

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Tiia Röksä

Verkkokeskustelut yhteisöllisyyden rakentajana

Tarkastelussa Opetus- ja kulttuuriministeriön sosiaalisen intranetin
vuorovaikutuksen kehittyminen vuosina 2014 ja 2016

Organisaatioviestinnän pro gradu -tutkielma

Vaasa 2017

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Tutkimuksen tavoite	7
1.2 Tutkimusaineisto	8
1.3 Tutkimusmenetelmät	10
2 INTRANET JA VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ	12
2.1 Työyhteisöviestintä	12
2.2 Organisaatiokulttuuri	14
2.3 Intranet työyhteisön viestinnässä	15
2.4 Aikaisemmat tutkimukset intranetistä	17
3 SOSIAALINEN INTRANET JA VERKKOKOMMENTOINTI	20
3.1 Sosiaalinen intranet	20
3.3.1 Suhde sosiaaliseen mediaan	22
3.3.2 Aikaisemmat tutkimukset sosiaalisesta intranetistä	25
3.2 Verkkokeskusteluiden tutkiminen	26
3.3 Verkkokomentointi	29
3.4 Verkkoyhteisöt ja yhteisöllisyys	32
4 SEKVENSSI- JA VUOROTTELUJÄSENNYS VERKKO- KOMMENTOINNIN NÄKÖKULMASTA	35
4.1 Keskusteluanalyysin soveltaminen verkkokomentointiin	35
4.2 Sekvenssijäsennys	37
4.2.1 Vierusparit	38
4.2.2 Preferenssijäsennys	40
4.3 Vuorottelujäsennys	40
5 VUOROVAIKUTUS MINISTERIÖN INTRANETISSÄ	42
5.1 Vuorovaikutuksen määrällinen kehittyminen	42
5.2 Vierusparit ja dialogisuus keskusteluissa	45

5.2.1 Kannanotto	49
5.2.2 Kysymykset, vastaukset ja jatkokysymykset	53
5.2.3 Ehdotukset	57
5.2.4 Kehut ja kiitokset	63
5.2.5 Lisätiedot	68
5.3 Yhteenveto	71
6 LOPPUSANAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET	74
LÄHTEET	77
LIITEET	
Liite 1. Esimerkkiartikkeli juttusarja	86
Liite 2. Esimerkkiartikkeli viihde	87
Liite 3. Esimerkkiartikkeli henkilöstötiedote	88
Liite 4. Esimerkkiartikkeli järjestelmätiedote	89
Liite 5. Esimerkkiartikkeli muut	90
TAULUKOT	
Taulukko 1. Artikkeleiden ja kommenttien määrällinen kehittyminen	43
Taulukko 2. Kommentointimäärät artikkelityyppejä kohden	44
Taulukko 3. Kommenttityyppien jakautuminen eri artikkelityyppeihin	48

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta**

Tekijä:	Tiia Röksä
Pro gradu -tutkielma:	Verkkokeskustelut yhteisöllisyyden rakentajana Tarkastelussa Opetus- ja kulttuuriministeriön sosiaalisen intranetin vuorovaikutuksen kehittyminen vuosina 2014 ja 2016
Tutkinto:	Filosofian maisteri
Koulutusohjelma:	Monialainen maisteriohjelma, organisaatioiden viestintä
Valmistumisvuosi:	2017
Työn ohjaaja:	Esa Lehtinen

TIIVISTELMÄ:

Tässä tutkimuksessa selvitettiin, kuinka sosiaalisessa intranetissä käydyt keskustelut lisäävät työyhteisön yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta. Tutkimuksessa tarkasteltiin, kuinka Opetus- ja kulttuuriministeriön vuonna 2014 käyttöönotetun sosiaalisen intranetin vuorovaikutus on kehittynyt vuosien 2014 ja 2016 välillä. Työssä tutkittiin kyseisinä ajankohtina intranetissä julkaistuja artikkeleita sekä niiden saamia kommentteja. Aineiston pääasiallinen analyysikeino oli keskusteluanalyysi sekä siihen kuuluva sekvenssi- ja preferenssijäsennys. Näiden avulla tutkittiin kommenttien keskinäistä sekä kommenttien ja uutisten välistä mahdollista sekventiaalista suhdetta sekä niissä ilmeneviä saman- ja erimielisyyden ilmauksia.

Aineistona oli 334 artikkelia, joista kommentoituja oli 58. Tutkimuksessa tarkasteltiin kommentoitujen artikkeleiden saamia kommentteja, joita oli yhteensä 115 kappaletta. Tutkimus toteutettiin pääasiallisesti kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin, mutta laskemista vaativissa tilanteissa käytettiin myös kvantitatiivista sisällön erittelyä.

Tutkimuksessa havaittiin, että vuorovaikutus oli määrällisesti kehittynyt kahden eri ajanjakson aikana. Valtaosa kommenteista oli samanmielisiä sekä keskenään että kommentoinnin kohteena olevan artikkelin kanssa. Aiempiin verkkokeskusteluista tehtyihin tutkimuksiin viitaten samanmielisyydellä tulkittiin olevan tavoite ylläpitää solidaarista ilmapiiriä, vaikka vuorovaikutus tapahtuikin verkossa.

AVAINSANAT:

Sosiaalinen intranet, työyhteisöviestintä, verkkokeskustelu, keskusteluanalyysi, sosiaalinen media, kommentointi

1 JOHDANTO

2000-luvulla mediateknologia on kehittynyt hurjaa vauhtia ja mullistanut koko sosiaalisen kanssakäymisen ja yhteisöllisyyden merkityksen (Kangaspunta 2011: 28). Tietokonevälitteinen viestintä on yhä suuremmassa roolissa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa niin yksityiselämässä kuin työpaikoilla (Saastamoinen 2011: 81). Työpaikoilla se on tuonut uusia muutoksia, mahdollisuuksia ja tarpeita työyhteisön viestintään. Muun muassa etätöön lisääntyessä kollegaa ei välttämättä tapaa enää päivittäin työpaikalla. On oltava muita keinoja paitsi jakaa tietoa niin myös ylläpitää työyhteisön välisiä vuorovaikutussuhteita.

Sosiaalisten intranettien voidaan katsoa pyrkivän täydentämään tämän päivän työyhteisön viestinnälle syntyneitä tarpeita. Työyhteisöissä niitä kohtaan asetetaan paljon odotuksia (vrt. Jarrahi & Sawyer 2013). Sosiaalinen intranet on ikään kuin sähköinen kokoontumispaikka paitsi tiedonjakoa, niin myös vuorovaikutusta varten. Sosiaaliset intranetit ovat edeltäjiensä, perinteisten intranettien tapaan organisaatioiden sisäisiä tietoverkkoja (Lehmuskallio 2006: 288), mutta niiden toiminta jäljittelee sosiaalista mediaa. Intraneteille ominaisten työntekoa tukevien ominaisuuksien, kuten tiedonjaon ja arkistoinnin (Lehmuskallio 2008) lisäksi sosiaalinen intranet voi periaatteessa vuorovaikutuksellisilla toimintoillaan mahdollistaa parhaimmillaan jopa virtuaaliset kahvipöytäkeskustelut. Näillä luovilla ja jopa viihteellisilläkin toiminnoilla on merkitystä työyhteisön yhteisöllisyyden, viihtyvyyden ja jopa tehokkuuden kannalta (vrt. Rafaeli 1988: 122–123).

Tässä työssä tutkitaan Opetus- ja kulttuuriministeriön sosiaalisen intranetin vuorovaikutusta. Tutkimuksen kohteena ovat intranetissä henkilöstölle julkaistavat artikkelit sekä henkilöstön reagointi eli kommentointi niihin ja kommentteissa mahdollisesti syntyvä vuoropuhelu. Verkkokeskustelukulttuurille ominaiset piirteet kuten vuorovaikutus, käyttäjän oma aktiivisuus, sisällöntuotto, osallistuminen ja yhteisöllisyys (vrt. Bechmannin ja Lomborgin 2012; Herring 2004; Östman 2012) tulevat esille sosiaalisen intranetin toiminnassa. Sosiaalisessa intranetissä keskeistä on nimenomaan sen toiminnan käyttäjälähtöisyys (vrt. Östman 2012: 1006) ja demokraattisuus (vrt. Luukka 1998; Mathenson 2004;

Saastamoinen 2011), kun jokaisella työyhteisön jäsenellä on samanlainen vapaus ja vastuu julkaista intranetissä omia artikkeleitaan sekä kommentoida muiden luomia artikkeleita. Täten intranetissä on olemassa myös sosio-kulttuurinen ulottuvuus: sisällön luominen intranettiin on ikään kuin eräänlaista virtuaalista yhteistyötä (vrt. Östman 2012: 1008). Periaatteessa voidaan katsoa, että sosiaalisen intranetin edeltäjänä ovat toimineet henkilöstölehdet, joissa aikoinaan julkaistiin koko työyhteisöä käsitteleviä ja koskevia asioita (Åberg 1989: 188).

Intranet edustaa tässä tutkimuksessa viestintätekniikkaa ja -teknologiaa, jolla on katsottu olevan yhteisössä monia erilaisia rooleja. Se on paitsi tiedon ja ajatuksien välityskanava, niin myös ilmiö, joka edellyttää käyttäjäyhteisöltään yhteistä toimintatapaa, normeja ja sääntöjä (Viherä 2000: 30). Tarkastelen vuorovaikutuksellisuuden kehittymistä intranetissä etnometodologisen vuorovaikutuskäsityksen lähtökohdista (vrt. Garfinkel 1984; Heritage 1996). Sen hengessä tarkastelen intranetin vuorovaikutusta ja intranettiä nimenomaan henkilöstön yhteisöllisyyden voimavarana enkä niinkään tiedonjakokanavana. Tutkimus painottaa näkemystä, ettei vuorovaikutus tietokoneiden kanssa tapahdu pelkässä tyhjiössä (vrt. Kääntä 2016: 2–3), vaan se oikeastaan toimii ikään kuin vuorovaikutuksen mahdollistajana. Olen kiinnostunut siitä, kuinka työyhteisön vuorovaikutus toimii, kehittyy ja toteutuu tietokonevälitteisessä viestinnässä. Varsinaisesta virtuaaliyhteisöstä (vrt. Rheingold 1993) ei kuitenkaan ole kyse, sillä työntekijät suurimmaksi osaksi tuntevat toisensa ja tapaavat toisiaan työpäivän aikana.

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin ja keskusteluanalyysiä tekstiaineistoon soveltaen. Keskusteluanalyysi on mielekäs tutkimusmenetelmä, koska samaan aikaan se analysoi toimintaa, kontekstia sekä keskusteluun osallistuvien ihmisten vuorovaikutusta (Heritage 2005: 105–106). Yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen näkökulmasta, jos ollenkaan, sosiaalisia intranettejä on ei ole Suomessa vielä juuri tutkittu muutamia opinnäytteitä lukuun ottamatta (esim. Kolehmainen & Korhonen 2014). Perinteisiä intranettejä sen sijaan on tutkittu niiden alkutaipaleelta eli 90-luvulta alkaen, mutta tutkimus on painottunut lähinnä intranetin teknisiin ominaisuuksiin ja käytettävyyteen (esim. Keohane 2002; Lehmuskallio 2006 & 2008).

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tässä työssä tutkin, kuinka työyhteisön vuorovaikutus voi toimia ja toteutua sosiaalisessa intranetissä. Tutkimukseni kohteena on Opetus- ja kulttuuriministeriön sosiaalinen intranet, jossa julkaistaan perinteisten ruokalistojen ja ohjeiden lisäksi myös henkilöstölle tarkoitettuja artikkeleita ja tiedotemaisia uutisia. Sosiaalisen tästä intranetistä tekee se, että artikkeleita voi luoda, täydentää, muokata, poistaa ja kommentoida kuka tahansa työyhteisön jäsen. Intranetissä julkaistavista julkaisuista käytän yhteisesti nimitystä artikkeli, koska julkaisut voivat olla sisällöltään sekä tiedotemaisia uutisia että juttumaisia artikkeleita. Tulkitsen tutkittavassa intranetissä käytävät vuoropuhelut keskusteluiksi, koska Luukan (1998: 215) määritelmän mukaan keskusteluihin osallistuu useita henkilöitä, jotka yhdessä kehitelevät keskustelun aiheita ja rakentavat puheenvuoronsa suhteessa aiemmin esitettyihin kommentteihin.

Sosiaalisen intranetin vuorovaikutuksellisuuden tutkiminen on mielenkiintoista ja hyödyllistä, koska niitä ei ole vielä tutkittu paljoa kyseisestä näkökulmasta. Tutkimus on ajankohtainen nyt, koska etätyö ja paikkariippumaton työskentely lisääntyvät. Täten työpaikoilla tarvitaan kohtaamispaikka, jossa voi paitsi välittää tietoa niin myös ylläpitää työyhteisön yhteisöllisyyttä. Sosio-kulttuuristen ulottuvuuksiensa ansiosta sosiaalista mediaa jäljittelevät intranetit ovat jo korvanneet organisaatioiden henkilöstölehtiä (vrt. Åberg 1989: 188). On kuitenkin hyvä huomata, että myös tässä tutkimuksessa tarkastellaan vain yhtä kyseisen sosiaalisen intranetin vuorovaikutusominaisuutta. Työyhteisön keskinäisen vuorovaikutuksen tutkiminen on kuitenkin tärkeää. Vuorovaikutuksella katsotaan nimittäin olevan kauaskantoisia hyviä vaikutuksia, jotka voivat heijastua työnteon tehokkuuteen ja parempiin suorituksiin. Rafaeli (1988: 122–123) on todennut vuorovaikutuksen tuottavan etenkin hyväksyntää ja tyytyväisyyttä, mutta vaikuttavan positiivisesti myös suorituksien laatuun, motivaatioon, huumorintajuun, kognitiivisiin prosesseihin sekä oppimiseen.

Hahmotan vuorovaikutuksellisuuden kehittymistä tarkastelemalla intranetissä julkaistuja kommentteja, niiden keskinäistä vuorovaikutusta sekä sekventiaalista suhdetta kommentoinnin kohteena olevaan artikkeliin.

Tutkimuskysymykseni ovat

1. Miten vuorovaikutus on kehittynyt vuosien 2014 ja 2016 tarkasteluajankohtien välillä.
2. Millaista toimintaa kommentit edustavat ja ovatko ne saman- vai erimielisiä suhteessa artikkeliin tai muihin kommentteihin.

Ministeriön ensimmäinen sosiaalinen intranet on ollut käytössä noin kaksi vuotta. Nyt valtionhallinnossa on suunnitteilla kaikille sen virastoille yhteinen intranet vuonna 2018. Tämä suunnitteilla oleva intranet on tietenkin myös sosiaalinen intranet, jossa on sähköiset työpöydät ja muut nykyajan sähköiset työkalut. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella pyritään saamaan käsitystä siitä, kuinka valmis henkilöstö on ottamaan sosiaalisen median toimintaa jäljittelevän välineen arkipäiväiseksi työkalukseksi.

1.2 Tutkimusaineisto

Tutkin ministeriön intranetin vuorovaikutuksellisuuden kehittymistä vertaillen kahden eri ajanjakso kommentteja keskenään. Olen valinnut vuodelta 2014 tutkittavakseni huhti-, touko- ja kesäkuun kommentit, koska huhtikuussa 2014 uusi sosiaalinen intranet otettiin käyttöön ministeriössä. On mielenkiintoista seurata, kuinka vuorovaikutus on lähtenyt kehittymään. Vuodelta 2016 tarkastelen maalisk-, huhti- ja toukokuun aikaisia päivityksiä.

Kommenteista tarkastelen paitsi niiden määrää ja sisältöä. niin myös sekventiaalista suhdetta, tai näennäisesti sekventiaalista suhdetta alkuperäiseen artikkeliin: millaisia aiheita kommentoidaan ja miten. Aineistoa läpikäydessä huomaa, kuinka tietyt käyttäjät ovat läpi tarkasteluajankohdan aktiivisempia kuin toiset. Tähän asiaan en kuitenkaan tässä tutkimuksessa kiinnitä huomiota kahdesta syystä. Ensinnäkin tutkin vuorovaikutuksellisuuden kehittymistä laajassa mittakaavassa enkä henkilökeskeisesti. Toisekseen, vaikka intranetissä kommentoidaan ja julkaistaan viestejä omalla nimellä, niin tutkimuseettiset syyt rajoittavat käyttämästä kommentoijien oikeita nimiä. Jokaiselta työssä käytettävän esimerkkikommentin alkuperäiseltä kirjoittajalta on saatu lupa kommentin käyttämiseen

tässä tutkimuksessa. Analysoidessa kommentteja järjestelen kommentoijat jokaisessa esimerkissä A, B, C ja niin edelleen järjestykseen. Jos artikkelissa on mainittu jonkun henkilön nimi, niin olen muuttanut henkilön nimen.

Tarkasteluajankohtina artikkeleita on julkaistu yhteensä 334 kappaletta, joista 58 artikkelia on kommentoitu. Kommentteja sen sijaan aineistossani on 115 kappaletta (Taulukko 1). Vaikka artikkeleiden sisältö ei sinänsä ole pääasiallinen sisältö tutkimuksessa, niin olen luokitellut artikkelit eri tyyppisiin, joka helpottaa havainnoimaan kommenttien ja artikkelin välistä suhdetta. Tutkimuksessani käytettävät artikkeleiden viestintätyypit ovat

1. Juttusarja
2. Viihde
3. Henkilöstötiedote
4. Järjestelmätiedote
5. Muut

Juttusarjoihin katson sisältyvän kaikki toistuvat juttusarjat, kuten Osaamisen kehittäminen ja Uudet virkamiehet sekä kaikki blogikirjoitukset (esim. TIRkistelyä tiedepolitiikkaan -blogi, liite 1). Viihteeksi sen sijaan luokittelen artikkelit, joihin sisältyy muutakin kuin työn substanssiin liittyviä asioita. Aineistossa näitä ovat muun muassa kirpputoriin, ministeriön Kulttuurikerhoon sekä työviihtyvyyteen liittyvät artikkelit (esim. Liite 2). Vaikka kaikki intranetissä julkaistava materiaali on sinänsä henkilöstölle tarkoitettua tiedotettavaa asiaa, niin kolmanneksi tyyppiä olen luokitellut henkilöstötiedotteet. Tässä tutkimuksessa henkilöstötiedotteet-luokka kattaa alleen kaikki henkilöstöä koskevat ja työn substanssiin liittyvät asiat, esimerkiksi rekrytointi-ilmoitukset, henkilöstöpäivät tai muut henkilöstölle tarkoitetut tiedotteet (esim. Liite 3). Intranettiin päivitetään paljon myös työssä tarvittavien tietoteknisten järjestelmien toimivuuteen ja käyttökatkoihin liittyviä asioita, niin niihin liittyvät uutiset olen luokitellut järjestelmätiedotteiksi (esim. Liite 4). Viimeisenä artikkelityyppinä ovat muut, johon sisältyvät ulkoisen viestinnän tiedotteet tai julkaisut, jotka eivät sovellu mihinkään edellä mainituista kohdista. Muut voivat

olla myös kolmansille osapuolille (medialle) tarkoitettuja tiedotteita, jotka eivät ole luokiteltavissa henkilöstötiedotteiksi (esim. Liite 5). Kaikista artikkeleista löytyy esimerkit työn lopusta liitteistä 1–5.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Kuten aiemmin tutkimuksessa toin jo esille, tutkin vuorovaikutuksellisuuden kehittymistä etnometodologisessa hengessä ja sovellan keskusteluanalyysia tekstiaineistoon. Tässä tutkimuksessa käsitän intranetissä käytävät keskustelut verkkokeskusteluiksi ja vuorovaikutuksen verkkokeskusteluissa tapahtuvaksi sosiaaliseksi toiminnaksi (vrt. Goffman 1983: 2). Keskusteluanalyysillä keskityn tarkastelemaan verkkokeskustelukommenteissa rakentuvia sekvenssejä sekä kommenttien vuoropuhelussa että kommenttien ja artikkelin välillä. Kangaspunnan (vrt. 2016: 38) tapaan tulkitsen nämä artikkelien saamat yksittäiset kommentit myös vuorovaikutukseksi tai ainakin pyrkimykseksi siihen. Kiinnitän huomiota myös sekvenssejä muodostavien vierusparien preferenssijäsennykseen eli siihen, ovatko vierusparit keskenään saman- vai erimielisiä. Verkkokeskustelu kuvaavat intranetkeskusteluja hyvin, koska ”verkko” termillä voidaan viitata mihin tahansa tietokoneiden muodostamaan järjestelmään eikä pelkkään julkiseen internetiin (Laaksonen & Matikainen 2013: 196). Verkkokeskusteluissa viestintä perustuu vuorovaikutuksellisuuteen ja yhteisöllisyyteen (Hakala & Vesa 2013: 217).

Tutkimus toteutetaan pääasiallisesti laadullisin eli kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin. Kvalitatiivinen tutkimus keskittyy analysoimaan aineistossa esiintyviä merkityksiä niin puhutussa kuin kirjoitetussa kielessä sekä kuva-aineistossa. Kvalitatiivinen tutkimussuuntaus korostaa ihmisen toimintaa merkitysvälitteisenä sekä kulttuurisesti ja sosiaalisesti mielekkäänä toimintana. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne, Paavilainen 2013: 80–81.) Kvalitatiivisen tutkimuksen kohteena ovat yleensä yhdessä tai yksittäin ihmisen toiminta, sosiaalinen vuorovaikutus ja kulttuurillinen järjestelmä, joiden tuottamia merkityksiä tutkimuksissa pyritään ymmärtämään (Räsänen 2006: 171).

Vaikka tämä tutkimus suoritetaan kvalitatiivisin menetelmin, niin analyysissä ja etenkin sisällön erittelyssä tarvitaan myös määrällisiä eli kvantitatiivisia menetelmiä. Ne kuvaavat nimensä mukaisesti määrien muutoksia, jakautumista tai eroavaisuuksia (Ronkainen ym. 2013: 38). Sisällön erittelyssä vertailen määrällisesti kahden eri aikajakson artikkeleita ja niihin kirjoitettuja kommentteja. Tutkimuksessa tarkasteltavan intranetin artikkeleiden ja kommenttien välistä suhdetta voi hyvin verrata blogikirjoitusten tai verkkouutisten kommentointiin. Blogimaailmassa onnistumista voidaan mitata kommentoinnin määrässä (Oguz & Holt 2011: 175). Tutkimusoletukseni on, että vuorovaikutusaktiivisuus intranetissä on kahden eri vuoden aikana lisääntynyt.

Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välille on vaikea piirtää selkeää toisistaan erottavaa rajaa (Ronkainen ym. 2013: 81). Eikä ole tarkoituskaan, koska usein kvalitatiivinen tutkimus on jollain tapaa tekemissä kvantitatiivisesti hahmotettavien sisältöjen kanssa (Räsänen 2006: 172). Kahden erilaisen tutkimusmenetelmän soveltaminen on toisinaan tarpeen. Sanotaan, että myös kvalitatiivisessa analyysissä on järkevää laskea kaikki, mikä laskettavissa on. (Ronkainen ym. emt: 88–89.) Muun muassa Töttö (1999: 284) huomauttaa, että kvantitatiivisella ja kvalitatiivisella saadaan vastauksia eri kysymyksiin. Perusperiaate on, että mitä-muotoista tutkimuskysymystä käytetään, kun halutaan vastauksia esimerkiksi kysymyksiin, millaisista osista asia tai ilmiö koostui (emt.). Miten-kysymystä sen sijaan käytetään, kun halutaan selittää ja kuvailla prosesseja konteksteissaan (Ronkainen ym. emt: 88).

Kvalitatiivinen tutkimus korostaa aineiston tulkinnassa tutkijakeskeisyyttä. Tutkijan nimittäin katsotaan olevan tutkimuksen keskeinen toimija ja valintojen tekijä. (Ronkainen ym. 2013: 82.) Diskurssianalyttisissä tutkimuksissa, jotka voi mieltää keskustelunanalyysin sukulaisiksi on nimetty neljä erilaista tutkijapositionia. Ne ovat analyttikko, asiantuntija, tulkitsija ja keskustelija. (Juhila 1999: 201–202.) Tässä tutkimuksessa tutkija on asemoitunut analyttikon positioniin, joka painottaa tutkijan ulkopuolisuutta suhteessa käsiteltävään tutkimusaineistoon. Analyttikolle ominainen kielellisten toimijoiden toiminnan tutkiminen liittyy vahvasti diskurssianalyysiin ja sen juuriin etnometodologisesta tutkimusperinteestä. On myös hyvä huomata, että tutkijan positiot voivat vaihdella tai yhdistyä tutkimuksen eri vaiheissa. (emt. 203, 227.)

2 INTRANET JA VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ

Tässä luvussa määrittelen työyhteisöviestinnän ja -kulttuurin käsitteet, perinteisen intranetin sekä kerron muutamista aiemmin tehdyistä intranettutkimuksista. Aiemmin intranetit ovat olleet työyhteisölle suunnatun tiedon jakamisen paikkoja, mutta nykyisin ne voivat olla myös tehokkaita työyhteisön rakentamisen välineitä (Richardson & Denton 2007: 187–188). Tässä tutkimuksessa näen intranetillä ja sen mahdollistamalla vuorovaikutuksella olevan merkitystä työyhteisön kulttuuriin ja viestintään. Varsinaiseen sosiaalisen intranetin määritelmään perehdyn verkkoviestintää käsittelevässä luvussa kolme.

2.1 Työyhteisöviestintä

Tutkimuksen kohteena on organisaation sisäinen viestintä, jota tarkastellaan työyhteisön yhteisöllisyyttä edistävänä toimintana. Sisäisestä viestinnästä esitetään viestintätieteissä monenlaisia eri määritelmiä, ja osa tutkimuksista välttää koko määritelmää. Esimerkiksi Mazzei (2010: 232) kyseenalaistaa sisäisen viestinnän käsitteen. Hänen mielestään termin ”sisäinen” viittaa liikaa organisaation rajoihin. Sen sijaan hänen mielestään termin voisi korvata mieluummin sanoilla ”luova”, ”yhteistyö” tai ”organisaatio”. Termi ”viestintä” sen sijaan voitaisiin muuttaa ”suhteeksi”, ”käyttäytymiseksi” tai ”vuorovaikutukseksi”. Tässä tutkimuksessa Mazzein ajatuksista inspiroituneena sisäisellä viestinnällä tarkoitan organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää, joka voi olla työhön liittyvien tietojen vaihtamista tai viihteellistä jutustelua, jolla on laajempia sosio-kulttuurisia (vrt. Östman 2012: 1008) ja yhteisöllisiä ulottuvuuksia.

Tutkimuksen kohteena olevan intranetin käyttäjäkunta muodostaa keskenään työyhteisön, jonka Åberg (1989) on määritellyt toiminnaksi, jossa ihmiset liittyvät yhteen ja pyrkivät saavuttamaan yhdessä tiettyjä päämääriä. Hänen mukaansa työyhteisölle ominaista ovat paitsi ihmisryhmittymät ja tavoitehakuisuus, niin myös voimavarat, työn ja vallan jako, viestinnän rakenteisuus sekä yhteisön jäsenten omien tarpeiden tyydyttäminen jäsenyyden kautta. (emt. 48–49.) Kyse on siis paitsi sisäisestä viestinnästä, niin erityisesti

työyhteisöviestinnästä. Åberg on määritellyt työyhteisöviestinnän olevan sellaisten viestien välittämistä ja vaihdantaa työyhteisön sisällä, jotka palvelevat eri tilanteissa työyhteisön ja sen jäsenten tavoitteiden toteutumista. Åbergin näkemyksen mukaan keskeistä työyhteisöviestinnälle on organisoidut puitteet, tavoitteellisuus, teknisten viestimien ja etenkin työyhteisön viestintäjärjestelmien käyttö. (emt. 61.)

Työyhteisöviestintä-termille on vaikea löytää pätevää ja nykyaikaista tieteellistä määritelmää, mutta sitä ja sen roolia voi hahmottaa vertaamalla edellä esitettyyn sisäisen viestinnän käsitteeseen sekä muihin saman tyyppisiin määritelmiin. Aikoinaan Åberg (1989: 178) on puhunut myös sisäisestä informaatiosta ja sisäisestä tiedottamisesta, joiden molempien tarkoitus on kertoa organisaation tapahtumista sen henkilöstölle. Hän on erotellut työyhteisöviestinnän neljään eri ryhmään. Hänen erottelemansa ryhmät ovat lähikanavat, kaukokanavat, suora keskinäisviestintä sekä välitetty pienjoukkoviestintä. (emt.180.) Åbergin esittämistä näkemyksistä on kuitenkin jo aikaa ja työyhteisöviestintä on ehtinyt muuttua tässä ajassa paljon.

Työyhteisöviestinnän ja sisäisen viestinnän määritelmien välisiin suhteisiin ja yhteyksiin viitaten Kalla (2005: 302) puhuu integroidusta sisäisestä viestinnästä, joka hänen näkemyksensä mukaan kattaa alleen sekä muodollisen viestinnän kuten kokoukset, mutta myös vapaamuotoisen keskustelun. Viherä (2000: 19) täsmentää integroivan viestinnän olevan luonteeltaan tarkkaa ja tarkoituksellista, kontrolloitua ja sen tavoitteena on viedä kohti järjestystä. Sen vastakohta, luova viestintä, sen sijaan on kuin kahvipöytäkeskustelua: ääneen pohdiskelua, asioiden ajattelemista yhdessä sekä vuorovaikutusta. Integroivaan viestintään verrattuna se on epäsuoraa ja dialogeihin perustuvaa kommunikointia. Kuten Viherä toteaaakin, integroivassa viestinnässä tarkoitus on enemmänkin viestiä toiselle kuin toisten kanssa yhdessä. (emt. 19.) Tutkimuksessa tarkasteltavan intranetin viestintä sijoittuu näiden kahden tyyppin välille. Kommentein tapahtuva vuorovaikutus sekä viiheelliset artikkelit sijoittuvat luovaan viestintään, mutta henkilöstöuutiset ja järjestelmätiedotteet taas pikemminkin integroivaan viestintään. Näihin määritelmiin peilaten, tässä tutkimuksessa määrittelen työyhteisöviestinnän olevan organisaation henkilöstön välistä integroimatonta eli vapaamuotoista viestintää, jossa myös luovuus ja vuorovaikutus ovat läsnä.

2.2 Organisaatiokulttuuri

Koska tutkimuksen kohteena on työyhteisön viestintä, niin organisaatiokulttuuri vaikuttaa paljon sen yhteisön viestintäkäyttäytymiseen ja siihen, kuinka omaksi sosiaalisen intranetin kaltaiset viestintäkanavat koetaan. Schein (1987: 42) on todennut, ettei yksilöiden ja koko organisaation toimintaa sekä yksilöiden tuntemuksia voida ymmärtää, ellei oteta huomioon organisaation kulttuuria. Hän korostaa kulttuurin määritelmässään tietyn ihmisjoukon merkittävää määrää yhteisiä ja tärkeitä kokemuksia, jotka synnyttävät tälle ihmisryhmälle yhtenäisen näkemyksen heitä ympäröivästä maailmasta. Schein kuvailee kulttuurin olevan ryhmäkokemuksen opittua tulosta. (emt. 25.)

Tämän tutkimuksen kannalta organisaatiokulttuurin ja työyhteisön käsitteet ovat mielenkiintoisia, koska ne ohjaavat paljon sosiaalisen intranetin vuorovaikutusta. Organisaatiokulttuuri vaikuttaa muun muassa siihen, kuinka hyvin työyhteisön jäsenet kokevat intranetin omakseen ja millaista vuorovaikutusta siellä tapahtuu (vrt. Schneckenberg 2009: 517). Esimerkiksi Scott ja Timmerman (2005) ovat tutkineet, kuinka uusi viestintäteknikka otetaan työyhteisössä käyttöön. He ovat havainneet, että uuden viestintäteknikan jalkauttamista käyttöön voi hidastaa muun muassa henkilöstön pelot omasta osaamattomuudesta (emt. 710). Myöhemmin taas Bennett (2014: 297) on todennut, kuinka jokapäiväinen intranetin käyttö lisää organisaation jäsenten ymmärrystä organisaatiokulttuurista teknologian avulla. Tutkimuksessaan hän on havainnut, kuinka intranet voi toimia yhteisön rakentumisen tilana, jossa sosiaalinen vuorovaikutus tuo työntekijät lähemmäksi toisiaan (emt. 308).

Yhteisöllisyyttä, yhteisöjä ja niiden muodostumista on tutkittu paljon yhteiskuntatieteissä ja sosiologiassa. Viestintätieteiden tutkimuksista poiketen, sosiologisissa tutkimuksissa ollaan kiinnostuneita siitä, mikä tekijä pitää yhteisön koossa ja miten yhteisöön kuuluvien yksilöiden sosiaaliset siteet muuttuvat (Aro 2011: 35). Tutkimuksen kannalta tämä on olennaista, koska aiemmin määritellyllä työyhteisöllä on käsitteenä (kts. 2.1) sosiodynaaminen ulottuvuus. Sen ryhmädynaaminen teoria kuvaa vakiintuneita ihmisten välisiin suhteisiin liittyviä asioita sekä emotionaalisia ilmiöitä (Schein 1987: 162). Scheinin (emt.

162–163) mukaan sosiaalisissa yhteyksissä yksilöllä on kolme perustarvetta, jotka heijastelevat Maslowin (1943) luomaa käsitystä ihmisen perustarpeista. Schein on erotellut sosiaalisissa yhteyksissä ilmeneviksi tarpeiksi johonkin kuulumisen ja identiteetin muodostumisen, kontrollin, vallan ja vaikuttamisen sekä läheisyyden ja hylätyksi tulemisen pelon (Schein emt. 163). Näitä yhteenkuuluvuuden tunnetta toteuttavia tarpeita ja toimia voi soveltaa tässä tutkimuksessa siihen, kuinka intranetissä käydyt keskustelut ja tiedon jakaminen lisäävät työyhteisön yhteisöllisyyttä – olettaen, että organisaatio myös tukee tällaista toimintaa. Maslowin nimeämiin ihmisen perustarpeisiin liittyen tutkimuksissa verkkokommentoinnin motiiveiksi on tunnistettu juuri nämä sosiaaliset tarpeet sekä pätemisentarve, viihde ja rentoutuminen, kognitiiviset tarpeet kuten oppiminen, tarve purkaa huolia ja itseilmaisu ja (Leung 2013: 998–1003).

2.3 Intranet työyhteisön viestinnässä

Tämä tutkimus käsittelee sosiaalista intranettiä, mutta selvitän sen käsitettä yksityiskohdaisemmin seuraavassa luvussa. Tässä alaluvussa keskityn kuvailemaan perinteisen intranetin ominaisuuksia ja sitä, kuinka se toimii organisaation sisäisenä viestintävälineenä. Lähtökohtaisesti intranetit ovat organisaatioiden sisäisiä tietoverkkoja, joiden toiminta perustuu internet-teknologiaan (Lehmuskallio 2006: 291). Niiden avulla työyhteisön jäsenet voivat luoda, jakaa ja hyödyntää tietoa sekä lukea organisaatiota koskevia uutisia (Sinickas 2005: 32). Perinteinen intranet eroaa sosiaalisesta intranetistä muun muassa sillä, että perinteisissä intraneteissa on yksisuuntaista, kun sosiaalinen intranet puolestaan kannustaa vuorovaikutukseen (Bohyun 2010: 187). Riippumatta viestinnän suunnasta, intranetit ovat käytännöllisiä tilanteissa, joissa sama uutinen pitää tarjota samaan aikaan koko henkilöstölle organisaation sijaintipaikasta riippumatta (Lehmuskallio 2006: 288, Argenti 2006: 364).

Intranetit tarjoavat tietoa työn suorittamisesta, työkaluja ja palveluista työtehtävän tai ne voivat toimia liiketoiminnan strategisina työkaluina (Lehmuskallio 2006: 290–291). Toiminnoiltaan perinteiset intranetit sisältävät ainakin pääsyn sähköpostiin, keskustelufoo-

rumeita, tietokantoja tai ohjelmistoja (Vaast 2004: 14). Ne sisältävät myös erilaisia sisäisiä ohjeita, tuote- ja palvelutietoja, osastoesittelyjä, puhelinluetteloita, ruokalistoja, tietoja henkilöstöyhdistysten toiminnasta, keskustelupalstoja, lehdistötiedotteita, koulutuskalentereita sekä henkilöstölle tarkoitettuja sisäisiä uutisia (Åberg 2000: 216). Keohane (2002: 21) on listannut tutkimuksessaan seitsemän kohtaa, joita käytettävyydeltään hyvän intranetin olisi kyettävä täyttämään. Nämä kohdat ovat termistö ja kieli, arkkitehtuuri, navigointi ja rakenne, hakutoiminnot, sisältö, kulttuuriset asiat, helppokäyttöisyys ja pätevyys.

Koska intranet polveutuu internetistä ja erityisesti tässä tutkimuksessa internetin mahdollistama vuorovaikutus on kiinnostavaa, niin avaan tässä lyhyesti internetin kehittymistä. Internet on sinänsä tuore innovaatio, jossa yhdistyvät sosiaalisuus ja teknologia. Internetin eri kehitysvaiheita kuvaavat Web 1.0 ja Web 2.0, joista jälkimmäisestä polveutuu myös sosiaaliseksi mediaksi (Helasvuo, Johansson & Tanskanen 2014: 10). Cameron ja Panović (2014: 30) toteavat, että uudet teknologiainnovaatiot syntyvät useimmiten jo olemassa olevasta tai alkavasta tarpeesta tai yhteiskunnan muutoksista. Alkuaikoina internetiä käytettiin tiedonhakuun ja säilömiseen (emt.). Nykyajan, niin sanotun Web 2.0 mahdollistaman verkkoviestinnän voidaan katsoa tarjoavan mahdollisuuden esimerkiksi aika- ja paikkariippumattomaan keskusteluun (vrt. Parks & Floyd 1996; Luukka 1998; Varik & Oostendorp 2013; Kangaspunta 2016). Työpaikoilla viestintäteknologian kehittymisen on katsottu parantavan sisäistä viestintää sekä ylipäätään edistäneen viestinnän integrointia (Argenti 2006).

Käyttäjälähtöistä sisällöntuotantoa ei luultavasti olisi olemassa ilman Web 2.0 kehittymistä (vrt. Kaplan & Haenlein 2010: 61). Web 2.0 liittyvät sovellukset ja palvelut suorastaan kannustavat käyttäjiään yhteiseen sosiaaliseen toimintaan ja jakamaan keskenään informaatiota (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013: 13; Wu & Atkin 2017: 62). Web 2.0 kuvastaa internetin potentiaalia vuorovaikutukseen – käyttäjät eivät ole passiivisia vastaanottajia, vaan kykeneviä vastaamaan ja muuttamaan sisältöä. Edelleen internetin myönnetään olevan säilytyspaikka tiedolle, mutta sitä on myös käytetty kattavasti vuorovaikutustarpeisiin kuten sosiaaliseen verkostoitumiseen ja keskusteluun. (Cameron & Panović 2014: 30.)

Näistä näkökulmista tarkasteltuna perinteisellä intranetillä on merkitystä organisaation sisäisessä viestinnässä. Tiedonjaon ja säilyttämisen lisäksi intranet toimii myös eräänlaisena ”kulttuurisena tiedonjaon alustana”, jossa ideat ja ajatukset voivat levitä ja vuorovaikutus kehittyä (Hakala & Vesa 2013: 218). Tätä ilmiötä puoltaa myös sosiaalisessa intranetissä käytyjen keskustelujen luovan viestinnän ulottuvuus (vrt. Viherä 2000: 19), joiden käsittelyyn palaan myöhemmin.

2.4 Aikaisemmat tutkimukset intranetistä

Organisaatioiden sisäisen viestinnän väline, intranet on sinänsä tuore tutkimuskohde, kuten internetitutkimukset ylipäätään (Keohane 2002: 19). Verkon ensimmäinen selaamiseen tarkoitettu visuaalinen Mosaic-selainkin julkaistiin vuonna 1993 (Laaksonen & Matikainen 2013: 196), minkä seurauksena suuri osa internet- ja intranettutkimuksista keskittyvät 90-luvulle. Vaikka digitalisoituneessa maailmassa aika 90-luvulta tähän päivään on pitkä, niin monet kyseisen aikakauden tutkimukset ovat mielestäni relevantteja vielä tänä päivänäkin – vaikka järjestelmät ja käyttöliittymät muuttuvat, niin ihminen, eli niiden käyttäjä, pysyy ennallaan.

Käyttötarkoituksensa mukaisesti intranettejä on tutkittu pääasiassa yritysviestinnän yhteydessä (Lehmuskallio 2006: 290). 2000-luvulla intranettutkimukset ovat internettutkimusten tapaan keskittyneet tutkimaan enemmän yhteisöllisyyteen ja osallistumiseen liittyviä asioita (vrt. Johansson 2014: 32). Näihin palaan seuraavassa luvussa tietokonevälisten viestinnän mahdollistaman vuorovaikutuksen näkökulmasta perusteellisemmin. Intranettien suhteen muun muassa Jones (2005) on havainnut tutkimuksessaan, että intranet on lisännyt yhteisöllisyyttä ja helpottanut työntekoa vakuutusyhtiössä. Samanlaisia sosiaalisia hyötyjä on tutkimuksessaan huomannut myös Vaast (2004). Hän osoitti tutkimuksessaan, kuinka nimenomaan intranetin avulla työntekijät sitoutuivat työyhteisöön ja pysyivät luomaan vakiintuneet suhteet myös etäkollegoihinsa. Flaningin ja Waldeckin (2004) ovat todenneet, että avoimen tiedonjaon ansiosta intranet on helpottanut uusien työntekijöiden sopeutumista osaksi työyhteisöä.

Vaikka useat tutkimukset puoltavat viestintäteknologia kehittymistä organisaatiossa ja intranetin yhteisöllistä merkitystä, niin muitakin näkökulmia on. Intranettutkimuksissa on myös havaittu, ettei intranet välttämättä edes tavoita kaikkia organisaation jäseniä. Lehmuskallio (2008: 108–109) on todennut, ettei organisaatiohierarkiassa alempana olevat työntekijät välttämättä ole kiinnostuneita intranetistä, koska he eivät koe siellä julkaistavia asioita mielenkiintoisiksi, hyödyllisiksi tai tärkeiksi. Lähinnä he kokevat, että siellä esiintyvien asioiden olevan liian kaukana heistä itsestään. Tämän on koettu lisäävän epä-tasa-arvoa organisaation sisällä. (emt.) Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan kiinnitä huomiota artikkeleiden kirjoittajien tai kommentoijien organisaatiohierarkkiseen asemaan.

Suomessa muun muassa Lehmuskallio (2006) on tutkinut suurien suomalaisten yritysten käyttämien intranettien merkitystä organisaation viestintävälineenä. Tutkimuksessaan hän on kiinnittänyt huomiota intraan pääsyyn, kieleen ja sisältöön (Lehmuskallio 2006: 298–299). Lehmuskallion toisessa tutkimuksessa puolestaan todettiin intranetin olevan tärkein päivittäinen työväline useimmille työntekijöille, koska työprosessit, palvelut ja tietokannat ovat integroituna intranetiin. Tutkimuksen perusteella intranetin tärkeimmiksi tehtäviksi lueteltiin nimenomaan vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden lisääminen sekä tiedonjakoon, -kulkuun sekä tallentamiseen ja arkistointiin liittyvät asiat (Lehmuskallio 2008: 100–101).

Tämän tutkimuksen kannalta mielenkiintoinen tieto on se, millaisia uutisia ja artikkeleita intranetistä organisaatioissa halutaan lukea. Lehmuskallion (2008: 104) tutkimustulosten perusteella yritysten intraneteissa julkaistavat uutiset ovat niin sanottuja ”kovia uutisia”, joiden lukeminen koetaan tärkeäksi työn tekemisen kannalta. Tutkimuksessa kuitenkin havaittiin, että monet haastateltavat toivoisivat intraneteissa julkaistavan myös ”pehmeitä uutisia”, joiden sisältö olisi pikemminkin ”mukava tietää” kuin kovien uutisten ”täytyy tietää” -tyyppistä. Tutkimuksessa myös havaittiin, että intranetin vuorovaikutteinen tekniikka eli ominaisuus, jonka avulla työntekijät voivat välittömästi kommentoida tai arvioida artikkelia, on nostanut työntekijöiden osallistumista (emt.).

Muuten kotimaiset intranettutkimukset painottuvat pääasiassa opinnäytetöihin. Muutamia mainitakseni esimerkiksi Kalliokoski (2006) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan

intranettiä organisaation uutena sisäisenä viestintäkanavana. Tämän tutkimuksen kanalta mielenkiintoinen on myös Ylikosken (2016) tekemä pro gradu -tutkielma yhteisöllisyyden kehittämisestä työyhteisössä pikaviestinten avulla. Opinnäytetyössään hän totesi, että pikaviestinkeskustelut organisaatiossa olivat tyyliltään rentoja ja keskustelunomaisia. Ne olivat lyhyitä ja keskittyivät pääasiassa nopeasti ratkaistaviin työhön liittyviin ongelmatilanteisiin.

Intranetteihin liittyvien tutkimuksien niukkuus on myös sinänsä yllättävää, että yhä useammassa organisaatiossa intranet on korvannut sekä sähköpostin että kasvokkain käytävän viestinnän (Lehmuskallio 2006: 314). Tänä päivänä intranetteihin laitetaan organisaatioissa paljon rahaa ja niiden ylläpitoon kuluu resursseja (emt. 290), mutta toisinaan niiden käytöstä ei saada välttämättä kaikkea potentiaalia irti (vrt. Keohane 2002). Organisaation jäseniä saattaa muun muassa pelottaa ja ahdistaa uuden teknologian käyttöönotto työpaikalla (Scott & Timmerman 2005: 684). Sinänsä intranettutkimusten vähyys on myös ymmärrettävää. Kuten Lehmuskalliokin (2006: 291) myöntää, intratutkimusta ovat jarruttaneet muun muassa tietoturvasyyt: useimmiten intranetit ovat yritysten sisäistä viestintää varten ja ulkopuolisen tutkijan on tällöin vaikea päästä niihin käsiksi.

3 SOSIAALINEN INTRANET JA VERKKOKOMMENTOINTI

Tutkimuksessa käsiteltävän intranetin keskustelut ja kommentit ovat verkkokeskusteluja. Katson niiden olevan rinnastettavissa blogikirjoituksiin ja niiden kommentointiin, verkko-
koutisten kommentointiin sekä yhteiskäytössä tuotettaviin ja ylläpidettäviin wikeihin. Verkkokeskusteluille ominaista ovat paitsi vuorovaikutus ja dialogisuus, niin myös osallistuminen, yhteisöllisyys ja käyttäjälähtöinen sisällöntuotto. Tässä luvussa perehdyn näihin termeihin ja käsitteisiin, pohdin verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen suhdetta kasvokkain käytäviin keskusteluihin sekä peilaan näitä havaintoja sosiaalisen intranetin toimintaan.

3.1 Sosiaalinen intranet

Perinteiset intranetit tarjoavat uutisia sekä apua tiedon hakemiseen ja arkistointiin, mutta sosiaaliset intranetit mahdollistavat vuorovaikutuksen organisaation jäsenten kesken tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntäen (vrt. 2.3). Kansainvälisissä tutkimuksissa sosiaalisesta intranetistä käytetään nimitystä Enterprise 2.0 (esim. Levy 2009; Schneckenberg 2009; Saldanha, Terrence & Kirshnam 2012; Jarrahi & Sawyer 2013) tai Intranet 2.0 (esim. Bohyun 2010). Enterprise 2.0 symboloi Web 2.0 toimintaan perustuvaa organisaation digitaalista työkalua, joka on ikään kuin päivitetty versio perinteisestä intranetistä (vrt. Saldanh ym. 2012; Levy 2009). Tässä tutkimuksessa kuitenkin käytän mieluummin termiä sosiaalinen intranet.

Intraneteissa voi olla uutisten lisäksi myös chat, sähköposti sekä muokattavissa olevia asiakirjoja, jotka mahdollistavat reaaliaikaisen yhteistyön, vaikka työntekijät eivät olisi fyysisesti samassa tilassa (Bennett 2014: 297). NykYTEknologia mahdollistaa viestien nopean lähettämisen ja vastaamisen, jolloin vuorovaikutus ja viestintä voivat avoimuutensa ja dynaamisuutensa ansiota parhaimmillaan muistuttaa jopa kasvokkain tapahtuvaa keskustelua (Luukka 1998: 200). Tällöin keskustelijat ovat aika- ja paikkariippumattomia ja pystyvät luomaan uusia suhteita ihmisiin, joita eivät välttämättä ole koskaan tavanneet (emt. 208). Verkkokeskustelut jaetaan kahteen eri ryhmään: synkronisiin ja asynkronisiin

(Laaksonen & Matikainen 2013: 194). Synkroniset viittaavat chattien kaltaisiin reaaliaikaisiin palveluihin, kun asynkroniset taas viiveellä tapahtuvaan viestintään, esimerkiksi uutisryhmiin ja keskustelupalstoihin (Androutsopoulos 2006: 420). Tutkimuskohteena olevan intranetin viestintä edustaa asynkronista viestintää, koska siinä käytävät keskustelut ovat aika- ja paikkariippumattomia mutta myös ei-reaaliaikaisia (vrt. Kangaspunta 2016: 30).

Bishopin ja Levinen (1999) ovat aikoinaan tutkimuksessaan todenneet, että intranettien avulla organisaatiot pystyvät tehostamaan viestintäänsä ja jakamaan tietoa helpommin. Tieto ei ole aikansa elänyttä, sillä tuoreemmissakin tutkimuksissa intranetistä on todettu olevan hyötyä organisaatioiden sisäisessä viestinnässä ja vaikutuksia jopa organisaatiokulttuuriin. Intranettien on muun muassa todettu kannustavan organisaatioita lisäämään vuorovaikutusta henkilöstön kesken ja antavan työntekijöille mahdollisuuden luoda yhteisöllisyyttä (Lehmuskallio 2008: 100). Sosiaalisen intranetin tarjoama mahdollisuuden osallistumiseen ja avoimeen keskusteluun puolestaan luovat työntekijöille tunteen, että he voivat vaikuttaa asioihin (Scheneckenbergin 2009: 516; vrt. Vaast 2004). Esimerkiksi Chung (2008) on tutkinut sähköisten sanomalehtien vuorovaikutusta ja lukijoiden sitouttamista lehtien seuraamiseen. Hän havaitsi, että kommentointimahdollisuus auttaa vastaanottajia tuntemaan kohteen omakseen. Useat verkkouutislähteet käyttävätkin niin sanottua ”käyttäjien luomaa sisältöä” (*user-generated content*), joka käytännössä tarkoittaa sitä, kuinka käyttäjät voivat jättää kommentin uutisartikkelin perään (Cameron & Parnović 2014: 31; Östman 2012: 1006). Verkkouutisten kommentointimahdollisuus on siinänsä tuore sisällöntuottomahdollisuus, mutta se on yleistynyt nopeasti viimeisen kymmenen vuoden aikana (Nielsen 2012: 86). Kommenteissa lukijat voiva käsitellä ajatuksiinsa ja esittää mielipiteitään uutiseen liittyen (Wu & Atkin 2017: 62).

Sosiaalisen intranetin viestintämallin voi ajatella mukailevan Goffmannin (1983) määritelmää sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, joka puoltaa tutkimuksen etnometodologista ulottuvuutta (vrt. Garfinkel 1984). Goffmann (1983: 2) on määritellyt sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteeksi, jossa kaksi tai useampi ihminen on fyysisesti paikalla toistensa seurassa. Peräkylä (2001: 349) toteaa, että nykyaikaiset internetvaikutuksen muodot voidaan mieltää Goffmannin mainitseman kasvokkain käytävän keskustelun johdannaisiksi.

Fornäs (1999: 38) täydentää tätä näkemystä toteamalla, että vuorovaikutteisuus on subjektien välisten suhteiden rakentumista, jolloin siihen vaikuttavat enemmän käyttäjien keskinäiset suhteet kuin media tai käyttöliittymä itsessään. Etnometodologinen näkökulma puolestaan antaa tässä yhteydessä suuntaa niin kutsutun arkitiedon sekä sellaisten ajatuskulkujen tutkimiseen, joilla tavalliset yhteiskunnan jäsenet pyrkivät ymmärtämään elinolojaan, toimintaansa niissä sekä mahdollisuuksiaan vaikuttaa siihen (Heritage 1996: 18). Luukan (1998: 208) artikkelin mukaisesti tutkimuksen kohteena oleva sosiaalinen intranet edustaa myös sellaista demokraattista keskustelualustaa, jossa kaikilla (tässä tapauksessa työyhteisön jäsenillä) on mahdollisuus osallistua siellä käytävään keskusteluun sekä luoda omia artikkeleita riippumatta asemastaan yhteisössä.

Vaikka intranetin artikkeleita ja käyttöä ylipäätään tarkastellaan tässä työssä ensisijaisesti henkilöstön yhteisöllisyyden voimavarana, niin Hakalan ja Vesan (2013: 218) tapaan verkkoviestintä tässä yhteydessä ei muodosta sinänsä rituaalisia yhteisöjä, vaan pikemminkin edustavan toimintatavaltaan viestinnän rituaalimallia, jonka tavoitteena on lisätä työyhteisön yhteisöllisyyttä (vrt. Carey 1989: 18). Rituaalinen näkemys on vanhin näkemys viestinnästä, ja siinä viestintä edustaa tiedon jakamisen sijaan yhteisöllisyyttä, toveruutta ja osallistumista yhteisön jäsenten kesken (emt.). Sumiala (2010: 54) on määritellyt rituaalin toistuvaksi symboliseksi kommunikaation muodoksi, jonka avulla kiinnittäydään ympärillä olevaan maailmaan. Rituaalinen viestintä toimii siis eräänlaisena yhteisön ylläpitäjänä (Carey emt.).

3.1.1 Suhde sosiaalisen mediaan

Sosiaaliselle intranetille ei toistaiseksi ole olemassa täsmällistä määritelmää, mutta sen toiminnan voi katsoa jäljittelevän sosiaalista mediaa eli sosiaalisen verkostoitumisen sivustoja (*social networking sites*), kuten Facebookia ja Twitteriä (vrt. Wu & Atkin 2017: 62). Tutkimuksen kohteena olevan intranetin voi nähdä eräänlaisena sosiaalisen median kanavana, sillä sen toiminta perustuu samanlaisiin yhteisöllisiin ja osallistumista korostaviin toimintoihin kuin sosiaalinen media. Lähtökohtaisesti sosiaalisella medialla tutki-

muksessa tarkoitan vuorovaikutukseen perustuvia ja monimuotoisia verkkopohjaisia ympäristöjä, joihin käyttäjät tuottavat itse sisältöä (Kangaspunta 2011: 29). Sosiaalinen media on ikään kuin median ja internetin kehitysvaihe (Web 2.0), jossa sisällöntuotanto hajaantuu ja vastuu siitä on pääasiallisesti käyttäjillä (Matikainen 2008: 25). Sosiaalisen median kanavat puolestaan ovat verkostoitumisvälineitä ja tiedonjakokanavia, jota käytetään niin henkilökohtaisten kuin työasioiden hoitoon (Ferri, Grifoni & Guzzo 2012: 121). Oikeastaan voidaan katsoa koko sosiaalisen median olevan ensisijaisesti suunniteltu helpottamaan nimenomaan keskusteluja sekä yksilöiden että eri ryhmien välillä (Kietzmann, Hermkens, McCarthy & Silvestre 2011: 244; Schneckenberg 2009: 517).

Toiminnaltaan intranet täyttää esimerkiksi Bechmannin ja Lomborgin (2012: 767) määritelmän sosiaalisesta mediasta. Heidän mukaansa sosiaalisen median viestintä ei ole institutionalisoitunutta, vaan käyttäjä nähdään aktiivisena sisällöntuottajana ja viestintä siellä on vuorovaikutuksellista (emt. 767). Välineenä tai kanavana sosiaalisen median on katsottu edistävän ideoiden kehittämistä sekä auttavan ihmisiä vahvistamaan sekä jo olemassa olevia verkostoja, että myös luomaan uusia (Jarrahi & Sawyer 2013: 130). Matikainen ja Villikin (2015: 147) toteavat, ettei sosiaalisessa mediassa yleisön rooli ole olla pelkkä vastaanottaja, vaan hän on aktiivinen osallistuja mediasisältöjen tuotannossa ja jakelussa. Tämä näkemys korostaa sisällöntuottamisen mahdollisuuden lisäksi myös nimenomaan käyttäjien vastuuta sisällöntuottamisesta.

Ilmiöstä käytetään nimitystä käyttäjälähtöinen sisällön luominen, johon viittasin jo edellisessä alaluvussa verkkouutisten kommentoinnissa. Östman (2012: 1006) on määritellyt käyttäjälähtöisen sisällön olevan alkuperäisen sisällön tuottamista ja jo olemassa olevan sisällön muokkaamista sekä sen jakamista verkossa. Matikaisen (2008: 24) mukaan ilmiö lisää vapautta, mutta aiheuttaa myös uusia haasteita. Samalla nimittäin käyttäjien vastuu sisällön tuottamisesta kasvaa. Ilmiö ei ole yksittäinen, vaan on todettu median kulutuksen ylipäättään muuttuneen passiivisesta vastaanottamisesta osallistumiseen, jolloin käyttäjät tuottavat itse sisältöä kommentoimalla tai lataamalla kuvia ja videoita muiden käyttäjien saataville. (emt.) Peilaten tutkijoiden (vrt. Mathenson 2004: 451) näkemykseen verkkokeskusteluista demokraattisen keskustelun kanavana ja Pietilän (2010) määritelmiin jul-

kisesta keskustelusta sekä sosiaalisen median tunnusmerkkeihin kuuluvasta käyttäjälähtöisestä sisällöntuotosta, niin intranetin keskustelijoita ja kommenttien vastaanottajia voisi nimittää myös julkisoksi, joka on vastatermi passiiviselle yleisölle (Pietilä 2010: 414–415). Wu ja Atkin (2017: 63) käyttävät yksittäisestä verkkokeskustelijasta mielellään nimitystä ”käyttäjä”, mutta tarkoittavat tällä sosiaalisen verkostoitumisen sivustojen toimintamalliin perustuen nimitystä ”aktiivinen yleisö”. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, ettei käyttäjälähtöistä toimintamallia ole vielä aivan täysin omaksuttu. Matikainen ja Villi (2015: 160) tutkiessaan ihmisten asenteita sosiaalisen median vuorovaikutukseen havaitsivat, että ihmiset suhtautuvat yhä edelleen itseensä perinteisenä mediayleisönä eikä niinkään aktiivisena sisällöntuottajana. Syitä tähän voivat olla asenteet ja emotionaaliset reaktiot (vrt. Scott & Timmerman 2005) tai sukupolvikysymykset (Matikainen & Villi emt.)

Tutkimuskohteena olevan intranetin artikkeleita ja niiden saamia kommentteja voi verrata blogikirjoitusten tai uutisten kommentoimiseen (vrt. Chung 2008). Blogit ovat Web 2.0 mahdollistamia usein päivitettäviä kotisivuja, jonne yleensä bloginpitäjä tai useampi ihminen tuottaa säännöllisesti sisältöä (Koskinen 2014: 130). Herring (2007) toteaa, että tyypillisiä piirteitä blogeille ovat tekstipainotteinen sisältö, kirjoittamisen ja lukemisen eriaikaisuus (asynkroninen), yksisuuntainen viestintä (kirjoittajalta lukijalle), kirjoitusten säilytys ja arkistointi sekä verkkopohjainen viestintä. Blogeihin kuitenkin useimmiten liittyy samanlainen kommenttitoiminto kuin verkkouutisten kommentointiin. Tämän kautta blogin lukijat voivat ottaa kantaa tai esittää kysymyksiä blogikirjoitukseen (vrt. Schmidt 2007). Schmidt (emt. 1412) mukaan blogien luonteeseen kuuluu rohkaista käyttäjiä keskustelemaan keskenään, mutta vastaukset voivat tulla viiveellä. Tämä on tyypillistä asynkronisille verkkokeskusteluille.

Tiedon tuottamisen ja jakamisen varjolla sosiaalista intranettiä voi verrata myös yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa rakennettuihin wikeihin (esim. Levy 2009: 124). Wikeillä tarkoitetaan Cameronin & Panovićin (2014: 31) tapaan tietokantamaisia nettisivuja, joissa käyttäjät voivat luoda uutta tai lisätä, poistaa tai muuttaa jo olemassa olevien artikkeleiden sisältöä. Wikien käyttäjät eivät reaalielämässä kohtaa toisiaan, mutta artikkeleiden

sisältöön, rakenteeseen ja tyyliin vaikuttaa heidän yhteisen toimintansa tulos. (emt. 121–124.)

3.1.2 Aikaisemmat tutkimukset sosiaalisesta intranetistä

Tutkimukset sosiaalisista intraneteistä keskittyvät pääasiassa sen käyttöönottoon, käytön aktiivisuuteen ja käytettävyyteen liittyviin tutkimuksiin (esim. Trkman & Trkman 2009; Bohyun 2010; Janes, Patrick & Dotsika 2014). Useimmat näistä tutkimuksista painottavat johdon esimerkkiä sosiaalisen intranetin ja sen kaikkien ominaisuuksien käytössä (Trkman & Trkman 2009: 1096; Bohyun 2010; 202; Janes ym. 2014: 40). Janes ja kumppanit (2014: 40–42) mainitsevat tärkeäksi tekijäksi myös organisaatiokulttuurin (vrt. Luku 2.2; Schneckenberg 2009: 517), jonka on tuettava ja tavallaan jopa vaadittava digitaalista ja vuorovaikutuksellista tiedon jakamista.

Suomalaisissa opinnäytetöissä esimerkiksi Kolehmainen ja Korhonen (2014) ovat tutkineet puheviestinnän pro gradu -tutkielmassaan sosiaalista intranetiä tämän tutkimuksen tavoin vuorovaikutuksellisuuden näkökulmasta. Heidän tutkielmassaan paljastui esimerkiksi, että sosiaalisten intranettien koko potentiaalia ei vielä ole osattu täysin käyttää hyödyksi. He myös huomasivat, että monet sosiaalisten intranettien tärkeimmät toiminnot ovat sellaisia, joita myös tavalliset intranetit yrittävät toteuttaa. Muiden intranettitutkimusten ja -tutkielmien tavoin he myönsivät, että sosiaalinen intranet on organisaation sisäisen viestinnän pääkanava. Sieltä haetaan tietoa ja pystytään tavoittamaan useimmiten koko henkilöstö. (emt. 71.)

Kuten tämän tutkimuksen viitekehyksessä, niin myös muissa tutkimuksissa sosiaalisia intranetteja ja niiden yhteistoiminnallisia wiki-ratkaisuja (vrt. Luku 3.1) on rinnastettu toisiinsa (esim. Levy 2009; Trkman & Trkman 2009; Dworak & Jeffery 2009). Trkman ja Trkman (2009: 1089) ovat todenneet wiki-tyyppisten ratkaisujen palvelevan intranetissä erityisesti organisaation tiedonhallintaa. Dworak ja Jeffery (2009) puolestaan tutkivat, mitä tapahtuu, kun tavalliseen intranettiin lisää wiki-ominaisuuden. Tutkimuksessaan he totesivat intranetin olevan pohjana erinomainen työkalu yhteistoiminnallisten verkkosisältöjen luomiseen ja muokkaamiseen. Heidän tutkimuksen perusteella voitiin

myös todeta, että yhteistoiminnallinen toimintatapa uudisti työyhteisöä ja sitoutti heitä pitämään intranettiä ensisijaisena organisaation sisäisesti tiedonhakupaikkana (emt.).

Trkman ja Trkman (2009) puolestaan suhtautuvat kriittisesti siihen, voiko työpaikan sosiaalisessa intranetissä edes syntyä riittävästi osallistumista. Kysymys on aiheellinen ja sitä on tutkittu muidenkin toimesta. Esimerkiksi Janes ym. (2014: 40–42) havaitsivat, että sosiaalisen intranetin käytön omaksumista estävät muun muassa käytettävä teknologia itsessään, jos sitä ei koeta jollain tapaa sopivaksi tai ajan puute, minkä he katsovat johtuvan siitä, ettei sosiaalista intraa ole otettu jokapäiväiseksi työkaluksi. Muita syitä käyttämättömyydelle olivat muun muassa koulutuksen puuttuminen sekä epätietoisuus siitä, miksi sosiaalista intranettiä ylipäättään pitäisi organisaatiossa edes käyttää (emt.).

Tutkimusten perusteella sosiaaliselle intranetille kuitenkin luodaan myönteisiä odotuksia. Sen odotetaan lisäävän avoimuutta ja mahdollistavan pikaviestimäisen keskustelun (Jarrahi & Sawyer 2013; Saldanha & Kirshnam 2012: 309). Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan ole ensisijaisen kiinnostunut syistä, miksi intranetia ei käytetä. Myönnän kuitenkin, että niillä on jonkinlaista merkitystä tarkastelemani vuorovaikutuksen kehittymiseen, joten palaan pohtimaan analyysin pohjalta tehtäviä johtopäätöksiä tähän liittyen tutkielman viimeisessä luvussa.

3.2 Verkkokeskusteluiden tutkiminen

Verkossa tapahtuvien keskusteluiden tutkiminen on lähtenyt liikkeelle internet- ja intranettitutkimuksien tapaan 90-luvulta, jolloin puhutun viestinnän piirteitä sovellettiin elektronisen aineiston analysointiin (Johansson 2014: 31–32). Verkkokeskusteluja on tutkittu jo varhain tietokonevälitteisen viestinnän (CMC) (*computer-mediated communication*) avulla, jolloin tutkimuksissa oltiin kiinnostuneita lähinnä tietokonevälitteisestä viestinnästä teknisessä mielessä. Tutkimista tarvittiin lähinnä silloin, kuin laitteet eivät toimineet halutulla tavalla. (Rheingold 1993: 5.) Nykyisin tietokonevälitteisen viestinnän tutkimisella on monia muitakin merkityksiä.

Tämän päivän CMC-tutkijat ovatkin entistä kiinnostuneempia nimeen internetin sosiologisista ja kulttuurisista vaikutuksista, jotka ilmenevät nimenomaan vain verkossa ja vaativat käyttäjiltään sosiaalista toimintaa (Giles, Stommel, Paulus, Lester ja Reed 2015: 46). Johansson (2014: 32) tulkitsee, että sosiaalisen median myötä myös verkkokeskusteluiden niin kutsuttu ”kolmas aalto” on alkamassa. Johanssonin havainnon mukaan uudet tutkimukset ovat edeltäjiään moniulotteisempia ja ne keskittyvät teknisten ja sosiaalisten tekijöiden välisiin kytkentöihin ja erilaisten ilmiöiden selittämiseen. Esimerkiksi Herring (2007) näkee tietokonevälitteisen viestinnän (CMC) jakautuvan sosiaaliseen ja teknologiseen osa-alueeseen, jossa teknologia viittaa käytettävään mediaan ja sosiaalisuus tilanteeseen. Tästä ilmiöstä Johansson (emt.) on käyttänyt, erityisesti uusmediaan liittyvän sosiolingvistisen tutkimuksen parissa termiä digitaalinen diskurssi (vrt. Helasvuo ym. 2014: 11). Termi viittaa merkitysten rakentumiseen kielellisesti multimodaalisessa eli web 2.0 mahdollistamassa toiminnassa (emt. 12). Tätä ennen, niin sanotun ”ensimmäisen aallon” aikana on tutkittu 1990-luvulla internetin kielenkäytön erityispiirteitä (Androustopoulos 2006: 420–421), ja oltu kiinnostuneita muun muassa siitä, kuinka verkossa käytettävä kieli eroaa puhutusta kielestä (Helasvuo ym. 2014: 13–14). 2000-luvulla tutkimukset ovat painottuneet tietyn genren, kuten sähköposti- tai verkkokeskustelukielen erityispiirteisiin (emt.).

Tietokonevälitteisyyteen perustuvan kommunikaation tutkimiseen on kehitetty ja sovellettu teoreettis-metodologisia lähestymistapoja, joiden avulla internetkommunikaation tutkiminen on mielekäästä (Arpo 2005: 25). Verkossa tapahtuvaa viestintää ja vuorovaikutusta aiemmin tutkittu laadullisin menetelmin diskurssi-, sisällön-, kehys-, verkosto- ja keskusteluanalyysin keinoin. Tutkimus- ja analyysimenetelmät ovat vaihdelleet aineistosta ja tutkimustavoitteista riippuen. Niin meillä kuin maailmalla myös määrällisellä tutkimuksella on vahvat juuret erityisesti media-aineistojen sisällön erittelyssä (Herkman & Vähämaa 2007: 74). Määrällisestä sisällön erittelystä on hyötyä muun muassa silloin, kun on syytä laskea ja luokitella tekstin sisältämiä aiheita tai mielipiteitä ja niiden välillä olevia suhteita (Hakala & Vesa 2013: 220).

Viestintä on vuorovaikutusta, mutta Rafaelin ja Sudweeekin (1997) mielestä sen ei tarvitse olla vain kasvokkaista. Valitusta tutkimusnäkökulmasta, tavoitteista, metodeista ja

tuloksia riippuen verkkokeskusteluja on tutkittu viestintätieteissä puhuttuna sekä kirjoitettuna kielenä (Kääntä 2016: 4). Suomessa esimerkiksi Kangaspunta (2016) on tutkinut keskustelunanalyysin soveltuvuutta verkkokeskustelujen tutkimiseen. Hän totesi tutkimuksessaan, että verkkokommenteista on mahdollista löytää keskustelua muistuttavia piirteitä keskustelunanalyysin avulla (emt. 45). Useat muutkin tutkimukset ovat tunnustaneet verkkokeskusteluiden rinnastettavuuden kasvokkain käytäviin keskusteluihin. Esimerkiksi Varik ja Oostendorp (2013: 457) sekä Parks ja Floyd (1996: 92–94) havaitsivat tutkimuksessaan, kuinka suurin osa toisilleen tuntemattomista ihmisistä koki pystyvänsä luomaan henkilökohtaisia suhteita keskenään keskusteltuaan yhdessä verkossa. Wilkins (1991: 71–73) puolestaan analysoi, että toisilleen tuntemattomat verkkokeskustelijat kertoivat harvoin henkilökohtaisia asioita itsestään henkilökohtaisia asioita, sen sijaan yhteisöllisyys ja tuttuuden tunne syntyivät yhteisistä mielenkiinnon kohteista. Myös Luukka (1998: 208) näkee viestintävälineenä tietokoneen vaikuttavan monin positiivisin tavoin ihmissuhteiden muotoutumiseen. Näiden tutkimusten perusteella voi todeta tekniikan tietynlaisen käytön yhteisössä ylläpitävän ja vahvistavan yhteisön olemassa olevia toimintoja ja rakenteita, mutta se voi myös purkaa ja korvata niitä uusilla (kts. Viherä 2000: 30).

Näiden havaintojen takia tietokonevälitteinen viestintä herättää ristiriitoja ja kriittistä keskustelua, siitä, onko tietokonevälitteinen viestintä lähimaillakaan kasvokkain käytävää keskustelua. Siinä missä Rheingoldin (1993) mielestä tietokoneviestintä vapauttaa ihmiset fyysisen sijaintinsa rajoista ja tarjoaa mahdollisuuden uusien ja aitojen ihmissuhteiden luomiseen, niin Benigerin (1987: 367–369) mielestä nimittämässään tietokonevälitteisessä viestinnässä tapahtuva ihmissuhteiden rakentuminen on lähinnä vain haavekuva. Hänen mielestään tietokonevälitteinen viestintä vähentää henkilökohtaisuutta ja pinnallistaa ihmisten välisiä suhteita. Tellan (1992: 27) mukaan tietokoneella välitetyt viestit voivat myös toisinaan vaikuttaa tylyiltä ja tönkeiltä, koska vastaukset voivat olla hyvin lyhytsanaisia. Näistä viesteistä puuttuu kasvotusten käytävälle keskustelulle tyypillinen ”rupattelu”, jonka tarkoituksena on ylläpitää myönteistä ilmapiiriä ja sosiaalisia suhteita (Luukka 1998: 209).

Yleinen mielipide aikaisempien tutkimusten perusteella on, että verkkokeskusteluissa vuorovaikutukseen olennaisesti liittyvät sosiaaliset vihjeet, kuten nonverbaaliset viestit

puuttuvat kirjoitetussa kielessä (Matikainen 2008: 30). Puhutussa kielessä on runsaasta mahdollisuuksia ilmaista tunteita, asenteita ja näkökulmia, joita kirjoitetussa kielessä taas ei ole (Cameron & Panović 2014: 35). Goffmann (1983: 2) käyttää termiä evidentialinen luonne, jonka hän katsoo ilmenevän nimenomaan kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Evidentialisen luonteen avulla pystyy tekemään monia toisen ihmisen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen olemiseen liittyviä havaintoja kuten, ikä, sukupuoli, tunteet tai se, kuinka hyvin keskustelun toinen osapuoli on läsnä. Nämä liittyvät keskustelun kontekstiin ja auttavat hahmottamaan sitä paremmin. (emt. 2). Verkkokeskusteluissa kuitenkin evidentialinen luonne jää kokonaan pois, jolloin Tellan (1992: 27) mainitsemat väärintulkinnat voivat lisääntyä. Toisaalta verkkokeskusteluissa on käytössä omat keinonsa esimerkiksi tunteiden ilmaisemiseen. Kirjoitetussa kielessä ilmaisuapuna voi käyttää esimerkiksi hymiöitä (emt. Skovholt, Grønning & Kankaanranta 2014).

Näiden aiempien tutkimusten (Parks & Floyd 1996; Varik & Oostendorp 2013) perusteella oletan, että myös tässä tutkimuskohteena olevassa intranetissä tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen rakentuminen on mahdollista. Vuorovaikutusta rakennetaan tässä yhteydessä tietenkin Käännän (2016) tekemien havaintojen mukaan keskustelemalla. Tutkimuksessani työyhteisön jäsenet tuntevat toisensa myös tosielämässä, joten he uskon heidän ymmärtävät toistensa viestintätavat eivätkä välttämättä tulkitse esimerkiksi lyhytsanaisia viestejä automaattisesti tylyiksi (vrt. Tellan 1992: 27). Kangaspunnan (2016) tekemän tutkimuksen perusteella koen, että keskusteluanalyysi on sopiva tutkimusmenetelmä vuorovaikutuksen toteutumisen tutkimiseen myös tässä työssä.

3.3 Verkkokomentointi

Toteutuakseen verkkokeskustelut tarvitsevat vuorovaikutusta, jonka on todettu tässä tutkimuksessa syntyvän artikkeleihin kommentoimisesta ja muiden puheenvuoroihin reagoimisesta (vrt. Laaksonen & Matikainen 2013: 194–196). Tutkimuksen keskiössä on käsite digitaalinen vuorovaikutus, jonka Helasvuo ym. (2014: 12–13) ovat määritelleet olevan osallistujien yhteistä kielellistä toimintaa, jossa vuorot rakentavat keskenään merkitystä joko suullisessa tai kirjallisessa vuorovaikutuksessa.

Mayer (1998: 40) toteaa, että vuorovaikutteisuutta on kuvattu useilla eri tavoilla viestinnän kirjallisuudessa ja mediatutkimuksissa. Hänen mukaansa kuitenkin näistä esitetyistä määritelmistä puuttuu käsitteellinen syvyys tai ne ovat yksinkertaisesti liian epämääräisiä, soveltuakseen vuorovaikutusta kuvaaviksi käsitteiksi. Chungin (2008) mukaan tutkimuksissa vuorovaikutus tulkitaan kahdella eri tavalla. Joko se on mediaväliteistä vuorovaikutusta (*mediated interaction*) tai ihmisten välistä vuorovaikutusta (*human interaction*). Mediavuorovaikutuksen Chung näkee sekä käyttäjälähtöisenä järjestelmänä tai dokumenttina, joita eri käyttäjät voivat kommentoida tai teknologiana itsessään, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen. Ihmisten välinen vuorovaikutus sen sijaan tarkoittaa hänen mukaansa kahden tai useamman ihmisen välistä käyttäjältä käyttäjälle -vuorovaikutusta, joka tapahtuu jonkun yhteyskanavan kautta. (emt. 2008: 660).

Vuorovaikutuksen määrittely verkkoaineistoon on sikäli hankalaa, koska runsas kommentointimäärä välttämättä takaa vuorovaikutuksellista toimintaa (Matikainen 2008: 24). Tästä on viestintätieteiden tutkimuksissa eriäviä mielipiteitä, sillä esimerkiksi Varik ja Oostendorp (2013: 456–457) toteavat, että vuorovaikutteisuuden suuruus on suorassa suhteessa siihen, kuinka paljon ihmiset vastaavat toistensa viesteihin. Myös aiemmin esitetyt Oguz ja Holt (2011: 175) ovat sitä mieltä, että runsas kommentointi on tärkeä mittari erityisesti blogimaailmassa. Dialogisuus on vuorovaikutuksen eräänlainen toimintapiirre, jonka Pietilä on määritellyt (2010: 403) tarkoittavan keskustelijoiden puheenvuorojen osoittamista toisilleen ja reagoimista toistensa sanomisiin. Dialogin toiminnan tavoitteeksi on sen sijaan katsottu olevan saavuttaa uusi ymmärrys, joka on perusta myöhemmin kehittyvälle ajattelulle (Isaacs 2001: 40). Viherän (2000: 121) mukaan vuorovaikutus rakentuu konkreettisesti kysymyksistä, vastauksista, kannanotoista, ehdotuksista sekä niiden hyväksymisestä ja hylkäämisestä eli reaktioista toisen sanomisiin. Rafaelin (1988) mukaan kaksisuuntaisessa viestinnässä viestit liikkuvat kahden viestijän välillä molempiin suuntiin. Hän kuitenkin toteaa, ettei viestinnän pelkkä kaksisuuntaisuus luo vuorovaikutusta (emt. 119–121). Sen sijaan viestintä muuttuu reaktiiviseksi, kun seuraava viesti reagoi aikaisempaan viestiin. Interaktiivinen viestintä sen sijaan reagoi useampaan kuin yhteen aikaisemmin esitettyyn viestiin. Rafaelin (1988) käsityksen mukaan siis vuorovaikutukseen tarvitaan pikemminkin reaktioita alkuperäiseen viestiin ja tämän reaktion

on pidettävä sisällään aikaisemman viestin historia (Rafaeli 1988: 119). Myös Matikainen (2008: 24) toteaa, että sosiaalisen määrällisyyden mittaamisen (vrt. Oguz & Holt 2011: 175) sijaan mielenkiintoista on, millaisia merkityksiä vuorovaikutuksesta välittyy. Vaikka keskusteluryhmässä olisi viestejä runsaasti, niin ne eivät välttämättä keskustele keskenään eivätkä täten vaikuta kanssakeskustelijoihin ollenkaan (Matikainen 2008: 24). Tutkiessani intranetin vuorovaikutuksellisuuden kehittymistä, olen tietenkin kiinnostunut myös kommenttien määristä. Keskusteluanalyysin, etenkin preferenssijäsennyksen ja sisällön erittelyn avulla pääsen tarkastelemaan myös sitä, millaisia merkityksiä kommentista välittyy.

Sosiaalisen median vuorovaikutuksen motiiveja ovat tutkineet muun muassa Wu & Atkin (2017) ja Leung (2013). Tutkimukset osoittavat, että luonnostaan ulospäinsuuntautuneet ihmiset ovat lähtökohtaisesti halukkaampia tuottamaan itse materiaalia sosiaaliseen mediaan kuin sisäänpäin kääntyneet ihmiset (Leung 2013: 1005). Mitä enemmän heille esitetään kysymyksiä ja vastauksia sosiaalisessa mediassa, niin sitä enemmän he myös innostuvat vuorovaikutuksesta. Heidän on tutkittu tavoittelevan sosiaalisen median vuorovaikutuksella väylää viihdyttää ja ilmaista itseään sekä purkaa negatiivisia tunteita. (emt. 1002.) Kommentoinnilla on todettu haettavan myös huomiota ja hyväksyntää sekä mahdollisuutta lisätietojen tai palautteen antamiseen kommentoinnin kohteena olevalle artikkelille (Wu & Atkin 2017: 65–66). Kommentoinnilla halutaan auttaa muita antamalla neuvoja ja lisätietoja, minkä on katsottu ruokkivan verkkokeskustelun positiivista ilmapiiriä ja vuorovaikutusta (emt. 74).

Schmidt (2007) on tutkinut blogikirjoittamisen ja kommentoimisen sääntöjä, alustoja sekä suhteita, jotka muodostavat ”bloggauskohtauksen” (*blogging episode*) ja rakentavat sosiaalisia suhteita. Schmidin (2007: 1415) mukaan blogiartikkeliin kirjoitetulla kommentilla osoitetaan tai pyritään osoittamaan samanmielisyyttä, erimielisyyttä tai ystävyyttä tai halutaan käydä ammatillista keskustelua ja antaa aiheeseen liittyviä lisätietoja. Muiden digitaalisten innovaatioiden tapaan myöskään blogien käyttötarkoitusta ei ole tarkalleen määritelty, mutta Schmidt (2007: 1418) ja Mathenson (2004: 451) katsovat blogien palvelevan sosiaalisten suhteiden rakentumista ja ylläpitämistä. Ne ovat demokraat-

tisia ja vuorovaikutuksellisia keskustelupaikkoja (Mathenson emt.), jossa kommentin jättämällä tavoitellaan näkyvyyttä sekä pyritään luomaan sosiaalisia suhteita (Schmidt emt. 1415). Varik ja Oostendorp (2013) ovat tutkineet mitkä tekijät edistävät aktiivisen verkkoyhteisön vuorovaikutusta. He ovat todenneet, että järjestelmän rajoitettu pääsy vain jäsenille, ilmoitus yhteisön tapahtumista sähköpostiin, mahdollisuus graafisten emojien käyttöön sekä jäsenten oma aktiivisuus lisäävät vuorovaikutusta (emt.).

Tietokonevälitteisiä verkkokeskusteluja on tutkittu jonkun verran myös Suomessa, mutta usein niissä vuorovaikutuksellisuuden käsittely on jäänyt vähälle; tekstejä on tarkasteltu suppeassa teoreettisessa viitekehyksessä eikä sosiaalisten suhteiden rakentuminen tai dynamiikka ryhmän sisäisenä toimintana ole saanut kaipaamaansa huomiota (Arpo 2005: 27). Poikkeuksia kuitenkin on. Esimerkiksi Johansson (2014) on tutkinut verkkouutisten kommentointia ja niiden kirjoittajien keskinäisiä rooleja sekä asemia. Tutkimuksessaan hän totesi, että kommentoimalla keskusteluun osallistujat ilmentävät omia mielipiteitään olemalla samaa tai erimieltä muiden keskustelijoiden tai kommentoinnin kohteena olevan artikkelin kanssa (emt. 42-43).

Kääntä (2016) puolestaan on tehnyt väitöskirjan tutkien opiskelijoiden verkkokeskustelua verkko-oppimisympäristössä. Väitöstutkimuksessaan hän havaitsi, että opiskelijat pyrkivät keskusteluissa luomaan opiskelutoimintaa yhdessä muotoilemalla ja tulkitsemalla rakenteita toiminnoiksi. Toiminnot ilmenevät paitsi rakenteen käyttöön liittyvässä kontekstissa niin myös muiden keskustelijoiden vuoroissa ja institutionaalisessa tilanteessa. Verkko-opiskeluun liittyvää vuorovaikutusta rakennetaan digitaalisessa ympäristössä Käännän havaintojen mukaan esittämällä muiden kommentteihin kysymyksiä, mielipiteitä, perustelija, argumentteja, ehdotuksia, neuvoja ja huomioita. (emt. 63.)

3.4 Verkkoyhteisöt ja yhteisöllisyys

Kuten aiemmin esitetyistä sosiaalisen median määritelmistä huomaa, niin sosiaalisen median olemassaolo ja yksilöiden toiminta siellä liittyvät vahvasti yhteisöllisyyteen (Matiainen 2008: 32). Yhteisöllisyys ja edellä käsitelty osallistuminen liittyvät tiiviisti yhteen.

On todettu, että yhteisöllisyyden virtuaaliseen kehittymiseen ja ylläpitoon tarvitaan yhteisöllistä toimintaa, joka tarkoittaa kaikkien yhteisön jäsenten tasavertaista mahdollisuutta muokata, käyttää ja luoda sisältöä yhteiskäytössä olevaan ja yhteisesti ylläpidettyyn digitaaliseen ympäristöön (Viherä 2000: 28). On tutkittu, että sosiaalisen median toimintaa jäljittelevät kanavat työyhteisön viestinnässä lisäävät työyhteisössä tietoa sekä auttavat työyhteisön jäseniä olemaan yhteydessä toisiinsa. Näillä puolestaan on kauaskantoisia seurauksia, sillä ne vaikuttavat muun muassa työntekijöiden ammatilliseen kehittymiseen sekä toimintatapojen muutokseen. (Jarrahi & Sawyer 2013: 127.)

Verkkoyhteisön rinnalla voidaan käyttää myös sen alkuperäistermiä virtuaaliyhteisö, joka syntyy tietokonevälitteisen viestinnän luomista uusista sosiaalisista kulttuureista (Luukka 1998: 208). Käsitteen on alun perin luonut Rheingold (1993), jonka mukaan virtuaaliyhteisöt ovat ihmisten kohtaamispaikkoja. Hänen määritelmänsä mukaan virtuaaliyhteisöt ovat sosiaalisia ryhmiä, jotka rakentuvat internetissä, kun riittävä määrä ihmisiä osallistuu julkisiin keskusteluihin riittävän pitkän aikaa ja niin, että keskusteluun liittyy myös inhimillisiä tunteita. Näin ne muodostavat keskenään henkilökohtaisen suhteiden verkon kyberavaruudessa. (emt. 5.) Hänen mielestään virtuaaliyhteisöt voisivat elvyttää reaali maailman yhteisön rapautumisen ja kriisit sekä muokata niin kutsuttua julkista tilaa demokraattisen keskustelun areenaksi (Saastamoinen 2011: 81). Yhteistä erilaisille verkko- ja virtuaaliyhteisöille kuitenkin on, että keskustelua käydään tietokonevälitteisesti. Herring (2004: 355–356) myöntää yhteisön olevan tietokonevälitteisen viestinnän yhteydessä abstrakti käsite, mutta havainnollistaa virtuaaliyhteisö-käsitettä asettamalla sille kuusi kriteeriä. Hänen mielestään virtuaaliyhteisön muodostumisessa tarvitaan:

- (a) Osallistumista kuten oma-aloitteista osanottamista keskusteluihin
- (b) Näyttöä yhteisön yhteisestä historiasta, kulttuurista, normeista ja arvoista
- (c) Solidaarisuutta ja tukea muita yhteisön jäseniä kohtaan. Esimerkiksi huumoria, kohdeltaisuutta, positiivisuutta ja vastavuoroisuutta
- (d) Kritiikkiä ja konflikteja
- (e) Itsetietoisuutta siitä, kuinka ryhmä eroaa muista ryhmistä
- (f) Yhteisön jäsenillä roolit sekä yhteiset rituaalit ja hierarkiat ohjaamassa toimintaa

Herringin (2004: 356) näkemyksen perusteella ministeriön intranettiä voi pitää virtuaaliyhteisönä. Intranettien keskusteluihin otetaan osaa oma-aloitteisesti, yhteisöllä on oma historiansa ja sen jäsenillä organisaatiohierarkian asettamat roolit ja jokaisella jäsenellä tietoisuutta siitä, kuinka ryhmä eroaa muista ryhmistä. Intranetissä tapahtuva tiedonjako ja samanmielisyys osoittavat solidaarisuutta (emt.). Määritelmällä on paljon yhteistä myös aiemmin esitellyn Scheinin (1987: 25) organisaatiokulttuurimääritelmän kanssa; ihmisjoukon yhteiset ja tärkeät kokemukset ja historia konflikteineen sekä näiden perusteella luotu yhteinen näkemys ympäröivästä maailmasta. Nämä molemmat kuvastavat osuvasti myös Hintikan (2011: 117) määritelmää tietokonevälitteisestä verkkoyhteisöstä, hänen mukaansa niissä yksilö osallistuu vuorovaikutukseen muiden yhteisön jäsenten kanssa auttamalla, osallistumalla keskusteluun ja jakamalla resursseja.

Tutkimuksen kannalta virtuaaliyhteisö-käsite on toisaalta hieman epämääräinen, koska tutkimuskohteessa intranetin käyttäjät muodostavat keskenään työyhteisön (kts. 2.1 ja 2.2) myös reaali maailmassa. Valtaosa henkilöstöstä tuntee toisensa ja tapaa toisiaan myös kasvokkain, joten tässä yhteydessä virtuaaliyhteisö ei ole oikeasta maailmasta erillään oleva osa. Muun muassa Cameron ja Panović (2014: 113) huomauttavat, että useille digitaalisen viestinnän käyttäjille verkossa käytävät keskustelut ovat enemmänkin reaali maailmaa täydentävä osa.

4 SEKVENSSI- JA VUOROTTELUJÄSENNYYS VERKKOKOMMENTOINNIN NÄKÖKULMASTA

Koska tutkimuskohteenani on verkkokeskusteluiden vuorovaikutuksellisuus, niin olen valinnut tutkimusmenetelmäksi keskustelunanalyysiin perustuvan sekvenssijäsennyksen ja osittain myös vuorottelujäsennyksen. Sekvenssijäsennyksen avulla tutkin kommentteista ja artikkeleista muodostuvia vieruspareja. Vierusparien tutkiminen tässä yhteydessä on mielekästä, koska muun muassa Raevaara (1997: 84) on kuvaillut vierusparien olevan keskustelun sekventiaalisuuden ja vuorottelun rakenteellinen luuranko. Sisällön erittelyä käytän ikään kuin tukimenetelmänä kvalitatiivisten menetelmien rinnalla. Sen avulla las- ken ja erittelen kommentteja sekä artikkeleita.

4.1 Keskustelunanalyysin soveltaminen verkkokomentointiin

Tässä tutkimuksessa käytän keskustelunanalyysiä asynkronisen tekstiaineiston vuorovai- kutuksen analysointiin. Periaatteessa tutkimusmenetelmästä voisi käyttää Gilesin, Stom- melin, Paulusin, Lesterin ja Reedin (2015) esittämää menetelmänimitystä digitaalinen keskustelunanalyysi, mutten koe menetelmän yksityiskohtaista nimeämistä tarpeelliseksi. Keskustelunanalyysin soveltaminen verkkokeskusteluaineistoon ylipäättään ei kuitenkaan ole itsestään selvää, vaikka kasvokkain käytävistä keskusteluista on haettu ikään kuin vii- tekehystä kirjoitetun keskustelun tutkimukselle (vrt. Kangaspunta 2016). Keskustelun- analyysin soveltaminen verkkokeskusteluiden tutkimiseen on vaatinut erilaisia menetel- mätutkimuksia sekä analyysitapojen ja käsitteiden muokkaamista (Kääntä 2016: 8). On todettu, että keskustelunanalyysin soveltaminen käy helpoiten asynkronisen sijaan synk- roniseen digitaalisen vuorovaikutuksen aineistoon, koska siinä keskustelut ovat reaaliai- kaisia, vuorot lyhyitä ja kokonaisuus muistuttaa kasvokkain käytävää keskustelua (He- lasvuo ym. 2014: 22).

Lähtökohtaisesti keskustelunanalyysillä pyritään selvittämään vuorovaikutustilanteiden rakenteellisuutta, eli siinä ilmeneviä lainalaisuuksia ja normeja, jotka ohjaavat keskuste-

lijoiden toimintaa (Kangaspunta 2016: 30). Keskustelunanalyysin teoria yhdistää ajatuksen tarkoituksesta ja kontekstista, jonka perusteella keskustelijat toimivat asetellessaan puheenvuoronsa (Heritage 2005: 105). Tutkimusmenetelmänä keskustelunanalyysillä on merkitystä myös yhteiskunnallisiin asioihin liittyvissä kysymyksissä; puheen on nimittäin katsottu olevan varhaisimpia sosiaalisia instituutioita, sillä suurin osa ihmisten arkipäiväisestä asioinnista tapahtuu puhuen (Heritage 1996: 234). Keskusteluanalyttikoiden pääasiallisena aineistona ovatkin olleet nimenomaan nämä arkiset ja jokapäiväiset keskustelut (emt. 234). Etnometodologinen suuntaus on ollut keskustelunanalyysin tärkeimpiä vaikuttajia 1960-luvulla (Tiittula 1992: 107). Sen perustajana pidetään Harold Garfinkeliä, joka näkee etnometodologisen sosiologian suuntauksen toimivan niin, etteivät yhteiskunta ja kulttuuri ole jäykkiä, vakaita ja lopullisia rakenteita vaan mieluummin prosesseja, joita ihmiset sitten ylläpitävät ja ohjailevat (Heritage 1996 :15–20; Heiskala 1990: 13–14). Etnometodologisen ulottuvuuden korostaminen sopii tähän tutkimukseen, koska sen tutkimuskohteena ovat erityisesti juuri arkikeskustelut, ei-institutionaaliset keskustelut sekä muut vapaamuotoiset keskustelut, joissa puheenvuorojen järjestystä, keskusteluaihetta tai puheenvuorojen pituutta ei ole etukäteen määritelty (Tiittula 1992: 107). Näiden etnometodologiaan kuuluvien menetelmien avulla ihmiset pystyvät käsittämään sosiaalisia tilanteita sekä toimimaan niissä (Suoninen 2001: 369).

Vaikka keskustelunanalyysi on tutkimukseni pääasiallinen tutkimusmenetelmä, niin laskettaviin asioihin, kuten vuorovaikutuksen määrällisen kehittymisen tarkasteluun käytän sisällön erittelyä (vrt. Taulukot 1–3). Hakalan ja Vesan (2013: 222) käsitystä sisällönerittelystä noudattaen aion rakentaa laadullisen sisällön erittelyn avulla luokittelurungon aineistossa esiintyvistä asioista, joihin kiinnitän huomiota analyysissä. Olen taulukoinut artikkeleiden ja kommenttien määrällisen kehittymisen (Taulukko 1), artikkelityyppien ja kommenttimäärien välisen yhteyden (Taulukko 2) sekä sen, kuinka eri kommenttityypit ovat jakautuneet eri artikkelityyppeihin. (Taulukko 3).

4.2 Sekvenssijäsennys

Tässä tutkimuksessa tutkin vuorovaikutusta ja keskustelua sekä niiden rakenteita sekvenssi- ja vuorottelujäsennyksen avulla. Lähtökohtaisesti keskustelunanalyysin tärkein periaate on, että ihmisten välinen vuorovaikutus on rakenteeltaan aina järjestäytyntä, jolloin vuorot liittyvät toisiinsa ja muodostavat toimintajaksoja eli sekvenssejä (Schegloff 2007: 2–3; Heritage 1996: 240). Vuorovaikutuksellisuuden rakenteella tarkoitetaan siis paitsi puheenvuorojen sisäistä rakennetta, niin myös sekventiaalista rakennetta (Raevaara 1997: 75).

Sekvenssijäsennys, ja muut keskustelun jäsentämiseen liittyvät tyypit perustuvat Harvey Sacksin luentoihin ajalta 1964–1972 sekä niistä koostettuun *Lectures on Conversation* (1992) kirjaan ja Sacksin, Schegloffin ja Jeffersonin klassikkoartikkeliin ”Simplest systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation” (1974). Näiden perusteella keskustelujen katsotaan rakentuvan vuoroista ja järjestäytyneestä toiminnasta (vrt. Sacks ym. 1974: 696; Heritage 1996: 255). Sacksin ja kumppaneiden (Sacks ym. 1974: 696) mukaan vuoropuhelu ja vuorottelu ylipäättään edustavat sosiaalisen järjestäytyneisyyden muotoa. Artikkelissa (1974) nimensä mukaisesti keskiössä on keskustelun puheenvuorojen vaihto, mutta tässä tutkimuksessa painotan enemmän sekvenssijäsennyksen merkitystä aineiston analysoinnissa.

Keskustelunanalyysin perehtyessä konventioihin, joilla keskusteluun osallistujat tuottavat ja ymmärtävät toimintaansa keskusteluissa (Heritage 1996: 239–240), niin sekventiaalisen rakenteen avulla voidaan tutkia nimenomaan sitä, kuinka puheenvuorot liittyvät toisiinsa ja millaisia toimintajaksoja eli sekvenssejä niistä muodostuu (Raevaara 1997: 75). Analyytisesti tarkasteltuna sekvenssijäsennys on hyvin yksinkertainen toiminto, mutta keskusteluissa on otettava huomioon myös sosiaalinen konteksti. Keskusteluissa ei vaikuta pelkästään se, mitä kommentoija on vuorollaan tarkoittanut, vaan myös se, miten vastaanottaja on kyseisen ilmauksen tulkinnut (Tiittula 1992: 36). Otan tämän huomioon myös tämän tutkimuksen tutkimustulosten analyysissä.

4.2.1 Vierusparit

Sekvenssijäsennystä kuvataan vieruspareilla (*adjacency pair*), jotka ovat tärkeitä työkaluja keskustelunanalyysissä (Raevaara 1997: 91). Vierusparit (*adjacency pair*) esiintyvät kahden eri keskustelijan vierekkäin aseteltujen puheenvuorojen kokonaisuuksina (Raevaara 1997: 76; Schegloff 2007: 13). Keskustelunanalyysin pääasiallisia yksiköitä ovat puhejaksot ja vuorot jaksojen osina (Heritage 1996: 240). Tässä tutkimuksessa kuitenkin puhun kommenteista, sillä se termi sopii käsittelemääni asynkroniseen aineistoon paremmin.

Vierusparit muodostavat rakenteen, jossa tulee esille keskustelijoiden suhtautuminen keskustelun sekventiaaliseen jäsenyykseen (Heritage 1996: 24). Vierusparien perusteella voidaan tehdä päätöksiä siitä, onko edellisen keskustelijan esittämä asia hyväksytty vai hylätty tai onko hänen lausumansa ymmärretty ollenkaan (Schegloff & Sacks 1973: 297–298). Lähtökohtaisesti jokainen puheenvuoro tai kommentti keskustelussa luo odotushorisontin jatkokeskustelulle ja sekventiaalisen jäsenyyneisyyden avulla keskustelijoiden toimintoja pystytään koordinoimaan (Raevaara 1997: 91). Vierusparijäsennys on ikään kuin sekventiaalisuuden selkäranka, jonka avulla voidaan tulkita keskustelua ja ennakoita, mitä seuraava keskustelija aikoo sanoa (Heritage 1996: 249).

Sacks kehitti vierusparit 1960-luvulla analyttiseksi työkalukseksi keskustelujen toimintataparien tarkastelemiseen (Heritage 1996: 240). Nämä toimintaparit ovat määritelmän mukaisia yhteenliittyneitä etu- ja jälkijäseniä, jotka yksinkertaisimmillaan voivat olla tervehdyksiä ja niihin kuuluvia vastauksia tai monimutkaisempia parittaisia toimintoja kuten kysymys ja vastaus tai pyyntö ja hyväksyntä tai hylkäys (emt.).

Keskustelunanalyysia soveltavissa tutkimuksissa kuitenkin esiintyy vaihtelua jo ylipäättään siinä, millaisten toimintojen kehittämisiä pareja edes voidaan nimittää vieruspareiksi (Raevaara 1997: 77). Tutkimuksessani käytän Schegloff ja Sacksin (1973: 295–296) luomaa vierusparien alkuperäismääritelmää, jonka vierusparit muodostuvan kahden vierek-

käisen lausuman jaksosta, jotka ovat eri puhujien tuottamia, järjestäytyneet etu- ja jälki-jäseniksi sekä keskenään yhteen liittyneitä niin, että lausuma tarvitsee toimiakseen tietyn etujäsenen jälkeen tietyn jälkijäsenen.

On todettu, ettei vierusparin käsite toimintojen jaksoissa eli sekvensseissä edellytä välttämättä automaattista peräkkäistä tai vierekkäistä toimintaketjua (Heritage 1996: 241; Schegloff 2007: 14), mutta ne on kuultava suhteessa toisiinsa (Sacks 1992: 554–569). Heritagen (emt. 258) mukaan tämä tarkoittaa sitä, että keskustelijat ovat yleensä tietoisia keskusteluun liittyvästä kontekstista. Tämän takia toisiinsa liittyvien puheenvuorojen peräkkäisyys ei ole olennaista ymmärrettävyyden kannalta, vaan yhteinen käsitys kontekstista on ratkaisevaa. Schegloff (2007: 14) toteaaakin, että sekvenssissä voi olla myös enemmän kuin kaksi vuoroa tai puhujaa. Tällöin myös vierusparit voivat olla erillään toisistaan, jolloin välissä on muuta puhetta (*interventing talk*). Tämän ilmiön havaitseminen on olennaista tutkiessa nimenomaan verkkokeskusteluja, jolloin keskustelu on monipolvista eivätkä vierusparit välttämättä esiinny heti peräkkäin muodostaen selkeää sekvenssiä (vrt. Kangaspunta 2016).

Sovellankin tässä tutkimuksessa Kangaspunnan (2016: 32) näkemystä siitä, että verkkokeskusteluissa kommentit voivat olla sidoksissa toisiinsa, vaikka ne eivät esiintyisikään peräkkäin. Samoin tässä tutkimusaineistossa kommentilla ja artikkelilla voi olla sekventiaalinen sidos toisiinsa. Kommentti voi siis olla reaktio toiseen kommenttiin tai artikkeliin (vrt. esim. Johansson 2014: 42–43). Viitaten Heritagen (1996: 236) keskustelunanalyysin kolmeen perusolettamukseen, tässä tutkimuksessa kommentoinnin kohteena oleva artikkeli edustaa keskustelun kontekstia. Avaan tätä kuitenkin vielä enemmän seuraavassa luvussa (5.2), joka pohjustaa aineiston analyysiä.

4.2.2 Preferenssijäsennys

Vierusparit syntyvät siis etu- ja jälkijäsenistä, joista jälkimmäisen toimintaa ohjaa ja tulkitsee preferenssijäsennys. Preferenssijäsennys jakautuu preferoituihin ja preferoimattomiin jälkijäseniin. Näistä preferoitu kuvaa pyyntöön tai ehdotukseen suostumista, kun preferoimaton taas kieltäytymistä ja torjumista. (Tainio 1997: 94.)

Preferoimattomuuden on tutkittu esiintyvän keskusteluissa kolmena erilaisena ilmiönä. Tainio (1997: 96) on eritellyt ne vuoron viivytykseksi, vuoron monipolvisuudeksi sekä selittelyksi. Preferoidun ja preferoimattoman jälkijäsenen ero on siinä, että preferoimattomia ilmauksia pyritään perustelemaan ja selittelemään, kun preferoidut ilmaisut useimmiten pysytään ilmaisemaan sellaisenaan (emt. 100). Viivyttelyä ja selittelyä voivat kuvastaa (etenkin tekstiaineistossa) esimerkiksi se, että puheenvuoro on partikkelialkuinen (Tiittula 1992: 58, 124).

Vierusparien ja preferenssijäsennyksen tarkkailu tässä tutkimuksessa on kiinnostavaa, koska preferenssijäsennyksen katsotaan olevan yksi keino solidaarisen ilmapiirin ylläpitämiseksi keskustelussa (Tainio 1997: 95; Heritage 1996: 265). Muun muassa Pomerantz (1989: 77) on todennut yhteisön sosiaalisen tuen ja solidaarisuuden edellyttävän keskustelijoilta samanmielisyyttä. Myös tässä tutkimuskohteessa keskustelut ovat niin tiiviissä yhteydessä koko organisaatiokulttuurin, ilmapiiriin sekä työyhteisön toimintaan, että solidaarisuuden ylläpitäminen ja konfliktien välttäminen ovat verkkokomentoinnin avainasemassa. Sen myötä yksi tutkimusoletukseni myös on, että suurin osa aineiston jälkijäsenistä on enemmän preferoituja kuin preferoimattomia.

4.3 Vuorottelujäsennys

Aiemmin esitettyihin verkkokeskusteluiden vuorovaikutusominaisuuksiin (kts. 3.3) verraten Sacks ym. (1974: 700–701) ovat määritelleet vaatimukset, jotka keskustelun on vuorovaikutustilanteessa täytettävä. Kangaspunnan (2016: 30) havaintoja näistä vaatimuksista myötäillen kommenttien tutkimisen kannalta näistä vaatimuksista keskeisimpiä

ovat puhujan vaihtuminen, keskustelun pituuden rajaamattomuus sekä vuorojen sisällön ennalta määrittelemättömyys.

Tärkeimmät asiat, jotka vuorottelujärjestelmän kuvauksen pitää pystyä ratkaisemaan on se, mistä vuorot rakentuvat sekä miten vuoroja keskustelussa jaetaan (Sacks ym. 1974: 702–703). Tässä tutkimuksessa vuorojen rakentumisen muodostumista ei käsitellä juuri ollenkaan, koska tämän tyyllisessä tutkimusaineistossa (vrt. Kangaspunta 2016: 31) kommentit esiintyvät yksittäisinä, eksplisiittisinä ja selkeinä puheenvuoroina eikä verkkokeskustelussa vuorojen jakautumisen tutkiminen ole relevanttia. Tutkimuskohteen kaltaisessa asynkronisessa viestintätilanteessa keskustelijoiden ei muutenkaan tarvitse kilpailla puheenvuoroista ja he voivat osallistua keskusteluun silloin, kun se heille itselle parhaiten sopii (vrt. Luukka 1998: 200).

Myöskään vuorottelujäsennyksen puheviestintään liittyviä havainnointikeinoja, kuten taukoja tai vuorojen jakoa ei tietenkään voida soveltaa tähän tutkimukseen. Sen sijaan Sacksin ja kumppaneiden (1974: 272) kirjallisuudesta nousee esille käsite *recipient design*, jolla tarkoitetaan puhuttelun kohteen määrittelyä. Sacks ym. (emt.) tarkoittavat käsitteellä sitä, kuinka vuorovaikutustilanteissa puhe on paitsi kontekstisidonnaista, niin se on aina myös suunnattu jollekin tietylle taholle. Tutkimusaineistossa tämä ilmenee niin, että keskustelukumppania puhutellaan etunimellä, kun häntä esimerkiksi kiitetään tai otetaan muulla tavoin kantaa hänen esittämäänsä asiaan.

5 VUOROVAIKUTUS MINISTERIÖN SOSIAALISESSA INTRANETISSÄ

Tässä luvussa analysoin ja tulkiten aineistoani. Analyysin avulla pyrin saamaan käsityksen siitä, kuinka vuorovaikutus ministeriön intranetissä on kehittynyt sekä määrällisesti että laadullisesti. Tarkastelen vuosien 2014 ja 2016 kommentteja, niiden välisiä suhteita sekä kommenttien ja artikkelin välisiä suhteita. Käytän analyysimenetelmänäni pääasiassa keskusteluanalyysin sekvenssijäsennystä, mutta käytän apunani myös vuorottelujäsennystä ja sisällön erittelyä. Preferenssijäsennyksen avulla nostan esille asioita ja ilmiöitä, jotka tulevat esille jälkijäsenissä. Alaluvuissa tarkastelen, millaisia aiheita on kommentoitu ja millaisia etu- ja jälkijäseniä artikkeleiden synnyttämästä vuoropuhelusta on mahdollisesti muodostunut.

5.1 Vuorovaikutuksen määrällinen kehittyminen

Taulukosta 1 huomaa, kuinka vuorovaikutus on lisääntynyt määrällisesti vuosien 2016 ja 2014 välillä. Vuonna 2014 artikkeleita oli julkaistu 161 kappaletta kun vuonna 2016 taas 174. Samalla vuoropuhelu tai pyrkimys siihen on muuttunut lisääntyneen kommentoinnin myötä. Kun vuonna 2014 kommentteja oli yhteensä 33 kappaletta, niin vuonna 2016 kommenttimäärä oli noussut jo 82 kommenttiin. Luonnollisesti myös kommentoitujen artikkeleiden määrä on tarkasteluajankohtien välillä kokenut muutoksia. Vuonna 2014 artikkeleista oli kommentoitu 10 prosenttia (16 artikkelia) kun vuonna 2016 määrä on noussut jo 24 prosenttiin (42 artikkelia).

Taulukko 1. Artikkeleiden ja kommenttien määrällinen kehittyminen

2014	Yhteensä ar- tikkelit	Kommentteja yhteensä	Kommentoituja artikkeleita	Kommentoituja artikkeleita %
Huhti	23	4	2	9 %
Touko	64	20	9	14 %
Kesä	73	9	5	7 %
yht.	160	33	16	10 %
2016	Yhteensä ar- tikkelit	Kommentteja yhteensä	Kommentoituja artikkeleita	Kommentoituja artikkeleita %
Maalis	62	27	15	24 %
Huhti	48	30	15	31 %
Touko	64	25	12	19 %
yht.	174	82	42	24 %
Kaikki yht.	334	115	58	17 %

Kuten tutkimuksen johdannossa esittelin, olen jaotellut artikkelityypit juttusarjoihin, viih- teeseen, henkilöstö- ja järjestelmätiedotteisiin sekä muihin (Taulukko 2). Taulukossa 2 olen eritellyt, kuinka paljon eri artikkelityyppejä on kommentoitu. Kauttaviivan edellä oleva numero kuvaa, kuinka montaa kyseisen tyyppin artikkelia on kommentoitu ja viivan toisella puolella oleva luku taas sitä, kuinka paljon kyseisen tyyppisiä artikkeleita aineis- tossa ylipäätään on (vrt. Taulukko 1).

Taulukosta 2 huomaa ainakin sen, että kommentoiduimmat artikkelityypit vaihtelevat eri vuosien välillä. Vuonna 2014 kommentoituin artikkelityyppi oli viihde ja vuonna 2016 taas juttusarjat, jotka myös molemmat vuodet yhteenlaskettuna on prosentuaalisesti eni- ten kommentoitu artikkelityyppi.

Taulukko 2. Kommentointimäärät artikkelityyppeä kohden

2014	Juttu- sarja	Viihde	Henkilöstö- tiedote	Järjestelmä- tiedote	Muut
Huhti	0 / 3	0 / 2	1 / 17	0 / 0	1 / 1
Touko	0 / 0	2 / 8	6 / 49	0 / 1	1 / 6
Kesä	0 / 6	0 / 3	5 / 54	0 / 6	0 / 4
yht.	0 / 9	2 / 13	12 / 120	0 / 7	2 / 11
yht. %	0 %	15 %	10 %	0 %	19 %
2016	Juttu- sarja	Viihde	Henkilöstö- tiedote	Järjestelmä- tiedote	Muut
Maalis	1 / 8	0 / 5	11 / 35	1 / 6	2 / 8
Huhti	4 / 11	4 / 9	7 / 25	0 / 1	0 / 2
Touko	6 / 10	3 / 8	3 / 35	0 / 6	0 / 5
yht.	11 / 29	7 / 22	21 / 95	1 / 13	2 / 15
yht. %	38 %	32 %	22 %	8 %	13 %
Vuodet	11 / 38	9 / 35	33 / 215	1 / 20	4 / 26
yht. %	29 %	26 %	16 %	5 %	15 %

Taulukoiden 1 ja 2 perusteella voi tehdä monia päätelmiä vuorovaikutuksellisuuden kehittymisestä ja siitä, millaiset artikkelit intranetissä kiinnostavat. Taulukosta 2 huomaa, että vuonna 2016 juttusarjoihin verraten muutaman prosentin erolla suosittuja ovat olleet myös henkilöstötiedotteet. Myös muissa tutkimuksissa on tehty samankaltaisia havain- toja. Lehmuskallio (2008) on tutkinut, millaisilla uutisilla intranetissä ylipäätään on uu- tisarvoa. Hänen mukaansa ”arvokkaat” uutiset liittyivät aiheiltaan muun muassa strategi- seen päätöksentekoon ja muutokseen organisaation toimintatavoissa, ohjeissa, käytän- nöissä tai työtavoissa, tärkeimpiin projekteihin ja kehitysohjelmiin, merkittäviin nimityk- siin sekä organisatorisiin muutoksiin. (emt. 104.) Eli käytännössä samoihin aiheisiin, mitä ministeriön intranetin henkilöstötiedotteet ja jotkut juttusarjat käsittelevät. Lehmuskallio (emt. 104) huomasi, että myös yhteisöllisyyttä ja solidaarisuutta käsittelevät uutiset koet- tiin arvokkaiksi. Nämä uutiset ovat verrattavissa tämän tutkimuksen viihde-kategorian uutisiin, jotka olivat suosituimpia vuonna 2014. Myös Bennett (2014: 308) havaitsi tutki- muksessaan, että henkilöstö piti intranetissä tärkeänä asioita, jotka eivät suoranaisesti liity

organisaation toimintaan kuten esimerkiksi osiota, jossa pystyttiin myymään henkilökohtaisia tavaroita. Lähinnä niillä koettiin olevan merkitystä yhteisöllisyyden rakentajana (emt.).

Tutkimusaineistossani sen sijaan vuonna 2014 ei juttusarjoja eikä järjestelmätiedotteita kommentoitu kertaakaan. Järjestelmätiedotteet ovat muutenkin olleet julkaisumääriltään vähiten edustettu artikkelityyppi aineistossa. Vuonna 2016 ne ovat saaneet vain yhden kommentin. Sen sijaan vuonna 2016 taas juttusarjojen kommentointi on moninkertaistunut. Lisääntyneeseen kommentointiin vaikuttanee se, että intranetissä on alettu julkaista blogeja ja enemmän juttusarjoja (esim. Liite 1). Juttusarjojen voi katsoa edustavan sellaista artikkelityyppiä, jonka tuottamisessa ja kommentoinnissa yhteisön jäsenet pyrkivät toteuttamaan tiettyä ja yhteistä päämäärää yhteisön muiden jäsenten kanssa (vrt. Aro 2011: 39; Bennett 2014: 308). Voidaan ajatella, että yhteisön näennäinen yhteinen tavoite voi olla ja me-hengen luominen verkkoympäristössä (vrt. Pomerantz 1989: 77). Samasta syystä juttusarjojen ja viihdeutisten välinen rajanveto on hankalaa. Molemmat niistä saattavat sisällöltään edustaa työn varsinaisesta substanssista irrallista osa-aluetta, mutta yhteisölliseltä merkitykseltään artikkelityypin motiivi on sama.

5.2 Vierusparit ja dialogisuus keskusteluissa

Vuorovaikutuksen määrällisyyden ja laadullisuuden kehittymisen selvittämiseksi olen kiinnostunut siitä, millaiset artikkelit keräävät kommentteja ja ovatko kommentit tyyliltään preferoituja vai preferoimattomia suhteessa toistensa vieruspareihin ja artikkeleihin. Tutkimusolettamukseni on ollut, että aineistosta löytyy enemmän preferoituja kuin preferoimattomia jälkijäseniä. Olen muodostanut olettamukseni sen perusteella, että samanimielisyydellä pyritään rakentamaan positiivista ilmapiiriä ja välttämään erimielisyyksistä johtuvia konflikteja (vrt. Nuolijärvi 1990: 124).

Tutkimuksen analyysimenetelmänä käytän sekvenssijäsennystä. Analyysissä etsin kommenteissa esiintyviä vieruspareja, koska niitä tarkkailemalla voidaan tutkia keskustelujen

dialogisuutta (Pietilä 2010: 404). Vierusparien muodostumiseen vaaditaan kahden vuoron kokonaisuuksia, joilla on keskenään vahva ja konventionalisoitunut sidos (Raevaara 1997: 25). Koska kyseessä on kuitenkin sekvenssijäsennykselle ominaisen puhutun keskustelun sijaan verkkokeskustelu, olen jo aiemmin tässä tutkimuksessa todennut tarpeen soveltaa sitä.

Ensinnäkin vieruspareiksi miellän keskenään selkeästi dialogia käyvät kommentit. Näitä ovat esimerkiksi kysymykset ja vastaukset. Näennäisiä vieruspareja rakentuu tässä tutkimuksessa myös artikkeleiden ja kommenttien välille. Aineistoa analysoidessa tulkitseen vieruspareiksi tilanteen mukaan, sillä selkeitä vieruspareja niistä ei aina muodostu. Artikkelin jälkijäsenen määrittely nimittäin on sikäli hankalaa, koska sekä artikkelilla että kommentilla voi olla myös hyvin etujäsenmäisiä piirteitä ja molemmat voivat sisältää useita eri toimintoja. Kutsun artikkelin kanssa dialogia käyviä kommentteja kuitenkin tässä tutkimuksessa toisinaan jälkijäseniksi, vaikkei artikkeli sinänsä toimisi etujäsenmäisesti eli esittäisi esimerkiksi kehua, kysymystä tai ehdotusta, johon kommentti jälkijäsenmäisesti vastaisi hyväksyvästi tai hylkäävästi. Joka tapauksessa kommentteilla ja artikkeleilla on aina jonkinlainen yhteys toisiinsa, mutta avaan niitä enemmän tilannekohtaisesti analyysissä. Olennaista analyysin kannalta kuitenkin on se, mitä keskustelussa etujäsenen jälkeen tapahtuu eli käytännössä siitä, edustaako jälkijäsen preferenssityypiltään preferoitua tai preferoimatonta jäsentä.

Kangaspunnan (2016: 36) tutkimuksesta inspiroituneena olen soveltanut hänen määrittelylogiikkaansa myös omaan tutkimusaineistooni, mutta korvannut ”kehotus” jäsenen ehdotuksella ja lisännyt kommenttien jälkijäseniin kiitoksen. Nämä muutokset kuvaavat paremmin tutkimusaineistossani esiintyviä tyyppejä. Erimielisellä ja samanmielisellä kannalla tarkoitan kommentin tai artikkelin luomaan ehdotukseen osoitettua hyväksyntää tai hylkäystä. Olen tyypitellyt etu- ja jälkijäsenet Kangaspunnan jaottelua mukailleen seuraavasti.

Tutkimuksessani käytettävät vierusparit ovat:

Kannanotto-saman- tai erimielinen kanta

Kysymys-vastaus tai jatko- tai välikysymys

Ehdotus-hyväksyminen tai hylkääminen

Kehu-kiitos

Lisäksi olen eritellyt aineistosta myös kommenttityypin ”lisätieto”. Lisätiedot eivät tässä aineistossa edellytä hyväksyntää tai hylkäystä, vaan suhteutuvat artikkeliin antaen siihen liittyviä lisätietoja. Näin ollen ne ovat aina jälkijäseniä. Selvyyden vuoksi käytän tässä tutkimuksessa etu- ja jälkijäsenistä yhteisnimitystä kommenttityypit, jotka olen eritellyt suhteessa artikkeliin Taulukossa 3. Kaikki eivät kuitenkaan esiinny aineistossa aina vierusparimaisesti, vaan artikkeleita voi seurata vastaus tai kannanotto, vaikkei artikkeli sisällöllisesti sellaiseen toimintaan kannustaisikaan. Taulukon 3 vasemmassa reunassa nimetty kommenttityyppi siis kattaa alleen sekä varsinaisen tyyppin, joka esiintyy etujäsenmäisesti (esimerkiksi kannanotto) sekä sen jälkijäsenen (esimerkiksi kysymyksillä vastauksen tai jatko- tai välikysymyksen, kannanotoilla samanmielisyys ja erimielisyys). Molemmat kommenttiluonteen sisältyvät siis tässä erittelyssä aiemmin etujäseneksi nimetyn tyyppin alle, koska muuten taulukosta kasvaisi kohtuuttoman suuri. Taulukossa on kyse siitä, kuinka eri kommenttityyppi sitä seuraavine jälkijäsenineen kohdistuu erilaisiin artikkelityyppeihin.

Taulukko 3. Kommenttityyppien jakautuminen eri artikkelityyppeihin

2014	Juttu-sarja	Viihde	Henkilöstö-tiedote	Järjestelmä-tiedote	Muut	yht.	
Kannan-otto		1	6			7	
Kysymys			3			3	
Ehdotus			9			9	
Kehu		2	7		1	10	
Lisätieto		1	9			10	
2016	Juttu-sarja	Viihde	Henkilöstö-tiedote	Järjestelmä-tiedote	Muut	yht.	Vuodet Yht.
Kannan-otto	10	3	12	2	2	29	36
Kysymys	1	6	11	2		20	23
Ehdotus		9	6	3		18	27
Kehu	13	1	6			20	46
Lisätieto		1	3		3	7	20

Sacks (1992: 521–524) on todennut, että arkikeskusteluissa vierusparit ohjautuvat keskusteluissa tietynlaisiin avainkohtiin. Avainkohdiksi hän on määritellyt puhekeskusteluissa alut ja loput sekä uuden puheenaiheen aloittamisen. Vieruspareilla viitaten vuorovaikutukseen tämä todentuu myös tutkimusaineistossani. Taulukossa 3 näkyy, kuinka vuosien 2014 ja 2016 aikana eri kommentti- ja artikkelityypit ovat kohdanneet. Analyysissä olen huomionut, että yksi kommentti voi edustaa useaa eri etujäsentyyppiä. Sen takia Taulukon 3 lukemat eivät täsmää kommenttien yhteenlasketun summan kanssa (vrt. Taulukko 1).

Kommenteilla ja artikkeleilla on tässä tutkimuksessa keskenään dialoginen, vieruspareja muistuttava suhde, vaikka kommentit muistuttaisivat tyypiltään enemmän etujäseniä. Tämä ilmiö esiintyy etenkin silloin, kun artikkeli on saanut vain yhden kommentin. Esimerkiksi esimerkissä (1) kyseessä on artikkelin ainut kommentti, joka on kysymys artikkelin kirjoittajalle, mutta johon kirjottaja ei kuitenkaan koskaan palaa vastaamaan. Yhtä hyvin kommentin voi todeta myös kananotoksi, jolla ei varsinaisesti tiedustella mitään, vaan sillä on enemmänkin arvoa yhteishengen luojana.

- (1) Meri, pitäisikö sinun jättää jälkesi viraston kahvihuonekulttuuriin? Sopiiko sinne aamukahviaikaan kymmenen kysymystä ja naurunremakka, meidän oma työhyvinvointiruiskeemme?

(Meri Koivunen blogga: Havaintoja maakuntahallituksen näkövinkkeleistä, 16.3.2016)

Vierusparianalyysissä lähdän liikkeelle tarkastelemalla aineistosta löytyviä pareja. Sovellan analyysissäni Raevaaran (1997: 84) neljän askeleen vierusparierittelyä. Nämä askeleet ovat:

1. Etujäsenen esittäminen
2. Etujäsenen ja jälkijäsenen nimeäminen
3. Puheenvuorojen rakenne
4. Millaisessa kohdassa vierusparit keskustelussa esiintyvät

Aineiston luokittelun jälkeen erittelen kommentteista ja artikkeleista etujäsenen ja nimeämällä ne mahdollisuuksien mukaan. Puheenvuorojen eli tässä tapauksessa kommenttien rakenne ei sinänsä ole tärkein analyysivaihe tässä tutkimuksessa, mutta kiinnitän huomiota kommentteissa myös siihen. Lopuksi tarkastelen, millaisissa kohdissa keskustelua vierusparit syntyvät ja pohdin syitä niiden esiintymiselle.

5.2.1 Kannanotto

Pomerantzin (1989: 57) mukaan kannanotot tarkoittavat kielellistä toimintaa, jolla voidaan arvioida joko henkilöä, asiaa tai tapahtumaa. Arkikeskusteluissa eli ylipäättään vapaissa ei-institutionaalisissa keskusteluissa kannanottojen esittäminen on tulkittu tavaksi osoittaa omaa asiantuntemusta kyseistä asiaa kohtaan (emt.). Tutkimusaineistossani kannanotot olivat kaikista suosituin kommenttityyppi ja niitä esiintyi kaikissa uutistyypeissä, mutta eniten ne keskittyivät henkilöstötiedotteisiin (Taulukko 3).

Kuten kasvokkain käytävissä keskusteluissa (vrt. emt. 58), myös verkkokeskusteluissa kantaottavien jälkijäsenten on katsottu olevan pyrkimys vuoropuheluun (Kangaspunta

2016: 38). Tosin sellaisia kannanottoja, jotka voidaan selvästi luokitella viruspareiksi eli muodostavat keskenään määrittelemäni kannanotto-samanmielinen tai erimielinen -parin, esiintyi tässä aineistossa vain vähän.

Aineiston erittelyssä ilmeni vain yksi keskustelussa muodostunut kannanottopari, joka pystyttiin toteamaan vieruspariksi. Esimerkissä (2) kommentoinnin kohteena oleva artikkeli kuuluu artikkelikategoriaan ”muut”. Tyypiltään se oli kuin medialle lähetettävä tiedote ja siinä käsiteltiin yleisesti matkustusohjeita Belgiaan Brysselin pommi-iskujen jälkeen. Artikkelin olisi voinut luokitella henkilöstöuutiseksi, jos ohjeistus olisi esimerkiksi koskenut vain ministeriön työntekijöiden työmatkustusta.

- (2) A: Hieman hämmentävältä tällainen ohjeistus kyllä tässä tilanteessa tuntuu.

B: Niinpä Henkilö A! Ja tuo kohta "Charleroin lentokenttä ilmeisesti toimii" ei juuri herätä luottamusta tämän tiedonannon suhteen.

(Uusia ohjeita matkustaville: erityisrajoitteet Belgian matkustamisen suhteen tarpeettomia, 23.3.2016)

Preferenssijäsennys on sekä rakenteellinen että sosiaalinen ilmiö, jossa kielelliset valinnat osoittavat onko toisen keskustelijan vuoro odotuksenmukainen vai sen vastainen. Asiayhteyden eli kontekstin (vrt. heritage 2005: 105; Tiittula 1992: 36) lisäksi kulttuuriset seikat vaikuttavat siihen, millaisia odotuksia mihinkin puheenvuoroon tai toimintoon liittyy (Etelämäki, Haaakana & Halonen 2013: 474). Kannanoton esittämisjärjestyksellä on tutkimuksissa todettu olevan merkitystä muun muassa asiantuntijuuden rakentumisessa. Esimerkissä (2) ei sinänsä pyritä mitään asiantuntijuutta välttämättä edes rakentamaan, mutta ensin esitetty kommentti etujäsenenä luo väistämättä odotukset ja rajoitukset sitä seuraavalle jälkijäsenelle (vrt. Heritage & Raymond 2005: 16; Pomerantz 1989: 61; Schegloff 2007: 58–81). On nimittäin todettu, että ensiksi kantansa esittävä keskustelija tavallaan mieltää itsensä asian ensisijaiseksi tietolähteeksi ja samalla myös omaa näennäisesti muita keskustelijoita suuremman oikeuden mielipiteensä esittämiseen (Heritage & Raymond 2005: 16). Ei siis ole lainkaan sattumaa, kannanoton jälkijäsenen muistuttaa kieliasultaan etujäsentään. Voi olla, että jälkijäsenessä toistetaan etujäsenessä esiintynyt

subjekti, verbi tai muunneltua luonnehdinta etujäsenestä. (Tainio 1996: 95.) Näin tapahtuu myös henkilö B:n puheenvuorossa, jossa hän ”niinpä” -alkuisella palauteilmauksellaan ensin esittää samanmielisyytensä (vrt. Tiittula 1992: 38) henkilö A:n kommenttiin ja toiseksi referoi kommentissaan artikkelissa esitettyä asiaa.

Kuten Heritage ja Raymond (2005: 22–23) ovat omassa vastaavanlaisessa tutkimuksessaan todenneet, myös tässä esimerkissä (2) vierusparin jälkijäsen oli preferoitu. Esimerkissä (2) henkilön B kommentti on preferoitu siksi, koska se on samaa mieltä henkilö A:n esittämän kommentin kanssa. Suhteessa taas kommentoinnin kohteena olevan artikkeliin molemmat ovat preferoimattomia, koska ne esittävät artikkelista eriävän kannan. Tosin, kumpikaan kommenteista ei suoraan esitä eriävää kantaa artikkelista, mutta partikkelialkuisuus kuvastaa erimielisyyttä artikkelissa esitettyä asiaa kohtaan. Esimerkissä (2) henkilö B:n tuottama jälkijäsen muistuttaa ilmaisultaan puhuttua keskustelua. Muun muassa Luukka (1998: 215) on havainnut, että ”Niin” ja ”joo” sanoilla alkavat sähköpostiviestit eli kirjoitetut keskustelut muistuttavat tyyliltään kasvokkain käytävää keskustelua. Tainio (1997: 100) kirjoittaa, että toisinaan selittelyt preferoimattomassa jälkijäsenessä voivat olla myös vain pääteltävissä eli silloin ne ovat implisiittisiä, kuten tässä esimerkissä.

Kuten aiemmin mainitsin, niin tässä tutkimuksessa vuorovaikutusta edustavat myös yksittäiset kannanotot, jotka on kohdistettu uutiseen eikä niinkään toisen ihmisen kirjoittamaan kommenttiin. Valtaosa kannanotoista esitettiin ikään kuin artikkelin jälkijäsenenä (vrt. Pietilä 2010: 409) eikä niinkään kantana toisen ihmisen esittämään kommenttiin. Näin on tapahtunut myös esimerkissä (3). Kommentoitu artikkeli oli tyypiltään henkilötöutinen, jossa kerrottiin palvelussuhteeseen kuuluvien etuuksien, kuten liikunnan ja kulttuurin harrastamisen siirtyvän kaikkien ministeriöiden henkilöstöä koskevaan yhteiseen malliin.

- (3) On todella hyvä, että saamme kaikkiin ministeriöihin yhteiset toimintatavat. Jäin kuitenkin pohtimaan, aiheuttaako linjaus ohjatun liikunnan ja harrasteryhmien harkinnanvaraisesta tukemisesta isoja eroja ministeriöiden välille nyt tai tulevaisuudessa.

(Palvelussuhde-etuudet yhtenäiseen malliin, 24.3.2016)

Schegloff (1988: 445) toteaa, että sama puheenvuoro voi sisältää sekä preferoidun että preferoimattoman jälkijäsenen piirteitä. Suhteessa artikkeliin, esimerkin (3) kommentti on preferoimaton, mutta siinä on myös preferoidun jäsenen piirteitä. Kirjoittaja nimittäin aloittaa kommentin preferoidusti myöntäen yhteisten toimintatapojen olevan hyvä asia. ”Todella hyvä” kuvastaa niin sanottua vahvaa samanmielisyyttä (Tainio 1996: 88). Kommentin kirjoittaja kuitenkin toteaa samanmielisyyden myönnyttellen, jolloin varauksellisuus erimielisyydestä on olemassa. Niemi (2015: 2) tarkoittaa myönnyttelyllä vuorovaiikutusta, jossa vastauskommentti ilmaisee samanmielisyyttä, mutta kuitenkin sellaisella varauksella, että vastaus voi kääntyä myös erimieliseksi. Kommentti on rakenteeltaan myös selittelevä ja monipolvinen, jotka Tainio (1997: 100) on tulkittu preferoimattoman jälkijäsenen tunnusmerkeiksi. Hän on todennut preferoidun ja preferoimattoman jälkijäsenen perustavanlaatuisen eron olevan siinä, että preferoituja ilmauksia pyritään perustelemaan ja selittelemään, kun preferoidut ilmaisut useimmiten pysytään ilmaisemaan sellaisenaan (emt.). ”Jäin kuitenkin pohtimaan” edustaa tätä monipolvisuutta, joka poikkeaa kommentin yhtenäisestä rakenteesta. Keskustelunalyysin tutkimuksissa ne on tulkittu myös poikkeamiksi, joilla vastaanottajat tavallaan valmistellaan uuteen, edellisestä lausumasta riippumattomaan puhejaksoon (Tiittula 1992: 123).

Artikkeleille suunnatuista kommentteista varsinaisten vierusparien löytäminen oli haastavaa, koska kommentit käyttäytyivät hyvin etujäsenmäisesti. Kommenttien ja artikkelin välillä kuitenkin vallitsi dialogi, jonka tulkitsin niiden sekventiaalisiksi suhteeksi (vrt. Kangaspunta 2016). Näin oli myös esimerkeissä (4, 5 ja 6). Esimerkin (4) artikkeli oli tyypiltään muu, koska se oli tiedote, joka olisi periaatteessa voinut olla osoitettu vaikkapa medialle. Artikkelin kertoi uuden hallitusohjelman julkaisemisesta heinäkuussa. Esimerkki (5) sen sijaan oli tyypiltään juttusarja, koska se kuuluu intranetissä julkaistavaan Osaamisen kehittäminen -sarjaan.

(4) A: Minineuvottelut! Jännittäviä aikoja eletään.

B: Mahtaako 140 + -sivuinen ohjelma lyhentyä vielä näissä neuvotteluissa?

(Uusi hallitusohjelma heinäkuun alussa, 28.4.2014)

(5) Ei päivää ilman Exceliä, sähköpostista voin luopua !

(Excelin avulla tehoa tarkastustoimeen, 4.3.2016)

Vaikka selkeiden vierusparien löytäminen näistä kommentteista oli vaikeaa, niin niiden preferenssijäsennystä tai ainakin näennäistä preferenssijäsennystä pystyi tutkimaan. Preferenssijäsennyksen mukaisesti edellä esitetyt esimerkit (4 ja 5) ovat preferoituja jälkijäseniä, koska ne ovat samanmielisiä kommentoinnin kohteena olevan uutisen kanssa. Myös esimerkki (6) voi olla preferoitu, mutta periaatteessa myös preferoimaton.

(6) Numeeristen, mitattavien tavoitteiden luominen vaativa rasti!

(Valtiontalouden tarkastusviraston arvio: OKM:n ohjausjärjestelmä pääosin toimiva, 3.3.2016)

Komentoinnin kohteena oleva artikkeli on henkilöstöuutinen, koska siinä esitetty asia koskee nimenomaan Opetus- ja kulttuuriministeriötä. Artikkelissa kerrotaan, valtiontalouden tarkastusviraston arvioineen ministeriön strategisen suunnittelun prosessit pääosin toimiviksi ja vuorovaikutuksellisiksi. Kommentin voi tulkita esittävän, jos ei eriävän, niin kyseenalaistavan kannan artikkelissa käsiteltävästä asiasta. Toisaalta sen voi tulkita myös täysin toiseksi kommenttityypiksi, nimittäin ehdotukseksi. Tällöin se ehdottaisi, että numeerisesti mitattavat tavoitteet olisi hyvä olla olemassa.

5.2.2 Kysymykset, vastaukset ja jatkokysymykset

Keskusteluanalyysissä kysymys nähdään aina vierusparin etujäsenenä ja sekvenssin aloittavana vuorona, eikä sitä täten voida analysoida ilman sen jälkijäsentä eli vastausta. Seuraavan vuoron merkitys korostuu nimenomaan siinä, että onko seuraavan kommentin esittäjä edes tulkinnut edellistä puheenvuoroa kysymykseksi. (Schegloff 1989: 34–35.)

Kysymys-vastaus- tai kysymys-jatkokysymys-rakenteet muodostivat vieruspareja selkeämmin kuin muut kommenttityypit. Kysymyksiä ja vastauksia esiintyi muut-artikkelityyppiluokkaa lukuun ottamatta kaikissa (Taulukko 3). Vuoden 2016 aineistossa kysymykset ja vastaukset olivat toiseksi suosituimpia kommenttityyppejä kehujen ja kiitosten

kanssa. Mutta laskiessa yhteen vuosien 2014 ja 2016 kommentit, niin kysymys on vain toiseksi käytetyin (Taulukko 3).

Kuten muut kommenttityypit, myös kysymys on sidoksissa artikkeliin tai se jopa esitetään tavallaan artikkelille. Samalla esitetty kysymys toimii kommentteissa rakentuvien vierusparien etujäsenenä ja voi saada seuraavassa kommentissa jälkijäsenekseen vastauksen tai jatko- tai välikysymyksen. Kysymys-vastaus tai kysymys-jatkokysymys -vieruspareilla pyritään keskustelemaan ja onnistutaan vuorovaikutuksessa selkeästi enemmän kuin muissa vierusparityypeissä. Tämä on luonnollista, koska lähtökohtaisesti kysymykset mielletään aloitteelliseksi toiminnaksi, joilla ilmaistaan epätietoisuutta (Raevaara 1996: 23). Tässä aineistossa kysymys tuotetaan yleensä tarpeesta ja tietyn motiivin kuten tiedonhalun takia. Kysymyksen esittäminen artikkelin jälkeen taas puolestaan luo artikkelin kirjoittajalle tai jollekin muulle asiasta tietävälle ikään kuin ”paineen” vastata, kuten esimerkissä (7). Vastaja puolestaan voi vastauksellaan pyrkiä ilmentämään omaa asiantuntijuuttaan (vrt. Heritage & Raymond 2005: 16).

(7) A: Täytetäänkö tietohallinnon, ministeriöpalveluiden ja tarkastustoimen ryhmäpäälliköiden tehtävät myös ilmoittautumismenettelyllä?

B: Entiset tulosalueet muuttuivat ryhmiksi ja niiden julkisella hakumenettelyllä valitut päälliköt jatkavat tehtävissään.

(Ryhmäpäälliköiden tehtävät haettavissa sisäisellä ilmoittautumismenettelyllä, 23.3.2016)

Esimerkin (7) artikkeli on henkilöstötiedote, jossa kerrotaan, kuinka ryhmäpäälliköiden tehtäviä haetaan. Esimerkissä (7) muodostuu selkeä kysymys-vastaus-vuoropuhelu, kun henkilö A esittää kysymyksen, johon henkilö B vastaa. Tulkitseen vastauksen preferoiduksi, koska se on selkeä vastaus A:n esittämään kysymykseen. Jos kyse olisi kasvokkain käytävästä keskustelusta, preferenssijäsennykseen voisi vaikuttaa muun muassa se, kuinka nopeasti henkilö B vastaa kysymykseen. Tainio (1997: 96–97) toteaa, että yleensä preferoitu jälkijäsen tuotetaan samantien, kun taas preferoimattoman jälkijäsenen tuottamista saatetaan tietoisesti viivytellä. Vuorottelujäsennykseen liittyvä ajallisuuden havainnointi on kuitenkin toissijainen havainto verkkokeskusteluja tutkiessa, mutta vastaaminen

ajatuksena ylipäättään viittaa tavoitteeseen ylläpitää positiivista ilmapiiriä (vrt. Wu & Atkin 2017: 74).

Sen lisäksi, että kysymyksillä pyritään ilmaisemaan epätietoisuutta, niin niitä käytetään myös ohjaamaan keskustelun kulkua ja ilmaisemaan halukkuutta jatkaa keskustelua kyseisestä aiheesta. Kysymys voi muun muassa asettaa niin, että se antaa tilaa kertomuksen jatkamiselle ja osoittaa kysyjän halukkuutta olla vastaanottaja. Kysymys myös ilmaisee ja luo odotuksia kertomuksen sisällöstä ja täten vaikuttaa myös sen muotoutumiseen. (Raevaara 1996: 35–43.) Muun muassa esimerkin (8) henkilöstötiedotteisiin luokiteltavaa artikkelia seuraavassa keskustelussa kumpikaan keskustelijoista ei ole ollut tietoinen artikkelissa kerrotusta kirja-alennuksesta. Kysymykset eivät enää varsinaisesti koske juuri tätä alennusta, vaan keskustelijat alkavat miettiä, mistä muista alennuksista he eivät ole tietoisia.

(8) A: Kiitos tiedosta! Tämä on hieno etu, josta en ole aiemmin tiennytkään. Onkohan muita vastaavia etuja, joista henkilöstö (tai osa) ei ole tietoinen?

B: Hei, En minäkään tiennyt. Viesti tuli SKS:n myyntipäälliköltä. Myöskään muita etuja ei tule nyt mieleen kuin tämä vähän aikaa sitten intrassa ollut Alennusta Globe Hopelta. Tähän alle voisi varmaan kerätä muitakin jos on tiedossa?

(Alennusta SKS:n kirjoista, 22.3.2016)

Esimerkissä (8) rakenne on sekä kysymys-vastaus että kysymys-jatkokysymys. Kommenteissa esiintyvät sekä preferoidut että preferoimattomat jälkijäsenet. Aluksi henkilö A kiittää todennäköisesti artikkelin kirjoittajaa ja kysyy muita etuja. Henkilö B:n vastaus on henkilö A:n kommentin jälkijäsenenä preferoitu, koska se alkaa lausumalla ”en minäkään tiennyt”. Kielteisyytensä perusteella B:n kommentti on kuitenkin preferoimaton taas suhteessa artikkeliin, koska ”en minäkään tiennyt” kuvaa vuoron viivyttelyä. Vuoron viivyttely mielletään erimielisyyden ilmaukseksi (vrt. Tainio 1997: 96).

Esimerkki on muiden kysymys-vastaus vierusparien tapaan myös selkeä pyrkimys dialogisuuteen, koska henkilö B jatkaa A:n tavoin vuorovaikutusta vielä jatkokysymyksellä, johon kuitenkin ei tule enää vastausta. Henkilö B:n jatkokysymys ikään kuin orientoi

muita keskustelun jatkuvuuteen. Tällaisessa kohdassa kysymys voidaan tulkita keinoksi esittää kiinnostuksensa käsiteltä asiaa kohtaan ja haluksi jatkaa aiheesta keskustelua (Raevaara 1996: 30–32). Näiden kahden vierusparimuodostelmien kaltaisista dialogeista voi päätellä, että intranetissä ylipäätään käydään keskustelua (vrt. Kääntä 2016: 63).

Toisinaan jälkijäsenet, etenkin selkeät vastaukset, voivat saada piirteitä muista kommenttityypeistä. Esimerkissä (9) kyseessä on henkilöstötiedote, jossa kerrotaan koulutusristeilyn olevan täynnä. Tässä esimerkissä rajanveto vastauksen ja lisätiedon välille on vaikeaa, mutta tulkitsin kontekstisidonnaisuuden perusteella, että kyseessä on vastaus esitettyyn kysymykseen.

(9) A: ? onko siis joku sihteeriristeily vai mikä ?

B: Ministeriöiden yhteinen sihteeri- ja assistenttipäivä
ke 1.10.2014 klo 10.30 – 20.30 Viking Line, Viking XPRS
ti 7.10.2014 klo 10.30 – 20.30 Viking Line, Viking XPRS
Jo perinteeksi muodostunut, ministeriöiden yhteistyöverkosto SIHMITin
järjestämä koulutustapahtuma 1,5 vuoden välein.

(SIHMIT-koulutusristeilyt ovat täynnä, OKM:stä lähtee mukaan 27 innokasta! 18.6.2014)

Esimerkissä (9) henkilö A esittää kysymyksen, jolla hän ilmaisee epätietoisuuttaan. Hän korostaa kysymystään asettamalla kysymysmerkit ennen ja jälkeen kommenttinsa. Vastaja henkilö B on artikkelin alkuperäinen kirjoittaja. Periaatteessa voisi ajatella kysymyksen olevan osoitettu nimenomaan hänelle, jos hän on koulutusristeilyn järjestäjä. Hän kuitenkin vastaa A:n vastaukseen hyvin lisätietomaisesti, mutta asiaankuuluvasti.

Koko aineistosta löytyi vain kaksi kysymystä, joille ei oltu esitetty vastausta, nämä näkyvät esimerkissä (10 ja 11).

(10) Mahtaako 140 + -sivuinen ohjelma lyhentyä vielä näissä neuvotteluissa?

(Uusi hallitusohjelma heinäkuun alussa, 28.4.2014)

- (11) Meri, pitäisikö sinun jättää jälkesi viraston kahvihuonekulttuuriin? Sopi-siko sinne aamukahviaikaan kymmenen kysymystä ja naurunremakka, meidän oma työhyvinvointiruiskeemme?

(Meri Koivunen blogga: Havaintoja maakuntahallituksen näkövinkke-listä, 16.3.2016)

Esimerkin (10) olen laskenut myös kannanotoksi, koska sen voi tulkita myös sarkastiseksi kannanotoksi tai retoriseksi kysymykseksi, johon ei edes odoteta vastausta. Esimerkki (11) on tyypiltään juttusarja, koska kyseessä on blogikirjoitus. Blogimaisuus käy selville paitsi artikkelin nimestä niin myös siitä, että se täyttää Herringin (2007) määrittelemät blogikirjoituksen piirteet. Esimerkissä (11) on samoja piirteitä kuin esimerkissä (10); eli kommentti voi olla myös vain retorinen kysymys.

Kasvokkain käytävässä keskustelussa nämä vastaamattomuudet voisi tulkita preferoimat-tomaksi, koska silloin vastaamattomuus olisi niin sanotusti normien vastaista. Heritage (1996: 242) on todennut, että kulttuurissamme on odotuksenmukaista vastata kysymyk-siin tai tervehdyksiin. Jos vastausta ei tuoteta, niin niistä voidaan tehdä monitulkintaisia ja jopa vääriä päätelmiä (vrt. emt.). Tosin Heritage (1996: 266) on todennut vastaamatto-muuden voivan johtua myös vastaajan tietämättömyydestä, haluttomuudesta vastata tai että hän ei ole tunnustanut kysyjän oikeutta esittää kyseistä kysymystä. Tässä tutkimuk-sessa kuitenkin suhteutan vastaamattomuuden tyypilliseksi ilmiöksi verkkokeskuste-luissa. Vastaamattomuus tai viivästynyt vastaus ovat tyypillisiä blogimaiselle verkkokes-kustelulle (vrt. Schmidt 2007: 1412). Voi olla, että näissä (10 ja 11) tapauksissa odotettu vastaaja ei ole edes huomannut kysymyksiä. Ja toisekseen molemmat näistä kysymyksistä voi tulkita myös retoriseksi kysymykseksi, joihin ei välttämättä edes kaivata vastausta.

5.2.3 Ehdotukset

Ehdotukset ilmenevät pääasiassa artikkeleissa ja kommentteissa esitettyinä ajatuksina, kutsuina ja pyyntöinä, joihin odotetaan vastaukseksi hyväksyntää tai hylkäystä. Vastauk-selta eli jälkijäseneltä odotetaan reaktiota siihen, millaista toimintaa pidetään missäkin

tilanteessa kannattavana. Eri jälkijäsenten välillä taas ratkaisevaa on se, kuinka preferoitu tai preferoimaton jäsen muotoillaan. Tässä aineistossa kaikki ehdotuksia seuraavat jälkijäsenet olivat preferoituja. Ehdotuksiin, pyyntöihin tai kutsuihin reagoitiin myöntävällä hyväksymisellä sekä samanmielisellä kannanotolla. Aineistossa oli myös kohtia, joissa pyydettiin tuottamaan ehdotuksia, mutta niiden käsittely ei tapahtunut kyseisessä kontekstissa.

Ehdotus oli kolmanneksi käytetyin kommenttityyppi aineistossa (Taulukko 3). Tosin, kuten aineistoa tarkastellessa on huomattu, kommentti voi pitää sisällään useita erilaisia ominaisuuksia ja sisällyttää itseensä erilaisia etu- ja jälkijäseniä (vrt. Kangaspunta 2016: 36). Näin ollen ehdotuksien ja kysymyksien rajanveto oli toisinaan hankalaa, ja Taulukossa 3 on päällekkäisyyksiä. Analyysissä huomasiin muutamassa tapauksessa eroksi kuitenkin sen, että kysymyksistä poiketen ehdotukset yleensä tähtäsivät johonkin konkreettiseen toimintaan, kun kysymykset taas käsitelivät tietoon liittyviä asioita (kts. esimerkki 8). Ehdotukset ovat myös siinä mielessä laaja kategoria, että tässä tutkimuksessa ne kattavat alleen myös kutsut, kehotukset ja pyynnöt. Olen sijoittanut ne ehdotuksiin, koska määrällisesti niitä kuitenkin on niin vähän, ettei niille omien kategorioiden luominen tunnu relevantilta. Tässä kategoriassa ehdotus voi olla etujäsen, joka mahdollistaa hyväksymisen tai hylkäämisen. Esimerkki (12) on ehdotukseksi luokiteltava kehotus, jota seuraa preferoitu jälkijäsen.

(12) A: Kirjojen vaihtoa näyttää tapahtuvan! Käy katsomassa ja nappaa jotain mukaan, vaikka juuri nyt ei olisi hyllyyn jätettävää

B: Nappasin pari dekkaria kesälomalle. Niitä on mukava lueskella jalkapallomatsien lomassa. ;)

(Kirjojen vaihtopiste, 10.5.2016)

Esimerkissä (12) Henkilö A ehdottaa hakemaan kirja artikkelissa kerrotusta kirjojen vaihtopisteestä. Henkilö B:n kommentti on preferoitu jälkijäsen, koska sen kirjoittaja kertoo tehneensä henkilö A:n ehdottaman toiminnan mukaisesti. Heritage (1996: 265) on todennut, että preferoidut jälkijäsenet pyynnöissä, kutsuissa ja kannanotoissa ovat läheisyyttä

ja yhteisöllisyyttä luovia toimintoja. Vastaavasti hän näkee preferoimattomien jälkijäsenen tuhoavan näitä. Voi olla, että tästä syystä myös intranetissä ehdotuksiin yleensä suositetaan. Samoin tapahtuu myös esimerkissä (13).

(13) A: Tässä olisi yksi kukkamaljakon potentiaalinen ostaja. MER4-kahvihuooneeseen voisi välillä tuoda kukkia, jos löytyisi sopiva maljakko.

B: Mulla on myynnissä kukkamaljakko, jossa valmiina tekogerbera- Hyvin aidon näköinen. Tähän maljakkoon menee parhaiten ehkä yksi kukka kerrallaan. Hylly 30.Toisesta hyllystäni (36) taas löytyy Nuutajärven Lumme-sarjan (keräilyharvinaisuus) maljakko, johon mahtuu useampikin kukka (kimppu). Sinne vaan siis ostoille :)

(Ja vielä riittää kirpparilla tavaraa! 18.4.2016)

Esimerkissä (13) viihteeksi luokiteltava artikkeli kertoo, että ministeriön kirpputorilla on vielä tavaroita ostettavaksi. Esimerkissä (13) henkilö A:n puheenvuoro on etujäsen ja henkilö B:n sen jälkijäsen. Tässä erimerkissä etujäsen edustaa sekä kantaa, kysymystä että ehdotusta. Kantaa se edustaa, koska kirjoittajan mielestä kukat sopisivat kahvihuooneeseen. Kysymystä, jos kommentin tulkitsee ”olisiko kenelläkään myynnissä” sekä ehdotusta ”jos jollain olisi myydä, niin olisin halukas ostamaan”. Henkilön B kommentti on preferoitu jälkijäsen, koska se tavallaan hyväksyy henkilö A:n ehdotuksen tarjoamalla maljakkoa. Artikkelin kuuluu viihde-kategoriaan, koska sen sisältö ei sinänsä kosketa työn substanssia. Artikkelin viihteellisyydestä kertoo myös kommenttien puhekielinen kirjoitustapa (esim. mulla on myynnissä). Puhekielisyyksillä keskustelijoiden on osoitettu ilmentävän yhteenkuuluvuutta keskustelukumppaneiden kanssa (Tiittula 1992: 66). Yhteenkuuluvuuden ja yhteisöllisyyden tunteiden luominen ovat tulkintani mukaan jopa viihde-tyyppisten artikkeleiden tavoitteita.

Monissa ehdotuksissa mielenkiintoista on se, kenelle ne on osoitettu. Esimerkissä (14) esitetään ehdotus, voisiko joku kuvata tiedotustilaisuuden valtionavustusten hausta. Ehdotusta ei esitetä kenellekään tietylle henkilölle, mutta todennäköisesti siihen odotetaan reaktiota organisaation viestinnästä vastaavalta ihmiseltä.

(14) A: Olisin mieluusti osallistunut tilaisuuteen, mutta YVAlla on tyhy-päivä ke 8.6. Voisiko tilaisuuden kuvata esim. Periscopella tai Lyncillä, jotta sen voisi katsoa/kuunnella seuraavana päivänä?

B: Kuulin YVA:n päällekkäisestä tilaisuudesta. Tallennus on hyvä idea. Tulen myös joka tapauksessa pitämään erillisen tilaisuuden YVA:lle ennen juhannusta.

C: Kannatan tallentamista, jotta tieto saadaan mahdollisimman monelle. Onko tilaisuuden kellonajasta jo tarkempaa tietoa?

(Valtionavustusten hakua uudistetaan, 27.5.2016)

Aikaisemmin tässä tutkimuksessa esittelin termin *recipient design*. Sacks, Schegloff ja Jefferson (1974: 727) kuvaavat termillä vuoron suunnittelua tiettyä vastaanottajaa varten. Vaikkei esimerkissä (14) ketään puhutella nimeltä, niin silti oletus on, että viestinnästä vastaava ihminen todennäköisesti reagoi tähän. Sacks (1992: 564) on todennut, että vuoron esittäjä suunnittelee sanottavansa sen pohjalta, minkä olettaa olevan vastaanottajalle tuttua (*orientation to co-participant*). Esimerkiksi tässä tapauksessa tuskin kovin moni muu virkamies kokee kuvauskehotuksen koskevan itseään. Sacks, Schegloff ja Jefferson (emt.) ovatkin todenneet, että vastaanottajalle suunnattu kommentti osoittaa nimenomaan keskustelun kontekstisensitiiviyttä. Kuten esimerkissä (14) he toteavat kommentin osoittamisen näkyvän sanavalinnoissa, vuoron rakenteessa ja pituudessa sekä muissa vuoroon liittyvissä asioissa.

Esimerkissä (14) ehdotus saa myös keskustelumaisia piirteitä, kun erilaiset kommenttityypit sekoittuvat keskenään. Keskustelu alkaa ehdotuksesta kuvata tilaisuus. Sitä seuraa useita preferoituja jälkijäseniä, jossa kuvauksen todetaan olevan hyvä idea. Useimmissa ehdotuksissa preferoitua jälkijäsentä vahvistetaan hymiön käytöllä, koska sen käytön on katsottu viestittävän positiivisuutta (Skovholt ym. 2014: 791)

Intranetissä käydään myös keskusteluja, jossa artikkelissa jätetään pyyntö tuottaa ehdotuksia. Esimerkissä (15) viihteeksi luokitellussa artikkelissa on kerrottu, että ministeriöön on hankittu lyhyiden kokousmatkojen taittamiseen Jopo-polkupyöriä. Artikkelissa pyydetään esittämään ehdotuksia, miten Jopoja voisi tuunata.

(15) A: Pyykkipojilla pärinälaput renkaisiin? ;)

B: Tai sellainen oranssi huomiokolmio, jollaisia on pienten lasten pyörissä :)

C: Netistä saa tilattua (lasten) polkupyöriin rekisterikilpiä. Niihinhan voisi laittaa esim. OKM 10 ja OKM 1

D: Vi ställer gärna upp med svensk text också!

(Nyt tuunaamaan Jopoja! 15.4.2016)

Esimerkissä (15) etu- ja jälkijäsenten erottelu on jälleen hankalaa, koska etujäsen ei varsinaisesti ole ehdotus vaan pyyntö tehdä jotain. Ehdotuksia ovat vasta jälkijäsenet, joilla vastataan artikkelin luomaan odotukseen. Artikkelia seuraavia ehdotuksia ei kuitenkaan käsitellä tässä keskustelussa, vaan organisaatiossa jossain muussa vuorovaikutustilanteessa. Samalla myös ehdotusten hyväksyminen ja hylkääminen tapahtuvat jossain muualla kuin tässä keskustelussa. Sinänsä preferenssijäsennys kuitenkin esimerkissä (15) on preferoitua, koska yhtäkään ehdotusta ei tyrmätä tai edes kommentoida kieltävästi, toisin kuin esimerkissä (15). Esimerkissä artikkeli on henkilöstötiedote, joka käsittelee liikunta- ja kulttuuriseteleiden tilausaikoja. Artikkelin on myös itsessään ehdotus tai kutsuna saapua tiettyyn paikkaan seteleiden tilaamista varten Esimerkin (16) artikkeli on luettavissa liitteessä 3.

(16) A: Hyvä juttu, mutta päivämäärät vaativat hiukan säätämistä. t. Mirjami

B: Vanha uutinen arkistosta, mutta uutta pukkaa kun tilaus taas tulee ajankohtaiseksi :)

(Liikunta- ja kulttuuriseteleiden tilausajat, 7.4.2014)

Esimerkissä (16) kyse ei enää ole selvästä vierusparista eli ehdotuksesta, jota seuraisi hyväksyntä tai hylkäys. Kommentit ovat lisätietomaisia, mutta ensiksi kuitenkin henkilö A ehdottaa päivämäärien muokkaamista. Henkilö B on kommentoidun artikkelin tekijä. Esimerkissä henkilön A kommentti voidaan tulkita artikkelin preferoimattomaksi jälkijäseneksi. Vaikka henkilö B:n kommentti alkaa preferoidusti, niin mutta-partikkelin käyttö

sivulauseen aloituksessa, selittelevä luonne sekä monipolvisuus muuttavat muuttaa sen preferoimattomaksi (vrt. Tainio 1997: 98–100).

Kuten sanoin, niin tässä aineistossa ehdotuksiin sisältyvät myös kutsut ja pyynnöt. Esimerkissä (17) kyseessä on henkilöstöuutinen, joka periaatteessa on kutsu osallistua työpajaan, jossa opetellaan sosiaalisen median käyttöä. Esimerkissä (17) on selkeä preferoimaton artikkelin jälkijäsen, koska se esittää eriävän kannan esitettyyn kutsuun.

(17) A: Muuten hyvä mutta valitettavasti istun kokouksessa - ollaan miettimässä TEKissä miten tulevaisuudessa voisimme näkyä SOMEssa

B: Ei hätää - aiomme pitää näitä tilaisuuksia jatkossakin, ja mielellään tulemme sparraamaan somesuunnitelmianne. Myös asenne kuulostaa hyvältä: ei soitellen someen, vaan tavoitteet, tarpeet ja keinot mietittynä. Vinkkinä vielä, että myös VN:n yhteisissä koulutuksissa on keväällä tarjolla some-oppia.

(Sometimes starttaa - poikkeaa paikalle, 4.3.2016)

Esimerkissä (17) henkilö A:n kommentin preferoimattomuus ilmenee selittelyllä ja partikkelialkuisuudella. ”Muuten hyvä mutta” -alkuisuus osoittaa lausuman preferoimattomuutta. ”Muuten” -sanan käyttö on vakiintunut käytäntö siihen, että voidaan sivuuttaa lausuman olettamuksen liittyminen edelliseen kommenttiin (Heritage 1996: 257–258). Alun perin Sacks (1992: 554–569) on luonut keskustelun jäsentämisen säännöksi sen, että vierekkäiset lausumat on kuultava suhteessa toisiinsa. Näkemyksen mukaan puheenvuoro, tässä tapauksessa kommentti, tulkitaan suuntautuvan edelliseen vuoroon, ellei ole käytetty jotain tiettyä keinoa sen suuntaamiseksi johonkin muuhun asiaan (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974: 728).

Esimerkin mukaisesti preferoimattomissa jälkijäsenissä selityksiä tarvitaan nimenomaan silloin, kun tarkoitus on kieltäytyä pyynnöstä tai kutsusta. Vastaavasti pyynnöt ja kutsut herättävät keskustelussa odotuksia, joihin toisen osapuolen odotetaan reagoivan. Preferoimattomat jälkijäsenet rakennetaan selittelyksi siksi, koska niillä halutaan ehkäistä konflikteja ja ylläpitää positiivista ilmapiiriä. (Heritage 1996: 269.)

5.2.4 Kehut ja kiitokset

Kehuilla tarkoitan tässä tutkimuksessa Etelämäen, Haakanan ja Halosen (2013: 460) tapaan vastaanottajalle tarkoitettua ja häneen kohdistuvaa myönteistä arviota. Tutkimuksessa kehut kytkeytyvät muita kommenttityyppejä selkeämmin artikkeliin, sillä useimmiten ne kommentoivat artikkeleita. Ne voivat olla myös etujäseniä, joissa jälkijäseneksi voi tuottaa kiitoksen. Kehut ja kiitokset olivat ylivoimaisesti suosituin kommenttityyppi, kun lasketaan yhteen molempien vuosien kommentit (Taulukko 3). Suosioon voi vaikuttaa vuonna 2016 lisääntyneet juttusarjat, joihin vuoden 2016 kehut ovat keskittyneet (Taulukot 2–3).

Vastoin yleistä näkemystä suomalaisten tavasta suhtautua kehuihin ja kiitoksiin vähättelevästi, niin on tutkittu, että kulttuurissamme kehut useimmiten hyväksytään (Etelämäki ym. 2013: 475). Aineistosta voi päätellä, että kehuilla ja kiitoksilla pyritään rakentamaan yhteishenkeä. Kaikki aineiston kehu-kiitos -vierusparien jälkijäsenet olivat myös preferoituja. Vaikka näillä vierupareilla pääasiallisesti on solidaarisuuden ja yhteishengen kannalta merkitystä (vrt. Tainio 1997: 95; Pomerantz 1989: 77), niin vain harvoin ja muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kehujen kohde tuli kiittämään. Muutamissa tapauksissa kuitenkin syntyi dialogisuutta, kun artikkelin kirjoittaja tai siinä käsitelty henkilö palasi vastaamaan kommentteihin. Näin tapahtui esimerkissä (18) jossa henkilö C on juttusarjassa esitelty uusi virkamies ja esimerkissä (19), jossa henkilöstötiedotteessa kerrotaan tuoreesta henkilövalinnasta taiteen vastuualueella. Esimerkissä (19) henkilö B on myös artikkelissa käsitelty henkilö. Esimerkkien (18, 19 ja 21) henkilöiden nimet on muutettu alkuperäisestä. Esimerkin (18) artikkelissa esiteltiin juttusarjan mukaisesti työyhteisöön tullut uusi työntekijä.

(18) A: Tervetuloa joukkoihin!

C: Tacktack!

B: Tervetuloa naapuriksi, EM-futis on hyvä juttu!

C: Kiitti. Tässä jo kenkiä plankkaillaan...

(Uudet virkamiehet: Tatu Lahtinen, 12.5.2016)

(19) A: "Paljo auringonpaistet ja vähä sattenkropina."
"Ukraina Team" jatkaa siis toimintaansa :)

B: Kiitos! Ukraina-team ja savustus-yksikkö, samoin kaikki muutkin lämpimistä onnittelusta. Onnea ja tarmoa tarvitaan!

(Pirjosta taiteen vastuualueen johtaja, 22.5.2014)

Vaikka kiitosten ja kehujen vastaanottaminen, vastoin yleisiä ennakkoluuloja, on suomalaisille luonnollista, niin vastaanottaja tarjoaa kulttuurissamme kiitoksen lisäksi mielellään myös selityksen (vrt. Etelämäki ym. 2013: 475). Molemmassa esimerkeissä artikkeleissa käsitelty henkilö on vastannut kommentteissa kiitoksin. Pelkkien kiittämisten sijaan kommentoija on kuitenkin lisännyt vuoronsa jatkoksi sisältöä, jotka ikään kuin tukevat kiitosta. Tulkiten nämä kiitoksien jatkamiset sellaiseksi selittelyksi, jolla tavoitellaan kasvokkain käytävälle keskustelulle tyypillistä jutustelua (vrt. Luukka 1998: 290).

Useimmiten kiitos tai kehu oli osoitettu uutisen kirjoittajalle, kuten myös esimerkissä (20). Tällöin ei kuitenkaan välttämättä ollut edes odotusta, että kommenttiin tultaisiin vastaamaan. Sen sijaan ne synnyttivät uusia kiitoksia eli lisäsivät vuorovaikutusta ja keskustelua.

(20) A: Onpa kiva idea, kiitos mahdollisuudesta! :)

B: Hienoa, kiitos!

(Aamusaunaan! 13.5.2014)

Esimerkin (20) artikkeli oli tyypiltään viihde, ja siinä kerrottiin ajankohdat, koska ministeriön työntekijät voivat ennen töiden aloittamista käydä aamusaunassa työpaikan tiloissa. Luokittelin artikkelin viihteeksi, koska asiasisällöltään se ei varsinaisesti liity työn substanssiin, jolloin sitä ei voi luokitella henkilöstötiedotteeksi. Esimerkin (20) artikkeli on luettavissa liitteessä 2. Vaikka kehuin ja kiitoksin pyritään rakentamaan positiivista ilmapiiriä, niin sen onnistumisen mittaaminen on vaikeaa. Useimmiten kommentit listautuivat peräkkäin eikä niiden välille rakentunut vierusparien vaatimaa dialogia kuten esimerkissä

(20). Sen sijaan dialogi oli pikemminkin kommentin ja uutisen tai kahden erillisen kommentin välillä. Parhaiten vuorovaikutus tulee sille kiitoksissa ja kehuissa, joiden kommentteissa on mukana myös selkeitä kannanottoja joko muihin kommentteihin tai artikkeleihin, kuten esimerkissä (21).

(21) A: Hyvä Meri! Paikallistuntemus kasvaa ja sivistät täällä meitä muitakin.

B: Meri, vaikket ehkä lajeja niin tunnistaisikaan, niin tiedän, että opit ainakin latinankielisen ja tieteellisen nimen eron kolmannen kerroksen kahvihuoneen kylmässä opinsaunassa! Ja laji vai lajike :)

C: Onko tulossa blogi Ahvenanmaan futiskulttuurista ja MIFK-HJK -matista? Ps. Kuvan ministereistä Tony Asunmaa on entinen veikkausliigatuomari.

D: Kiitos Meri, huomaanpas, että on iso aukko tietämyksessäni Ahvenanmaan kohdalla. Iloista ja antoisaa bongarin kevättä!

(Meri Koivunen bloggaa: Tilannekatsaus Ahvenanmaan poliittiseen kenttään ja kevään etenemiseen, 20.4.2016)

Esimerkissä (21) näkyy, kuinka artikkeli on herättänyt keskustelua ja dialogisuutta, joka on määritelty vuorovaikutuksen elinehdoksi (Pietilä 2010: 403). Blogien yhdeksi ominaisuudeksi on nimetty kommentointimahdollisuus (vrt. Schmidt 2007), mutta sosiaalisessa mediassa kommentoivien ihmisten motiivit kommentin jättämiseen voivat vaihdella paljon. Kuten aiemmin teoriaosuudessa totesin, niin kommentin jättämisellä voidaan hakea tässä tapauksessa vuorovaikutuksellista kanavaa itsensä viihdyttämiseen, itsensä ilmaisemiseen, huomion tavoitteluun ja hyväksyntään tai mahdollisuuteen täydentää artikkelissa esitettyjä tietoja (vrt. Leung 2013: 1002; Wu & Atkin 2017: 65–66).

Kehut ja kannanotot voivat muistuttaa toisiaan, koska muun muassa Pomerantz (1978) on katsonut niiden olevan sukulaisia keskenään. Ne eroavat toisistaan kuitenkin sillä, että kehut voidaan joko hyväksyä tai hylätä kun taas kannanottojen suhteen seuraavat vuorot tai niiden vierusparit ovat joko saman- tai erimielisiä (Etelämäki ym. 2013: 461). Esimerkin (21) artikkeli on tyypiltään juttusarja, koska kyseessä on blogikirjoitus.

Henkilö A:n kommentti on selkeä kehu artikkelin kirjoittajalle. Henkilö B:n kommentti taas on pikemminkin kannanotto, C:n kysymys ja lisätieto ja D:n taas kiitos. Tämänkaltaiset monitulkintaiset vuorot ovat keskusteluille ominaisia ja ilmentävät inhimillisiä piirteitä (Etelämäki ym. 2013: 461). Kuten aiemminkin on todettu, niin vuorojen lopulliseen olomuotoon vaikuttaa se, kuinka keskustelun toinen osapuoli niihin suhtautuu (vrt. Schegloff 1989: 34–35).

Useimmiten kuitenkin kehut ja kiitokset eivät erotu aineistosta selkeinä jälkijäsenenä, vaan kommentteissa ne voivat sijainniltaan muistuttaa jopa etujäsentä tai vain kannanottoa artikkeliin. Nämä kehut voivat olla rakenteeltaan myös hyvin lyhyitä (vrt. Etelämäki ym. 2013: 462). Näin tapahtuu myös esimerkissä (22), jonka artikkeli on edellisen esimerkin tavoin blogikirjoitus ja tyypiltään juttusarja, joka tällä kertaa käsittelee kestävästä kehitystä korkeakoulutuksessa ja tutkimuksessa.

(22) Tosi tärkeä aihe, joka koskettaa alaa kuin alaa!

(TIRkistelyä tiedepolitiikkaan -blogi: Kestää, kestää eli kestävä kehitys korkeakoulutuksessa ja tutkimuksessa, 8.4.2016)

Esimerkissä (22) kommentin ja artikkelin sekventiaalinen ja kontekstuaalinen suhde ovat selvät, aiemmin määrittelemäni kehu-kiitos-vierusparien mukainen rakenne näissä ei toteudu, sillä artikkelia ei voi luokitella kehuksi, mutta tämän artikkelin jälkijäsenen voisi. Aineistolle ylipäänsä oli tyypillistä, että artikkelia seuraavat kehut olivat kiitosmuotoisia, mutta muistuttivat silti myös kannanottoa, kuten esimerkissä (23)

(23) JEE! vaan onpa hyviä kirjoja tarjolla! Kovin tosin oli rauhallista kun siellä äsken kävin. Käykäähän kaverit ostamassa tavarat pois, ettei meidän myyjien tarvitse kärrätä niitä koteihimme takaisin!

(Kirppis jatkuu vielä tämän viikon, 13.4.2016)

Yleensä kehut esitetään pyyteettömästi tai kohteliaisuudesta, koska se on kehuilanteessa odotuksenmukaista toimintaa (kts. Esimerkit 18 ja 19). Kehuja kuitenkin voi käyttää myös jonkun oman asian edistämiseen (Etelämäki ym. 2013: 479). Näennäisesti omaa

etua tavoitellaan myös esimerkissä (23), jossa kommentin kirjoittaja ensiksi kehuu kirpputorin kirjavalikoimaa. Kommenttinsa loppuun hän kuitenkin esittää pyynnön, että työkaverit kävisivät ostamassa kirpputorilta tuotteita, ettei myyjien tarvitse viedä niitä enää takaisin koteihinsa.

Kiitoksissa ja kehuissa sen sijaan esiintyi selkeästi kommentin osoittamista tietylle henkilölle, mitä muissa kommenttityypeissä ei juurikaan tapahtunut. Esimerkeissä (24) ja (21) näkyy pyrkimys vuorovaikutukseen, koska siinä kiitetään artikkelin kirjoittajaa nimellä, mikä oli muihin kommenttityyppeihin verrattuna poikkeuksellista. Suomalaisille kehuilla on tyypillistä paitsi lyhyys, niin myös kehun osoittamisen persoonattomuus (Etelämäki ym. 2013: 468). Kehujaan eikä kehun kohteeseen ei mielellään viitata (emt.). Näin tapahtuu myös tässä aineistossa, sillä yleensä intranetissä kommentteille ei ole määritelty selkeää vastaanottajaa, vaan ne ovat ikään kuin ”huudahduksia” yleisölle. Tämä on ymmärrettävää: työyhteisön sisäisessä intranetissä tietysti oletus on, että siellä käydään siinänsä ”julkista” keskustelua.

(24) Kiitos taas kerran Irma. Täytyy heti etsiä luettavaksi Venetsiaan sijoittuva tarina.

(Kirjailijan kattaus paistaa piirakkaa ottomaanien valtakunnassa, 11.6.2014)

Sacks ym. (1974: 727) vuorottelujäsennyksessään olettavat keskustelun olevan automaattisesti suunnattu tietylle taholle (*recipient design*), mutta verkkokeskusteluissa sen havainnoiminen voi olla hankalaa. Se, kenelle artikkelin herättämä kommentti on tarkalleen osoitettu, jää usein epäselväksi kuten aiemmissa esimerkeissä (22 ja 23). Esimerkissä (24) sen sijaan etunimen käytöllä pyritään nostamaan kehun vastaanottajaa muiden keskusteluun osallistuvien ihmisten huomion kohteeksi (Etelämäki ym. 2013: 471).

5.2.5 Lisätiedot

Kuten tämän luvun alussa totesin, niin lisätiedot toimivat aina jälkijäsenenä suhteessa artikkeliin. Tällöin ne eivät edellytä muilta keskustelijoilta hyväksyntää tai hylkäystä. Niimensä mukaisesti niillä pyrittiin antamaan lisää tietoa aiheesta, neuvomaan tai ohjeistamaan eli tuottamaan tietoa asiasta, josta on hyötyä. Tästä syystä olen luokitellut lisätiedoiksi linkit muille sivuille sekä ohjeet ja neuvot, joilla joko annetaan lisää tietoa artikkelissa esitetystä aiheesta tai ohjeistetaan jonkin toiminnon suorittamista.

Lisätiedot esiintyivät pääasiassa henkilöstötiedotteissa (esimerkit 25 ja 27), mutta kaksi kommenttia oli myös viiheessä (esimerkki 26). Määrällisesti lisätiedot olivat molemmat vuodet yhteenlaskettuna harvinaisin kommenttityyppi aineistossa, mutta vuoden 2014 tilastossa ne olivat olleet suosituimpia kehujen kanssa.

Etenkin vuoden 2014 aineistosta huomaa, kuinka keskustelu on perustunut pääasiassa artikkelia seuraaviin jälkijäseniin – tai toteamuksiin varsinaisten keskustelijoiden vuoropuhelujen rakentamien dialogien sijaan. Nämä artikkelieihin kohdistetut jälkijäsenet ovat olleet lähinnä tarkennuksia eli lisätietoja julkaistuun artikkeliin, kuten esimerkeissä (25 ja 26)

- (25) Lisäsin juttuun avainsanoja – kätevä keino, jolla uutiset saa tarvittaessa näkyviin myös aiheeseen liittyvillä sivuilla.

(Valtioneuvoston mentorointiohjelmaan voi hakea 19.5.2014 mennessä, 9.5.2014)

- (26) Kulttuurikerhon sivulle ja retken tarkempiin tietoihin pääsee tästä linkistä: Kulttuurikerho

(Paljon tiedusteltu kulttuurikerhon kesäretki-ilmoitus on nyt julkaistu, 23.5.2014)

Esimerkissä (25) artikkeli itsessään on jo informaatiopainotteinen, koska se kertoo hakuajoista valtioneuvoston mentorointiohjelmaan. Esimerkki (26) puolestaan on viihde-tyyppinen artikkeli, koska sisällöltään se käsittelee ministeriön kulttuurikerhon kesäretkelel

ilmoittautumista. Kouper (2010) on jakanut lisätietojen antamisen suoriin ja epäsuoriin lisätietoihin. Edellä esitetty esimerkki (26) on suora, koska ilmaisee selkeästi artikkelia koskevan tiedon, jolla osoitetaan tukea tietyn toiminnon suorittamiseen. Esimerkki (25) puolestaan on epäsuora, koska varsinaisen tiedonjaon lisäksi siinä kuvataan myös kommentoijan omaa kokemusta lauseella ”kätevä keino”.

Lisätietojen tarjoaminen jälkijäsenenä on tyypillistä verkkokommentoinnille, etenkin kun kommentoinnin etujäsenenä tai kohteena on artikkeli. Muun muassa Schmidt (2007: 1418) katsoo, että yhdenlainen tarkoitus kommentoinnilla blogeissa voi olla nimenomaan lisätiedon tarjoaminen tai halu käydä aiheesta keskustelua ammatillisesta näkökulmasta. Ylipäättään kommentoinnilla on tutkittu haettavan lisätietojen tai palautteen antamista kommentoinnin kohteena olevaan artikkeliin (Wu & Atkin 2017: 66). Tämä näkyy myös esimerkissä (27).

(27) A: Tässä muuten se yksi A4 joka jokaiselle kuuluu, ja toisella puolella indikaattorit. <http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/933/0124202.pdf>

A: näistä päämääristä ovat ainakin nämä sellaisia jotka olisi meidän sektoriin liittyviä näin perinteisen jaon mukaan:

- We are better educated, more skilled and more successful, renowned for our research and innovation.
- Our young people are successful learners, confident individuals, effective contributors and responsible citizens.

A: Great place to work - Best place to work julkishallinnossa, USA esimerkki <http://bestplacetowork.org/BPTW/overview/about/methodology.php>

(Hyvässä työyhteisössä arvostetaan toisia, 22.5.2014)

Esimerkin (27) artikkelissa kerrotaan ministeriön henkilöstötilaisuudesta, jossa käsiteltiin organisaatiokulttuuria ja arvostavan työyhteisön rakentumista. Esimerkin (27) keskustelussa henkilö A täydentää useassa eri kommentissa artikkelia ja siinä käsiteltyä asiaa. Varsinaisesti vuorovaikutusta kommentoinnissa ei kuitenkaan synny, koska kukaan ei vastaa henkilö A:n kommentteihin. Samalla niitä ei myöskään varsinaisesti hyväksytä tai hylätä. Tässä yhteydessä tulkitsen muiden keskustelijoiden vaitonaisuuden hyväksynnäksi.

Lisätieto-kommenttityypeissä käy muita kommenttityyppejä paremmin ilmi intranetin tärkein tehtävä eli toimiminen organisaation tiedon- tai resurssienjakokanavana (vrt. Leh-
muskallio 2008: 100–101). Viitaten Hintikan (2011: 117) määritelmään tietokonevälittei-
sestä verkkoyhteisöstä, niin lisätietiedoissa tulee esille yksilön osallistuminen keskuste-
luun auttamalla, osallistumalla keskusteluun ja jakamalla resursseja. Esimerkki (28) on
aineistoni ainut kommentoitu järjestelmätiedotteisiin lukeutuva artikkeli. Artikkelin on lu-
ettavissa liitteessä 4. Siinä kerrottiin ministeriön monistamopalvelun uusista toiminnoista
ja puhelinasiointiin liittyvistä muutoksista. Artikkelia seurasi monia eri kommenttityyp-
pejä sisältävä vuoropuhelua useiden eri ihmisten kesken. Tässä esimerkissä nostan esille
keskustelun lomassa esiintyneen ehdotukseksi tai kysymykseksi luokiteltavan pyynnön
saada tietoa ja apua tulostamiseen liittyvissä asioissa.

- (28) A: Aikaisemmin olen tarvinnut joskus monistamolta tulostusapua ver-
kossa olevan paksun asiakirjan tulostamiseen. Olen silloin lähettänyt lin-
kin monistamosta vastaavalle, joka on tulostanut ja lähettänyt asiakirjan
niitattuna minulle. Nyt minun pitäisi tulostaa monistasivuisia maailman-
perintökomitean asiakirjoja, enkä tiedä louskutanko ne nyt kerrostulosti-
mella. Tietoa siis tarvittaisiin.

B: Apua saa edelleen tarvitessaan, mutta koneita voi käyttää itsekin.
Käyttö on helppoa, koska näyttö on samanlainen kuin kerroskoneissa. Mo-
nistamon koneisiin kirjaudutaan 3-koodilla. Monistamon sähköpostiin voi
myös entiseen tapaan lähettää monistustöitä. Kiireellisissä monistuksissa
kannattaa soittaa tai lähettää sähköpostiviestin myös henkilökohtaiseen
sähköpostiin. Monistusasioissa auttavat tällä hetkellä Pertti Peltonen,
Mika Korhonen, Timo Mäkipää ja Kalle Luukkanen. Tarvitessaan laajem-
paa monistuspalvelua, voi olla yhteydessä LVM:n ja UM:n tiloissa toimi-
viin monistuskeskuksiin, jotka palvelevat kaikkia ministeriöitä. Tarkem-
mat ohjeet löytyvät Senaattorista.

(Muutoksia monistamon toiminnassa ja puhelinasiointinnissa – päivitetty
4.3., 1.3.2016)

Esimerkissä (28) henkilö B vastaa A:n esittämään pyyntöön niin laajasti, että sen tulkinta
vastauksen ja lisätiedon välillä on vaikeaa. Vastausta se edustaa, koska se antaa tietoa
henkilö B:n esittämään ongelmaan. Lisätietoa puolestaan edustaa nimenomaan vastauk-
sen sisältö, jossa tulee esille monia asioita, joita henkilö B ei varsinaisesti edes kysynyt.

Esimerkissä (28) henkilö B vastaa henkilö A:n esittämään kysymykseen, mutta ohjaa samalla hakemaan lisää tietoa asiasta sen asiantuntijoilta. Esimerkissä korostuu organisaation sisäinen tiedonjako. Tiedonjaossa puolestaan on myös sosiaalisen median ulottuvuus, koska tutkimusten mukaan myös sen mahdollistamia kanavia käytetään tiedonhakuun (kts. Ferri, Grifoni & Guzzo 2012: 121; Jarrahi & Sawyer 2013: 127; Trkman & Trkman 2009: 1089). Kommentoinnilla halutaan auttaa muita antamalla neuvoja ja lisätietoja, minkä on katsottu ruokkivan verkkokeskustelun positiivista ilmapiiriä ja vuorovaikutusta (Wu & Atkin 2017: 74) sekä tuoda esille omaa tietämystä tai jopa asiantuntemusta aiheesta (vrt. Heritage & Raymond 2005: 16).

5.3 Yhteenveto

Kvantitatiivisen analyysin perusteella saatiin selville, että vuorovaikutus on lisääntynyt vuosien 2014 ja 2016 tarkasteluajankohtien välillä. Luonnollisesti artikkelin julkaisumäärä ja artikkelityyppien monipuolisuus ovat lisääntyneet vuonna 2016 (Taulukot 1–2). Esimerkiksi juttusarjoja ei vuonna 2014 julkaistu juuri ollenkaan, mutta silti niistä tuli molemmat vuodet yhteenlaskettuna kommenttimäärän perusteella suosituin artikkelityyppi. Toiseksi suosituin oli viihde. Henkilöstötiedotteita puolestaan oli julkaistu kaikista eniten ja ne saivat molempina tarkasteluajankohtina tasaisesti kommentteja, mutta prosentuaalisesti laskettuna ne olivat vain kolmanneksi suosituin artikkelityyppi. Artikkelij- ja kommenttityypistä riippumatta kommentit kävivät dialogia useammin kommentin kohteena olevan artikkelin kuin toisten kommenttien kanssa.

Kun molempien vuosien kommenttityypit lasketaan yhteen, niin kehut olivat kaikista suosituin kommenttityyppi. Ne kohdistuivat pääasiassa juttusarjoihin ja henkilöstötiedotteisiin. Kaikki kehujen ja kiitosten jälkijäsenet olivat preferenssijäsennykseltään preferoituja, minkä tulkitsen olevan juttusarjojen julkaisun ohella tietoinen pyrkimys verkkoyhteisön viihtyvyyteen ja yhteisöllisyyden rakentamiseen (kts. 5.2.4 vrt. Hakala & Vesa 2013: 217; Tainio 1997: 95; Pomerantz 1989: 77). Kehut olivat muita kommenttityyppejä useammin osoitettu jollekin tietylle ihmiselle (esimerkki 24), mutta niiden kohde palasi kiittämään vain harvoin.

Pääasiassa myös muissakin kommenttien jälkijäsenet ja artikkelin jälkijäseniksi mielletävät kommentit olivat preferoituja. Preferoimattomat jälkijäsenet olivat pääasiassa joko viivyttelyä, vastaamattomuutta tai selittelyä (esimerkki 16) (vrt. Tainio 1997: 96), joista jälkimmäisellä pyrittiin lieventämään kieltävää vastausta (vrt. esimerkki 17; Heritage 1996: 269). Toiseksi suosituimmassa kommenttityypissä, kannanotoissa, preferoimattomat jäsenet olivat yksittäisiä kielteisiä kommentteja artikkeliin (esimerkki 2) ja ne olivat rakenteeltaan ja sisällöltään enemmän etujäseniä kuin jälkijäseniä. Lähinnä niiden sijainti artikkelin perässä teki niistä jälkijäseniä eli varsinaista aiemmin määriteltyä sekventiaalista sidosta niiden välillä ei välttämättä ollut (vrt. Schegloff 2007: 2–3). Oikeastaan nämä artikkelien yksittäiset kannanotto-kommentit voisi mieltää tavallaan artikkelin jatkumoksi, vaikkei niissä sinänsä uutta artikkeliin liittyvää tietoa tarjottukaan.

Kysymys-vastaus -vieruspareista oli vaikea erottaa ehdotukset ja niiden hyväksynnät ja hylkäämiset. Tein kuitenkin jaon, että ehdotuksilla viitataan lähinnä tekemiseen ja toimintaan ja kysymyksillä taas tietoon (kts. 5.2.3). Tämän jälkeen ongelmana voi tietysti olla, että tulkitaanko tiedonhalusta tuotetun kysymyksen jälkijäsen vastaukseksi ja lisätiedoksi. Kysymyksissä ja vastauksissa oli muita kommenttityyppisiä enemmän varsinaisia vieruspareja. Tämä on luonnollista, koska kysymyksen esittäminen on aloitteellinen toiminto, joka tuotettiin tiedon halusta (esimerkki 9) tai sillä haluttiin ohjata keskustelua (esimerkki 4). Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta (kts. esimerkit 10 ja 11) kysymyksen esittäjälle myös vastattiin. Vastaamattomuudesta on kuitenkin turha tehdä liian pitkiä johtopäätöksiä tässä aineistossa: voi olla, ettei keskustelun toinen osapuoli ole edes nähnyt koko kommenttia. Kuten analyysissä totesin, blogimaisille asynkronisille verkkokeskusteluille on ominaista, että vastaukset tulevat viiveellä (kts. 5.2.2 vrt. Schmidt 2007: 1412).

Ehdotukset olivat aineiston kolmanneksi käytetyin kommenttityyppi ja kohdistuivat pääasiassa viiheeseen ja henkilöstötiedotteisiin. Ehdotuksissa esiintyi myös muista kommenttityypeistä poikkeava ilmiö, jossa artikkeli pyysi tuottamaan ehdotuksia (esimerkki 15). Näitä ehdotuksia ei kuitenkaan käsitelty tässä yhteydessä, vaan organisaation sisällä jossain muussa yhteydessä.

Vähiten käytetyin kommenttityyppi oli puolestaan lisätieto, jolla nimensä mukaisesti annettiin lisätietoa joko edelliseen kommenttiin liittyen tai täydennettiin artikkelissa käsiteltyä asiaa (esimerkki 27). Lisätiedot esiintyivät viiheessä, henkilöstötiedotteissa sekä viihde -tyyppisissä artikkeleissa. Ne toimivat aina jälkijäsenenä eikä niillä pyritty jatkamaan keskustelua.

6 LOPPUSANAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkittiin keskusteluanalyysin keinoin, kuinka Opetus- ja kulttuuriministeriön vuonna 2014 käyttöönotetun sosiaalisen intranetin vuorovaikutus on kehittynyt kahden eri ajanjakson aikana. Intranetissä käytävää keskustelua, kommenttien suhdetta toisiinsa sekä artikkeleihin tutkin vierusparirakenteiden ja preferenssijäsennyksen avulla. Konkreettisia tutkimuskysymyksiäni olivat, kuinka vuorovaikutus on kehittynyt vuosien 2014 ja 2016 aikana sekä millaista toimintaa kommentit edustavat ja ovatko ne saman- vai erimielisiä suhteessa artikkeliin tai muihin kommentteihin. Näiden keinoin halusin selvittää, miten työyhteisön vuorovaikutus ja yhteisöllisyys toteutuvat tietokonevälitteisessä viestinnässä ja verkkoyhteisöä muistuttavassa ympäristössä.

Sisällön erittelyn perusteella (Taulukot 1–3) huomaa, kuinka kommentointi sekä artikkeleiden julkaiseminen ovat kasvaneet määrällisesti tarkasteltavien ajanjaksojen aikana. Missään vaiheessa kommentointi ja dialogisuus keskusteluissa ei kuitenkaan ole ollut kovin aktiivista. Tosin, ajan kuluessa artikkeleiden ja kommenttien määrät ovat lisääntyneet suhteessa toisiinsa. Vuonna 2014 artikkeleita on julkaistu 160 kappaletta ja kommentteja kirjoitettu 33 kappaletta. Vastaavasti vuonna 2016 artikkeleiden ja kommenttien määrä on lisääntynyt ja monipuolistunut, ja kommentit ovat jakautuneet usealle eri artikkelille. Vuonna 2016 artikkeleita on julkaistu 174 kappaletta ja kommentteja 82 kappaletta. (vrt. Taulukko 1.)

Sosiaalinen intranet otettiin käyttöön vuoden 2014 huhtikuussa, joten on ymmärrettävää, ettei kommentointi ole ollut silloin vielä kovin runsasta. Alkuaikoina artikkelit ovat sisällöltään keskittyneet pääasiassa vain tiedottamiseen ja kommentit ovat olleet kannanottoja niihin. Tällöin julkaistuja uutistyyppejä ovat olleet vain viihde, henkilöstötiedote ja muut. (Taulukko 3.) Vuonna 2016 puolestaan on julkaistu kaikkia artikkelityyppejä ja kaikkia niitä on myös kommentoitu. Molempina ajankohtina henkilöstötiedotteet ovat olleet kaikista julkaistun artikkelityyppi, mutta suhteessa julkaisumäärään se ei ole ollut kommentoituin. Runsaan julkaisumäärän syynä voi olla se, että niiden lukeminen ja tekeminen koetaan tärkeäksi työn tekemisen kannalta (vrt. Lehmuskallio 2008: 104).

Tutkimuksen alussa olin varautunut, että etenkin vuonna 2016 yksityiselämän ja työpaikan raja olisi hälventynyt niin, että intranetissä käytävät keskustelut olisivat koskeneet enemmän viihteellisiä asioita. Viihteelliset artikkelit ja niiden saamat kommentit eivät niinkään erottuneet aineistosta, vaan vuoden 2016 aineistossa esiintyvät juttusarjat ovat nousseet prosentuaalisesti tarkasteltuna koko aineiston kommentoiduimmaksi artikkelityypiksi (Taulukko 2–3). Juttusarjat useimmiten edustavat niin sanottua ”pehmeitä uutisia”, jotka eivät välttämättä liity täysin työn substanssiin. Pikemminkin niillä voidaan katsoa olevan merkitystä työyhteisön viihtyvyyden kannalta, ja niillä tavoitellaan nimenomaan työyhteisön solidaarisuutta (vrt. Lehmuskallio 2008: 104).

Pyrkimystä solidaarisuuteen ja viihtyvyyteen puoltaa tutkimuksessa myös se, että kommenttien jälkijäsenet olivat pääasiassa preferoituja eli samanmielisiä. Vain harvat kommentit ovat toisiinsa tai artikkeleihin nähden erimielisiä. Jos kommentit olivat preferoituja, niin erimielisyyttä ei sanottu suoraan, vaan se tuotettiin partikkelialkuisilla vastauksilla viivytellen ja kommentin tyyli oli selittelevä. Preferoitujen jälkijäsenten runsaus oli myös tutkimusoletukseni, koska aiemmissa tutkimuksissa ja artikkeleissa on todettu yhteisön sosiaalisen tuen ja solidaarisuuden sekä konfliktien välttämisen edellyttävän keskustelijoiden samanmielisyyttä (vrt. Nuolijärvi 1990: 124; Pomerantz 1989: 77; Tainio 1997: 95; Heritage 1996: 265). Toisaalta samanmielisyyden aitouden tulkitseminen on epävarmaa, kuten kvalitatiivisissa tutkimuksissa yleensä. Voi nimittäin olla, että erimielisyyksiä on olemassa, mutta niitä ei haluta kirjoittaa julkisesti muiden nähtäville.

Tutkimustuloksista huomasin, etteivät kommentit muodosta keskenään aktiivista vuoropuhelua muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Eniten dialogia syntyi kysymys-vastaus ja kysymys-jatkokysymys -pareissa. Tämän perusteella vaikuttaa, että kysymyksillä on tämän kaltaisissa verkkokeskusteluissa tärkeä merkitys keskustelun synnyttäjänä sekä sen ylläpitäjänä. Sen lisäksi, että kysymyksillä pyritään ilmaisemaan epätietoisuutta (kts. Raevara 1996: 23), niin niitä käytetään myös ohjaamaan keskustelun kulkua ja ilmaisemaan halukkuutta jatkaa keskustelua kyseisestä aiheesta. Vuoden 2016 aineistossa on kommentoitu vain 17 prosenttia uutisista, mikä on edelleen melko vähän. Se on kuitenkin kasvua vuoden 2014 aineistoon, jossa kommentoitiin vain 10 prosenttia artikkeleista (Taulukko 1). Voi olla, että juuri kysymysten ja vastausten ansiosta kommentointimäärät

tulevat lisääntymään, kun työyhteisö oppii pitämään intranettiä ensisijaisena ja avoimena tiedonhakukanavanaan (vrt. esim. Dworak ja Jeffery 2009).

Syitä siihen, miksei intranet keskusteluissa ole tämän aktiivisempaa osanottajajoukkoa, on monia. Pääsyyinä lienee se, että sisällön käyttäjälähtöisyyteen (kts. Luku 3.1) viitaten, materiaalin tuottaminen koetaan ylimääräiseksi työksi verrattuna vain sen seuraamiseen (vrt. Östman 2012: 1008). Hillittyyn kommentointiin voi vaikuttaa tiedotustyyppisten julkaisujen lisäksi monet muut asiat: organisaatiokulttuuri (vrt. Schein 1987; Janes ym. 2014; Trkman & Trkman 2009), sosiaalisen median toiminnan tai teknologian tuntemattomuus (vrt. Scott ja Timmerman 2005: 684), asenne (vrt. Matikainen ja Villi 2015: 160), kiire (Janes ym. 2014), osaamattomuus ja opastuksen puute (Janes ym. 2014) sekä pelko omasta osaamattomuudesta (vrt. Scott ja Timmerman 2005: 710). Kuten esittelemissäni aiemmissa tutkimuksissa on myös havaittu, niin johdon esimerkillä sekä tiedon jakamiseen kannustavalla organisaatiokulttuurilla on merkitystä, kun työyhteisössä otetaan käyttöön uutta teknologiaa (vrt. Janes ym. 2014). Työyhteisön hierarkiarakenne voi myös olla sellainen, etteivät kaikki koe intranetissä julkaistavan sisällön koskettavan heitä (vrt. Lehmuskallio 2008) eivätkä he tällöin ole myöskään halukkaita ottamaan osaa keskusteluihin. Toisaalta taas sosiaalinen intranet edustaa demokraattista keskustelukanavaa (vrt. Luukka 1998; Mathenson 2004; Saastamoinen 2011), jossa kuka vain voi ottaa osaa keskusteluun. Mahdollisuus osallistumisesta on eräänlainen tilaisuus tuoda esille omia ajatuksia ja näkökulmia yli organisaatiosierarkkisten rajojen.

Tämän tutkimuksen perusteella tiedetään, että sosiaalisessa intranetissä on mahdollisuuksia lisätä työyhteisön tietokonevälitteistä vuorovaikutusta. On kuitenkin muistettava, että tässä tutkimuksessa on tarkasteltu vain pientä osaa Opetus- ja kulttuuriministeriön sosiaalisesta intranetistä. Todennäköisesti sosiaaliset intranetit tarjoavat muitakin vuorovaikutusmahdollisuuksia kuin vain artikkeleihin kommentoinnin ja toisiin kommentteihin reagoimisen. Täsmällisemmän tutkimustuloksen saavuttamiseksi ehdottaisin jatkossa tutkittavan myös muita sosiaalisen intranetin vuorovaikutusominaisuuksia ja vertailtavan niitä keskenään. Mielestäni tutkimuksissa voisi kiinnittää huomiota myös henkilöstön ikäjakaumaan ja heidän valmiuksiinsa käyttää sosiaalisen median toimintaa jäljitteleviä tai siihen perustuvia viestimiä.

LÄHTEET

- Androutsopoulos, Jannis (2006). Introduction: Sociolinguistics and computer-mediated communication. *Journal of Sociolinguistics* 10: 4, 419–438.
- Argenti, Paul A. (2006). How technology has influenced the field of corporate communication. *Journal of Business and Technical Communication* 20: 3, 357–370.
- Aro, Jari (2011). Yhteisöllisyys ja sosiaalinen side. Teoksessa: Seppo Kangaspunta (toim.). Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampere University Press. 35–60.
- Arpo, Robert (2005). Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. [online]. [Lainattu 2.10.2016]. Saatavilla: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_952-458-705-X/urn_isbn_952-458-705-X.pdf.
- Bechmann, Anja & Stine Lomborg (2012). Mapping actor roles in social media: Different perspectives on value creation in theories of user participation. *New Media & Society* 15: 5, 765–781.
- Beniger, James R. (1987). Personalization of Mass Media and the Growth of Pseudo-Community. *Communication Research* 14: 3, 352–371.
- Bennett, Elisabeth E. (2014). How an Intranet Provides Opportunities for Learning Organizational Culture: Implications for Virtual HRD. *Advances In Developing Human Resources* 16: 3, 269–319.
- Bishop, Libby & David Levine (1999). Computer-mediated communication as employee voice: A case study. *Industrial & Labor Relations Review* 52: 2, 213–251.
- Bohyun, Kim. Organizational and Social Factors in the Adoption of Intranet 2.0: A Case Study. *Journal of Web Librarian* 4, 187–206.
- Cameron, Deborah & Ivan Panović (2014). Working with Written Discourse. Thousand Oaks, California: Sage.
- Carey, James W. (1989). Communication as culture: essays on media and society. Boston: Unwin Hyman.
- Chung, Deborah. S. (2008). Interactive features of online newspaper: Identifying patterns and predicting use of engaged readers. *Journal of Computer – Mediated communication* 13: 3, 658–679.

- Dworak, Ellie & Keven Jeffery (2009). Wiki to the rescue: creating a more dynamic intranet”. *Library Hi Tech* 27: 3, 403–410.
- Etelämäki, Marja, Markku Haakana & Mia Halonen (2013). Keskustelukumppanin kehuminen suomalaisessa keskustelussa. *Virittäjä* 4, 460–493.
- Ferri, Fernando, Patrizia Grifoni & Tiziana Guzzo (2012). New forms of social and professional digital relationships: the case of Facebook. *Social Network Analysis and Mining* 2: 2, 121–137.
- Flaning, Andrew J. & Jennifer H. Waldeck (2004). Technology use and organizational newcomer socialization. *Journal of Business Communication* 41: 2, 137–165.
- Fornäs, Johan (1999). Digitaaliset rajaseudut. Identiteetti ja vuorovaikutus kulttuurissa, mediassa ja viestinnässä. Teoksessa: Järvinen, Aki & Mäyrä, Ilkka. Johdatus digitaaliseen kulttuuriin. Tampere: Vastapaino. 29–49.
- Garfinkel, Harold (1984). *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Giles, David, Wyke Stommel, Trena Paulus, Jessica Lester & Darren Reed (2015). Microanalysis Of Online Data: The methodological development of ”digital CA”. *Discourse, Context and Media* 7, 45–51.
- Goffman, Erving (1983). The Interaction order. *American Sociological Review* 48, 1–17.
- Hakala, Salli & Juho Vesa (2013). Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa: Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.). Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. 216–241.
- Hakulinen, Auli (1997). Vuorottelujäsennys. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.). Keskustelunanalyysin perusteet. 2. painos. Tampere: Vastapaino. 32–55.
- Heiskala, Risto (1990). Sosiologinen kulttuuritutkimus. Teoksessa: Mäkelä, Klaus (toim.). Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus. 9–29.
- Helasvuo, Marja-Liisa, Marjut Johansson & Sanna-Kaisa Tanskanen (2014). Johdatus digitaaliseen vuorovaikutukseen. Teoksessa: Marja-Liisa Helasvuo, Marjut Johansson & Sanna-Kaisa Tanskanen (toim.). Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. 9–28.
- Heritage, John (1984/1996). Harold Garfinkel ja etnometodologia (Garfinkel and Ethnomethodology, kääntänyt Ilkka Arminen, Outo Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen, Soile Veijola). Helsinki: Gaudeamus.

- Heritage, John (2005). Conversation Analysis and Institutional Talk. Teoksessa: Kristine L. Fitch & Robert E. Sanders (toim.). *Handbook of Language and Social Interaction*. Mahwah NJ: Erlbaum. 103–146.
- Heritage, John & Geoffrey Raymond (2005). The Terms of Agreement: Indexing Epistemic Authority and Subordination in Talk-in-Interaction. *Social Psychology Quarterly* 68: 1, 15–38.
- Herkman, Juha & Miika Vähämaa (2007). Viestintätutkimuksen nykytila Suomessa. Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto. *Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 1/2007* [online]. [Lainattu 14.10.2016]. Saatavilla: <http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/RaporttiSuomi.pdf>.
- Herring, Susan C. (2004). Computer-Mediated Discourse Analysis. An Approach to Researching Online Behavior. Teoksessa: Sasha A. Barab, Rob Kling & James H. Gray (toim.). *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*. 338–376.
- Herring, Susan C. (2007). A Faceted Classification Scheme for Computer-Mediated Discourse. *Language @ Internet* [online]. 4 [Lainattu 13.3.2017]. Saatavilla: <http://www.languageatinternet.org/articles/2007/761>
- Hintikka, Kari A. (2011). Sosiaalinen media – yhteisö vai verkosto? Teoksessa: Seppo Kangaspunta (toim.). *Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen*. Tampere: Tampere University Press. 114–139.
- Isaacs, William (2001). Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito: urauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään (Dialogue and The Art of Thinking Together, kääntänyt Maarit Tillman). Helsinki: Kauppakaari.
- Janes, Shimrit Hamadani, Keith Patrick & Fefie Dotsika (2014). Implementing a social intranet in a professional services environment through Web 2.0 technologies. *The Learning Organization* 21: 1, 26–47.
- Jarrahi, Mohammad Hossein & Steve Sawyer (2012). Social Technologies, Informal Knowledge Practices, and the Enterprise. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce* 23: 1–2, 110–137.
- Johansson, Marjut (2014). Reading digital news: Participation roles, activities, and positionings. *Journal of Pragmatics* 72, 31–45.
- Jones, Scott L. (2005). From writers to information coordinators: Technology and the changing face of collaboration. *Journal of Business and Technical Communication*, 19:4, 449–467.
- Juhila, Kirsi (1999). Tutkijan positiot. Teoksessa: Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.). *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino. 201–232.

- Kalla, Hanna K. (2005). Integrated internal communications: a multidisciplinary perspective. *Corporate Communication: An international Journal*, 10: 4, 302–314.
- Kalliokoski, Merja (2006). Intranet organisaation uutena sisäisenä viestintäkanavana. Tarkastelussa Atria Oy:n intranet. Julkaisematon viestintätieteiden pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto.
- Kangaspunta, Seppo (2011). Traditionaalista yhteisöstä verkkoyhteisöön. Teoksessa: Seppo Kangaspunta (toim.). Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampere University Press. 15–34.
- Kangaspunta, Veera (2016). Talvivaara ja kommenteissa keskustelevat julkisot. Keskusteluanalyttinen menetelmäkokeilu verkkouutisten kommentoinnista. *Media & viestintä* 39: 1, 24–54.
- Kaplan, Andreas. M. & Michael Haenlein (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons* 53: 1, 59–68.
- Keohane, Kevin (2002). Our Intranet looks great...but nobody uses it. *Communication World* 19:2, 18–21.
- Kietzmann, Jan H. Kristopher Hermkens, Ian P. McCarthy & Bruno S. Silvestre (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizon* 54: 3, 241–251.
- Kolehmainen, Inka & Anssi Korhonen (2014). Sosiaalisen intranetin käyttö organisaation vuorovaikutusympäristönä. Asiantuntijatyötä tekevien käsityksiä ja kokemuksia. Julkaisematon puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Koskinen, Kaisa (2014). Tunteella ja tuttavallisesti. Margot Wallströmin blogi osana Euroopan komission viestintää. Teoksessa: Marja-Liisa Helasvuo, Marjut Johansson & Sanna-Kaisa Tanskanen(toim.). Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. 127–147.
- Kouper, Inna (2010). The Pragmatics of Peer Advice in a LiveJournal Community. *Language @ Internet* [online]. 7 [Lainattu 4.4.2017]. Saatavilla: <http://www.languageatinternet.org/articles/2010/2464>
- Kääntä, Liisa (2016). Hyviä pointteja. Vuorovaikutus vertaisten kesken institutionaalisessa verkkokeskustelussa. Acta Wasaensia 359. Kielitiede 50. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Janne Matikainen (2013). Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa: Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.). Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. 193–215.

- Laaksonen, Salla-Maaria, Janne Matikainen & Minttu Tikka (2013). Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa: Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.). Ootteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. 9–33.
- Lehmuskallio, Sari (2006). The Uses, Roles, and Contents of Intranets in Multinational Companies in Finland. *Journal of business and technical communication* 20: 3, 288–324.
- Lehmuskallio, Sari (2008) Intranet editors as Corporae gatekeepers and agenda setters. *Corporate Communications* 13: 1, 95–111.
- Leung, Louis (2013). Generational differences in content generation in social media: The roles of the gratifications sought and of narcissism. *Computers in Human Behavior* 29: 3, 997–1006.
- Levy, Moria (2009). Web 2.0 implications on knowledge management. *Journal of Knowledge Management* 13: 1, 120–134.
- Luukka, Minna-Riitta (1998). Keskustelua verkossa. Sähköpostikeskustelu rekisterinä. Teoksessa: Minna-Riitta Luukka, Sigrid Salla & Hannele Dufva (toim.), Puolin ja toisin. AFinLAN vuosikirja 1998. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja 56. Jyväskylä. 199–218.
- Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review* 50, 370–396.
- Mathenson, Donald (2004). Weblogs and the epistemology of the news: some trends in online journalism. *New Media & Society* 6: 4, 443–468.
- Matikainen, Janne (2008). Sosiaalinen media – Millaista sosiaalisuutta? *Tiedotustutkimus* 31: 4, 24–41.
- Matikainen, Janne & Mikko Villi (2015). Aktiivinen yleisö? Tutkimus yleisön asenteista sisällön tuottamista ja jakelua sekä verkossa osallistumista kohtaan. *Media & viestintä* 38: 3, 147–164.
- Mayer, Paul A. (1998). Computer-mediated Interactivity. A Semiotic Perspective. *Convergence* 4 :3, 40–58.
- Mazzei, Alessandra (2010). Promoting active communication behaviours through internal communication. *Corporate Communications* 15: 3, 221–234.
- Nielsen, Carolyn (2012). Newspaper Journalists Support Online Comments. *Newspaper Research Journal* 33: 1, 86–100.

- Niemi, Jarkko (2015). Myönnyttelyn käytänteitä. Erimielisyys ja yhteisymmärryksen rakentaminen vuorovaikutuksessa. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Nuolijärvi, Pirkko (1990). Keskusteluntutkimus. Teoksessa: Mäkelä, Klaus (toim.). Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus. 114–141.
- Oguz, Fatih & Michael Holt (2011). Library blogs and user participation: a survey about comment spam in library blogs. *Library Hi Tech* 29: 2, 173–188.
- Parks, Malcom R. & Kory Floyd (1996). Making friends in cyberspace. *Journal of Communication* 46: 1, 80–97.
- Peräkylä, Anssi (2001). Erving Goffman. Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa: Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki. Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino. 347–364.
- Pietilä, Veikko (2010). Yleisönosasto ja internet keskusteluareenoina. Teoksessa: Veikko Pietilä (toim.). Julkisot, yleisöt ja media: suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista / Veikko Pietilä ja julkisuuspiiri. Tampere: Tampere University Press. 397–421.
- Pomerantz, Anita (1978). Compliment responses. Notes on co-operation of multiple constraints. Teoksessa: Jim Schenkein (toim.). Studies in the organization of conversational interaction. New York: Academic Press. 79–112.
- Pomerantz, Anita (1989). Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. Teoksessa: Maxwell J. Atkinson, John Heritage. Structures of Social Actions. Studies in Conversation Analysis. 3. Painos. Cambridge: Cambridge University press. 57–101.
- Raevaara, Liisa (1996). Kysymyksen paikka ja tulkinta. Teoksessa: Hakulinen, Auli. Suomalaisen keskustelun keinoja 2. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos. 23–46.
- Raevaara, Liisa (1997). Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa: Tainio Liisa (toim.). Keskusteluanalyysin perusteet. 2. painos. Tampere: Vastapaino. 75–92.
- Rafaeli, Sheizaf (1988). Interactivity. From New Media to Communication. *Sage Annual Review of Communication Research: Advancing Communication Science* 16, 110–134.
- Rafaeli, Sheizaf & Fav Sudweeks (1997). Networkes Interactivity. *Journal of Computer-Mediated Communication* [online]. 2: 4 [Lainattu 21.2.2017]. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com.proxy.uwasa.fi/doi/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00201.x/full>

- Rheingold, Howard (1993). *The Virtual Community: Homesteading on the electronic frontier*. Reading: Addison Wesley.
- Richardson, Peter D. & Keith Denton (2007). Using The intranet to build teamwork. *Team Performance Management* 13: 5/6, 184–188.
- Ronkainen, Suvi, Leila Pehkonen, Sari Lindblom-Ylänne & Eija Paavilainen (2013). *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki: WSOYPro Oy.
- Räsänen, Pekka (2006). Tulkintaan liittyvän mielivallan ratkaisuyrityksiä kvalitatiivisessa analyysissä. *Janus* 14: 2, 167–173
- Saastamoinen, Mikko (2011). Intensiivistyvä yksilöityminen ja sosiaalisuuden muuttuvat muodot. Teoksessa: Seppo Kangaspunta (toim.). *Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen*. Tampere: Tampere University Press. 61–91.
- Sacks, Harvey (1992). *Lectures of Conversation. Volume 2*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff & Gail Jefferson (1974). Simplest systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* 4: 1, 696–735.
- Saldanha, Terence J.V. & M.S. Krishnan. Organizational Adoption of Web 2.0 Technologies: An Empirical Analysis. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce* 22: 4, 301–333.
- Schegloff, Emanuel A. (1988). On an Actual Virtual Servo-Mechanism for guessing Bad News: A Single Case Conjecture. *Social Problems* 35: 4, 442–457.
- Schegloff, Emanuel A. (1989). On some questions and ambiguities in conversation. Teoksessa: Maxwell J. Atkinson, John Heritage. *Structures of Social Actions. Studies in Conversation Analysis*. 3. Painos. Cambridge: Cambridge University press. 28–52.
- Schegloff, Emanuel A. (2007). *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A. & Harvey Sacks (1973). Opening up closings. *Semiotica* 7, 289–327.
- Schein, Edgar H. (1987). *Organisaatiokulttuuri ja johtaminen (Organizational Culture and Leadership, kääntänyt Riitta Liljamo & Asko Miettinen)*. Espoo: Weilin+Göös.
- Schmidt, Jan (2007). Blogging Practices: An Analytical Framework. *Journal of Computer-mediated Communication* 12, 1409–1427.
- Schneckenberg, Dirk (2004). Web 2.0 and the empowerment of the knowledge worker. *Journal of Knowledge Management* 13: 6, 509–520.

- Scott, Graig R. & Erik C. Timmerman (2005). Relating Computer, Communication and Computer-Mediated Communication Apprehensions to New Communication Technology Use in the Workplace. *Communication Research* 32: 6, 683–725.
- Sinickas, Angela D. (2005). The Role of Intranets and Other E-Channels in Employee Communication Preferences. *Journal of Website Promotion* 1: 1, 31–51.
- Skovholt, Karianne, Anette Grønning & Anne Kankaanranta (2014). The Communicative functions of emoticons in workplace e-mails: :-). *Journal of Computer-Mediated* 19, 780–797.
- Sumiala, Johanna (2010). Median rituaalit. Johdatus media-antropologiaan. Tampere: Vastapaino.
- Suoninen, Eero (1999). Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa: Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.). Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino. 101–125.
- Suoninen, Eero (2001). Harold Garfinkel. Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa: Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki. Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino. 365–382.
- Tainio, Liisa (1996). Kannanotoista arkikeskusteluissa. Teoksessa: Auli Hakulinen. Suomalaisen keskustelun keinoja 2. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos. 81–108.
- Tainio, Liisa (1997). Preferenssijäsennys. Teoksessa: Liisa Tainio (toim.). Keskusteluanalyysin perusteet. 2. painos. Tampere: Vastapaino. 93–110.
- Tella, Seppo (1992). Talking shop via e-mail: a thematic and linguistic analysis of electronic mail communication. Tutkimusraportti 99. Opettajankoulutuslaitos. Helsingin yliopisto.
- Tiittula, Liisa (1992). Puhuva kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä. Helsinki: Finn Lectura.
- Trkman, Marina & Peter Trkman (2009). A wiki as intranet: a critical analysis using the Delone and McLean model. *Online Information Review* 33: 6. 1087–1102.
- Töttö, Pertti (1999). Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tuolle puolen? Metodipoliittinen puheenvuoro. *Sosiologia* 36: 4, 280–292.
- Varik, van F.J.M. & Van H. Oostendorp (2013). Enhancing Online Community Activity: Development and validation of the CA framework. *Journal of Computer-Mediated Communication* 18, 454–475.

- Vaast, Emanuelle (2004). O brother, where are thou? From communities to networks of practice through intranet use. *Management Communication Quarterly* 18, 5–44.
- Viherä, Marja-Liisa (2000). Digitaalisen arjen viestintä: miksi, millä ja miten. Helsinki: Edita.
- Wilkins, Harriet (1991). Computer talk. Long-distance conversations by computer. *Written communication* 8: 1, 56–78.
- Wu, Tai-Yee & David Aktin (2017). Online News Discussions: Exploring the Role of User Personality and Motivations for Posting Comments on News. *Journalism & Mass Communication Quarterly* 94: 1, 61–80.
- Ylikoski, Maiju (2016). ”Upeeta duunia jätkät... Kerta kaikkiaan!!!!!!” Yhteisöllisyyden kehittäminen työyhteisössä pikaviestinnän avulla. Julkaisematon viestintätieteiden pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto.
- Åberg, Leif (1989). Viestintä – tuloksen tekijä. Helsinki: Samerka.
- Åberg, Leif (2000). Viestinnän johtaminen. 2. painos. Helsinki: Inforviestintä.
- Östman, Johan (2012). Information, expression, participation: How involvement in user-generated content relates to democratic engagement among young people. *New Media & Society* 14:6, 1004–10121.

LIITE 1. Esimerkkiartikkeli juttusarja

2016 / toukokuu / 25

TIRkistelyä tiedepolitiikkaan: Valtionavustuksista sähköisen haun pilotti

Luonut [REDACTED] 25.05.2016



Opetusministeriön marraskuussa 2002 asettaman opetusministeriön sähköistä asiointia valtionavustusprosessissa kehittävän työryhmän tavoitteena oli suunnitella ja valmistella opetusministeriön sähköisen valtionavustusprosessin vaatimat kehittämistoimenpiteet ja tehdä ehdotukset toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Opetusministeriön ensisijaisiin kehittämiskohteisiin verkkopalvelu- ja verkkotoimintastrategian mukaisesti kuului harkinnanvaraisen valtionavustusprosessin saattaminen kokonaan sähköiseksi. Tavoitteena oli, että sähköisessä valtionavustusprosessissa toteutettavia ratkaisuja voidaan käyttää soveltuvin osin myös ministeriön muussa sähköisessä asiointissa.

Opetusministeriö osallistui verkkolomakepalvelun pilotoitiin syksyllä 2002. Projektissa pilotoitiin harkinnanvaraisen valtionavustuksen hakuprosessin vireillepanoa sähköisesti käyttämällä lomakepalveluun tuotettua verkkolomaketta. Pilotissa saatiin arvokasta palautetta osallistuneilta tahoilta sekä kokemusta sähköisestä asian vireillepanosta.

Sähköisen valtionavustusprosessin kehittämisessä lähtökohtana oli käyttää hyväksi julkishallinnon yhteistä verkkolomakepalvelua Lomake.fi:tä ja pyrkiä vaikuttamaan sen kehittämiseen siten, että opetusministeriön tarpeet tulevat huomioituiksi.

Haluttua toiminnallisuutta ei kuitenkaan toteutettu jo pitkään käytössä olleisiin valtionavustushakemusten sähköistä käsittelyä tukeviin ja toteuttaviin järjestelmiin (diaari, HARAVA, IDA, Raindance ja maksuliikenneohjelmisto).

Uuden asianhallintajärjestelmän, nykyisen SALAMAN suunnittelu aloitettiin vuonna 2008 ja se otettiin käyttöön ministeriössä toukokuussa 2011 ja valtionavustuspäätösten valmistelu vuoden 2013 alussa.

Valtionavustusten sähköisen asiointin suunnitteluryhmien määrittelytyö on edennyt pilotointivaiheeseen ja tieteen veikkausvoittovaroista myönnettävien avustusten sähköisen haun pilotointi, kaksi yhteisöhakua KATSO –yhteisötunnistusjärjestelmää käyttäen, on tarkoitus toteuttaa syksyn 2016 aikana.

Tiistaina 7.6. järjestetään info- ja keskustelutilaisuus tieteen veikkausvoittovaroista saaville tahoille, jossa mm. esitellään ensi syksyn sähköistä valtionavustushakua. On kiintoisaa nähdä, kuinka moni hakijayhteisö ottaa haasteen vastaan ja tekee hakemuksensa sähköisen haun kautta.

Huhtikuussa on valmistunut julkaisu opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalan valtionavustustoiminnan uudistamisesta. Julkaisu löytyy linkistä http://www.minedu.fi/OPM/Julkaistu/2016/valtionavustustoiminnan_uudistaminen.html?lang=fi

LIITE 2. Esimerkkiartikkeli viihde

2014 / toukokuu / 13

Aamusaunaan!

Luonut ja viimeksi muokannut [REDACTED] 18.08.2016

Syyskauden aamusaunat

Kulttuurikerho järjestää aamusaunan työmatkapyöräilijöille ja muille aamureippailijoille. Saunatilat (pukuhuone+ sauna) käytettävissä klo 6.30-10.00. Miehillä ja naisilla on omat vuorot.

Aamusaunat ovat kaikkien ministeriöläisten käytössä. Saunatilat ovat Meritullinkatu 1:n 6. kerroksessa (ylin kerros, http://sisapiha/talo/toimitilat/liitteet/080507_me1.pdf).

Saunatiloista löytyy pyyhkeet ja pefletit. Tarjolla on vettä ja mehua.

Syyskuussa

Ti 20.9. naiset klo 6.30-10.00

Ke 21.9. miehet klo 6.30-10.00

Lokakuussa

Ti 4.10. miehet klo 6.30-10.00

Ke 5.10. naiset klo 6.30-10.00

Seuraavat saunavuorot taasen keväällä.

- OKM:n kulttuurikerho -

LIITE 3. Esimerkkiartikkeli henkilöstötiedote

2014 / huhtikuu / 07



Liikunta- ja kulttuurisetelien tilausajat

Luonut: [REDACTED] 07.04.2014

Kulttuuri- ja liikuntaseteleiden kevään tilausajankohdat ovat:

- ma 5.5.14 klo 11 - 12 MERI 1, neuv.h. Männistö B136
- to 8.5.14 klo 11 - 12 MERI10, neuv.h. Sampo K339

Seteleiden tilausmäärää nostettiin max. 20 kpl (yt-komitean kokous 14.5.13). Voit siis tilata joko 10 kpl tai 20 kpl. Setelit tilataan valmiiksi nimettyinä, jonka vuoksi voi tilata ns. täyden setelivihkon (setelivihkossa 10 kpl). Viiden setelin tilausta ei voi enää tehdä.

Setelit maksetaan tilauksen yhteydessä käteisellä - varaa mielellään mukaasi tasaraha. Tilatut setelit toimitetaan virkamiehille toukokuun lopulla ministeriön sisäisellä postilla. Toukokuussa tilatut setelit ovat voimassa 31.12.2015 saakka.

Seteli on 5 euron arvoinen. Työntäjä subventoi 3 euroa/seteli ja virkamiehen maksettavaksi jää 2 euroa/seteli.

Liikunta- ja kulttuuriseteli on työnantajan tarjoama verovapaa henkilöstöetu hyvinvoinnin edistämiseksi. Lisätietoa liikunta- ja kulttuuriseteleistä ja niiden käyttökohteista saa osoitteesta <http://www.smartum.fi/>

LIITE 4. Esimerkkiartikkeli järjestelmätiedote

2016 / maaliskuu / 01



Muutoksia monistamon toiminnassa ja puhelinasioissa - päivitetty 4.3.

Luonut ja viimeksi muokannut: [REDACTED] 04.03.2016

Monistamon koneita MERI 10:ssä voi jatkossa käyttää itsenäisesti. [REDACTED] Apua voi tarvittaessa pyytää [REDACTED]

Tarvitessaan laajempaa monistuspalvelua, voi olla yhteydessä LVM:n ja UM:n tiloissa toimiviin monistuskeskuksiin, jotka palvelevat kaikkia ministeriöitä. Tarkemmat ohjeet löytyvät [Senaattorista](#).

Puhelintilaukset jatkossa suoraan VNHY:stä

Jos tarvitset puhelimen, uuden laturin tai liittymän voit olla yhteydessä VNHY:n virastomestariin [REDACTED].

Kadonneista ja rikkoutuneista matkapuhelimista tulee ilmoittaa OKM:n atk-tukeen ja [REDACTED]. PUK-koodia voi tiedustella edellä mainituilta henkilöiltä.

Kadonneen matkapuhelimen liittymä on heti suljettava soittamalla [REDACTED]. Tästä numerosta saa apua häiriötilanteissa ja liittymän uudelleen avaamiseen tarvittavan PUK-koodin.

Käytössä oleva matkapuhelinmalli on [REDACTED].

HUOM: Toisin kuin aiemmin uutisessa luki, VNHY huolehtii edelleen matkapuhelinten ja niiden liittymien kustannuksista.

LIITE 5. Esimerkkiartikkeli muut

Uusi hallitusohjelma heinäkuun alussa

Luonut [REDACTED] 28.04.2014

Alustavan aikataululuonnoksen mukaan pääministeri Jyrki Katainen jättää eronpyynnön presidentille 16. kesäkuuta.

Hallitusohjelmaneuvoittelulle on varattu 23. ja 24.6., ja eduskunta äänestää pääministeristä 30.6. Samana päivänä presidentti myöntää eron vanhalle hallitukselle ja nimittää uuden.

Uusi hallitusohjelma viedään eduskunnalle tiedonantona 1.7. ja siitä äänestetään 2.7.