

Reijo Savolainen

Kokemuksia keskusteluryhmistä

Internetin keskusteluryhmät arkipäivän viestinnän ja tiedonhankinnan foorumeina

Reijo Savolainen, Kokemuksia keskusteluryhmistä. Internetin keskusteluryhmät arkipäivän viestinnän ja tiedonhankinnan foorumeina [Experiences of discussion groups. The Internet's discussion groups as forums of everyday life communication and information seeking]. Informaatiotutkimus 18 (1): 12–22, 1999.

Primarily based on 23 theme interviews conducted in 1997 in Finland, the author discusses the characteristics of synchronous and asynchronous discussion groups of the Internet. The study focuses on the context of non-work activities such as hobbies and finding answers to health issues, checking new jobs, etc. The role of discussion groups both in communication and information seeking are analyzed. The major qualities of use are discussed, as well as the specific features of communication such as flaming. Compared to the use of e-mail and WWW, the utilization of discussion groups is still quite infrequent and the potentials of these services are not known very well. IRC is utilized primarily by younger people while asynchronous discussion groups and mailing lists attract older people, too. The experiences of use varied considerably, reflecting the early days of the network use in general.

Address: University of Tampere, Department of Information Studies, P.O.B. 607, FIN-33101 Tampere, Finland. E-mail: liresa@uta.fi

Keskusteluryhmät ja postituslistat kuuluvat Internetin peruspalveluihin, mutta niiden roolia arkipäivän viestinnässä ja tiedonhankinnassa on toistaiseksi tutkittu verrattain vähän (ks. kuitenkin esim. Kauppila 1997 ja Savolainen 1996). Suomessa tämänaiheinen tutkimus on ottamassa vasta ensi askeleitaan. Yhtenä syynä tutkimuksen niukkuuteen lienee aihepiiriin uutuus. Empiirisen tutkimuksen käynnistymistä on hidastanut sekin, että toistaiseksi vain pieni osa kansalaisista osallistuu tietoverkkojen keskusteluryhmiin.

Tutkimusasetelma

Artikkelissa selvitetään, millaisia kokemuksia ihmiset ovat saaneet Internetin keskusteluryhmistä. Tehtä-

vänä on tutkia, mitkä tekijät saavat ryhtymään keskusteluryhmien käyttäjiksi ja mihin tarkoituksiin näitä verkkopalveluja hyödynnetään. Artikkelissa kysytään, millaisia ovat keskusteluryhmissä käyteen kielen erityispiirteet ja mitä ongelmia tähän kielenkäyttöön liittyy. Tutkimus keskittyy keskusteluryhmien ei-ammattiliseen hyödyntämiseen. Etualalle nousee näin ollen keskusteluryhmien käyttäminen viestintään ja tiedonhankintaan, joka palvelee harrastuksia ja työn ulkopuolisten ongelmien ratkaisemista.

Tutkimuksen ensisijaisena aineistona oli 23 teema-haastattelua, jotka tein alkuvuodesta 1997 Tampereen seudulla. Haastatteluissa selvitettiin kansalaisten tapoja hyödyntää Internetiä lähinnä työn ulkopuolisiin tarpeisiin. Haastatteluista 8 oli naisia ja 15 miehiä. Nuorin oli 17 ja vanhin 62-vuotias; informanttien keski-ikä oli noin 32 vuotta. Em. teemahaastatteluaineistoon

pohjautuvia tutkimustuloksia on raportoitu jo aiemmin (ks. Savolainen 1997 ja 1998). Tämä artikkeli keskittyy teemahaastattelujen osuuteen, jossa pohdittiin keskusteluryhmien hyödyntämistä viestinnällisiin ja tiedonhankinnallisiin tarpeisiin. Toisena tutkimusaineistona hyödynnetään Tilastokeskuksen marras-joulukuussa 1996 tekemää kyselyä. Siinä kartoitettiin maamme kotitalouksiin hankittujen tietokoneiden välineiden, mm. matkapuhelinten ja tietokoneiden käyttöä. Lähes 2400 henkilöä osallistui tähän tilastollisesti edustavaan kartoitukseen. Koko maan kattava aineisto taustoittaa teemahaastatteluja; tämä sopii hyvin etenkin siksi, että molemmat aineistot koottiin samoihin aikoihin.

Millaisia verkkopalveluja ovat Internetin keskusteluryhmät?

Keskusteluryhmät ovat toistaiseksi jääneet suosituimpien verkkopalvelujen kuten esim. sähköpostin varjoon. Internetissä ja muissa tietoverkoissa on tarjolla kymmeniä tuhansia eriaiheisiä keskusteluryhmiä, joihin osallistuvien määrä vaihtelee muutamasta henkilöstä jopa tuhansiin. Laajin ja tunnetuin keskusteluryhmien kokonaisuus on Internetin Usenet (ks. Pfaffenberger 1995). Koska keskusteluryhmien käyttö on vielä vähäistä ja ihmisten käsitykset niistä epämääräisiä, nämä verkkopalvelut on helppo leimata eräänlaisiksi ”maanalaisiksi” kanaviksi, joista ovat kiinnostuneet lähinnä verkkofriikit. Epäilevimmät pitävät keskusteluryhmiä vessanseinäkirjoittelun elektroni-soituna muotona.

Keskusteluryhmät ovat kuitenkin kiinnostavia paitsi uudentyyppisinä tiedonlähteinä myös siksi, että nämä palvelut mahdollistavat *kommunio* -tyyppisen viestinnän. Siinä on kyse tiedon, näkemysten ja käsitysten jakamisesta (sharing) jossakin yhteisössä, ei ainoastaan datan siirtämisestä paikasta toiseen tai informaation välittämisestä tuottajalta käyttäjälle (ks. Carey 1989, 18-19). Yhtä tärkeää kuin välittää tai hankkia tietoa on mahdollisuus olla yhteydessä esim. samoja asioita harrastaviin ihmisiin ja keskustella heidän kanssaan arkipäivän asioista tietoverkkojen välityksellä (vrt. Rheingold 1993). Virtuaaliyhteisöjä tutkinut Rheingold (mt.) väittääkin, että ihmiset itsessään ja heidän kokemuksensa ovat yhtä kiinnostavia kuin tieto tai neuvot, joita heiltä voi saada. Koska ns. postmodernissa yhteiskunnassa ammattiryhmä ja muut sosiaaliryhmiin viittaavat tekijät näyttäivät yhdistävän entistä heikom-

min ihmisiä, esim. harrastukset käyivät tässä mielessä yhä tärkeämmiksi. Keskusteluryhmät tarjoavat uudentyyppisen mahdollisuuden tutustua asioista kiinnostuneisiin ihmisiin ja heidän yhteisöihinsä. Lukemalla keskusteluryhmien viestejä ja kommentoimalla muiden puheenvuoroja voi tuntea kiinnittyvänsä näihin yhteisöihin ja niiden arvoihin, vaikka keskusteluryhmiin osallistuvat eivät välttämättä asuiksikaan samalla maantieteellisellä alueella.

Motiiveja keskusteluryhmien käyttämiseksi voidaan tehdä ymmärrettäväksi myös viittaamalla Ray Oldenburgin (tässä ks. Pihlajamäki 1998, 152) lanseeraamaan käsitteeseen ”the great good places”, joka voidaan suomentaa ilmauksella ”kolmannet paikat”. Niillä tarkoitetaan toimintaympäristöjä, jotka sijoituvat työpaikan ja kodin väliselle ”siirtymävyöhykkeelle”. Kahvilat ja pubit ovat ehkä tunnetuimpia esimerkkejä näistä paikoista. Ne pyrkivät tarjoamaan emotionaalisesti miellyttävän ja ihmisten tasa-arvoisuutta korostavan ympäristön, jossa voidaan irrottautua hetkeksi päivittäisen työn paineista ja kotielämän velvoitteista. ”Kolmansille paikoille” on ominaista se, että ihmiset tulevat niihin vapaaehtoisesti voidakseen harrastaa tiettyjä asioita tai jutellakseen itselleen merkityksellisistä asioista. Virtuaaliyhteisöt, etenkin keskusteluryhmät edustavat ”kolmansia paikkoja” siinä missä esim. pubit tai kerhohuoneistot. Erona on vain se, että tulomatkallaan oluelle poikenneet henkilöt jutustelevat kasvokkain samassa tilassa, kun taas virtuaaliyhteisöt kokoontuvat tietokonevälitteisesti. Silti molemmissa voidaan parhaimmillaan saada sellaisia miellyttäviä kokemuksia kuten esim. rentoutuminen, ystävyys, antoisa keskustelu ja tunne yhteisöön kuulumisesta.

Internetin keskusteluryhmistä (discussion groups) käytetään usein harhaanjohtavaa nimeä ”uutisryhmät” tai englanninkielisen ilmauksen ”newsgroups” väännöstä ”nyssit”, vaikka näissä verkkopalveluissa ei oikeastaan ole kyse uutisten välittämisestä siinä mielessä kuin mitä esim. sanomalehdet tekevät (esim. Järvinen 1996, 218 käyttää kompromissina epämääräistä ilmausta ”news-keskustelut”). Keskusteluryhmään osallistuminen on tietokonevälitteistä viestintää, jossa ”puhuminen” tapahtuu kirjoittamalla (”talking by writing”). Kasvokkaihin kontakteihin verrattuna se on aina pakostakin jossakin määrin kömpelömpää ja vähemmän ilmaisuvoimaista, koska viestinnästä puuttuvat monet kasvokkaista viestintää orientoivat tekijät, mm. eleet, ilmeet ja äänenpainot. Osallistuminen voi olla aktiivista ja näkyvää, ts. viestien kirjoittamista ja lähettämistä tai passiivista ja näkymätöntä, ts. muiden lähettämien viestien lukemista. Tässä mielessä tieto-

verkon keskusteluryhmä näyttää olevan on eräänlainen pseudoyhteisö, koska keskustelijat eivät jaa samaa fyysistä tilaa eivätkä kohtaa toisiaan kasvokkain puhuessaan ja saadessaan palautetta (Jones 1995, 18-19).

Käytettäessä kriteerinä viesteihin reagoimiseen keskimäärin kuluvaa aikaa keskusteluryhmät voidaan jakaa reaaliaikaisiin (synkronisiin) ja asynkronisiin ryhmiin. Tunnetuin esimerkki reaaliaikaisista keskusteluryhmistä on IRC (Internet Relay Chat), jossa osallistujat reagoivat viesteihin sitä mukaa kuin niitä tulee. Keskustelun aikajänne on useimmiten hyvin lyhyt ja puheenaiheet saattavat vaihtua hyvinkin nopeasti riippuen siitä, keitä IRC-kanavalla sattuu kulloinkin olemaan. MUD (Multiple User Dimension) on verkko-ohjelma, jossa voidaan niin ikään keskustella reaaliaikaisesti. Tosin keskustelu-ympäristö on kuvitteellinen, joskin sitä voidaan muokata luomalla erilaisia virtuaaliesineitä ja -ympäristöjä.

Sitä vastoin ei-reaaliaikaisissa asynkronisissa ryhmissä käytävä keskustelu on hitaampaa ja keskustelun aikajänne on pidempi, muutamasta päivästä jopa kuukausiin (vrt. Gaines & Chen & Shaw 1997, 1001). Tämän tyyppiin ryhmiin osallistuvat voivat lukea ja lähettää viestejä omaan tahtiinsa. Asynkroninen keskusteluryhmä muistuttaakin "elektronista ilmoitus-taulua", jolle ilmaantuu ajoittain viestejä. Koska useimmat keskusteluryhmät ovat moderoimattomia, kuka tahansa voi postittaa niihin viestejä ilman että joku portinvartija estäisi sen. Myös eri organisaatioiden ja harrastusryhmien hoitamat postituslistat (mailing lists) voidaan lukea keskusteluryhmien piiriin, vaikka ne palvelevatkin lähinnä "yhdeltä monille" -tyyppistä tiedottamista. Monilla postituslistoilla on kuitenkin mahdollisuus kommentoida niille lähetettyjä viestejä, joten nämä verkkopalvelut muistuttavat asynkronisia

keskusteluryhmiä. Keskusteluryhmiin lähetetyn aineiston luonne vaihtelee suuresti. Jossakin ryhmässä väitellään matematiikan erityiskysymyksistä, toisessa kaupitellaan muutamalla rivillä pornokuvien WWW-osoitteita.

Toisin kuin sähköpostikeskustelussa, joka on "yhdeltä yhdelle" tapahtuvaa viestintää, keskusteluryhmässä toteutuu "yhdeltä monille" ja "monilta yhdelle" tai "monilta monille" -tyyppinen viestintä. "Yhdeltä monille" -viestinnästä on kyseessä esim. silloin kun joku esittää keskusteluryhmälle jonkin kysymyksen. Viestinnän piirteenä on "monilta yhdelle", kun tuohon kysymykseen saadaan eri osallistujilta vastauksia. Viestintä saattaa olla luonteeltaan myös "monilta monille", jos useat henkilöt lähestyvät muita ryhmänä esim. puolustaessaan jotakin näkökohtaa. Kuten Gaines & Chen & Shaw (1997, 996-997) toteavat, verkko-viestintään osallistuvilla on täsmällisyydeltään vaihtelevia käsityksiä siitä, keitä keskusteluryhmään kuuluu ja millaisia tiedollisia resursseja heillä on tarjottavanaan muille. Käsitys ryhmän jäsenistä ja esim. heidän asiantuntemuksestaan on täsmällisin esim. lääketieteen jonkin osa-alueen postituslistalla, jota pääsevät vain tuon alan kärkitutkijat. Sitä vastoin tematiikaltaan laajojen ja kenties tuhansia osallistujia käsittävien kaikille avointen keskusteluryhmien käyttäjillä voi olla vain yleispiirteinen käsitys siitä, ketkä osallistuvat ryhmän toimintaan ja millaisiin kysymyksiin ryhmästä voisi saada vastauksia.

Keskusteluryhmien käytön määrällinen kuva

Tilastokeskuksen loppuvuodesta 1996 kokoaman

Taulukko 1. Verkkopalvelujen kotikäyttö marras-joulukuussa 1996. (prosentit pyöristetty)

	WWW	Sähkö- posti	Pankki- palv.	Kesk. ryhm.	Tiedon- hank.	Infotel TeleSampo
– päivittäin	8	7	2	2	1	0
– viikottain	9	9	7	3	2	2
– kerran pari	12	5	4	3	7	4
– ei kertaakaan	72	79	87	91	90	93
	101	100	100	99	101	100

aineiston perusteella sähköposti ja WWW-sivujen selailu olivat suosituimpia verkkopalveluja tarkasteltaessa niiden kotikäyttöä. Seuraavana tuli pankkipalvelujen käyttö ja keskusteluryhmien hyödyntäminen oli jo huomattavasti harvinaisempaa (ks. taulukko 1; vrt. Nurmela 1997, 106).

Loppuvuodesta 1996 vain kaksi prosenttia suomalaisista hyödynsi säännöllisesti keskusteluryhmiä työn ulkopuolisiin tarkoituksiin ja kolme prosenttia harvemmin. Vaikka mukaan otetaan nekin, jotka ovat kokeilleet keskusteluryhmiä, käyttäjien kokonaisosuus määrää ei noussut kahdeksaa prosenttia korkeammaksi. Ilmeisestikin keskusteluryhmien hyödyntäminen on lisääntynyt v. 1996 jälkeen samaan tapaan kuin muikin verkonkäyttö, mutta koko kansan mitassa tarkasteltuna niiden suosio on edelleen pysynyt vähäisenä.

Loppuvuodesta 1996 nuoret osallistuivat hieman aktiivisemmin keskusteluryhmiin kuin varttuneemmat. Tätä havainnollistaa se, että keskusteluryhmien päivittäiskäyttäjien joukkoon ei kuulunut yhtään yli 41-vuotiasta. Tosin satunnaiskäyttö hajaantui siinä määrin tasaisesti eri ikäryhmiin, että iän korrelaatio käytön useuteen ei noussut tilastollisesti merkitseväksi. Tarkasteltaessa käyttäjien demografisia ominaisuuksia voitiin havaita, että pienempituloiset olivat hieman innokkaampia osallistumaan keskusteluryhmiin kuin varakkaammat ($r = .08, p = .002$). Tämä selittyy sillä, että merkittävä osa aktiivikäyttäjistä on opiskelijoita, joiden tulot jäävät vähäisiksi. Miehet osallistuivat naisista useammin keskusteluryhmiin ($(X^2 (df = 3) = 26.88, p = .001)$). Sukupuolten eroa korosti sekin havainto, että naisista melkein kaikki (98 %) lukeutuivat niihin, jotka eivät seuraa keskusteluryhmiä, miehistä vastavasti 86 %.

Samansuuntaisiin tuloksiin tultiin myös selvittäessä teemahaastatteluun osallistuneiden tapoja käyttää eri verkkopalveluja, koska haastattelemistani henkilöistä huomattavasti useampi oli tehnyt tuttavuutta keskusteluryhmien kanssa kuin suomalaiset keskimäärin. Tämä johtui haastateltujen rekrytoimisen tavasta: koska informantit hankittiin kyselemällä vapaaehtoisia haastateltavia, tutkimusjoukkoon valikoitui etupäässä verkkopalvelujen aktiivikäyttäjiä. Tästä huolimatta myös haastateltujen joukossa keskusteluryhmien suosio jäi varsin vähäiseksi verrattuna sähköpostin ja WWW-sivujen käyttöön. Seitsemän haastateltua eli joka kolmas hyödynsi keskusteluryhmiä verrattain aktiivisesti työn ulkopuolisiin tarpeisiin. Suunnilleen yhtä moni käytti keskusteluryhmiä ja postituslistoja myös ammatillisen tiedon hankinnassa ja viestinnässä.

Käytön aloittaminen

Keskeisimpinä syinä siihen, että enemmistö haastattelemistani henkilöistä oli jättäytynyt keskusteluryhmien ulkopuolelle, olivat aikapula ja kiinnostuksen vähäisyys. Jotkut ei-käyttäjistä olivat aikoinaan kokeilleet näitä palveluja, mutta kiinnostus oli lopahtanut siihen.

... "nyyssejä" mä oon joskus kattellu, mutta se on jääny sitten, ei riitä aika. Se jäi sitten pois, ei sitä oikein hyvin jaksanu. Mä olen kokeillu sitä (IRCia) kolme kertaa ja se ei ollu mun alaa. Se oli jotenkin se keskustelun taso, ei se oikein innosta, puhuu ja kirjoittaa ihan puuta heinää. Se oli vähän semmosta, jos kaksi vierasta ihmistä puhuu eri puolilla bussia, siltä se kuulosti suunnilleen. Ei niihin juttuihin päässy mukaan ollenkaan, se oli semmosta jonninjoutavaa jupinaa. Jutut ainakin vaikutti siltä, että oli vähän nuorempaa porukkaa. Kyllä mä kieltämättä muutaman muutaman rivin heitin, mutta sitten mä kyllä lopetin. (H-11)

Useimmat haastatelluista hyödynsivät työn ulkopuolisiin tarkoituksiin asynkronisia keskusteluryhmiä. Jotkut haastatelluista olivat ehtineet tutustua jo 1980-luvulla erilaisiin BBS-palveluihin ja siirtyneet myöhemmin Internetin keskusteluryhmien käyttäjiksi. Reaaliaikaisten kanavien (IRC, chat) suosio jäi haastateltujen joukossa vähäiseksi. Sama koski interaktiivisia pelejä (esim. MUD). IRC miellettiin lasten tai varhaisnuorten verkkopalveluksi, kun taas keskusteluryhmillä ja postituslistoilla koettiin olevan enemmän annettavaa myös varttuneemmille (vrt. Virola 1998, 111-112). Haastateltujen oli vaikea arvioida keskusteluryhmien käyttöön päivittäin tai viikottain kulutettua aikaa. Alkuinnostuksen aikoihin IRC-kanavilla saattoi kulua yhtä mittaa useita tunteja, mutta suurimman kiinnostuksen laannuttua käyttö väheni merkittävästi. Näyttää siltä, että keskusteluryhmiin kuluu eniten aikaa nimenomaan työkäytössä, mm. etsittäessä tietoa johonkin ammatilliseen ongelmaan. Sitä vastoin harrastuskäyttö vie vähemmän aikaa ja siinä on kyse enemmänkin keskusteluryhmässä käväisystä ja viimeksi saapuneiden viestien selailusta. Tähän vaikuttaa se, että harrastuskäyttö tapahtuu useimmiten kotona: tietoliikennekulut lankeavat käyttäjän itsensä maksettavaksi.

Useimmat haastatelluista totesivat aloittaneensa käytön omasta aloitteestaan. Esim. ystävien tai työtovereiden antamalla esimerkeillä tai suosituksilla ei näyt-

tänyt olevan sen suurempaa merkitystä. Tämä koskee verkkopalvelujen käytön aloittamista yleisemminkin (ks. Savolainen 1997, 54–55). Useinkaan haastatelluilla ei ollut alkuvaiheessa selvää kuvaa siitä, millaisia keskusteluryhmiä Internetissä on tarjolla ja mitä hyötyä niistä voisi saada. Tämän vuoksi liikkeelle lähdettiin kokeilumielessä ja pienin odotuksin.

Mä oon sukututkimuksessa postituslistalla ja sitten mä katsoin niitä keskusteluryhmiä. Mä lähdin ettiin semmosta mielenkiintoista keskusteluryhmää ja totesin, että se oli sillä kertaa ainut paikka, joka oli sekä mielenkiintoinen ja jossa oli jotakin asiallista asiaa, ettei vaan aiheettomia mielenpiteitä. Sukututkimus oli kaikkein mielenkiintoisinta, sen takia mä kai siihen koukkuun jäinkin, kun mä oon sitä jonkun verran itekin harrastanut. Mutta sitten mä etsin sieltä muitakin, mutta sieltä ei löytynyt mitään ... mä oon kiinnostunut biologiasta ja erityisesti kasveista. Sitten kun mä katsoin sienet, siellä keskusteltiin huumeista ja se ei kiinnostunut mua erityisesti. Siellä puhutaan niin paljon puppua, että tuo sukututkimuspaikka on sellainen, missä on asiallista toi (keskustelu). (H-1)

Haastatteluissa mainittiin käytön aloittamisen motiiveiksi myös mahdollisuus oppia uusia asioita, päästä selville muiden näkemyksistä, saada palautetta omille ajatuksille ja mahdollisuus tutustua samoja asioita harrastaviin ihmisiin. Tiedonhankinnan monipuolistaminen ja tehostaminen tuli esille oikeastaan vain parissa haastatteluissa ja niissäkin lähinnä puhuttaessa ammatillisen tiedon saannista.

Aktiivisimmat käyttäjät seurasivat pariakymmentä eri keskusteluryhmää tai postituslistaa, joihin tulleet viestejä luettiin päivittäin. Useimmissa tapauksissa keskusteluryhmien viestejä luettiin kuitenkin harvemmin, parin kolmen päivän välein. Omien viestien kirjoittamiseen ryhdyttiin harvemmin, koska se vaatii oman pohdintansa.

... (milloin luet viestejä?) ... se painottuu enemmän iltapuolelle. Sähköposti lukee pitkin päivää, se on ensimmäinen, jonka tekee aina. Sitten tää ryhmien seuraaminen on ehkä enempi harrastusluonteista. Mahdollisuuksien mukaan, ehkä illalla, jopa lauantaina katson niitä. (H-13)

Haastattelijain mainitsevat keskusteluryhmät haajaantuivat varsin laajalle alueelle: useimmiten mainitut aihepiirit olivat tietokoneet ja sukututkimus, mutta myös matkustaminen ja terveydenhoito kiinnostivat. Kotimaiset keskusteluryhmät ja IRC-kanavat olivat

suosittuimpia kuin vieraskieliset, mutta muutamia mainintoja saatiin myös niistä. On ilmeistä, että vieraskielisten keskusteluryhmien viestejä lähinnä luetaan, koska esim. englanninkielisen viestin sommittelu voidaan kokea työlääksi.

Empiirisissä tutkimuksissa on havaittu, että valtaosan viesteistä tuottaa pieni vähemmistö ja että muut tyytyvät seuraamaan keskustelua sivusta (ks. esim. Ogan 1993). Tämä näyttää koskevan myös ryhmiä, joissa keskustellaan ammatillisista asioista (ks. esim. Burton 1994, 105). Eräänlainen 20-80 sääntö näyttääkin kuvaavan aktiivisten osallistujien ja sivustaseuraajien (lurkers) keskinäistä jakautumista. Joissakin ryhmässä aktiivisia keskustelijoita saattaa olla vieläkin vähemmän. Osallistumisaktiivisuutta määrittää paitsi kulloisenkin aiheen houkuttelevuus myös se, miten kiinnostavaa sanottavaa viestijöillä on toisilleen ja missä määrin keskustelussa toteutuu vastavuoroisuuden periaate: osallistumalla keskusteluun saa muilta hyödyllistä palautetta ja oppii uusia asioita (vrt. Rafaeli & LaRose 1993, 292–293).

Koska keskustelua näyttävät dominoivan muutamat henkilöt, ensimmäisten viestien lähettäminen vaatii tiettyä rohkeutta. Tosin aloituskynnyksen korkeus näyttää vaihtelevan henkilöittäin. Jotkut ovat luontaisesti rohkeampia.

Ei mulla ollut koskaan ollut sellaista (kynnystä). Tiedän paljon ihmisiä, joilla on kauheen kynnys, että hei, mä uskalsin kirjoittaa jotakin! Mä en oo ollu koskaan sellainen, mä ihan kevyesti pystyn vääntämään ... (H-8)

Useimmat noviisit näyttävät kuitenkin olevan herkkänahkaisempia ja he valitsevat varovaisemman strategian. Sille on ominaista se, että aloittelija seuraa ensin aikansa keskustelun yleisluonnetta. Vasta sitten aletaan kirjoittaa omia viestejä, varoen esittämästä ns. "tyhmiä kysymyksiä", jotka saattaisivat ärsyttää kokeneempia keskustelijoita tai ryhmän hierarkiassa itsensä korkeammalle sijoittavia henkilöitä.

... kannattaa vähän seuraila keskustelua, ennen kuin lähtee sinne mukaan. Siinä syntyy äkkiä tämmönen "norsu lasikaapissa" ... mieluummin, jos suinkin mahdollista, seurailee ainakin muutaman viikon. Olisi aika outoa, että mä esittäisin kysymyksen asiasta, joka oli kenties kolme päivää aikaisemmin käsitelty ... osa (keskustelijoista) on aika herkkätuntoisia näissä asioissa. (H-15)

Viestin lähettämiseen liittyykin aina omat riskinsä ja

keskusteluun lähteminen merkitsee eräänlaista seikkailua. Siihen liittyy oma jännityksensä samaan tapaan kuin astuttaessa estradille reaktioiltaan tuntemattoman yleisön eteen: ketkä kaikki lukevat viestin ja miten siihen suhtaudutaan. Pahimmassa tapauksessa voi joutua nolatuksi suuren, joskin enimmäkseen kasvotomaksi jäävän yleisön edessä.

Kyllä mua jännitti, että mitenkä se tulkitaan. Tietysti kun kansainvälisiin ryhmiin laittoi, niin kyllä sitä englantia tankkasi ensin, että sen täytyi viimeisen päälle kondiksessa. (H-4)

En siinä pieni kynnyks ainakin mulla ollut. En mä sinne suin päin lähde suutani pieksämään, kyllä varmasti sitten on aina joku, joka tietää paremmin, näpätää sormille. Kyllä minusta pitää myöskin tietää, ennen kuin sen (viestin) verkkoon postittaa. (H-2)

Etenkin ensimmäisiin viesteihin saadut palautteet muistetaan muita herkemmin ja myönteisellä vastaanotolla on ilmeisen suuri merkitys käytön jatkamisen kannalta.

Joo, se tuntui ihan mukavalta silloin. Toi aloitteluinnotus on vähän päässy unohtumaan, että milaista se oli, mutta kyllä sellaista (mukavaa) varmasti oli. (H-8)

Vaikka keskusteluryhmiin mukaan meneminen jännittikin ensi alkuun, kukaan haastatelluista ei kertonut aloittelijoiden nolaamisesta. Ehkä keskusteluryhmiin menemisen vaikeutta liioitellaan ja huhut aloittelevien käyttäjien näpätymisestä kuuluvat samaan sarjaan kuin "intistä" kotiutuneiden kertomukset alokkaiden simputtamisesta. Kaikissa ryhmissä ei pyritä nöyryttämään tulokkaita initiaationiin merkityksessä tai sijoittaan heidät hierarkian pohjalle, koska he ole perillä aiemman keskustelun yksityiskohdista tai ryhmän "nökkimisjärjestyksestä". Toisaalta kaikki kokevat käyttäjät eivät näytä vaativan mitään erikois- asemaa auktoriteetteina, joihin tulokkaiden pitäisi asennoitua pelokkaan kunnioittavasti (ks. esim. Conery 1996, 177–178). Viime kädessä nämä konkarit edustavat vain itseään eivätkä välttämättä personoi keskusteluryhmän pyhimpiä arvoja. Kuten kaikessa viestinnässä, myös keskusteluryhmissä metsä vastaa enimmäkseen niin kuin sinne huudetaan. Ilkeitä huomautuksia näkee silloin tällöin, mutta joskus ne saattavat olla aiheellisia. Osa näpättyksistä menee myös huumorin tiliin.

Kyllä nää "vanhat parrat" varmasti näpättyä, jos tekee jotakin tyhmää, mutta ei ne kaikki, mitä minä olen (seurannut) ... ei ne aktiivisesti pyri mollamaan ihmistä, joka kirjoittaa ensimmäistä kertaa. Jos jokin tyhmää tekee, jos ensivaikutelmat menee pieleen, niin sitten siellä voi helpostikin saada jotakin mollausta. (H-2)

Jos sinne menee kyselemään tyhmiä yleisellä tasolla, sieltä saa vastaukseksi, että osta nyt se Petteri Järvisen kirja, älä kysele tällaisesta! (H-8)

Käytön piirteitä ja tarkoituksia

Vaikka keskusteluryhmien käytön empiirinen analyysi on toistaiseksi jäänyt varsin vähäiseksi, tutkimuksissa on saatu selkoa moniin kysymyksiin, jotka koskevat mm. keskusteluryhmien käyttötarkoituksia (ks. lähemmin Savolainen 1996, 19–23). Nämä tutkimukset osoittavat, että keskusteluryhmiä voidaan hyödyntää vaihtelevasti tiedollisiin, viestinnällisiin ja viihteellisiin tarkoituksiin. Selvittäessään kahden sosiaalialan keskusteluryhmän hyödyntämistä ammatillisen tiedon välittämisessä ja hankinnassa Berman (1996, 32) tunnisti neljä keskeistä käyttötarkoitusta. On ilmeistä, että nämä käyttötarkoitukset kuvaavat hyvin myös ei-ammatillisia tarpeita palvelevien keskusteluryhmien toimintaa:

- tiedon siirto; osallistujille tiedotettiin esim. tulevas- ta tieteellisestä konferenssista tai avoimista työpaikoista
- tiedon tai neuvojen kysyminen eri asioista; tämä käyttötarkoitus edustaa selvimmin tiedonhankintaa
- jotakin aihepiiriä koskeva keskustelu
- hallinnolliset käyttötarkoitukset, esim. ilmoitukset keskusteluryhmään liittymiseksi tai siitä eroamiseksi.

Internetin keskusteluryhmien (Usenet) käyttöä kartoittanut selvitys osoitti, että suosituimmat aihepiirit liittyvät tavalla tai toisella viihteeseen, seksiin tai "human interest" -aiheisiin, kun taas tiukan asialähtöiset aihepiirit jäävät vähemmistöksi (ks. Baym 1995, 146–147). Myös Suomessa tehdyssä suppeassa selvityksessä päädyttiin samansuuntaisiin tuloksiin, joskin siinä havaittiin, että myös tietokoneisiin liittyvät puheenaiheet olivat hyvin suosittuja (ks. Kolarin 1996).

Haastatellut hyödynsivät keskusteluryhmiä sekä viestinnällisiin että viihteellisiin tarkoituksiin. Viihteelliset käyttötarkoitukset yhdistettiin tavalla tai toisella IRC-kanaviin. Haastateltujen kokemuksille oli yhteistä

se, että niissä korostettiin viihdekäytön vähäistä merkitystä. IRC-kanavien käyttö oli jäänyt yhteen kokeiluun. Yksi haastatelluista (H-15) huomautti, että "aikuihin ihminen ikävyytyy normaalisti 15 minuutissa IRCin kanssa". Viihdettä tulee riittämiin muista lähteistä eikä IRC pysty tällä alueella kilpailemaan esim. television kanssa.

Haastatteluisissa ei saatu esimerkkejä keskusteluryhmien käytöstä kommuunio-tyyppisessä viestinnässä siinä mielessä, että verkkopalveluja olisi hyödynnetty jonkin yhteisön eheyden tai yhteenkuuluvuuden tunteen lujittamiseen. Tosin esim. sukututkimusryhmässä käyty keskustelu saattoi palvella tätäkin tarkoitusta, joskin piiloisesti. Keskeisin kiinnostus kohdistuu tämän harrastuksen substanssiin eikä siihen, millaisia persoonia ryhmään osallistuvat ovat tai mitkä ovat heidän henkilöhistorialliset taustansa. Kun kysymykset ja vastaukset koskevat tällä tavoin yhteisen kiinnostuksen aihetta, keskusteluryhmä toimii "kolmantena paikkana" siinä missä kansalaisopiston huone, jossa ihmiset kertovat kokemuksiaan omien sukujuurtensa selvittämisestä. Yhteydenpitoa palveleva viestintä näytti kuitenkin tapahtuvan lähinnä niiden ihmisten välillä, jotka tunsivat toisensa ennestään. IRC-viestinnän erikoisuutena on se, että osallistujat voivat perustaa tarpeidensa mukaan oman kanavan. Tämä reaaliaikainen viestintä muistuttaa puhelin- tai videoneuvottelua, mutta se tulee halvemmaksi, etenkin jos keskustelukumppanit asuvat eri maissa.

... sillä tavalla mä tykkään käyttää sitä (IRCia), jos on tällöisiä tosielämän tuttuja ja mä tiedän, että ne on IRCissä, niin saahan sillä tavalla reaaliaikaisesti keskustella. Ei siellä nyt kauheen rikasta sisältöä ole koskaan ollut, tää on just se mun Kanadassa asuva ystävä, että me joskus hänen kanssaan irkkaillaan, siitä on sovittu aina etukäteen. (H-9)

Koska informantit olivat keskimääräistä kokeneempia ja monipuolisempia verkkokäyttäjiä, keskusteluryhmiä hyödynnettiin varsin usein myös tiedonhankintaan. Keskusteluryhmät tarjoavat tietoa etsiville uuden tavan hyödyntää nimenomaan henkilölähteitä. Parhaimmillaan keskusteluryhmien kautta on helppo tavoittaa samoista asioista kiinnostuneita ihmisiä, riippumatta viestinnän aika- ja paikkarajoista ja tarvitsematta sopia esim. henkilökohtaisista tapaamisista (ks. Kollock & Smith 1996, 119). Keskusteluryhmään postitetut viestit voivat tavoittaa samalla kertaa tuhansia ihmisiä ja osa viesteistä voidaan tallentaa FAQ (Frequently asked questions) -tiedostoon tulevaa hyötykäyttöä varten. Rheingold (1993) hehkuttaa virtuaaliyhteisöjen merki-

tystä tiedonlähteinä nimittämällä niitä "eläviki tietosanakirjoiksi" ("a virtual community is like a living encyclopedia"). WELL (Whole Earth 'Lectronic Link) – virtuaaliyhteisöstä saamiensa kokemusten perusteella Rheingold väittää, että nämä yhteisöt toimivat tavallaan "lahjatalouden" (gift economy) säännöin. Toimintaa ohjaa pyyteetön vastavuoroisuus: tietoa tai neuvoja annetaan tarvitseville lahjaksi eikä niistä veloiteta mitään "asiantuntijamaksuja". Koska käyttömaksut eivät ole tiedonvälityksen esteenä, koko yhteisön tiedolliset ja elämykselliset resurssit voidaan asettaa vapaasti kaikkien käyttöön. Tämä vastikkeeton vaihto saattaa avata kokonaan uusia mahdollisuuksia tiedonhankintaan, kun mitä erilaisimpia erilaisia tietoja ja taitoja omaavat yksilöt yhdistävät voimavaransa.

Koska osallistujia voi olla jopa tuhansia, neuvojen löytäminen eri ongelmiin on ainakin periaatteessa mahdollista. Ideaalityyppinen virtuaaliyhteisön jäsenet eivät panttaa tietojaan saadakseen niistä rahallisen korvauksen, vaan kaikki koettavat kilvan keksii ratkaisuja toistensa ongelmiin. Suurin palkinto on yhteisön antama tunnustus sille, joka ehtii vastata ensimmäisenä tai pystyy esittämään parhaimman ratkaisuehdotuksen virtuaaliyhteisön "suurella näyttämöllä". Ongelmana on toisaalta se, miten tunnistaa omien ongelmien tai intressien kannalta relevantit keskusteluryhmät tuhansien joukosta ja missä määrin ryhmäläiset ovat käytännössä valmiita ponnistelemaan auttaakseen ventovierasta neuvojen kysyjää. Joskus voi käydä niinkin, että kysymyksiin ei reagoida lainkaan tai että saadut neuvot osoittautuvat harhaanjohtaviksi, koska viestien lähettäjät eivät välttämättä ole asiantuntijoita.

Kiinnostus "päivän postia" kohtaan lisääntyy huomattavasti, jos käyttäjä on äskettäin lähettänyt keskusteluryhmään kysymyksen, johon odotetaan vastausta.

Kyllä mä aina poikkean kysymässä sf.net.matkustus (-ryhmässä), kysyin Moskovan matkasta, että onko kellään mitään tietoa, kokemuksia, että mihin rahoja vaihdetaan. Sitten ne vastasi, en muista, mistä maasta oli, mutta oli kuitenkin kokenut vastaaja. Sieltä tulee hauskoja juttuja, kaikennäköistä. Se on ihan sellaista tietoa, mitä voi olla tarpeellista. Mäkin esimerkiksi sain vinkkejä ... (H-10)

Keskusteluryhmien arvostus lisääntyy etenkin amatillisen tiedon hankinnassa ja viestinnässä, jos osallistujat ovat tuttuja myös verkkoviestinnän ulkopuolisista ("real life") yhteyksistä. Tässä tapauksessa keskusteluryhmä ei ole vain anonyymi ja tuntematon yhteis-

sö, vaan ryhmään osallistuja voi arvioida verrattain tarkasti, mitä tiedollisia resursseja muilla on tarjottavana ja millaisia kysymyksiä ryhmälle kannattaa esittää (vrt. Gaines & Chen & Shaw 1997, 996–997).

On kavereita, joita on nähnyt face-to-face ... tietää, että se on jossakin asiassa hyvä ja tietää jostakin erityisalueesta paljon ... on vaan jonkun ihmisen kirjoituksen nähnyt verkossa ja nimi on jäänyt mieleen. On saattanut jopa tavata joskus, mutta siitä ei väistämättä seuraa mitään sen ihmeellisempää sosiaalista yhteydenpitoa, mutta kavereus kuitenkin syntyy sitä kautta sitten. Joskus sieltä (keskusteluryhmästä) löytyy, kun kysyy siltä henkilöltä, joka tietää. Se on hirveen rajallinen se avun saanti sieltä, pitää olla aika tekninen asia, josta voi kuvitella löytävänsä tietoa. Jos mä jossakin teknistyypisessä ryhmässä kirjoitan, niin hyvin usein siihen liittyy joku ongelma, josta mä haluaisin vähän kysyä, jolla ei ole välttämättä kiire. Joskus mä kysyn sellaista ongelmaa, joka ei oo täysin aloittelijan kysymys. Sitten siellä saattaa olla sellainen (kysymys), minkä tyyppistä asiaa meillä on tehty. Mä saatan hyvinkin vastata sellaiseen kyselyyn jotakin, puolin ja toisin. Mä olen yrittänyt ite kysyä ja ite jollekin vastata. Se on oikein, että mäkin voin jotakin auttaa, kun pystyn. (H-8)

Keskusteluryhmän kautta tapahtuvan tiedonhankinnan ei tarvitse olla kaikissa tapauksissa julkista, ts. kaikille osallistujille näkyvää, vaan kysymyksen esittäjä ja vastauksen antanut henkilö voivat jatkaa yksityiskohtien setvimistä sähköpostitse (vrt. Berman 1996, 34). Usein tämä onkin aiheellista, sillä nämä yksityiskohdat eivät välttämättä kiinnosta muita keskusteluryhmään osallistuvia.

Kielenkäyttö

Keskusteluryhmissä käytetty kieli ("netspeak") ei ole yksinomaan kirjallista viestintää, vaan siinä on myös puhutulle kielelle ominaisia piirteitä. Tämä tulee esille varsinkin IRC-kanavilla. Puheenomaisia piirteitä ovat mm. viestinnän informaali ja mutkaton sävy, voimakas riippuvaisuus viestinnän kontekstista, ilmausten ajoittainen epäjohdonmukaisuus ja haparoivuus haettaessa oikeaa ilmausta, virheelliset ilmaukset tai kielelliset lipsahdukset, toistot ja verrattain välitön reagointi edellä sanottuun (ks. Hert 1997, 355). Kasvokkaisesta, samaan tilaan kokoontuneiden ihmisten välisestä keskustelusta asynkroninen verkkoviestintä ei eroa vain

siinä, että puheenvuoron käyttäjät eivät voi tehdä välitömiä havaintoja toisistaan. Koska puheenvuorojen välille saattaa tulla useiden päivien taukoja, keskustelu on pakostakin hitaampaa ja osallistujat joutuvat ponnistelemaan kasvokkaista keskustelua enemmän löytääkseen meneillään olevan keskustelun punaisen langan (ks. Gerlander & Takala 1995, 116). Puheenvuorojen pitkät välit saattavat johtaa eräänlaiseen sokkokeskusteluun tai pahimmillaan eri kommenttien kakofoniaan, koska kirjoitettaessa kommenttia edelliseen puheenvuoroon ei aina tiedetä, onko siitä jo esitetty täsmällisempi versio. Ongelmana on sekin, että alkuun verrattain johdonmukaisesti edennyt keskustelu lähtee rönssyilemään tai jää jauhamaan tyhjiä.

Se on semmonen luonnonlaki, että kun se (keskustelu) jatkuu kymmenen tai kahdenkymmenen viestin yli, niin sitten se ei oikeastaan tuo mitään uutta enää, jostakin syystä. Monesti tai melkein säännöllisesti se alkuperäinen otsikko ei enää vastaa sitä myöhemmässä keskustelussa. Monesti käy niin, että jos eka ruudulla on vaan tämmösiä sisennettyjä tekstejä, siis lainailua, jos ei päästä asiaan siinä alussa, niin mä saatan kyllä "next message" -näppäintä siinä käyttää. Toisaalta keskusteluryhmää oppii kyllä arvostamaan ... on joitakin, joiden kaikki viestit lukee ja joistakin sitten pääsee vähemmällä. (H-13)

Haastateltujen oli vaikeaa luoda yleiskuvaa keskusteluryhmien kielenkäytöstä, koska ryhmien välillä ilmeni suurta vaihtelua. Kieltäisimmät kokemukset oli saatu nuorten valtaamilta IRC-kanavilta, joilla käytävää keskustelua pidettiin pinnallisena ja keskusteluaiheita tyhjänpäiväisinä.

... (IRC) ... se on niiden käyttäjien summa, sieltä löytyy kyllä kaikennäköistä. Esimerkiksi jollakin kotimaisella kanavalla voi olla vain että "moi-moi-moi-moi". Jos joku ilmestyy kanavalle, seittemän ihmistä moikkaa sitä sitten. Siinä ei oo kyllä mitään, se ei merkkää ... varsinkin Freenet, se oli oikein viidakko siinä. (H-5)

Asynkroniset keskusteluryhmät saivat paremman arvosanan. Viesteissä on enemmän sisältöä ja keskustelu on pitkäjänteisempää. Parhaimmissa keskusteluryhmissä kiistoja ei henkilöidä, vaan debattia käydään asiapohjalta.

Kyllä se (keskustelu) yleensä on asiallista, mutta kyllä siellä tulee oikein koviakin väittelyjä. Muutama on jopa joskus eronnut listalta, pahoitannut mieltä. Onneksi semmosta on tullut vähän, mikä menee

henkilökohtaisuuksiin. Aina sen jälkeen tulee keskustelua siitä, kuinka pitkälle voi tuommosissa mennä, aina sen jälkeen herää keskustelua säännöistä ... (H-21)

Keskusteluryhmissä voidaan parhaimmillaan toteuttaa osallistujien yhdenvertaisuudesta lähtevä puhekäytäntö: kenelläkään ei ole auktoriteetin asemaa apriori, vaan se on ansaittava keskustelun kulussa. Vaikka keskustelu voi välillä lainehtia kiivaana, siinä on eräänlainen veljellinen eikä isällisen holhoava perussävy (ks. Connery 1996, 169). Usein käy kuitenkin niin, että osallistujien yhdenvertaisuuden ihanteeseen ei päästä. Kasvokkaisen viestinnän tavoin myös keskusteluryhmiin rakentuu hienovarainen ja ehkä julkilausumaton hierararkia, joka ilmenee "vanhojen partojen" ja tulokkaiden välisenä jännitteenä (vrt. Kubicek & Schmid & Wagner 1997, 131). Pahimmassa tapauksessa habermasilainen idea "herruudesta vapaasta kommunikaatiosta" jää haaveeksi. Sam Inkinen (1995, 17) huomauttaa, että tuossa tapauksessa keskusteluryhmistä on "solidaaristen puhekäytäntöjen" asemesta pikemminkin löydettävissä "kaikenlaista fleimiä ja hysteeristä aikalaishuohotusta ... nyky-muotoiset tietoverkot tarjoavat kylläkin imponoivan määrän barthesilaista tekstin hurmaa, mutta huomattavan vähän sellaista, jota voitaisiin kutsua sanan varsinaisessa merkityksessä kommunikatiiviseksi toiminnaksi ... tietoverkoissa käytävälle keskustelulle on pikemminkin tunnusomaista fragmentaariset, nihilistiset ja itsekeskeiset kommunikointistrategiat". Järvinen (1996, 220) pitää verkkokeskustelun riesana joidenkin osallistujien taipumusta inttämiseen ja takertumiseen yksittäisiin sanoihin sekä aiempien viestien tarkoitus-hakuista lainaamista omien argumenttien tueksi. Ongelmana sekin, että verkkokeskustelussa ollaan usein taipuvaisia tuomaan esille lähinnä erimielisyyksiä eikä niinkään korostamaan niitä näkökohtia, joista ollaan samaa mieltä.

Vaikka keskustelu enimmäkseen seurailisikin asiallisia polkuja, "leiskunta" tai "fleimi" (flaming), ts. tavanomaista mutkattomampien ilmausten käyttö kuuluu verkkokeskustelun arkipäivään. Leiskunnan eri piirteitä ja mahdollisia syitä on analysoitu varsin paljon tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksessa (ks. esim. Lea & al. 1992). Leiskunnan syinä on pidetty tietokonevälitteisen viestinnän tavanomaista niukempia sosiaalisia vihjeitä ja keskustelun vähäisempää riippuvuutta viestinnän normeista. Syynä voi olla myös tietokonevälitteisen viestinnän kömpelyys ilmaista asioita, joihin liittyy hienovaraisia sosiaalisia vihjeitä; tämän vuoksi leikillisiksi tarkoitetut ilmaukset voidaan

kokea loukkaaviksi, vaikka ne olisikin varustettu hymiöllä. Myös tietokonealan kulttuuri, joka suosii lyhyttä, koristelematonta ja siksi tynöloista viestintää, voi syyttää leimahduksia. Toisaalta voidaan väittää, että leiskunnan perimmäiset syyt ja ilmentymät ovat sosiaalisia. Tietokonevälitteinen viestintä ei itsessään tuota näitä tavanomaista suorasukaisempia ilmauksia, vaan kyse on siitä, kuinka rajun kielenkäytön yhteisö sallii viestintävälineestä riippumatta (mt.).

Haastatelluilla oli jonkin verran kokemuksia leiskunnasta ja muusta epämiellyttäväksi koetusta kielenkäytöstä. Vakavimmillaan ne eivät ilmene vain haistatteluna, vaan kyse voi olla keskustelun järjestelmällisestä häirinnästä (vrt. Philips 1996; vrt. Van Tassel 1996). Kaikissa tapauksissa ei ole selvää, ovatko häiriköt liikkeellä tosissaan vai huumorimelessä.

... nimenomaan tässä julkaisu-ympäristössä on kokemuksia "räkytyksestä". Järkevän keskustelun ja räkyttämisen ero on siinä, että ensin mainitussa määritellään, miten on tarpeen jatkaa (keskustelua) ... jälkimmäisessä vain vaaditaan uusia määritelmiä loputtomiin eikä osata arvostaa mitään ratkaisua. On asioita, jotka jostakin syystä näyttävät herättävän peräänsä aina tämmösiä saakelin räkyttäjiä. Mulle kävi keskustelu täysin mahdottomaksi tässä keskusteluryhmässä. Ne muutamat samat tyytit sai sen aikaan ja mä vain kyllästyin. (H-15)

Siellä ilmeisesti keskustelevat lähinnä semmoset fundamentalistit, joilla on hirveen varmat mielipiteet asioista ja sen takia mä ole oikeastaan ole lähtenyt sinne ...toisaalta tuntuu siellä (olevan) semmosta huuhaa -tuhua, siellä ilmeisesti vain heitetään herjaa siinä ... tuntuu, ne on puolivakavissaan. (H-16)

Moderoiduissa ryhmissä kielenkäytön valvonta on tiukempaa ja esim. IRC-kanavalta voidaan heittää nopeasti ulos ne, jotka rikkovat keskustelun konventioita. Yhdellä haastatelluista oli tästä karvaita kokemuksia.

... irkkasin siellä ... kun mä menin kerran sinne, siellä ei ollut ketään ihmisiä. Mä kirjoitin, että löytykö täältä ketään yli 20-vuotiaista naista, mut potkittiin pihalle saman tien. Sitten kyselin, että mistä tää johtui, se (moderaattori) vastasi, että minkälaisen kanavan sä kuvittelit tämän olevan. Siellä ei saanu esimerkiksi kiroilla, heti potkittiin pois. (H-5)

Yhtenä verkkoviestinnän riesana on samojen viestien samanaikainen postittaminen useampiin keskusteluryhmiin. Myös mainokset ja yritykset huijata hyväuskoisia mm. ketjukirjeillä ärsyttävät.

Mä oon yllättyyn siitä, että monissa ryhmissä on ollu aiheeseen kuulumattomia viestejä, koska on näitä robotteja, jotka lähettelee viestejä "kuinka tienaat 30 000 dollaria"! Niitä lähtee sinne, sitten ne menee siihen halpaan, että alkaa sitten vastata niihin, keskustelu menee sitten potaskaksi. (H-12)

Keskusteluryhmien kielenkäytöstä saatu kuva on yhtä moni-ilmeinen kuin näiden verkkopalvelujen valtava kirjo. Yhdessä ryhmässä käydään vakavaa tieteellistä väittelyä, toisessa mainostetaan erotiikkapalveluja, kolmannessa moikataan koulukavereita. Keskusteluryhmien viestit eivät loppujen lopuksi näytä poikkeavan paljoakaan siitä kielenkäytöstä, jota harjoitetaan verkkojen ulkopuolisilla foorumeilla, vaikka tietoverkoissa puhuminen tapahtuukin kirjoittamalla.

Johtopäätöksiä

Tässä tutkimuksessa analysoitiin Internetin keskusteluryhmien käytön piirteitä lähinnä työn ulkopuolisten tarpeiden näkökulmasta. Koko kansan mitassa tarkasteltuna keskusteluryhmien hyödyntäminen on vielä vähäistä ja vakiintumatonta. Keskusteluryhmistä kiinnostuneet kuuluvat enimmäkseen käyttäjäkunnan nuorempaan päähän. Kuten verkkopalvelujen käytössä yleisemminkin, liikkeellä ovat ensi vaiheessa ns. "varhaiset omaksujat" (early adopters). Miehet ovat ainakin toistaiseksi naisia kiinnostuneempia keskusteluryhmistä. Yleisesti ottaen keskusteluryhmiä ei tunneta kovinkaan hyvin ja suhtautuminen niihin on usein kielteisten asenteiden värittämää. Tämä koskee etenkin IRC-kanavia.

Koska Internetin keskusteluryhmien hyödyntämisestä saadut kokemukset vaihtelevat varsin paljon, yleiskuvan luominen näistä verkkopalveluista on hankalaa. Tähänastisten kokemusten pohjalta on kuitenkin ilmeistä, että keskusteluryhmät pystyvät tarjoamaan uudentyyppisiä foorumeja yhteydenpidolle ja erilaisten asioiden harrastamiselle. Keskusteluryhmät edustavat postmodernin yhteiskunnan *kommuunio*-tyyppisen viestinnän muotoja, jotka saattavat ulottua globaaliin mittoihin. Etenkin nuorten IRC-käyttö voidaan luokitella lähinnä viihteeksi. Toisaalta IRC on mainettaan parempi, koska sitä voidaan hyödyntää myös vakavampiin tarkoituksiin mm. kaup puhelujen korvaamiseksi viestittäessä ammatillista tietoa. Vaikka asynkronisia keskusteluryhmiä käytetään usein viihteellisiin tarkoituksiin esim. selailtaessa eroottista

aineistoa, useimpien postituslistojen ja asynkronisten keskusteluryhmien yleisilme on verrattain asiallinen ja näitä palveluja hyödyntävät myös varttuneemmat. Keskusteluryhmien vitsauksena on verkkokäytön konventioista piittaamaton kielenkäyttö ja mainonta; myös viestien pinnallisuutta ja kakofonista keskustelua voidaan pitää monien ryhmien ongelmana.

Monista puutteistaan huolimatta Internetin keskusteluryhmät ovat jo osoittaneet hyödyllisyytensä uudentyyppisinä viestintäkanavina. Tämä koskee myös tiedonhankintaa. Kenties keskusteluryhmien suurimmat lupaukset löytyvät juuri tältä alueelta, etenkin jos eri alojen asiantuntijat innostuvat nykyistä enemmän näistä verkkopalveluista ja henkilölähteiden hyödyntäminen pystytään organisoimaan nykyistä tehokkaammin. Silloin päästäisiin lähemmäksi Howard Rheingoldin (1993) unelmaa siitä, että keskusteluryhmistä tulee kansalaisyhteiskunnan rakentamisen aitoja foorumeja, jotka parhaimmillaan tarjoavat tiedonetsijän käyttöön "elävän tietosanakirjan" jopa koko maailman mitassa.

Hyväksytty julkaistavaksi 6.11.1998.

Lähteet

- Baym, Nancy. K. (1995). The emergence of community in computer-mediated communication. Teoksessa: *Cybersociety. Computer-mediated communication and community*. Ed. by Steven G. Jones. London: Sage, s. 138–163.
- Berman, Yitzhak (1996). Discussion groups on the Internet as sources of information: the case of social work. - *Aslib Proceedings* 48(2), 3–36.
- Burton, Paul F. (1994). Electronic mail as an academic discussion forum. - *Journal of Documentation* 50(2), 99–110.
- Carey, James W. (1989). *Communication as culture. Essays on media and society*. Boston: Unwin.
- Connery, Brian A. (1996). IMHO. Authority and egalitarian rhetoric in the virtual coffeehouse. Teoksessa: *Internet culture*. Ed. by David Porter. London: Routledge, s. 161–179.
- Gaines, Brian R. & Chen, Lee Li-Jen & Shaw, Mildred L.G (1997). Modeling the human factors of scholarly communities supported through the Internet and World Wide Web. - *Journal of the American Society for Information Science* 48(11), 987–1003.
- Gerlander, Maija & Takala, Eeva (1995). "Meilailaan!": Luotauksia sähköpostiviestintään. Teoksessa: *Polkuja puheviestintään. Oppimateriaalia Puhuri-ohjelmaan*, Toim. Eeva Takala & Maija Gerlander. Jyväskylä:

- Jyväskylän yliopisto. Täydennyskoulutuskeskus. Avoin yliopisto, s. 111–121.
- Hert, Philippe (1997), Social dynamics of an on-line scholarly debate. - *The Information Society* 13(4), 329–360.
- Inkinen, Sam (1995), Internet, "informaatiovaltatiet" ja tietoyhteiskunta. Kommentti elektronisen ylevän retoriikkaan. - *Lähikuva* 1/1995, 5–34.
- Jones, Steven G. (1995), Understanding community in the information age. Teoksessa: *Cybersociety. Computer-mediated communication and community*. Ed. by Steven G. Jones. London: Sage, s. 10–35.
- Järvinen, Petteri (1996), Internet - muutostekijä. Helsinki: WSOY.
- Kauppi, Pauliina (1997), Sapfo-lista viestintäympäristönä. Pro gradu -tutkielma. Vaasa: Vaasan yliopisto. Viestintätieteiden laitos. <http://www.sappho.net/pau/index.html>
- Kolari, Antti (1996), Juttua seksistä ja atk:sta. Internetin suomenkieliset keskusteluryhmät kasvavat nopeasti. *Helsingin Sanomat* 6.9.1996.
- Kollock, Peter & Smith, Marc (1996), Managing the virtual commons: cooperation and conflict in computer communities. Teoksessa: *Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Ed. by Susan C. Herring. Amsterdam: John Benjamins Publ. Co., s. 109–128.
- Kubicek, Herbert & Schmid, Ulrich & Wagner, Heiderose (1997), Bürgerinformation durch die "neue" Medien. *Analysen und Fallstudien zur Etablierung elektronischer Informationssysteme im Alltag*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lea, Martin & al. (1992), "Flaming" in computer-mediated communication. Observations, explanations, implications. Teoksessa: *Contexts of computer-mediated communication*. Ed. by Martin Lea. New York: Harvester Wheatsheaf, s. 89–112.
- Nurmela, Juha (1997), Suomalaiset ja uusi tietotekniikka. "Suomalaiset ja tuleva tietoyhteiskunta" -hanke, raportti 1. Helsinki: Tilastokeskus. (Tilastokeskus. Kat-sauksia 1997:7).
- Ogan, Christine (1993), Listserver: communication during the Gulf War: what kind of medium is the electronic bulletin board? - *Journal of Broadcasting and Electronic Media* 37(2), 177–196.
- Pfaffenberger, Bryan (1995), *The USENET book. Finding, using and surviving newsgroups on the Internet*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Phillips, David J. (1996), Defending the boundaries: identifying and countering threats in a Usenet newsgroup. - *The Information Society* 12(1), 39–62.
- Pihlajamäki, Timo (1998), Murros vuorovaikutuksessa. Teoksessa: *Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hanke*. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, s. 145–162. (Digitaalisen median raportti n:o 2/1998).
- Rafaeli, Sheizaf & LaRose, Robert (1993), Electronic bulletin boards and "public goods" explanations of collaborative mass media. - *Communication Research* 20(2), 277–297.
- Rheingold, Howard (1993), *The virtual community*. <http://www.well.com/user/hlr/vcbook/index.html>
- Savolainen, Reijo (1996a), Suurajot vai surmanajot? Internetin keskusteluryhmä keskustelelee. - *Tiedotustutkimus* 19(4), 48–65.
- Savolainen, Reijo (1997), Tietoverkkojen käytön aloittaminen. - *Informaatiotutkimus* 16(2), 48–63.
- Savolainen, Reijo (1998b), Tietoverkot kansalaisten käytössä. Internet ja suomalaisen tietoyhteiskunnan arki. Tampere: Tampereen yliopisto. (Finnish Information Studies; 12).
- Van Tassel, Joan (1996), Yakety-yak: do talk back!: PEN, the nation's first publicly funded electronic network, makes a difference in Santa Monica. Teoksessa: *Computerization and controversy. Value conflicts and social choices*. 2nd ed. Ed. by Rob Kling. San Diego: Academic Press, s. 547–551.
- Virola, Heli (1998), Asenteet ja aikomukset. Teoksessa: *Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hanke*. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, s. 107–123. (Digitaalisen median raportti n:o 2/1998).