

Pumpputietoutta etsimässä – Avausviestien tavoitteet tekniseen erikoisalaan liittyvissä verkkokeskusteluissa

Eveliina Salmela

Tutkija

Viestintätieteet

Vaasan yliopisto

Verkkoyhteisöt ovat nykyään merkittäviä tiedonhaun välineitä ihmisten arkeen liittyvien ongelmien ratkaisemiseen ja hyvin erikoistuneisiin aihealueisiin liittyvien kysymysten vuorovaikutukselliseen pohdintaan. Artikkelissa tarkastellaan erikoisalan tiedon hakemista ja jakamista internetin keskustelupalstoilla. Tavoitteena on selvittää, mihin uusien keskustelujen aloittamisella pyritään ja millaisen reaktion nämä pyrkimykset saavat aikaan keskustelupalstoilla.

Tiedon haku internetistä arjen ongelmien ratkaisemisen ja päätöksenteon tueksi on nykyään osa ihmisten arkea. Keskustelu verkossa voi olla yksilölle arvokasta hänen tehdessään tietoon perustuvia päätöksiä (Himmelboim 2008, 158). Esimerkiksi ostopäätöksiä tehtäessä internet on avuksi tiedonhankinnassa ja vaihtoehtojen vertailussa. Vertaistiedolla, kuten muiden kuluttajien verkkoon kirjoittamilla arvosteluilla on suuri merkitys kuluttajan ostopäätöksessä (Butler & Peppard 1998, Chevalier & Mayzlin 2006).

Hakiessaan tietoa internetistä hakija päätyy usein jonkinlaiseen verkkoyhteisöön. Myös hakukonetta käytettäessä osa hakutuloksista johtaa tavallisesti verkkoyhteisöihin. Verkkoyhteisöt eroavat muista verkossa olevista informaationlähteistä siten, että niiden sisältö on pääasiassa jäsenten itsensä luomaa (Ridings & Gefen 2004). Ne toimivat tiedonlähteenä myös lukuisille yhteisöihin kuulumattomille, jotka eivät välttämättä koskaan itse osallistu tai säännöllisesti vieraile niissä. McLaughlin, Osborne ja Smith (1995, 102–103) kutsuvat hiljaiseksi osallistumiseksi viestien lukemista ilman, että osallistuu itse keskusteluun.

Erilaiset verkkoyhteisöt muodostavat hyvin laajan ja heterogeenisen joukon, jossa voidaan esimerkiksi jakaa vertaistukea tai luoda uusia ihmissuhteita. Oman tutkimukseni kannalta keskeisiä ovat niin kutsutut tiedonjakamisyhteisöt, jotka tukevat oppimista, mielipiteiden ilmaisemista ja tiedon levittämistä (ks. Hinds & Lee 2008, 2). Useimmin kirjallisuudessa mainittu selitys sille, miksi ihmiset haluavat liittyä verkkoyhteisöihin, on nimenomaan informaatioon käsiksi pääseminen (Ridings & Gefen 2004).

Verkkoyhteisöjä voidaan muodostaa monien erilaisiin teknologioihin perustuvien välineiden, kuten esimerkiksi uutisryhmien, reaaliaikaisten chattien tai verkkoyhteisöpalveluiden (esim. Facebook) kautta (ks. Lazar & Preece 1998; Porter 2004; Hinds & Lee 2008, 1–3). Olen ottanut tutkimuksessani tarkasteltaviksi keskustelupalstat, sillä ne ovat tehokkaita ja suosittuja välineitä tiedon hankintaan ja jakamiseen hyvin erikoistuneistakin aihealueista (ks. esim. Savolainen 2011, 863). Arpo (2005, 89) toteaa, etteivät kaikki keskustelupalstat ole yhteisöjä sanan varsinaisessa merkityksessä, mutta ne tarjoavat kirjoittajille yhteisen kommunikaation tilan. Niissä voidaan myös muodostaa lyhytaikaisia tilannekohtaisia sosiaalisia verkostoja, joissa keskinäinen ymmärrys perustuu yleensä verkon ulkopuolisiin tekijöihin (emt., 48).

Kohdistan tutkimuksessani huomion erityisesti viestiketjujen avausviesteihin, sillä niillä on keskustelupalstalla merkittävä rooli. Aloittamalla keskusteluja osallistujat pyytävät informaatiota ja ohjaavat ryhmää kohti haluamiaan keskustelunaiheita (Burke, Joyce, Kim, Anand & Kraut 2007, 2). Keskustelupalstoilla tapahtuvalle vuorovaikutukselle on ominaista se, ettei kirjoittaja voi tietää vastataanko hänen viestiinsä tai lukeeko kukaan edes sitä (Arpo 2005, 282–283). Hyötyäkseen keskustelusta osallistujien täytyy kuitenkin saada vastauksia viesteihinsä (Himmelboim 2008, 158). Etenkin tiedonjakamiseen keskittyvissä yhteisöissä on tärkeää, että jäsenet vastaavat toistensa esittämiin kysymyksiin ja jakavat informaatiota (Kollock & Smith 1996, 116). Saaduista vastauksista myös riippuu, palaavatko osallistujat jatkossakin keskustelupalstalle (Burke ym. 2007, 2). Etenkin uusille tulokkaille vastauksen saaminen heidän ensimmäiseen viestiinsä on tärkeää jatkoon kannalta (Joyce & Kraut 2006, 14). Keskustelun syntyminen on siten olennaisen tärkeää sekä verkkoyhteisön että yksittäisen jäsenen näkökulmasta. Jos keskustelunavaukset jäävät ilman vastausta, niiden kirjoittajat epäonnistuvat tavoitteessaan saada tietoa, tukea tai keskusteluseuraa. (Burke ym. 2007, 1.)

Kuvaan tässä artikkelissa väitöskirjatutkimukseeni liittyvää osatutkimusta, jossa tarkastelen erikoisalan tiedon hakemista ja jakamista internetin keskustelupalstoilla. Artikkelin tavoitteena on selvittää, mihin uusien keskustelujen aloittamisella pyritään ja millaisen reaktion nämä pyrkimykset saavat aikaan keskustelupalstoilla. Tavoite jakautuu seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia viestiketjujen avausviestit ovat tavoitteeltaan?
2. Millainen yhteys keskustelupalstan avoimuudella on avausviestien tavoitteisiin?
3. Millainen yhteys avausviestin tavoitteella on sen saamien vastausten määrään?

Viestiketjujen avausviestien piirteillä, kuten niiden pituudella ja rakenteella, näyttäisi aiemman tutkimuksen mukaan (esim. Joyce & Kraut 2006; Burke ym. 2007) olevan vaikutusta keskustelun käyntiin lähtemiselle ja jatkumiselle. Tarkastelen tässä artikkelissa sitä, millainen yhteys avausviestien tavoitteilla on viestiketjujen pituuksiin ja millainen yhteys kirjoittajan nimettömyydellä on avausviestien tavoitteisiin ja viestiketjujen pituuksiin. Keskustelupalstan avoimuudella viitataan mahdollisuuteen kirjoittaa palstalle täysin nimettömänä eli ilman rekisteröitymistä, nimeä tai nimimerkkiä.

Tutkimukseni mielenkiinnon kohteena on erityisesti tekniseen erikoisalaan liittyvän tiedon välittyminen. Erikoisalaksi olen valinnut lämmityksen, joka on tällä hetkellä yksi paljon keskustelua herättävistä ajankohtaisista aiheista. Etenkin lämpöpumput, jotka ovat nopeasti saavuttaneet suurta suosiota pientalojen lämmityksessä, ovat herättäneet paljon keskustelua internetin keskustelupalstoilla (ks. esim. Lampopumput.info). Lämmitysjärjestelmä on suuri hankinta monen ihmisen elämässä sekä rahallisesti että ostajan jokapäiväiseen elämään liittyvien vaikutustensa vuoksi. Lämmitysjärjestelmää voidaan siten pitää sellaisena hankintana, joka vaatii ostajalta runsaasti tiedonhankintaa: ostotilanne on kallis, kertaluonteinen, riskialtis ja omalla tavallaan myös sidoksissa kuluttajan persoonaan (ks. esim. Kotler 1997, 190–192). Lämmitysjärjestelmää vastaavia hankintoja ihmisen elämässä voivat olla esimerkiksi asunnon hankkiminen, talopakettin valinta tai auton ostaminen. Tutkimuksen aineistona on yhteensä 300 lämpöpumppuihin liittyvää viestiketjua, jotka on kerätty Lampopumput.info- ja Suomi24 - keskustelupalstoilta. Esittelen aineiston tarkemmin kolmannessa luvussa.

Tiedonhakua ja raivonpurkauksia – Viestien tavoitteet luokittelun pohjana

Erilaisia viestityyppejä verkkokeskusteluissa on aiemmin tutkittu muun muassa BBS-keskusteluryhmissä (Taboada 2004), yhteisöblogeissa (Kouper 2010) ja sähköisillä kysymys-

vastauspalstoilla (Harper, Weinberg, Logie & Konstan 2010). BBS-keskusteluryhmät eli ”purkit” olivat suosittuja ennen web-aikakautta, ja niissä keskustelu muistutti hyvin paljon nykyaikaisia www-keskustelupalstoja (Gyöngyi, Koutrika, Pedersen & Garcia-Molina 2008, 2). Yhteisöblogeissa jäsenet puolestaan pitävät verkkopäiväkirjoja, joihin lukijat kirjoittavat kommentteja, jotka on järjestetty viestiketjuiksi (Kouper, 1–2) samoin kuin keskustelupalstoillakin. Hieman uudempana tulokkaana sähköiset kysymys-vastauspalstat ovat tyypillisesti aihepiiriltään yleisluontoisia eivätkä keskity tietyn erityisalueen ympärille, kuten keskustelupalstat. Keskustelupalstoja ei kysymys–vastauspalstojen tapaan ole tarkoitettu ainoastaan kysymyksiin vastaamiseen, vaan niissä suuri osa vuorovaikutuksesta alkaa pyynnön sijaan informaation jakamisella. (Gyöngyi ym. 2008, 2.) Myös omassa aineistossani osa avausviesteistä on selvästi sellaisia, joissa ei kysytä mitään, vaan esimerkiksi tuodaan esiin oma näkemys tai mielipide jostain asiasta.

Viestien luokittelu voidaan Taboadan (2004, 55) mukaan tehdä intuitiiviselta pohjalta tarkastelemalla viestin kokonaistavoitetta ja sitä, mitä viestin lähettämällä on tarkoitus saavuttaa, kuten esimerkiksi tarjota tai saada informaatiota. Kysymysviestit eroavat niin ikään Harperin ym. (2010) mukaan sen suhteen, mikä on niiden funktio eli millaisia vastauksia niiden odotetaan saavan. Taboada (2004, 67) kuvaa tutkimuksessaan neljä erilaista tavoitteisiin perustuvaa viestityyppiä. Viestien aihepiirinä oli finanssiala, joten keskustelujen aiheina olivat osakkeet ja yritysten suoritukset (emt., 64). Viestityypit ovat:

1. neuvojen tai informaation pyytäminen,
2. mielipiteen puolesta tai vastaan argumentointi,
3. yrityksen tai osakkeen haukkuminen tai kehuminen sekä
4. muita kirjoittajia vastaan hyökkääminen (emt., 67).

Taboadan luokituksen pohjana olevaan aineistoon lukeutuivat kaikki viestiketjujen viestit, eivät ainoastaan keskustelujen avausviestit. Sovellan omassa luokituksessani Taboadan viestityyppejä 1.–3., sillä ne sopivat hyvin kuvaamaan viestiketjujen avausviestejä. Muita kirjoittajia vastaan hyökkääminen sen sijaan on tyypillistä viestiketjun *vastausviesteissä*, sillä hyökkääminen on yleensä reaktio johonkin aiempaan viestiin.

Kouper (2010, 1) on tutkinut neuvojen pyytämistä ja antamista verkkoyhteisössä. Aineistona oli äitiyteen liittyvä yhteisöblogi LiveJournal.comissa. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia strategioita verkkoyhteisön jäsenet käyttivät neuvoa pyytäessään (emt., 5). Neuvo (*advice*) on Merriam-Websterin verkkosanakirjaa mukaillen puhetapahtuma, joka liittyy tiedon tarjoamiseen, suositusten antamiseen ja toimintaehdotuksiin. Kouper (2010, 6–7) jaottelee neuvojen pyynnöt Goldsmithin (2000) pohjalta mukautetun luokituksen mukaan viiteen eri luokkaan:

1. neuvojen pyytäminen
2. mielipiteiden tai informaation pyytäminen
3. ongelman ilmaiseminen
4. toimintasuunnitelman ilmoittaminen
5. neuvojan vapaaehtoinen neuvo

Sovellan myös Kouperin laatimaa luokitusta oman avausviestien luokitukseni pohjana. Kouperin luokitus koostuu ainoastaan erilaisista neuvojen pyynnöistä, joten se ei kuitenkaan kata koko viestityyppien kirjoa erilaisine tavoitteineen, ja vaatii siten täydennystä. Kysymys-vastauspalstojen

kysymykset, joita Harper ym. (2010) ovat tutkineet, vastaavat melko läheisesti keskustelupalstojen avausviestejä, sillä ne ovat viestiketjujen ensimmäisiä viestejä. Harperin ym. (2010) laatima luokitus koostuu kuudesta eri kysymystyyppistä, joiden pohjana on niiden ajallinen fokus:

1. Tulevaisuuteen suuntautuvat kysymykset
 1. neuvojen pyytäminen
 2. identifikaatio
2. Nykyhetkeen suuntautuvat kysymykset
 1. hyväksymis- ja paheksomiskysymykset
 2. laadulliset kysymykset
3. Menneisyyteen suuntautuvat kysymykset
 1. preskriptiiviset ja
 2. faktiset kysymykset. (Emt.)

Sovellan Harperin erittelemiä kysymystyyppisiä omassa luokituksessani. Kuten aiemmin on todettu, keskustelupalstoilla suuri osa vuorovaikutuksesta alkaa informaation jakamisella, jossa ei pyydetä mitään, toisin kuin kysymys-vastauspalstoilla, jotka keskittyvät nimensä mukaisesti kysymysten kysymiseen ja niihin vastaamiseen (Gyöngyi ym. 2). Siten tarvitsen analyysia varten lisäksi myös Taboadan (2004) ja Kouperin (2010) viestityyppiluokkia kattaakseni myös muut kuin kysymystyyppiset avausviestit. Koska mikään edellä kuvatuista viestityyppien luokituksista ei koske nimenomaan keskustelupalstojen avausviestejä, on omassa luokituksessani mukana myös aineistolähtöisiä luokkia, jotka eivät perustu edellä mainittuihin aiempiin luokituksiin.

Viestien luokittelu ei ole yksinkertaista, sillä kuten Harper ym. (2010) tutkimuksessaan havaitsivat, osa kysymyksistä on välimuotoja, jotka edustavat kahden tai useamman kysymystyyppin sekoitusta. Monet kysymykset sisältävät useita tavoitteiltaan erilaisia kysymyslauseita. Tällaisia kysymyksiä Harper ym. (2010) nimittävät *yhdistelmäkysymyksiksi*. Omassa analyysissäni luokittelen välimuodoilta näyttävät viestit sen perusteella, mikä vaikuttaa olevan viestin päätavoite käyttäen viitteenä muun muassa viestin otsikkoa. Kuvaan oman analyysini pohjaksi muodostamani luokituksen tarkemmin neljännessä luvussa.

”Intohimona lämmitys” – Aineistona lämpöpumppuaiheiset viestiketjut keskustelupalstoilla

Tutkimuksen aineistona on yhteensä 300 lämpöpumppuihin liittyvää viestiketjua, jotka on kerätty Lampopumput.info- ja Suomi24 -keskustelupalstoilta. *Lampopumput.info*-keskustelupalsta on erikoistunut lämpöpumpuista käytävään keskusteluun. Palsta on jaoteltu *Yleiseen keskusteluun*, *Yleiseen lämpöpumppukeskusteluun*, *Asennukset, tekniikka ja myynti -alueeseen*, *Merkkikohtaiseen keskusteluun* sekä *Kauppapaikkaan*. Olen kerännyt aineiston kaikilta muilta alueilta paitsi Kauppapaikka-alueelta, sillä se sisältää myynti- ja ostoilmoituksia keskittyen täten kaupantekoon eikä tiedon hankintaan ja jakamiseen. Yleinen keskustelu -alueelta olen kerännyt aineistoa ainoastaan *Linkit ja muu netistä bongattu* -ala-alueelta, josta olen poiminut lämpöpumppuihin liittyvät viestit. Muut alueet jätin pois, sillä keskustelu niissä liittyi muihin aiheisiin kuin lämpöpumppuihin.

Suomi24.fi on Suomen käytetyimpiä sivustoja (TNS Gallup 2013). Keskustelut on Suomi24:n tunnetuin palvelu, jota sivustolla luonnehditaan sanoilla ”todellinen suomalaisten sähköinen mielipidepankki”. Aiheita on lähes rajattomasti lähes kaikista mahdollisista

aihepiireistä ”hampaidenhoidosta talonrakentamiseen”. Päivittäin julkaistaan jopa yli 20 000 uutta viestiä, joita on yhteensä jo yli 50 miljoonaa. (Suomi24 Oy 2013.) Palvelu ei vaadi rekisteröitymistä, vaan kuka tahansa voi kirjoittaa viestejä keskusteluihin. Olen kerännyt aineiston *Koti ja rakentaminen* -osaston *Lämmitys ja eristäminen* -alueelta, josta olen poiminut lämpöpumppeihin liittyvät viestiketjut.

Aihe / Aloittaja		Vastauksia / Lukukerrat	Uusin viesti
	Lue tämä ensin Aloittaja Samppa	0 Vastauksia 3308 Lukukerrat	10.10.05 - klo:09:35 kirjoittanut Samppa
	ILTO Comfort CE50 – enemmän kuin lämpöpumppu? Aloittaja janti « 1 2 3 ... 37 »	554 Vastauksia 81528 Lukukerrat	06.04.13 - klo:13:17 kirjoittanut Espejot
	upo vari Aloittaja seppohe	1 Vastauksia 1245 Lukukerrat	18.01.13 - klo:16:11 kirjoittanut Laukke
	InVest vvp-190 ja vvp-300 Aloittaja ekis « 1 2 3 »	44 Vastauksia 7565 Lukukerrat	21.11.12 - klo:20:35 kirjoittanut t65
	Futuran uudet PILP laitteet nyt markkinoilla! Aloittaja thereco « 1 2 3 ... 9 »	127 Vastauksia 19319 Lukukerrat	04.11.12 - klo:12:53 kirjoittanut JmJ
	Airoblock BWWP-300 (Midea RSJ-35/300RDN3-B) Aloittaja kallek	0 Vastauksia 340 Lukukerrat	15.10.12 - klo:21:07 kirjoittanut kallek
	MerAir PILP + vanha rintamamiestaloon, jossa oli ns. painovoimainen ilmastointi Aloittaja tuokki	7 Vastauksia 852 Lukukerrat	14.10.12 - klo:23:19 kirjoittanut 994
	MerAir18C Aloittaja max vaktor	5 Vastauksia 1033 Lukukerrat	25.06.12 - klo:13:13 kirjoittanut tuokki
	Vitocal 160-A lämpöpumppu varaaja Aloittaja ekis « 1 2 »	19 Vastauksia 3423 Lukukerrat	18.05.12 - klo:00:05 kirjoittanut ZONS
	Ilto comfort lämmittää liikaa Aloittaja backmara	2 Vastauksia 613 Lukukerrat	17.05.12 - klo:09:56 kirjoittanut Hiirpäällikkö
	ewa pilp Aloittaja Tois puol jokke « 1 2 3 ... 20 »	286 Vastauksia 18450 Lukukerrat	05.05.12 - klo:19:36 kirjoittanut PILPO
	ComfortZonen lämpökertoimet maalämpöpumpujen tasolle Aloittaja ref	6 Vastauksia 1272 Lukukerrat	24.03.12 - klo:08:32 kirjoittanut sam123
	Futuran 500 ilmansuodattimet Aloittaja jabostro	1 Vastauksia 755 Lukukerrat	26.02.12 - klo:00:32 kirjoittanut Pulp

Kuva 1. Viestiketjuja Lampopumput.info-keskustelupalstalla.

KERROSTALO	Uusimmat keskustelut	KIRJOITTAJA		
KESÄMÖKKI	Maalämpökaivon syvyys? Miksi maalämpöpumpujen myyjien suosittelemat lämpökaivojen syvyydet vaihtelevat? Onko syvemmästä kaivosta hyötyä vai onko...	17:25	holehole	50 0
KIERRÄTYS	Maalämpö ei kannata! Kymmenen vuoden sijoituksena mlp on huono. Vöhintään sata euroa saa lisätä sähkölaskuun joka kuukausi investointilisää näistä...	17:19	Mlp ei kannata 10v !!	31 0
KIVITALOT	Aurinkolämpö kannattaa Laskee miten hyvänsä, niin kyllä kannattaa. Viimeaikaiset kelit, niin eurot vaan kilisee kirstuun, jes.	16:26	Aarinko kannatus	28 0
KODINKONEET	Lisäeristäminen on tärkeintä	15:23	Lämmittäjäremor	39 0
KOSTEUSVAURIOT	RÄJÄHDYS puulämmityksessä	15:14	Tarkastaja uusimaa	68 0
KOTI	vesi-ilmalämpöpumppu kokemuksia?	10:44	292727	69 0
KYLPYHUONE	varokaa putkifirmaa!	10:33	laatu?	24 -3
KYLPUHUONE	Paskin ilmalämpöpumppu??? PANASONIC??	10:07	petetty ja katkera	89 0
LASTENHUONE				
LATTIAT				
LÄMMITYS JA ERISTÄMINEN				
MAALAUS				
MUURAUUS				
MUUTTAMINEN				
MYYJÄN MUISTILISTA				
NAAPURIT				
OMAKOTITALO				
OSTAJAN MUISTILISTA				
PARI- JA RIVITALO				
PIENTUULIVOIMA				
PUUTALOT				
RAKENNUSLIIKKEET				
RAKENNUSLUPA				
RAKENTAMINEN JA REMONTOINTI				

Kuva 2. Viestiketjuja Suomi24.fi-keskustelupalstalla.

Kuvatut kaksi keskustelupalstaa eroavat toisistaan siten, että Lampopumput.info vaatii kirjoittajilta palveluun rekisteröitymisen, kun taas Suomi24-palstalle on mahdollista kirjoittaa viestejä täysin nimettömänä. Palstoja vertaamalla voidaan siten tarkastella nimettömyyden vaikutusta avausviestien

tavoitteisiin ja vastausten määrään. Palstat eroavat myös siten, että Lampopumpput.info on erikoistunut alan harrastajien ja asiantuntijoiden palsta, kun Suomi24 on lukemattomien eri aiheiden yleispalsta. *Koti ja rakentaminen* -osaston *Lämmitys ja eristäminen* -alueella keskustelu on toki rajatumpaa tiettyyn aihepiiriin, mutta käyttäjäkunta on silti mahdollisesti heterogeenisempää ja vaihtuvuus suurempaa, kuin Lampopumpput.infossa.

Viestiketjujen otsikot, uusimman viestin kirjoitusajankohta ja vastausten määrä ovat nähtävillä kunkin keskustelualueen viestiketjuluettelossa (ks. kuvat 1 ja 2), josta viestiketjun otsikkoa klikkaamalla pääsee itse viestiketjuun. Viestiketjut ovat molemmilla palstoilla aikajärjestyksessä siten, että ylimpänä etusivulla ovat viestiketjut, joissa on uusin viesti. Hyvin vanhojakin viestiketjuja voidaan nostaa etusivulle lähettämällä niihin uusia viestejä.

Olen kerännyt molemmilta palstoilta 150 viestiketjua. Samankokoiset otokset molemmilta palstoilta helpottavat niiden vertailua keskenään. Valitsin aineistoksi sellaisia viestiketjuja, jotka eivät keräyshetkellä enää olleet aktiivisia eli niihin ei enää ollut tullut uusia viestejä ainakaan kahteen viikkoon. Siten viestien määrä viestiketjuissa oli jo suurimmaksi osaksi vakiintunut. Aiemman tutkimuksen mukaan suurin osa viestiketjujen avausviesteistä joihin vastataan saa vastauksen vuorokauden kuluessa, joten viikon pituinen aikaikkuna on riittävä avausviestin laskemiseksi (Burke ym. 2007, 12). Olen kirjannut ylös myös jokaisen keräämäni viestiketjun vastausten lukumäärän. Vastauksiksi lasken kaikki avausviestin perään viestiketjuun kirjoitetut viestit riippumatta niiden asiasisällöstä tai kirjoittajasta. Vastausten määrä on molemmilla keskustelupalstoilla nähtävillä jokaisen viestiketjun otsikon perässä (ks. kuvat 1 ja 2).

Olen kerännyt molemmilta palstoilta sellaiset viestiketjut, joiden uusin viesti oli lähetetty viimeistään joulukuussa 2011. Aineistona olevat palstat eroavat toisistaan siten, että Lampopumpput.infossa aloitetaan uusia lämpöpumppuaiheisia viestiketjuja useammin kuin Suomi24.fissa. Sen vuoksi kahteen eri otokseen valittujen viestiketjujen uusimman viestin aikajänne poikkeaa otosten välillä. Lampopumpput.infosta kerätyn otoksen viestiketjujen uusimmat viestit oli kirjoitettu 29.11.2011–31.12.2011 kun taas Suomi24.fista kerätyssä otoksessa ne oli kirjoitettu 4.7.2011–14.12.2011. Otosten erilaisilla aikajänneillä saattaa olla vaikutusta tuloksiin, sillä on mahdollista, että vuodenaika vaikuttaa keskustelujen luonteeseen.

Lampopumpput.infosta kerätyn otoksen avausviestit on kirjoitettu 9.12.2005–31.12.2011 ja Suomi24.fista 21.12.2003–9.12.2011. Suuret vaihteluvälit johtuvat siitä, että otokset on valittu viestiketjun uusimman viestin mukaan ja kuten aiemmin on todettu, voidaan vanhojakin viestiketjuja nostaa vielä vuosia myöhemmin uudelleen keskusteluun. Suurin osa aineiston avausviesteistä on kuitenkin kirjoitettu vuonna 2011 (83 % Lampopumpput.infossa ja 87 % Suomi24.fissa). Suomi24.fista kerätyistä avausviesteistä suurin osa on kirjoitettu syys–marraskuussa (55 %) ja vuoden jälkipuoliskolla eli heinä–joulukuussa 85 % viesteistä. Lampopumpput.infosta kerätyistä avausviesteistä suurin osa on kirjoitettu marras–joulukuussa (71 %) ja vuoden jälkipuoliskolla on kirjoitettu 89 % avausviesteistä.

”Hyvää iltaa kaikki ja toivottavasti osaisitte auttaa” – Avausviestityypit keskusteluissa

Seuraavaksi käyn läpi omaa tutkimustani varten koostamani luokittelun, joka pohjautuu Taboadan (2004) erittelemiin viestien genreihin, Kouperin (2010, 6) käyttämään neuvojen pyytämisen luokitteluun, Harperin ym. (2010) kysymysten luokitteluun sekä tutkimusaineistosta nouseviin havaintoihin. Sovellan pääpiirteittäin samaa luokitusta kuin aiemmassa tutkimuksessani (ks. Salmela & Nuopponen 2012,

221–224). Joiltain osin olen kuitenkin kehittänyt luokitusta vastaamaan paremmin tämän tutkimuksen tavoitetta. Olen koonnut tässä tutkimuksessa käyttämäni luokituksen taulukkoon 1.

Viestityypin pääluokka	Viestityypin alaluokka	Teorialähteet
Tiedon saaminen	<i>Avunpyyntö</i>	Harper ym. (2010), Taboada (2004, 68–69), Kouper (2010)
	<i>Faktinen kysymys</i>	Harper ym. (2010)
	<i>Mielipiteiden pyytäminen</i>	Kouper (2010, 6), Harper ym. (2010)
	<i>Ehdotusten pyytäminen</i>	Aineistolähtöinen
	<i>Kokemusten pyytäminen</i>	Aineistolähtöinen
Tiedon antaminen	<i>Näkemyksen ilmaiseminen</i>	Taboada (2004, 69–74)
	<i>Tiedon tarjoaminen</i>	Aineistolähtöinen
Keskustelun herättäminen	<i>Suunnitelman ilmoittaminen</i>	Kouper (2010, 6)
	<i>Aiheen tuominen keskusteluun</i>	Harper ym. (2010)

Taulukko 1. Analyysissa käytetyt viestityypit tavoitteen mukaan

Luokitukseni koostuu yhdeksästä eri viestityypistä. Olen jakanut viestityypit tavoitteensa pohjalta kolmeen pääluokkaan: *tiedon saamiseen*, *tiedon antamiseen* ja *keskustelun herättämiseen* tähtääviin viesteihin. Aiemmasta luokituksesta (Salmela & Nuopponen 2012, 221–224) olen jättänyt pois neljännen tavoiteluokan (*toiminnan aikaansaaminen*), sillä aineistossani ei ollut tämän luokan esiintymiä. Tiedon saamiseen tähtäävät viestit jaan *avunpyyntöihin*, *mielipiteiden*, *ehdotusten* ja *kokemusten* pyytämiseen, kuten aiemmassa tutkimuksessani. Lisäksi olen kirjallisuuden ja aineistosta nousevien havaintojen pohjalta ottanut mukaan uudeksi alaluokaksi *faktiset kysymykset*. Tiedon antamiseen tähtäävät viestit jaan *näkemyksen ilmaisemiseen* ja *tiedon tarjoamiseen*, keskustelun herättämiseen tähtäävät viestit puolestaan *suunnitelman ilmoittamiseen* ja *aiheen tuomiseen keskusteluun*. *Suunnitelman ilmoittaminen* on niin ikään uusi luokka, jonka pohjautuu kirjallisuuteen ja aineistosta nouseviin havaintoihin.

Avunpyynnöissä pyydetään muilta käyttäjiltä apua tai neuvoja johonkin kirjoittajalla olevaan ongelmaan. Viestityypin pohjana ovat Harperin ym. (2010), Taboadan (2004, 68–69) ja Kouperin (2010) erittelemät neuvojen pyynnöt. Neuvojen pyynnöt kuvaavat Harperin ym. (2010) mukaan jonkin tietyn ja oletettavasti uuden tilanteen ja hakevat ohjeita tulevaan toimintaan valmistautumista varten. Kysyjä on itse kysymyksen kohteena, mistä kertoo usein minämuotojen käyttö (emt). Taboadan (2004, 69) mukaan neuvojen pyyntöä kuvaa sen tavoite eli informaation pyytäminen sekä sille ominaiset vaiheet, jotka ovat taustainformaatio ja itse kysymys tai avunpyyntö. Kirjoittajat esiintyvät usein noviiseina, jotka etsivät neuvoja asiantuntijoilta (emt., 68). Pyyntö tulee usein selkeästi ja eksplisiittisesti viestissä esiin esimerkiksi sellaisten ilmausten kuin ”tarvitsen apuanne” tai ”mitä tehdä?” kautta. Myös ongelman kuvailemista voidaan pitää epäsuorana avunpyyntönä. (Kouper 2010, 6.) Lasken avunpyynnöiksi myös Harperin ym. (2010) kuvaamat *preskriptiiviset kysymykset*, joissa kirjoittaja pyytää neuvoja siihen *miten* jokin asia tehdään. Samoin kuin neuvojen pyynnöt ne ovat itseen kohdistuvia eli viittaavat kirjoittajan omaan tilanteeseen (emt.).

Faktisissa kysymyksissä pyydetään jotain faktapohjaista, esimerkiksi teknisiin tosiasioihin perustuvaa yleistä tietoa, joka ei suoraan liity juuri kirjoittajan omaan tilanteeseen. Viestityypin pohjana on Harperin ym. (2010) faktinen kysymys, jossa pyydetään jotain jo olemassa olevaa tietoa ja johon voidaan usein vastata lyhyesti. Kysymykseen on tyypillisesti olemassa vain yksi oikea vastaus. Viesti ei sisällä oman tilanteen kuvausta, tai se ei ole ainakaan olennaista tietoa kysymykseen vastaamisen kannalta. Esimerkissä 1 kirjoittaja kaipaa tietoa osatehoisten ja täystehoisten maalämpöpumppujen välisistä eroista. Kysymys on yleisluontoinen, eikä ole sidoksissa pelkästään kirjoittajan omaan tilanteeseen,

vaikka hän viittaakin viestissä me-muotoa käyttämällä omaan tilanteeseensa ("Mikäli haluamme täysmitoitettun, valitsemme [...]").

(1) MLP osateho/täysteho, kertokaa tyhmälle

Eli on olemassa eri kokoisia mlp esim. 6kW-> ylöspäin. Ja sitten invertteri (ivt:llä), nibellä kai nimellä nibe fighter 1250.

Eli onko kaikki muut osatehopumppuja ja nuo kaksi viimeistä täystehopumppuja. VAI tapahtuuko mitoitus niin, että jos esim. talomme tarvitsisi 6kW pumpun tuottaakseen 50-60% tarpeesta niin kyse on osamitoituksesta? Mikäli haluamme täysmitoitettun, valitsemme esim 8kW pumpun. Meneekö se tällä logiikalla? Kiitän jos joku viitsii asiallisesti vastata.

Mielipiteiden pyytäminen -luokkaan lasken viestit, joissa määritellään ainakin yksi tietty asia, joka voi olla esimerkiksi tuote, palvelu tai oma ratkaisuehdotus, josta halutaan muiden mielipiteitä. Tyypin pohjana ovat Kouperin (2010, 6) erittelemä *mielipiteiden tai tiedon pyytäminen* -viestityyppi sekä Harperin ym. (2010) *hyväksymis ja paheksumis* -kysymykset ja *laadulliset* kysymykset, joista ensimmäiset hakevat subjektiivisia mieltymyksiä ja jälkimmäiset objektiivisempia näkökulmia jonkin asian hyvyydestä tai huonoudesta.

Viestityypissä, jossa *pyydetään ehdotuksia* lukijoilta esimerkiksi jonkin tuotteen ostopäätöksen avuksi, tavoitteena on kerätä monia erilaisia ehdotuksia. *Kokemusten pyytäminen* -luokan viesteissä taas pyydetään lukijoilta omakohtaisia kokemuksia jostain tietystä kirjoittajan määrittelemästä asiasta, kuten tuotteesta tai palvelusta. Erona ehdotusten pyytämiseen on se, että kirjoittaja määrittelee itse jonkin tietyn tuotteen tai palvelun, josta hän haluaa kommentteja muilta. (Salmela & Nuopponen 2012, 222–223.)

Näkemyksiä ilmaiseva viestityyppi perustuu Taboadan (2004, 69–74) *argumentaatioviesteihin* sekä *haukkumis- ja kehumisviesteihin*. Argumentaatioviestit puolustavat jotain mielipidettä, näkemystä, yksilöä tai yritystä. Ne on tavallisesti tarkoitettu provosoimaan ja usein myös vaikuttamaan muiden lukijoiden mielipiteisiin keskustelun aiheesta. (Emt., 69.) Haukkumis- ja kehumisviestit (*bashing and pumping*) eroavat argumentaatioviesteistä siten, että ilmaistuille mielipiteille tarjotaan hyvin vähäisesti tukea ja mielipiteet ovat yksinomaan positiivisia tai negatiivisia, kun argumentaatioviestit sisältävät laajemman kirjon mielipiteitä (emt., 73). Omassa luokittelussani lasken nämä molemmat viestityypit näkemysten ilmaiseminen -luokkaan. Keskeistä on, että kirjoittaja ilmaisee omia subjektiivisia näkemyksiään tai mielipiteitään, esimerkiksi jonkin tuotteen, teknologian tai palvelun hyvyydestä tai huonoudesta (Salmela & Nuopponen 2012, 224). *Tietoa tarjoavissa* viesteissä keskeistä on puolestaan tarjotun tiedon objektiivisuus eli se ei ole riippuvaista kirjoittajan itsensä mielipiteistä tai näkemyksistä (emt., 223).

Suunnitelman ilmoittaminen -luokkaan lasken viestit, joissa kirjoittaja kuvaa jonkinlaisen suunnitelman, jota on aikeissa noudattaa, mutta ei kuitenkaan esitä mitään suoraa kysymystä kyseistä suunnitelmaa koskien. Viestityyppi perustuu Kouperin (2010, 6) *toimintasuunnitelman ilmoittaminen* -luokkaan, jossa kirjoittaja ikään kuin epäsuorasti pyytää kommentteja kuvailemalla millaisiin toimiin hän on aikeissa ryhtyä, kuten esimerkissä 2.

(2) pilppi säästää taas lisää!

lämmityskohteet:

- tuloilma

-vesikiertoinen lattialämmitys asuinhuoneet

-vesikiertoinen lattialämmitys pesutilat

-käyttöveden lämmitys

lisäsin astianpesukoneen pilpin lämmitettäväksi(halvempaa kuin suorasähkö)

toiveena olisi että koko talon sähköt(käytösähkö) jäisi alle 11000kwh vuodessa.

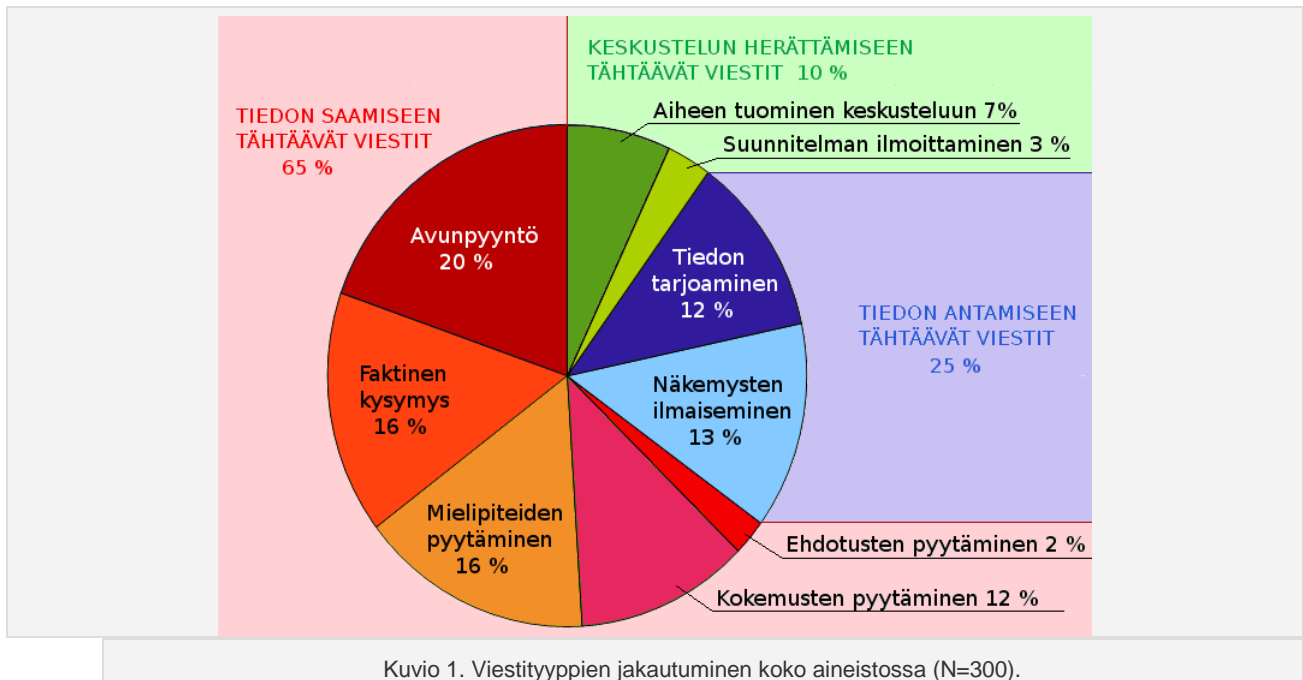
Viestityyppi, jossa tavoitteena on *aiheen tuominen keskusteluun*, pohjautuu Harperin ym. (2010) *identifikaatio*-kysymyksiin. Niiden tarkoituksena on houkutella vastaajia, joilla on yhteinen näkemys jonkin tietyn aiheen merkittävyydestä. Tällaiset kysymykset on useimmiten tarkoitettu herättämään keskustelua ja rakentamaan suhteita ennemmin kuin saamaan lopullisia tai toimivia vastauksia. (Emt.) Suunnitelman ilmoittaminen -luokkaan erona on se, että keskusteluun nostettu aihe ei liity kirjoittajaan itseensä tai hänen omaan henkilökohtaiseen tilanteeseensa. Harper ym. (2010) havaitsivat identifikaatiokysymysten sisältävän paljon sinä-muotoja, mikä osoittaa, että kysymyksen kohteena ovat vastaajat. Ne myös houkuttelivat suhteellisen paljon vastauksia (emt.).

Olen luokitellut jokaisen aineiston avausviestin ainoastaan yhteen viestityypiluokkaan kuuluvaksi. Jotkut viesteistä voivat olla kahden viestityypin välimuotoja siten, että niissä yhdistyy kaksi tavoitetta (Harper ym. 2010). Olen luokitellut välimuodoilta vaikuttavat viestit niiden päätavoitteen perusteella. Viestin ensisijainen tavoite on pääteltävissä esimerkiksi viestin otsikosta ja viestissä esitettyjen kysymysten järjestyksestä. On kuitenkin todettava, että joidenkin viestien tapauksessa luokittelu oli haasteellista.

Avausviestityyppien jakautuminen

Tarkastelin aluksi ensimmäistä tutkimuskysymystä eli millaisia viestiketjujen avausviestit ovat tavoitteeltaan. Tein sen laskemalla jokaisen viestityypin frekvenssit eli esiintymiskertojen lukumäärät aineistossa ja vertaamalla niitä keskenään. Olen koonnut kuvioon 1 eri avausviestityyppien osuudet koko aineistossa.

Päälukittain tarkasteltuna suurin osa viesteistä (65 %) tähtäsi tiedon saamiseen. Tiedon antamiseen tähtäsi neljäsosa avausviesteistä ja keskustelun herättämiseen kymmenesosa viesteistä. Koko aineiston yleisin viestityyppi oli avunpyyntö, joita oli viidesosa kaikista viesteistä. Seuraavaksi yleisimpiä olivat faktiset kysymykset ja mielipiteiden pyytämiset (molemmat 16 %). Harvinaisimpia olivat ehdotusten pyytämiset ja suunnitelman ilmoittamiset, joita oli vain muutama prosentti.



Tarkastellakseni ovatko havaitut erot tilastollisesti merkitseviä suoritin aineistolle tilastollisen analyysin käyttäen R-ohjelmaa (versio 3.0.0). Viestityyppien frekvensseille suoritettiin, χ^2 -yhteensopivuustesti (khiin neliö -testi), joka soveltuu parhaiten nominaali- eli luokitteluasteikollisten muuttujien tarkasteluun. Testin avulla voidaan tarkastella, poikkeako muuttujan havaittu jakauma nollahypoteesin mukaisesta jakaumasta. Nollahypoteesin mukainen jakauma on, että kaikkien luokkien frekvenssit ovat yhtä suuret. Mikäli testisuure kriittistä arvoa suurempi, nollahypoteesi hylätään. (Luojola 2006, 131.)

Aluksi vertailin keskenään kolmea pääluokkaa (tiedon saamiseen, tiedon antamiseen ja keskustelun herättämiseen tähtäävät viestit) suorittamalla pääluokkien frekvensseille (195, 75, 30) χ^2 -yhteensopivuustestin. Testisuureen arvoksi tuli 145.5, vapausaste oli 2 ja p-arvo $< 2.2^{-16}$. P-arvo tarkoittaa todennäköisyyttä, jolla sama tulos voidaan saada aikaan sattumalta. Näin ollen mitä pienempi p-arvo on, sitä varmemmin tulos on luotettava. Tilastollisesti luotettavan tuloksen rajana pidetään usein p-arvoa 0.05, kuten myös tässä tutkimuksessa. χ^2 -jakauman mukainen kriittinen arvo vapausasteella 2 ja merkitsevyystasolla 0.05 on 5.991. Testisuure on huomattavasti kriittistä arvoa suurempi, joten nollahypoteesi hylätään. Tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä ($p < 0.001$). Avausviestit edustavat siten useammin tiettyjä pääluokkia, ja pääluokkien esiintymisen väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä.

Seuraavaksi vertailin keskenään yhdeksää eri viestityyppiä. Testisuureen arvoksi tuli 75.6, vapausaste oli 8 ja p-arvo 3.74^{-13} . χ^2 -jakauman mukainen kriittinen arvo vapausasteella 8 ja merkitsevyystasolla 0.05 on 15.507. Testisuure on huomattavasti tätä kriittistä arvoa suurempi, joten nollahypoteesi hylätään. Avausviestit edustavat siten useammin tiettyjä viestityyppejä, ja viestityyppien esiintymisen väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli, millainen yhteys keskustelupalstan avoimuudella on avausviestien tavoitteisiin. Selvittääkseni tutkimuskysymystä vertailin keskenään kahta erityyppistä palstaa avausviestityyppien jakautumisen suhteen. Vertailin ensin kahta eri palstaa pääluokkien esiintymisen suhteen. Avausviestit olivat jakautuneet pääluokkiin hyvin samalla tavoin molemmilla palstoilla (tiedon

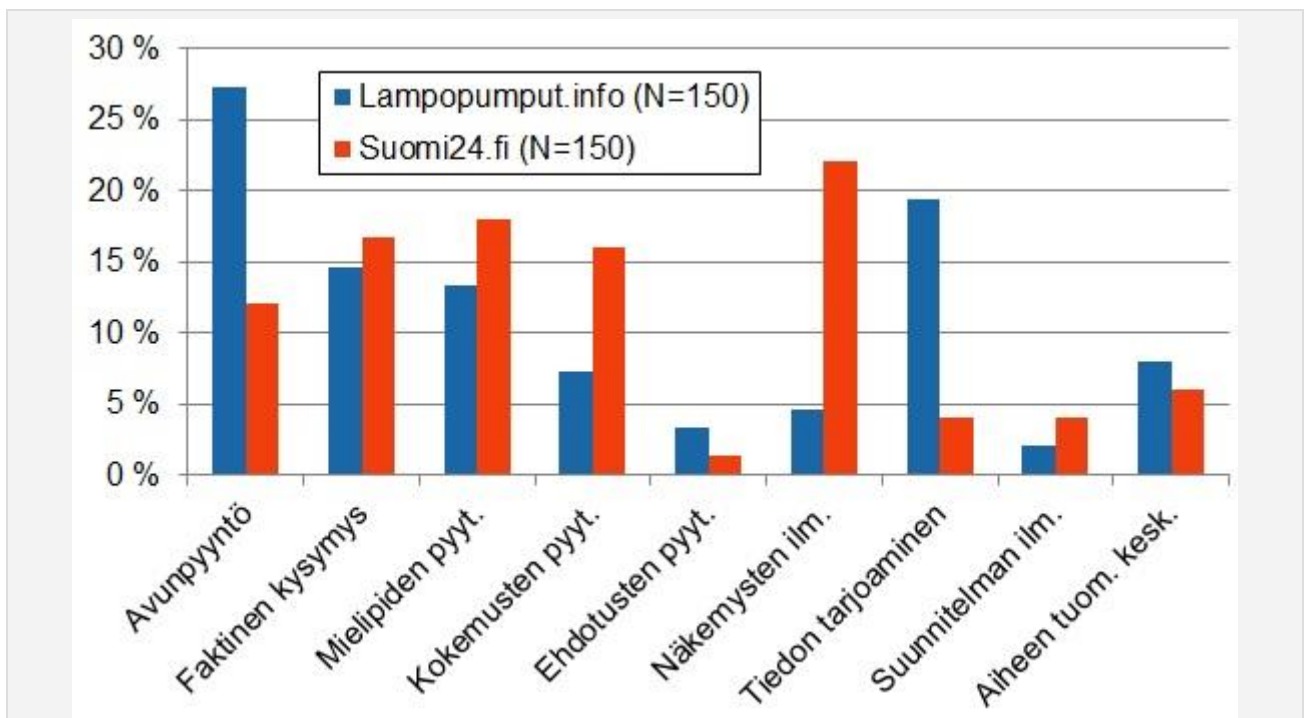
saaminen 66 % ja 64 %, tiedon tarjoaminen 24 % ja 26 % ja keskustelun herättäminen molemmat 10 %).

Varmistaakseni, ettei avausviestien jakautuminen pääluokkiin eronnut kahden eri palstan välillä, suoritin pääluokkien frekvensseille kahden populaation χ^2 -riippumattomuustestin. χ^2 -riippumattomuustestillä voidaan testata kaksiulotteisessa taulukossa olevien muuttujien välistä riippuvuutta. Molemmat otokset luokitellaan kiinnostavan muuttujan mukaan ja havainnot järjestetään kontingenssitauluun, jonka sarakkeina ovat otokset ja riveinä muuttujan saamat diskreetit arvot (taulukko 2). Nollahypoteesina on rivi- ja sarakemuuttujien arvojen riippumattomuus toisistaan. (Luojola 2006, 149–150.)

Tavoite	Lampopumput	Suomi24	Yht.
Tiedon saaminen	99	96	195
Tiedon antaminen	36	39	75
Keskustelut herätt.	15	15	30
Yhteensä	150	150	300

Taulukko 2. Pääluokkien frekvenssit eri palstoilla.

χ^2 -riippumattomuustestin testisuureen arvoksi tuli 0.1662. χ^2 -jakauman mukainen kriittinen arvo vapausasteella 2 ja merkitsevyytasolla 0.05 on 5.991. Testisuure on selvästi kriittistä arvoa pienempi, joten nollahypoteesi jää voimaan. Voidaan siis todeta, että pääluokkien esiintymisen suhteen palstojen välillä ei ollut eroa. Eri viestityyppien jakautumisessa palstojen välillä sen sijaan näyttäisi olevan eroja. Olen kuvannut kuviossa 2 sitä, millä tavoin eri viestityyppien jakautuminen erosi kahdella eri palstalla.



Kuvio 2. Viestityyppien jakautuminen kahdella eri palstalla.

Lampopumput.info:ssa yleisimpiä avausviestityyppejä olivat avunpyynnöt (27 %). Seuraavaksi yleisimpiä olivat avausviestit, joissa tarjottiin tietoa (19 %). Harvinaisin viestityyppi oli suunnitelman ilmoittaminen. Suomi24.fissa sen sijaan yleisimpiä olivat avausviestit, joissa ilmaistiin näkemyksiä (22

%). Seuraavaksi yleisimpiä olivat viestit, joissa pyydettiin mielipiteitä (18 %). Harvinaisimpia olivat viestit, joissa pyydettiin ehdotuksia. Huomattavimmat erot kahden palstan välillä näyttäisivät siten olevan näkemyksen ilmaisemisen ja tiedon tarjoamisen yleisyydessä. Selvittääkseni, onko tulos tilastollisesti merkitsevä, suoritin eri viestityyppien frekvensseille kahden populaation χ^2 -riippumattomuustestin.

Tyyppi	Lampopumput	Suomi24	Yht.
<i>Avunpyyntö</i>	41	18	59
<i>Faktinen kysymys</i>	22	25	47
<i>Mielipiteiden pyyt.</i>	20	27	47
<i>Kokemusten pyyt.</i>	11	24	35
<i>Ehdotusten pyyt.</i>	5	2	7
<i>Näkemyksen ilm.</i>	7	33	40
<i>Tiedon tarjoaminen</i>	29	6	35
<i>Suunnitelman ilm.</i>	3	6	9
<i>Aiheen tuom. kesk.</i>	12	9	21
Yhteensä	150	150	300

Taulukko 3. Viestityyppien frekvenssit eri palstoilla.

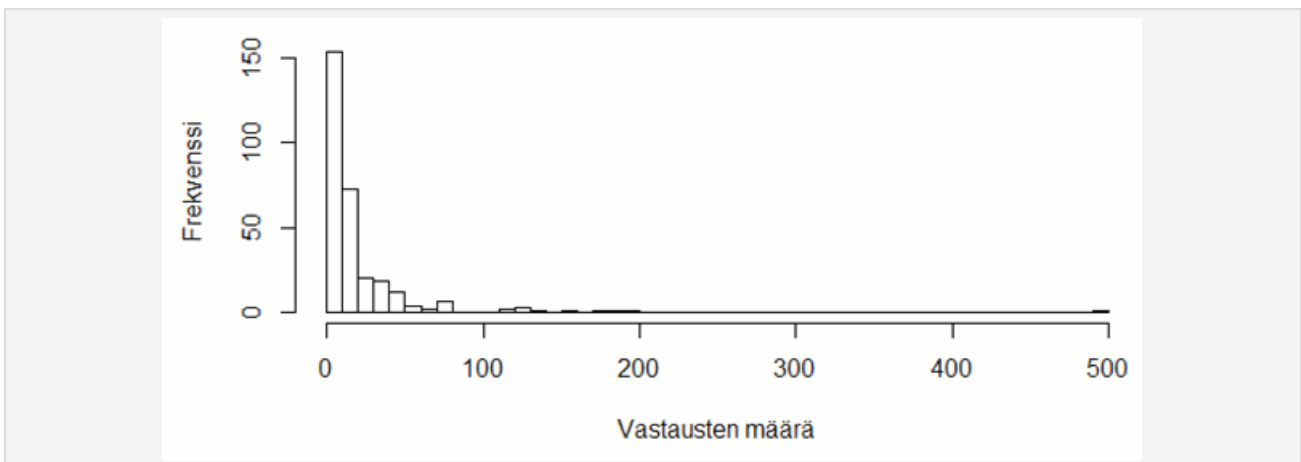
Huomioitavaa χ^2 -riippumattomuustestissä on, että testin tulos ei ole luotettava, mikäli odotetut taajuudet ovat pieniä. Kun luokkien lukumäärä on suurempi kuin 2, enintään 20 % odotetuista taajuuksista saa olla pienempiä kuin 5, eikä yksikään odotettu taajuus saa olla pienempi kuin 1. (Luojoala 2006, 131.) Tutkimusaineistossa esiintyy pieniä frekvenssejä joidenkin viestityyppien kohdalla (ehdotusten pyytäminen ja suunnitelman ilmoittaminen), joiden odotetut frekvenssit ovat alle viiden (3,5 ja 4,5). Yksikään odotettu frekvenssi ei ole pienempi kuin 1, mutta 22,2 % odotetuista frekvensseistä on alle viiden, mikä vaikuttaa testin luotettavuuteen jonkin verran. Liian pieniä odotettuja frekvenssejä voi yrittää suurentaa yhdistämällä vierekkäisiä kategorioita (Luojoala 2006, 131). Tämä ei kuitenkaan oman aineistoni kohdalla ole tarkoituksenmukaista, koska tavoitteena on vertailla eri viestityyppejä keskenään. Aineistoa voi myös suurentaa bootstrap-menetelmällä. Käytin analyysissä ns. Monte Carlo-simulaatiota, jonka kautta saatiin isompi otos ja näin luotettavampi p-arvo.

Frekvensseille suoritetun χ^2 -riippumattomuustestin testisuure sai arvon 49.7573, vapausaste oli 8 ja p-arvo $4.55 \cdot 10^{-8}$. χ^2 -jakauman mukainen kriittinen arvo vapausasteella 8 ja merkitsevyystasolla 0.05 on 15.507. Testisuure on huomattavasti kriittistä arvoa suurempi, joten nollahypoteesi hylätään. Tulos on myös tilastollisesti erittäin merkitsevä ($p < 0.001$). Suurentamalla aineistoa edellä mainitulla bootstrap-menetelmällä p-arvo oli 0.0004998 eli tulos oli edelleen tilastollisesti erittäin merkitsevä ($p < 0.001$). Tuloksen perusteella voi siten päätellä, että avausviestit edustavat useammin tiettyjä viestityyppejä, ja viestityyppien esiintymisen välillä on tilastollisesti merkitseviä eroavaisuuksia.

Avun pyytäminen ja tiedon tarjoaminen näyttäisivät siten olevan selvästi yleisempiä Lampopumput.info:ssa, kun taas näkemyksen ilmaiseminen ja kokemusten pyytäminen ovat puolestaan yleisempiä Suomi24.fissa. Tulokseen on kuitenkin syytä suhtautua jossain määrin varauksella tietyissä viestityypeissä esiintyneiden pienten frekvenssien vuoksi. Tästä syystä analyysin toistaminen suuremmalla aineistolla olisi varmasti paikallaan luotettavamman tuloksen saamiseksi.

Vastausten saaminen

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, millainen yhteys avausviestin tavoitteella on sen saamien vastausten määrään. Kolmatta tutkimuskysymystä selvitin tarkastelemalla avausviestien saamien vastausten jakautumista erilaisten viestityyppien kesken. Yhteensä aineiston avausviestit olivat saaneet 6 095 vastausta, joista Suomi24-palstan avausviestit saivat 3 252 vastausta ja Lampopumpput.infon avausviestit 2 843 vastausta. Suomi24.fi-palstalla avausviesti sai siis keskimäärin hieman enemmän vastauksia (21,7 kpl) kuin Lampopumpput.infossa (19 kpl). Vastausten määrän mediaani oli kuitenkin molemmilla palstoilla sama (10 kpl). Mediaanin poikkeaminen keskiarvosta viittaa siihen, että avausviestien saamien vastausten lukumäärä ei ole normaalisti jakautunut. Kun tarkastellaan koko aineiston avausviestien saamien vastausten lukumäärästä muodostettua histogrammia (kuvio 3), voidaan havaita, että jakauma on voimakkaasti oikealle vino.



Kuvio 3. Vastausten määrän jakautuminen koko aineistossa.

Kokonaan ilman vastauksia jääneitä viestejä oli yhteensä 22 kpl (7,3 % viesteistä). Pisimmässä viestiketjussa oli 500 vastausta, joka on suurin teknisesti mahdollinen määrä vastauksia Suomi24-palstalla. Kyseessä on Suomi24-palstalle lähetetty näkemysten ilmaiseminen -luokkaan kuuluva viesti, jonka otsikkona on *"Hyytyy maalämpöpumppujen myynti.."*. Viestissä kirjoittaja toteaa provosoivaan sävyyn maalämpöpumppujen myynnin romahtaneen ja moittii maalämpöjärjestelmiä kalliiksi ja hyödyttömiksi. Kyseessä on selkeästi kiistanalainen aihe, jotka Morzyn (2009, 74) mukaan aiheista tyypillisimmin johtavat pitkiin ja kiivaisiin keskusteluihin tai pikemminkin väittelyihin.

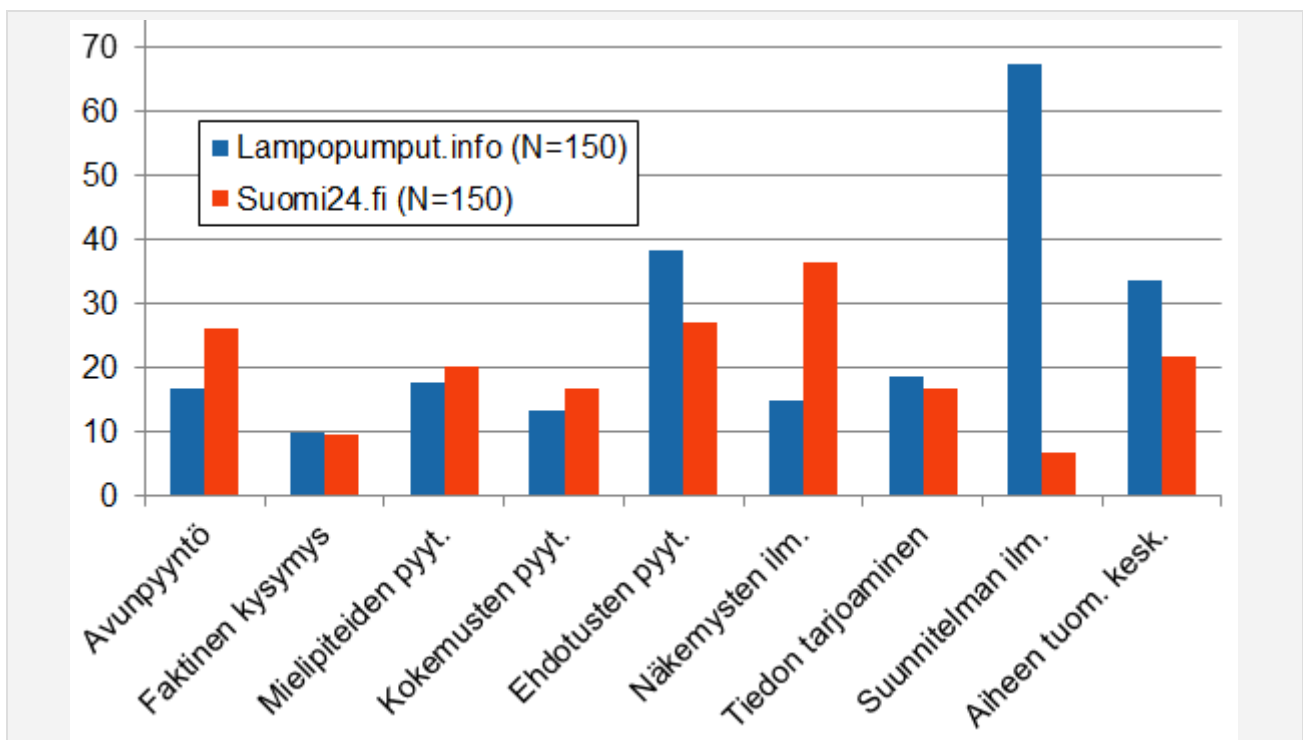
Aiemman kirjallisuuden mukaan erilaisten muuttujien jakaumat verkossa ovat usein hyvin vinoja (Himmelboim 2008, 162). Morzyn (2009, 76) mukaan keskustelupalstan vastausviestien jakauma noudattaa Pareto-jakaumaa, joka on yleinen ilmiö erityisesti verkon ilmiöiden tutkimuksessa. Pareto-jakaumassa esiintymien todennäköisyys (y) tulee sitä pienemmäksi, mitä suuremman arvon satunnaismuuttuja x saa. Jakaumasta käytetään myös nimitystä *Pitkä häntä* (engl. *The Long Tail*). Morzyn mukaan tämä jakauma pätee myös keskustelupalstoilla ja tulee ilmi siten, että suurin osa avausviesteistä ei saa vastauksia, kun taas pitkät viestiketjut ovat hyvin harvinaisia (Morzy 2009, 74–76.) Kuvio 3 voi havaita, että aineiston vastausviestien määrän jakauma näyttäisi niin ikään muistuttavan Pareto-jakaumaa.

Varmistaakseni poikkeaman normaalijakaumasta suoritin aineistolle Shapiro-Wilkin testin ja Kolmogorovin-Smirnovin testin, joilla voidaan testata jakauman normaliteettiä. Molempien testien nollahypoteesina on, että jakauma noudattaa normaalijakaumaa. Shapiro-Wilkin testin tuloksena oli

Lampopumput.info-palstan osalta nollahypoteesin hylkääminen (testisuureen arvo 0.5933 ja $p < 0.001$), joten otos ei noudata normaalijakaumaa. Suomi24-palstan kohdalla tulos oli sama (testisuureen arvo 0.3802 ja $p < 0.001$). Kolmogorovin-Smirnovin testin tulokset vahvistavat normaalijakaumasta poikkeaman: Lampopumput.info ($D = 0.2562$, $p = 5.639^{-09}$) ja Suomi24.fi ($D = 0.328$, $p = 1.921^{-14}$), joten nollahypoteesi hylätään, ja tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä.

Kahden riippumattoman otoksen keskiarvojen vertailuun voidaan käyttää Mann-Whitney U -testiä, jonka kohdalla ei tarvitse olettaa normaalijakautuneisuutta (Baayen 2008, 81–82; 87). Testin vaihtoehtoinen hypoteesi on, että keskiarvot poikkeavat toisistaan. Nollahypoteesina on puolestaan keskiarvojen samanlaisuus. Suoritin testin Lampopumput.info-palstan ja Suomi24.fi-palstan otoksille, jolloin testisuureen arvoksi tuli 11403 ja p-arvoksi 0.839. P-arvo oli suurempi kuin 0.05 eli nollahypoteesi jäi voimaan. Vastausten määrän keskiarvoilla ei siten ole merkitsevää eroa kahden eri palstan välillä.

Seuraavaksi tarkastelin avausviestien saamien vastausten jakaantumista erilaisten viestityyppien kesken. Laskin jokaisen viestityypin kohdalta avausviestien saamien vastausten keskiarvon. Olen koonnut avausviestien saamien vastausten määrän keskiarvot viestityypeittäin kuvioon 4.



Kuvio 4. Vastausten määrien keskiarvot viestityypeittäin kahdella eri palstalla.

Eniten vastauksia saivat keskimäärin sellaiset viestit, joissa ilmoitettiin suunnitelma (37 kpl). Keskiarvoa nostaa kuitenkin yksi viesti Lampopumput.infossa, joka sai peräti 130 vastausta, ja jota ilman keskiarvo olisi ainoastaan 21,3 kpl. Seuraavaksi eniten vastauksia saivat keskimäärin viestit, joissa pyydettiin ehdotuksia (32,7 kpl). Vähiten vastauksia taas saivat faktiset kysymykset (9,7 kpl). Syynä on luultavasti se, että faktisiin kysymyksiin on yleensä vain yksi oikea vastaus, ja kun vastaus kysymykseen löytyy, on keskustelua periaatteessa tarpeetonta enää jatkaa. Suurin ero kahden eri palstan välillä näyttäisi olevan siinä, että näkemyksiä ilmaisevat viestit saivat Suomi24-palstalla keskimäärin yli kaksi kertaa enemmän vastauksia (36,4 kpl) kuin Lampopumput.infossa (15 kpl).

Suoritin vastausten määrälle tilastollisen analyysin selvittääkseni, ovatko havainnot vastausten määrän eroista viestityyppien välillä tilastollisesti merkitseviä. Kun vertaillaan keskenään useampaa kuin kahta otosta, käytetään menetelmänä varianssianalyysia, jossa verrataan otosten sisäistä vaihtelua otosten väliseen vaihteluun. Nollahypoteesina on, että otosten keskiarvot ovat yhtä suuret. Varianssianalyysin käyttö edellyttää, että muuttujien arvot populaatiossa ovat normaalijakautuneita. (Luojola 2006, 111.) Kuten aiemmin on todettu, aineistoni muuttujien eli vastausten lukumäärien arvot eivät ole normaalijakautuneita. Tällaisessa tapauksessa voidaan käyttää Kruskallin–Wallisin varianssianalyysia, joka on varianssianalyysin epäparametrinen vastine eikä edellytä normaalijakaumaa (emt., 164).

Kruskallin-Wallis varianssianalyysin nollahypoteesina on otosten mediaanien yhtäsuuruus, kun taas vastahypoteesina on ainakin kahden otoksen mediaanien poikkeaminen toisistaan (Luojola 2006, 164). Suoritin Kruskallin-Wallis testin koko aineistolle. Riippumattomana muuttujana oli viestityyppi ja riippuvana muuttujana vastausten määrä. Testisuureen arvoksi tuli 22.1691, vapausasteet olivat 8 ja p-arvo 0.004612. P-arvo oli pienempi kuin 0.01 eli tulos on tilastollisesti merkitsevä. Nollahypoteesi siis hylätään, ja tulos osoittaa siten, että otosten eli viestityyppien välillä on eroa. Tulos ei kuitenkaan osoita tarkemmin, mitkä viestityypit poikkeavat toisistaan. Tulosta ei voi koskaan automaattisesti tulkita tarkoittamaan sitä, että kaikki otokset poikkeaisivat merkitsevästi toisistaan. Otosten välisten erojen tarkemmaksi selvittämiseksi on suoritettava ns. parivertailuja. (Emt., 113.)

Käytin parivertailujen tekemiseen *kruskalmc*-testiä, joka on Kruskallin-Wallis jälkeisten parivertailujen tekemiseen suunniteltu testi. Testissä verrataan keskenään kaikkia viestityyppipareja ja tutkitaan, onko niiden välillä tilastollisesti merkitseviä eroja. Testin tuloksena oli, että ainoa tilastollisesti merkitsevä ero ($p < 0.05$) oli ehdotusten pyytämisen ja tiedon tarjoamisen välillä. Parivertailujen tekemiseen voidaan käyttää myös Mann-Whitneyn testiä Bonferroni-korjauksella. Suoritin aineistolle myös tämän testin, joka antoi tuloksena ainoan tilastollisesti melkein merkitsevän eron ($p = 0.052$) ehdotusten pyytämisen ja faktisen kysymyksen välille. Näiden testien perusteella voidaan siis todeta, että viestityyppien väliset erot vastausten saamisessa ovat niin pieniä, että suurin osa niistä ei ole tilastollisesti merkitseviä.

”Kuumakallejen foorumi” – Kaksi palstaa ja kaksi toimintakulttuuria

Artikkelin tavoitteena oli selvittää, mihin uusien keskustelujen aloittamisella pyritään ja millaisen reaktion nämä pyrkimykset saavat aikaan keskustelupalstoilla. Tavoite jakautui seuraaviin tutkimuskysymyksiin: (1) millaisia viestiketjujen avausviestit ovat tavoitteeltaan, (2) millainen yhteys keskustelupalstan avoimuudella on avausviestien tavoitteisiin ja (3) millainen yhteys avausviestin tavoitteella on sen saamien vastausten määrään.

Tulosten mukaan avausviesteistä suurin osa oli sellaisia, jotka tähtäsivät tiedon saamiseen. Myös Savolaisen (2001, 79) tutkimuksessa, jonka aineistona oli kuluttaja-asioihin keskittyvä uutisryhmä, huomattava osa viesteistä koski tiedon tarvetta ja tiedonhakua. Neuvojen pyynnöt ovat kysymystyyppinä kaikkein lähimpänä keskusteluryhmien alkuperäistä ideaa: osallistujalla on tiedon tai palvelun tarve, ja hän hyödyntää käytettävissä olevaa asiantuntemusta tyydyttääkseen tämän tarpeen (Taboada 2004, 68). Tulos on linjassa aiemman tutkimukseni (Salmela & Nuopponen 2012, 221) kanssa, jossa tiedon saaminen oli niin ikään avausviestien yleisin tavoite.

Analyysin tuloksena selvisi, että viestityyppien esiintymisen välillä on tilastollisesti merkitseviä eroavaisuuksia. Koko aineiston yleisin viestityyppi oli avunpyyntö, joita oli viidesosa kaikista viesteistä. Seuraavaksi yleisimpiä olivat faktiset kysymykset ja mielipiteiden pyytämiset (molemmat 16 %). Harvinaisimpia olivat ehdotusten pyytämiset ja suunnitelman ilmoittamiset, joita oli vain muutama

prosentti. Myös aiemmassa tutkimuksessani, jossa tarkastelin tietotekniikka-aiheisia keskusteluja (Salmela & Nuopponen 2012, 218; 221), avunpyyntö oli yleisin viestityyppi (n. 40 % viesteistä). Harperin ym. (2010) tutkimuksessa yleisimpiä olivat faktiset ja identifikaatiokysymykset, kun taas laadulliset sekä hyväksymis- ja paheksomiskysymykset olivat harvinaisimpia. Kouperin (2010, 9) tutkimuksessa mielipiteiden tai tiedon pyytäminen oli yleisin neuvojen pyytämisen tyyppi ja toiseksi yleisin oli ongelman kuvaus.

Myös tämän artikkelin aineistossa faktiset kysymykset olivat melko yleisiä, mutta avunpyynnöt olivat kuitenkin yleisempiä. Tämä on luultavimmin seurausta palstojen aihepiiristä: teknisiin ongelmiin haetaan tyypillisesti apua muilta, ja ongelmatilanteet ovat usein yksilöllisiä. Keskustelun herättämiseen tähtäävät viestit, jotka omassa luokituksessani lähimmin vastaavat identifikaatiokysymyksiä, eivät myöskään olleet kovin yleisiä.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli, millainen yhteys keskustelupalstan avoimuudella on avausviestien tavoitteisiin. Tulosten mukaan tutkittujen kahden erilaisen palstan välillä ei ollut eroja siinä, miten avausviestit olivat jakautuneet pääluokkiin eli tiedon saamiseen, tiedon antamiseen ja keskustelun herättämiseen tähtääviin viesteihin. Yksittäisiä viestityyppejä tarkasteltaessa nousi kuitenkin esiin eroja palstojen välillä. Avun pyytäminen ja tiedon tarjoaminen olivat yleisempiä Lampopumput.infossa, kun taas näkemyksen ilmaiseminen ja kokemusten pyytäminen olivat yleisempiä Suomi24.fissa.

Huomattavimmat erot kahden palstan välillä näyttäisivät olevan näkemysten ilmaisemisen ja tiedon tarjoamisen yleisyydessä. Ilmeisesti mahdollisuus kirjoittaa nimettömänä Suomi24.fissa madaltaa kynnystä näkemysten ilmaisemiseen. Selkeät erot ovat myös avunpyyntöjen ja kokemusten pyytämisen yleisyydessä: avun pyytäminen oli yleisempää Lampopumput.infossa, kun taas kokemusten pyytäminen oli yleisempää Suomi24.fissa. Tulokseen on kuitenkin syytä suhtautua jossain määrin varauksella tietyissä viestityypeissä esiintyneiden pienien frekvenssien vuoksi. Tästä syystä analyysin toistaminen suuremmalla aineistolla lienee tulevaisuudessa paikallaan luotettavamman tuloksen saamiseksi.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, millainen yhteys avausviestin tavoitteella on sen saamien vastausten määrään. Tulosten mukaan vastausten määrän keskiarvoilla ei ollut merkittävää eroa kahden eri palstan välillä. Vastausten määrän keskiarvo kuitenkin vaihteli eri viestityyppien välillä. Verrattain paljon vastauksia saivat viestit, joissa pyydettiin ehdotuksia ja keskimäärin vähemmän vastauksia saivat faktiset kysymykset. Syynä on luultavasti se, että faktisiin kysymyksiin on yleensä vain yksi oikea vastaus, ja kun vastaus kysymykseen löytyy, on keskustelua periaatteessa tarpeetonta enää jatkaa. Ainoa tilastollisesti merkitsevä ero löytyi kuitenkin ehdotusten pyytämisen ja tiedon tarjoamisen väliltä. Melkein merkitsevä ero löytyi myös ehdotusten pyytämisen ja faktisen kysymyksen väliltä. Suurin osa viestityyppien saamien vastausten määrän välisistä eroista ei siten ollut tilastollisesti merkitseviä. Tulokset kuitenkin viittaavat siihen, että viestit, joissa pyydetään ehdotuksia, saavat keskimäärin enemmän vastauksia kuin muuntyyppiset viestit. Faktiset kysymykset ja viestit, joissa tarjotaan tietoa taas saavat keskimäärin muita vähemmän vastauksia.

Harperin ym. (2010) tutkimuksessa identifikaatiokysymykset houkuttelivat enemmän vastauksia kuin muun tyyppiset viestit. Omassa tutkimuksessani niitä vastaavat keskustelun herättämiseen tähtäävät viestit keräsivät myös kohtalaisen paljon vastauksia, mutta eivät kuitenkaan eniten. Selittävänä tekijänä on luultavasti niin kutsutun ajanvietekeskustelun eriytyminen paljolti omalle keskustelualueelleen, jonka jätin pois tutkimuksen aineistosta.

Nimettömyydellä näyttäisi olevan eniten vaikutusta siihen, miten paljon kirjoittajat tuovat esiin omia näkemyksiään ja mielipiteitään. Suomi24 on omien sanojensa mukaan suomalaisten sähköinen mielipidepankki", mikä vaikuttaisi pitävän myös tulosten valossa paikkaansa. Palsta on kuitenkin saanut osakseen myös kritiikkiä keskustelujensa luonteen vuoksi. Sitä on nimitetty esimerkiksi "kansakunnan vessanseinäksi" (esim. Wikipedia 2013; Urbaani Sanakirja 2013). Taustalla on mahdollisesti juuri nimettömyys, joka voi kannustaa osallistujia epäasialliseen käytökseen, kuten toisten keskustelijoiden loukkaamiseen tai keskustelujen tahalliseen häiritsemiseen (Wise, Hamman & Thorson 2006, 32).

Avunpyynnöt olivat yleisempiä nimellä tai nimimerkillä kirjoitettaessa kuin täysin anonyymina. Tämä viittaa siihen, että halukkuus auttaa lisääntyy, kun avun saaja on tunnettu tai hänen verkkoidentiteettinsä on suhteellisen pysyvä, mikä luo mahdollisuuksia vastavuoroisuudelle tulevaisuudessa. Myös tiedon tarjoaminen oli yleisempää nimellä tai nimimerkillä kirjoitettaessa kuin täysin anonyymina. Tämä taas kertoo asiantuntijaidentiteetin rakentamisesta verkossa. Kuten Hinds ja Lee (2008, 2) toteavat, tiedonjakamis yhteisöjen keskeisiä käyttäjiä ovat tiedon etsijät ja tiedon tarjoajat, joista ensimmäisillä on instrumentaalinen tiedontarve jostain tietyistä aiheista ja jälkimmäisillä tarve rakentaa omaa mainettaan. Oman asiantuntijuuden osoittaminen vapaaehtoisesti puolueetonta tietoa tarjoamalla on perustellumpaa, jos oma verkkoidentiteetti on pysyvä, kuin jos tiedon tarjoaja olisi täysin nimetön, jolloin häntä ei olisi mahdollisuutta tunnistaa jatkossa.

Lampopumput.info-palstalla on "*Kuumakallejen foorumi*" -niminen viestiketju. Sen avausviestissä kirjoittaja harmittelee sitä, miten monet keskustelut muuttuvat asiattomaksi riitelyksi, jonka vuoksi "satunnainen pumpputietoutta etsivä ei kohta enää saa täältä kuin pahan mielen." Palstalla on myös keskustelualue, jonka nimi on *Kuumarinki - Kuumakallejen kokoontumispaikka*. Alueen kuvauksessa kerrotaan, että sinne kootaan kaikki provokatiivinen, paljon intohimoja herättävä, kiistoja aiheuttava ja keskustelijoita kahteen leiriin jakava keskustelu. Tarkoituksena on sillä tavoin saada muu keskustelualue pysymään "puhtaana" ja "asiallisena".

Analyysissä esiin nousseet erot viestityyppien ja vastausten jakautumisessa kuvastavat siten omalta osaltaan palstojen erilaisia toimintakulttuureja: kun Suomi24 haluaa profiloitua "suomalaisten sähköisenä mielipidepankkina", johon jokainen voi nimettömänä kirjoittaa oman näkemyksensä asioista, on Lampopumput.info enemmänkin "asiallinen" ja neutraali erikoisalan tiedon jakamisen foorumi, josta halutaan karsia pois kiistoja aiheuttava ja tunteita kumentava keskustelu.

Tässä artikkelissa kuvattu tutkimus antoi tietoa siitä, mihin uusien keskustelujen aloittamisella pyritään ja millaisen reaktion nämä pyrkimykset saavat aikaan tekniseen erikoisalaan liittyvällä keskustelupalstoilla. Jatkossa aion tutkia keskustelupalstan avoimuuden yhteyttä myös avausviesteissä käsiteltäviin keskusteluteemoihin. Aion myös tutkia, miten avausviestin tyyppi vaikuttaa ketjun pituuden lisäksi myös keskustelun laadullisiin ominaisuuksiin, kuten vastausviestien interaktiivisuuteen. Lisäksi aion tutkia avausviestien muita ominaisuuksia, kuten niiden rakennetta ja käytettyjä ilmaisukeinoja sekä näiden yhteyttä avausviestin tyyppiin ja keskustelupalstan avoimuuteen. Näiden kysymysten tarkasteleminen auttaa jatkossa selvittämään tarkemmin sitä, miten tiedon pyytäminen ja saaminen erikoisalaan liittyvästä aiheesta toimivat internetin keskustelupalstoilla.

Lähteet

Aineisto

300 lämpöpumppeihin liittyvää viestiketjua Lampopumput.info ja Suomi24 -keskustelupalstoilla (heinäkuu 2011 - joulukuu 2011).

Kirjallisuus

- Arpo, Robert (2005). *Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnosta ja tulkinnan kehyyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa*. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Baayen, R. Harald (2008). *Analyzing linguistic data: a practical introduction to statistics using R*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Burke, Moira, Elisabeth Joyce, Tackjin Kim, Vivek Anand & Robert Kraut (2007). "Introductions and Questions: Rhetorical Strategies that Elicit Response in Online Communities". *Human-Computer Interaction Institute*. Paper 89. Lainattu 13.2.2013. <http://repository.cmu.edu/hcii/89/>.
- Butler, Patrick & Joe Peppard (1998). "Consumer purchasing on the Internet: Processes and prospects." *European Management Journal* 16(5), 600–610. Lainattu 14.4.2013. doi: 10.1016/S0263-2373(98)00036-X.
- Chevalier, Judith A. & Dina Mayzlin (2006). "The effect of word of mouth on sales: Online book reviews." *Journal of Marketing Research* 43(3), 345–354. Lainattu 14.4.2013. doi: 10.1509/jmkr.43.3.345.
- Goldsmith, Daena (2000). "Soliciting advice: The role of sequential placement in mitigating face threat." *Communication Monograph*, 67(1): 1–19. Lainattu 13.2.2013. doi: 10.1080/03637750009376492.
- Gyöngyi, Zoltán, Georgia Koutrika, Jan Pedersen & Hector Garcia-Molina (2008). "Questioning Yahoo! Answers." *WWW2008, Beijing, China*. Lainattu 13.2.2013. <http://ilpubs.stanford.edu:8090/819/>.
- Harper, F. Maxwell, Joseph Weinberg, John Logie & Joseph A. Konstan (2010). "Question Types in Social Q&A Sites." *First Monday* 15(7). Lainattu 13.2.2013. <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2913/2571>.
- Himmelboim, Itai (2008). "Reply distribution in online discussions: A comparative network analysis of political and health newsgroups." *Journal of Computer-Mediated Communication* 14(1): 156–177. Lainattu 13.2.2013. doi: 10.1111/j.1083-6101.2008.01435.x.
- Hinds, David & Ronald M. Lee (2008). "Social Network Structure as a Critical Success Condition for Virtual Communities." Teoksessa *Proceedings of the 41th Hawaii International Conference on System Sciences*. Lainattu 13.2.2013. doi: 10.1109/HICSS.2008.404.
- Joyce, Elisabeth & Robert E. Kraut (2006). "Predicting Continued Participation in Newsgroups." *Journal of Computer-Mediated Communication* (11)3: 723–747. Lainattu 14.4.2013. doi: 10.1111/j.1083-6101.2006.00033.x.
- Kollock, Peter & Marc Smith (1996). "Managing the Virtual Commons. Cooperation and Conflict in Computer Communities." Teoksessa *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-*

Cultural Perspectives. Susan C. Herring (toim.), 109–128. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Kotler, Philip (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Yhdeksäs painos. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Kouper, Inna (2010). "The Pragmatics of Peer Advice in a LiveJournal Community." *Language@Internet* 7: article 1. Lainattu: 13.2.2013.
<http://www.languageatinternet.org/articles/2010/2464>

Lampopumpu.info (2013). "Tilastot." Lainattu 13.2.2013.
<http://lampopumpu.info/foorumi/index.php?action=stats>.

Lazar, Jonathan & Jennifer Preece (1998). "Classification Schema for Online Communities." *Proceedings of the 1998 Association for Information Systems, Americas Conference*: 84–86.

McLaughlin, Margaret L., Kerry K. Osborne & Cristine B. Smith (1995). "Standards of Conduct on Usenet." Teoksessa *Cyber Society. Computer-mediated Communication and Community*. Steven G. Jones (toim.), 90–111. Thousand Oaks (Calif.): Sage.

Luojola, Teemu (2006). *Kielitieteellisen aineiston kvantitatiiviset analyysimenetelmät*. Helsingin yliopisto, yleisen kielitieteen laitos. Lainattu 23.4.2013. Saatavilla:
http://www.ling.helsinki.fi/~fkarlss/methods/kvant_men.pdf.

Merriam-Webster Online Dictionary (2013). "Advice." Lainattu 13.2.2013. <http://www.merriam-webster.com/dictionary/advice>.

Morzy, Mikołaj (2009). "On Mining and Social Role Discovery in Internet Forums." Teoksessa *2009 International Workshop on Social Informatics*, 74–79. Lainattu 29.4.2013. doi: 10.1109/SocInfo.2009.22.

Porter, Constance Elise (2004). "A Typology of Virtual Communities: A Multi-Disciplinary Foundation for Future Research." *Journal of Computer-Mediated Communication* 10(1). Lainattu: 13.2.2013. doi: 10.1111/j.1083-6101.2004.tb00228.x.

Ridings, Catherine M. & David Gefen (2004). "Virtual Community Attraction: Why People Hang Out Online." *Journal of Computer-Mediated Communication* 10(1). Lainattu 8.4.2013. doi: 10.1111/j.1083-6101.2004.tb00229.x.

Salmela, Eveliina & Anita Nuopponen (2012). "Nyt tarvittaisiin neroilta neuvoja! Avausviesti keskustelun avaajana tietokoneharrastajien keskustelupalstalla." Teoksessa *Välineiden viesti: kun perinteinen ja uusi media kohtaavat. Juhlakirja professori Tarmo Malmbergin kunniaksi*. Maria Eronen & Simo Pieniniemi (toim.), 218–237. Vaasan yliopiston julkaisu. Tutkimuksia 300, Viestintätieteet 2.
<http://www.uva.fi/fi/research/publications/orders/database/?julkaisu=690>.

Savolainen, Reijo (2001). "Living encyclopedia or idle talk? Seeking and providing consumer information in an Internet newsgroup." *Library and Information Science Research* 23(1): 67–90. Lainattu: 13.2.2013. doi: 10.1016/S0740-8188(00)00068-2.

Savolainen, Reijo (2011). "Requesting and providing information in blogs and internet discussion forums." *Journal of Documentation* 67(5): 863–886. Lainattu: 13.2.2013. doi: 10.1108/00220411111164718.

- Suomi24 Oy (2013). "Mikä on Suomi24?" Lainattu 13.2.2013. <http://www.suomi24.fi/yritys>.
- Taboada, Maite (2004). "The Genre Structure of Bulletin Board Messages." *TEXT Technology* 2004 (2). Lainattu: 13.2.2013. http://texttechnology.mcmaster.ca/pdf/vol13_2_04.pdf.
- TNS Gallup (2013). "Suomen web-sivustojen viikkoluvut". Lainattu 13.2.2013. <http://tnsmetrix.tns-gallup.fi/public>.
- Urbaani Sanakirja (2013). "Kansakunnan vessanseinä". Lainattu 13.2.2013. <http://urbanisanakirja.com/word/kansakunnan-vessanseina/>.
- Wikipedia (2013). "Suomi24". <http://fi.wikipedia.org/wiki/Suomi24>.
- Wise, Kevin, Brian Hamman & Kjerstin Thorson (2006). "Moderation, response rate, and message interactivity: Features of online communities and their effects on intent to participate". *Journal of Computer-Mediated Communication* 12(1). Lainattu 13.2.2013. doi: 10.1111/j.1083-6101.2006.00313.x.