koostumus vaikuttaa keskustelun käyntiin lähtemiseen. Tuloksena selvisi, että pidemmät viestit vaikuttaisivat saavan todennäköisemmin paljon vastauksia kuin lyhyet. Tulokset tukevat Joycen ja Krautin (2006: 11) tuloksia, joten avausviestin pituudella ja vastausmäärällä näyttää olevan jonkinlainen yhteys. Tuloksista ei voida kuitenkaan suoraan päätellä, että kasvattamalla viestin pituutta, todennäköisyys saada vastauksia automaattisesti lisääntyisi. Kyseessä on to-

dennäköisesti paljon monimutkaisempi mekanismi, jossa vaikutuksensa on muun muassa viestin tyypillä. Jotta voitaisiin selvittää nimenomaan pituuden vaikutusta vastausten saamisen todennäköisyyteen, pitäisi verrata keskenään samantyyppisiä viestejä, joissa on myös mahdollisimman samanlainen asiasisältö.

Viimeisenä tutkittiin, miten avausviestissä käytetyt *ilmaisukeinot* vaikuttavat keskustelun käyntiin lähtemiseen. Puhekielisyys heikensi jonkin verran viestin mahdollisuutta saada paljon vastauksia, kun taas alan slangia sisältävät ja kirjakieliset viestit saivat todennäköisemmin vastauksia. Tulos on linjassa palstan kirjoitusohjeiden (MuroBBS 2009a) kanssa, jossa pyydetään kiinnittämään huomiota huolelliseen kirjoitusasuun ja välttämään räikeää nuorisokieltä. Kirjakieli vaatii kirjoittajalta enemmän, sillä hänen on keskityttävä kielen oikeellisuuteen enemmän kuin yleensä nopeatempoisemmin kirjoitettavassa puhekielisessä ilmaisussa. Siten puhekielisen kirjoitustyylin suurempi edustus vastauksetta jääneissä viesteissä on linjassa sen kanssa, että vastaamatta jääneet viestit on usein kirjoitettu nopeammin eikä viestin kirjoittamiseen ole panostettu kovin paljoa aikaa tai vaivaa.

Tekstitehosteiden runsas ja monipuolinen käyttö sekä kielenulkoisten viestintäkeinojen eli hymiöiden, kuvien ja linkkien runsas käyttö näyttäisi parantavan avausviestin mahdollisuuksia saada vastauksia. Kun viestistä näkyy, että siihen on panostettu ja sen kirjoittamiseen on käytetty aikaa ja vaivaa, lisää se vastausten saamisen todennäköisyyttä. Mahdollisesti oma vaikutuksensa on myös sillä, että para- ja ekstralingvististen keinojen käyttö avausviesteissä lisää niiden vaikutelmaa välittömyydestä samaan tapaan kuin O'Sullivanin, Huntin ja Lippertin (2004: 477) tutkimuksessa. O'Sullivanin ym. (2004: 475–476) mukaan teknologiavälitteinen välittömyys voi muokata käsityksiä viestijästä, vähentää epävarmuutta sekä lisätä motivaatiota ja positiivisia asenteita. Myös tässä tutkimuksessa välittömyyden osoittaminen viesteissä saattoi lisätä vastausmotivaatiota.

Huumorin käyttöä viesteissä tutkittiin ainoastaan laadullisesti erotellen viesteissä esiintyviä eri tyyppisiä ja keinoja niiden lukumääriä kuitenkin laskematta. Huumori toimi avausviesteissä enimmäkseen tunnelman keventäjänä ja ryhmään kuulumisen osoittaja-

na. Viesteissä oli käytetty paljon ironiaa, jonka ymmärtämiseen tarvitaan jonkin verran taustatietoa käsiteltävästä alueesta. Kuvainnollisen kielen, erilaisten kielikuvien, metaforien ja idiomien käyttö viesteissä oli runsasta, mikä on yhteydessä siihen, että palstalla arvostetaan mielikuvitusta, kekseliäisyyttä sekä kielellistä lahjakkuutta. Huomiot ovat linjassa Haatajan ja Perttulan (2004: 361) näkemyksen kanssa, siitä että stereotypiat, metaforat ja luova retoriikka kuuluvat tyypillisesti tietokoneharrastajien keskustelutyyliin. Aineiston viesteistä löytyi myös vitsailua itsensä kustannuksella, joka osoittaa hyväntahtoisuutta ja häivyttää hierarkiaa (Hübler & Bell 2003: 281), sekä muita ryhmiä vastaan suunnattua huumoria, joka vahvistaa ryhmän identiteettiä sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta (Robinson & Smith-Lovin 2001: 141–142).

Kaiken kaikkiaan tulosten perusteella voisi todeta, että jos viestissä näkyy palstan kulttuuriin tuntemus, panostus viestin kirjoittamiseen sekä vastavuoroisuuden osoittaminen, seurauksena on todennäköisemmin pitkä viestiketju. Jos käyttötarkoitus palstalle on luonteeltaan väliaikainen, käyttäjä ei välttämättä jaksaa perehtyä palstan sääntöihin ja kulttuuriin, jolloin avausviesti voi olla palstan käytännöistä poikkeava. Jos lukijat huomaavat viitteitä siitä, että kirjoittaja haluaa ainoastaan hyötyä palstasta antamatta itse mitään yhteisölle, heidän vastausmotivaationsa saattaa laskea. Kollock ja Smith (1996: 116) toteavat, että tiedonjakamisyhteisöissä syntyy helposti houkutus ainoastaan hyötyä yhteisöstä saatavasta informaatiosta antamatta itse mitään takaisin. Verkko-yhteisöissä yleistetty luottamus eli uskomus siihen, että jäsenet käyttäytyvät soveliaasti eivätkä käytä toisia hyväkseen, kannustaa Hanin ym. (2007: 2) mukaan yhteisön jäseniä keskinäiseen vuorovaikutukseen ja toisten jäsenten auttamiseen.

Tutkimuksen tuloksista voitaisiin päätellä, että tietokoneharrastajien keskustelupalstalla on tärkeää myös yhteisöllisyys ja sosiaalisuus. Vaikka päällisin puolin saattaa vaikuttaa siltä, että palsta keskittyy ”kovan” informaation vaihtoon, on taustalla voimakkaasti vaikuttamassa odotus vastavuoroisuudesta ja palstan kulttuurin arvostuksesta. Informaatiota jakavaa yksilöä voi motivoida tulevan vastavuoroisuuden odotus, kuten Kollock (1999: 227) toteaa, sekä toisaalta myös maineen rakentaminen ja oman verkko-identiteetin vahvistaminen (Donath 1999: 31). Vastaamisesta saatava hyöty pienenee,

jos avun kohteelta ei ole todennäköisesti odotettavissa vastavuoroisuutta tulevaisuudessa. Tällöin palstan perustana oleva lahjatalous ei toimi. Toisaalta jos avausviestissä esitetty ongelma on tarpeeksi mielenkiintoinen tai vastauksen kirjoittaja voi vastaamalla tuoda esiin omaa asiantuntemustaan, voi motivaatio vastaamiseen kuitenkin lisääntyä, sillä myös muut yhteisön jäsenet saattavat lukea viestiketjua.

Tutkimuksessa oli tarkoitus saada melko laaja yleiskuva tekijöistä, jotka vaikuttavat avausviestin kykyyn herättää keskustelua. Kaiken kaikkiaan viesteistä analysoitavien asioiden määrä oli siten melko suuri, joten niihin pystyttiin paneutumaan vain päällisin puolin tämän tutkimuksen puitteissa. Siitä huolimatta tulokset kuitenkin antoivat viitteitä siitä, että tietyillä avausviestin piirteillä on yhteys viestiketjun pituuteen. Aineisto oli myös melko moninaista, minkä vuoksi kovin selkeitä syy–seuraussuhteita ei voinut tuloksista yleistää. Mukana oli monenlaisia keskustelualueita ja -aiheita, joiden väliset eroavaisuudet vaikeuttivat tulosten yleistettävyyttä. Avausviestin aihetta ja tyyppiä rajaamalla olisi mahdollista tutkia tarkemmin esimerkiksi viestin pituuden, rakenteen sekä kielenulkoisten keinojen vaikutusta vastausten saamiseen.

Tutkimuksen tulosten pohjalta voisi kuitenkin todeta, että vastausten saamiseksi kirjoittajan kannattaa panostaa viestin muotoiluun ja antaa myös jotain muille sen lisäksi että vain pyytää muilta jotain. Tämä voidaan osoittaa konkreettisesti tarjoamalla muille esimerkiksi tietoa tai osoittamalla kiinnostusta heitä kohtaan kysymällä heidän mielipiteitään. Epäsuora keino on osoittaa kunnioitusta palstan normeja kohtaan ja muotoilla viestinsä niiden mukaan. Jos viestistä näkyy, että kirjoittaja on sisäistänyt palstan kulttuurin, seurannut keskustelua ja omaksunut hiljaista tietoa, viesti hyväksytään osaksi palstan kulttuuria, mikä vahvistetaan vastaamalla siihen. Jos viestin lähettäjä toimii vastoin ryhmässä vallitsevia traditioita, hän saattaa uhata ryhmän identiteettiä erillisenä verkkoyhteisönään ja samalla ryhmän vakituisten jäsenten etuja, kuten McLaughlin ym. (1995: 106) toteavat.

Tutkimuksen toisen vaiheen aineistossa oli mukana ainoastaan viestejä, jotka olivat toisaalta saaneet yli kolmekymmentä vastausta ja toisaalta täysin ilman vastauksia jääneitä

viestejä. Ottamalla mukaan kaikki viestit eli myös pienemmän määrän vastauksia saaneet olisi mahdollista tutkia tarkemmin erilaisten tekijöiden ja vastausten määrän välistä korrelaatiota. On myös huomioitava, että viestiketjun pituus ei välttämättä kerro suoraan avausviestin onnistumisesta. Vaikka viestiketjussa olisi vain yksi vastaus, tyhjentävä ratkaisu avausviestin ongelmaan voi olla jo ensimmäisessä vastauksessa. Toisaalta pitkässä viestiketjussa ei välttämättä ole edes vastausta avausviestiin, vaan siihen saattaa syntyä esimerkiksi avausviestissä kuvattuun ongelmaan täysin liittymätön väittely. Tutkimalla koko viestiketjua näihin kysymyksiin voisi päästä paremmin käsiksi. Mahdollinen jatkotutkimuksen aihe olisi myös huumorin käytön ja sen vaikutuksen kvantitatiivinen analyysi.

LÄHTEET

- Aalto, Harri (2009). Nettiyhteisö auttoi poliisia paljastamaan WinCapita-huijauksen. *Satakunnan Kansa* [online] 24.1.2009. [Lainattu 29.10.2009]. Saatavilla: <http://www.satakunnankansa.fi/cs/Satellite/Satakunta/1194611713928/artikkeli/nettiyhteiso+auttoi+poliisia+paljastamaan+wincapita-huijauksen.html>
- Airteg (2010). *Hymiö-sanakirja* [online]. [Lainattu 28.7.2010]. Saatavilla: <http://www.airteg.com/tekstiviestit/hymio-sanakirja/>
- Arpo, Robert (2003). Kenen keskustelu, kenen kulttuuri? – Internet-keskusteluryhmien konteksteista. *Mediumi* [online] 2.2.2003. [Lainattu 17.2.2010]. Saatavilla: <http://www.m-cult.net/mediumi/article.html?articleId=226&print=1&lang=fi>
- Arpo, Robert (2005). *Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa* [online]. Joensuu: Joensuun yliopisto. [Lainattu 1.4.2010]. Saatavilla: http://joypub.joensuu.fi/publications/dissertations/arpo_keskustelukulttuurit/arpo.pdf
- Bakardjieva, Maria (2003). Virtual Togetherness. An Everyday-life Perspective [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Media, Culture & Society* 25: 3, 291–313. Sage. Saatavilla: <http://mcs.sagepub.com/content/25/3/291.abstract>
- Baym, Nancy K. (1998). The Emergence of On-Line Community. Teoksessa: Steven G. Jones (toim.). *Cybersociety 2.0. Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. London: Sage. 35–68.
- Blanchard, Anita L. (2007). Testing a model of sense of virtual community [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Computers in Human Behavior* 2008: 24, 2107–2123. Elsevier. Saatavilla: <http://www.psych.uncc.edu/alblanch/TestingaModelCIHB.pdf>
- Cao, Zengjie & Jing Ye (2009). Attention Savings and emoticons usage in BBS [online]. [Lainattu 9.9.2011]. *2009 Fourth International Conference on Computer Sciences and Convergence Information Technology*. IEEE. Saatavilla: <http://www.computer.org/portal/web/csdl/doi/10.1109/ICCIT.2009.112>
- Cothrel, Joseph & Ruth L. Williams (1999). On-line communities. Helping them form and grow [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Journal of Knowledge Management* 3: 1, 54–60. MCB University Press. Saatavilla: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=883669&show=pdf>

- Derks, Daantje, Arjan E. R. Bos & Jasper von Grumbkow (2008). Emoticons and Online Message Interpretation [online]. [Lainattu 9.9.2011]. *Social Science Computer Review* 26: 3, 379–388. Sage Publications. Saatavilla: <http://ssc.sagepub.com/content/26/3/379.abstract>
- Donath, Judith S. (1999). Identity and deception in the virtual community. Teoksessa: Marc A. Smith & Peter Kollock (toim.). *Communities in Cyberspace*. London: Routledge. 29–59.
- Dresner, Eli & Susan C. Herring (2010). Functions of the Nonverbal in CMC. Emoticons and Illocutionary Force [online]. [Lainattu 9.9.2011]. *Communication Theory* 20: 3, 249–268. International Communication Association. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-2885.2010.01362.x/full>
- Fernback, Jan (2007). Beyond the diluted community concept. A symbolic interactionist perspective on online social relations [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *New Media Society* 9: 1, 49–69. Sage Publications. Saatavilla: <http://nms.sagepub.com/content/9/1/49.abstract>
- Gibbs, Raymond W., Jr. (2000). Irony in talk among friends [online]. *Metaphor & Symbol* 15: 1, 5–27. [Lainattu 9.9.2011]. Saatavilla: <ftp://124.42.15.59/ck/2011-01/165/023/492/864/Irony%20in%20Talk%20Among%20Friends.pdf>
- Haataja, Rauli & Perttula, Juha (2004). Asiantuntijuuden tuottaminen nuorten Internet-keskustelualueilla. *Psykologia* 39: 5, 355–369.
- Han, Juan Juan, Raymond Jun Zheng & Yunjie Xu (2007). The Effect of Individual Needs, Trust and Identification in Explaining Participation Intentions in Virtual Communities [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences*. IEEE. Saatavilla: <http://www.computer.org/portal/web/csdl/doi/10.1109/HICSS.2007.525>
- Hancock, Jeffrey T. (2004). Verbal Irony Use in Face-To-Face and Computer-Mediated Conversations [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Journal of Language and Social Psychology* 23: 4, 447–463. Sage. Saatavilla: <http://jls.sagepub.com/content/23/4/447.abstract>
- Heinonen, Ulla (2008). *Sähköinen yhteisöllisyys. Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa* [online]. Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV, Pori. [Lainattu 1.4.2010]. Saatavilla: <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/39380/diss2008heinonen.pdf?sequence=1>
- Herring, Susan C. (1996a). *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

- Herring, Susan C. (1996b). Two Variants of an Electronic Message Schema. Teoksessa: Susan C. Herring (toim.). *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 81–106.
- Herring, Susan C. (2004). Computer-Mediated Discourse Analysis. An Approach to Researching Online Behavior [online]. Teoksessa: Sasha A. Barab, Rob Kling & James H. Gray (toim.). *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*. New York: Cambridge University Press. 338–376. [Lainattu 15.4.2010]. Saatavilla: <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/cmda.pdf>
- Hinds, David & Ronald M. Lee (2008). Social Network Structure as a Critical Success Condition for Virtual Communities [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Proceedings of the 41th Hawaii International Conference on System Sciences*. IEEE. Saatavilla: <http://www.computer.org/portal/web/csdl/doi/10.1109/HICSS.2008.404>
- Hübler, Mike T. & Diana Calhoun Bell (2003). Computer-mediated humor and ethos. Exploring threads of constitutive laughter in online communities [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Computers and Composition* 20: 3, 277–294. Elsevier. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S8755461503000367>
- Hänninen, Kari (2009). Poliisi: Muropaketti auttoi WinCapita-tutkintaa. *Kauppalehti* [online] 23.01.2009. [Lainattu 14.4.2010]. Saatavilla: <http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=2009/01/18328&ext=rss>
- Jin, Xiao-Ling, Christy M.K. Cheung, Matthew K.O. Lee & Hua-Ping Chen (2007). Factors Affecting User's Intention to Continue Using Virtual Community [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *IEEE Computer Society*. IEEE. Saatavilla: <http://www.computer.org/portal/web/csdl/doi/10.1109/CEC-EEE.2007.50>
- Johanyak, Michael F. (1997). Analyzing the amalgamated electronic text. Bringing cognitive, social and contextual factors of individual language users into CMC research [online]. [Lainattu 9.9.2011]. *Computers and Composition* 14: 1, 91–110. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S8755461597900402>
- Joyce, Elisabeth & Robert E. Kraut (2006). Predicting Continued Participation in Newsgroups [online]. *Journal of Computer-Mediated Communication* 11: 3, 723–747. [Lainattu 10.4.2010]. Saatavilla: <http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue3/joyce.html>
- Kollock, Peter & Marc Smith (1996). Managing the Virtual Commons. Cooperation and Conflict in Computer Communities. Teoksessa: Susan C. Herring (toim.). *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 109–128.

- Kollock, Peter (1999). The economies of online cooperation. Gifts and public goods in cyberspace. Teoksessa: Marc A. Smith & Peter Kollock (toim.). *Communities in Cyberspace*. London: Routledge. 220–242.
- Korenman Joan & Nancy Wyatt (1996). Group Dynamics in an E-Mail Forum. Teoksessa: Susan C. Herring (toim.). *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 225–242.
- Kosunen, Riina (2010). Sosiaalisen median sanasto – sanastotyötä verkkoyhteisön kanssa. *Terminfo* 2, 18–19.
- Kotimaisten kielten tutkimuskeskus (2008). *Ison suomen kieliopin verkkoversio* [online]. [Lainattu 22.1.2011]. Saatavilla: <http://kaino.kotus.fi/visk/etusivu.php>
- Lee, Fion S. L., Douglas Vogel & Moez Limayem (2002). Virtual Community Informatics. What We Know and What We Need to Know [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences* 1–10. IEEE. Saatavilla: <http://www.mendeley.com/research/virtual-community-informatics-what-we-know-and-what-we-need-to-know/>
- Lin, Hsiu-Fen (2008). Determinants of successful virtual communities. Contributions from system characteristics and social factors [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Information & Management* 45: 8, 522-527. Elsevier. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720608001055>
- McLaughlin, Margaret L., Kerry K. Osborne & Cristine B. Smith (1995). Standards of Conduct on Usenet. Teoksessa: Steven G. Jones (toim.). *Cyber Society. Computer-mediated Communication and Community*. Thousand Oaks (Calif.): Sage. 90–111.
- Morzy, Mikołaj (2009). On Mining and Social Role Discovery in Internet Forums [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *International Workshop on Social Informatics* 74–79. IEEE. Saatavilla: <http://www.computer.org/portal/web/csdl/doi/10.1109/SocInfo.2009.22>
- MuroBBS (2009a). Keskustelun valvonta ja yleissäännöt [online]. [Lainattu 2.3.2010]. Saatavilla: <http://murobbs.plaza.fi/murobbs-tiedotukset-ja-palaute/380654-keskustelun-valvonta-ja-yleissaannot.html>
- MuroBBS (2009b). Kuinka kysyt oikein FAQ [online]. [Lainattu 25.3.2010]. Saatavilla: <http://murobbs.plaza.fi/ongelmat/463727-kuinka-kysyt-oikein-faq.html>
- Muropaketti (2006). Toimitus [online]. [Lainattu 2.1.2011]. Saatavilla: <http://plaza.fi/muropaketti/toimitus/toimitus>





















- O'Sullivan, Patrick B., Stephen K. Hunt & Lance R. Lippert (2004). Mediated Immediacy. A Language of Affiliation in a Technological Age [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Journal of Language and Social Psychology* 23: 4, 464–490. Sage. Saatavilla: <http://jls.sagepub.com/content/23/4/464.abstract>
- Provine, Robert R., Robert J. Spencer & Darcy L. Mandell (2007). Emotional Expression Online. Emoticons Punctuate Website Text Messages [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Journal of Language and Social Psychology* 26: 3, 299–307. Sage Publications. Saatavilla: <http://jls.sagepub.com/content/26/3/299.abstract>
- Rezabek, Landra L. & John J. Cochenour (1998). Visual Cues in Computer-Mediated Communication. Supplementing Text with Emoticons [online]. *Journal of Visual Literacy* 18: 2, 201–215. [Lainattu 9.9.2011]. Saatavilla: http://www.ohio.edu/visualliteracy/JVL_ISSUE_ARCHIVES/JVL18%282%29/JVL18%282%29_pp.201-215.pdf
- Rheingold, Howard (1993). *The virtual community. Homesteading on the electronic frontier*. Reading (MA): Addison-Wesley.
- Robinson, Dawn T. & Lynn Smith-Lovin (2001). Getting a laugh. Gender, status, and humor in task discussions [online]. *Social Forces* 80: 1, 123–160. [Lainattu 9.9.2011]. Saatavilla: <http://languagelog.ldc.upenn.edu/myl/llog/Robinson2001.pdf>
- Saarinen, Juhani (2007). Verkkoyhteisö löysi surmaajan jäljet nopeasti. *Helsingin Sanomat* [online] 8.11.2007. [Lainattu 1.4.2010]. Saatavilla: <http://www.hs.fi/kaupunki/artikkeli/Verkkoyhteis%C3%B6+l%C3%B6ysi+surmaajan+j%C3%A4ljet+nopeasti/1135231657352>
- Sanastokeskus TSK (2007). Tietotekniikan termitalkoot [online]. [Lainattu 23.3.2008]. Saatavilla: <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/>
- Sanastokeskus TSK (2010). *Sosiaalisen median sanasto* [online]. Helsinki. [Lainattu 22.5.2010]. Saatavilla: http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto
- Sassenberg, Kai & Margarete Boos (2003). Attitude Change in Computer-Mediated Communication. Effects of Anonymity and Category Norms [online]. [Lainattu 7.11.2011]. *Group Processes & Intergroup Relations* 6: 4, 405–422. Sage. Saatavilla: <http://gpi.sagepub.com/content/6/4/405.abstract>
- Savolainen, Erkki (2001). *Verkkokielioppi. Selityksiä ja lisätietoja* [online]. Finn Lectura. [Lainattu 26.1.2011]. Saatavilla: <http://www.finnlectura.fi/verkkosuomi/selityks.htm>

- Sektorit (2003). Ylikellottajien suosima Muropaketti.com uudistui [online]. 26.3.2003. [Lainattu 2.1.2011]. Saatavilla: <http://sektori.com/uutinen/ylikellottajien-suosima-muropaketti.com/4422/>
- Smith, Marc A. & Peter Kollock (1999). *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.
- Suominen, Jaakko (2003). Internet. *Mediumi* [online]. [Lainattu 4.7.2010]. Saatavilla: <http://www.m-cult.net/mediumi/article.html?articleId=229&page=1>
- Säävuori, Ville (2010). IRC-Elämäntapaopas. Pieni IRC-sanasto [online]. [Lainattu 13.9.2010]. Saatavilla: <http://www.unessa.net/irc/sanasto/>
- TNS Gallup (2011). Suomen web-sivustojen viikkoluvut [online]. [Lainattu 18.4.2011]. Saatavilla: <http://tnsmatrix.tns-gallup.fi/public/>
- Wahrman, Niklas & Mats Söderlund (2010). *Urbaani Sanakirja* [online]. Nixarn. [Lainattu 28.1.2011]. Saatavilla: <http://urbanisanakirja.com/word/speksit/>
- Walther, Joseph B. & Kyle P. D'Addario (2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication [online]. [Lainattu 9.9.2011]. *Social Science Computer Review* 19: 3, 324–347. Sage Publications. Saatavilla: <http://ssc.sagepub.com/content/19/3/324.abstract>
- Wellman, Barry & Milena Gulia (1999). *Net-surfers Don't Ride Alone. Virtual Communities as Communities* [online]. [Lainattu 26.10.2011]. Saatavilla: <http://homes.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/index.html>
- Wu Song, Felicia (2009). *Virtual Communities. Bowling Alone, Online Together*. New York: Peter Lang Publishing Inc.
- Yhtyneet kuvalehdet (2009a). Mediatieto. Verkkomediat [online]. [Lainattu 16.10.2009]. Saatavilla: <http://mediatiedot.kuvalehdet.fi/verkkomediat/verkkomediat/default.aspx>
- Yhtyneet kuvalehdet (2009b). Mediatieto. plaza.fi [online]. [Lainattu 16.10.2009]. Saatavilla: <http://mediatiedot.kuvalehdet.fi/verkkomediat/verkkomediat/plaza-fi/default.aspx>
- Yhtyneet kuvalehdet (2009c). Mediatieto. Kävijäprofiilit [online]. [Lainattu 16.10.2009]. Saatavilla: <http://mediatiedot.kuvalehdet.fi/verkkomediat/verkkomediat/plazafi/kavijaprofiilit/default.aspx>
- Yhtyneet kuvalehdet (2009d). Nettisivustojen profiilimittaus. Plaza.fi/muropaketti [online]. [Lainattu 16.10.2009]. Saatavilla: http://mediatiedot.kuvalehdet.fi/files/989-PlazaMuropaketti_profiil_i09.pdf

Yhtyneet kuvalehdet (2010). Yhtyneiden Kuvalehtien verkkomedian kohderyhmäpaketit [online]. [Lainattu 14.4.2010]. Saatavilla: <http://mediatiedot.kuvalehdet.fi/verkkomediat/kohderyhmapaketit/default.aspx>

LIITTEET

Liite 1. Viestiketjuja *Yleistä keskustelua* -alueella

Ketjuja alueella : Yleistä keskustelua	
	Ketju / Ketjun aloittaja
	↓ Nosto: Virallinen@ Tsättithreadi (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Satai Vesa
	Nosto: Kysymyksiä&Vastauksia (Pieniä kysymyksiä aiheesta kuin aiheesta) II (1 2 3 ... Viimeinen sivu) CP-Geek
	Nosto: Keskustelun valvonta ja yleissäännöt (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Kaotika
	Nosto: Muroradio! Muropakettilaisten oma nettiradio! Lähetykset alk 20. UUSI OHJELMA! klo 00 (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Muroradio
	↓ Rannekelloja (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Masi1000
	↓ Pitäisikö aselakia tiukentaa? (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Poppah
	↓ WTC-iskut (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Pekko AikamiespoikaM
	↓ Huonoimmat vitsit (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Helke
	↓ Miksi AMK laskee armeijan työkokemukseksi? (1 2 3 ... Viimeinen sivu) GoreAl
	↓ Strippiari levitti HIViä vuosikaudet. (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Jarlaxle
	↓ Bonushuorausta *päivitetty 5.1* (1 2 3 ... Viimeinen sivu) VAT69
	↓ WinClub / WinCapita ponzi, esitutkinta käynnissä, Hannu vapautui tutkintavankeudesta (1 2 3 ... Viimeinen sivu) cam70
	↓ Aivodoping (Pirasettaami yms.) Käytätkö? (1 2 3) parzi
	D-vitamiini (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Jaskaxxx
	Lumet pois katolta? (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Kameleontti
	Kokemuksia dealextrime.com (1 2 3 ... Viimeinen sivu) BoB0
	IRC-Gallerian yms. sivustojen pissikset (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Paura Lalmer
	Pariisiin vinkkejä (1 2 3) Mkz
	Kokemuksia Miamista? (1 2 3) Pocket.Demon
	Vancouver 2010 - jääkiekko (1 2 3 ... Viimeinen sivu) Zizu