

# Terrori-isku tiedontarpeiden virittäjänä: Turun puukotusten aiheuttamat tiedontarpeet

Ari Haasio

*Seinäjoen ammattikorkeakoulu*

ari.haasio@seamk.fi

<https://orcid.org/0000-0003-3723-4890>

Markku Mattila

*Siirtolaisuusinstituutti*

markku.mattila@utu.fi

<https://orcid.org/0000-0003-3733-6723>

Anu Ojaranta

*Åbo Akademi*

anu.ojaranta@abo.fi

<https://orcid.org/0000-0002-8471-8778>

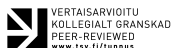
Elisa Kannasto

*Seinäjoen ammattikorkeakoulu*

elisa.kannasto@seamk.fi

In this study, we have analysed what kind of information needs arise in case of a sudden random act of violence and which factors trigger these information needs. The case represented in this study is the stabbing in Turku which took place in August 18th, 2017, which led to the death of two people. The data in this study consists of the Facebook comments collected from the media company Yle News' Facebook-page. The first 13 posted news and their comments were collected during the first eight hours after posting the news. The total data consists of 1930 comments and 212 recognized information needs in their content. Quantitative and qualitative analysis were used for analysing the data. The study shows that, during crisis, information needs change as more information is released. Most information needs were directed to the media and especially the activities of media company Yle. Other frequent information needs included questions about the offender and issues concerning immigration politics. In the study, information needs were categorized into 15 different types that can be divided into four main groups: authority related, act related, world view related and other information needs.

Asiasanat: tiedontarve; tiedonhankinta; terrorismi; sosiaalinen media



Artikkeli on lisensoitu Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä

Pysyvä osoite: 10.23978/inf.71157

Tämän tutkimuksen kohteena ovat Turussa 18.8.2017 tapahtuneet puukotukset, joissa surmansa sai kaksi henkeä ja kahdeksan loukkaantui. Tapaus sai osakseen heti paljon huomiota ja herätti myös vilkasta keskustelua sosiaalisessa mediassa. Verkkokeskustelussa se liitettiin oitis lähiaikoina Euroopassa tapahtuneisiin terroritekoihin, joissa välineenä oli käytetty teräasetta (esim. Facebook-kommentti ”Saksassa puukko heilui myös? voiko olla sattumaa?” (YLE 4); Euroopassa tapahtuneista terroriteoista, ks. esim. *The Guardian* (5.6.2017); *U.S. News & World Report*, (28.7.2017); *The Jerusalem Post* (29.7.2017)). Teko miellettiin terroriksi myös siksi, että poliisi ryhtyi jo tapahtumaa seuranneena päivänä tutkimaan sitä terrorismin tuntomerkit täyttävänä rikoksena (YLE, 2017). Puukottaja sai sittemmin syytteen kahdesta murhasta ja kahdeksasta murhan yrityksestä, jotka kaikki oli tehty terroristisessa tarkoituksessa (YLE, 2018). Artikkelia viimeistellessä käräjäoikeudessa pidetty käsittely oli jo ohi, mutta tuomio ei vielä ollut tullut. Oikeuden päätös on tarkoitus antaa 15. päivä kesäkuuta 2018.

Teko on Suomen itsenäisyyden aikana ensimmäinen tämän kaltainen tapah-tuma, jonka epäilty on ulkomaalaistaustainen. Vilkkaan maahanmuuttoa ja pakolaispolitiikkaa käsittelevän keskustelun aikakaudella Turun tapahtumat vaikuttivat välittömästi maahanmuuttokeskusteluun. Kaikki edellä esitetty puoltaa tutkimuskohteen valintaa: uudenlaisen, ennen kokemattoman tilanteen voidaan olettaa herättävän tiedontarpeita, koska tiedonhankintaa ei välttämättä voida palauttaa jo tutuiksi käyneisiin rutiineihin (vrt. Dervin, 1992).

Tiedontarpeen synty tiedonhankintaan johtavana tekijänä ja osana informaatiokäyttämistä on herättänyt erilaisia tulkintoja alkaen Taylorin (1968) varhaisesta jäsenyyksestä aina 1990-luvulla virinneeseen ja edelleen jatkuvaan keskusteluun tiedontarpeen olemuksesta (vrt. Savolainen, 2017). Itse tiedontarpeen käsitteen analyysi on kuitenkin jäänyt melko vähälle (Cole, 2012; Savolainen, 2012, 2017).

Kun ihminen kohtaa uuden, ennalta-arvaamattoman tilanteen, syntyy tiedontarve (Dervin, 1992). Väkivaltainen tapahtuma on ääriesimerkki arjen rikkovasta, uudenlaisesta tilanteesta, jossa ihminen kokee tiedontarpeita tilanteen ainutlaatuisuuden vuoksi. Myöskään tutut tiedontarpeen tyydyttämiseen käytetyt väylät eivät välttämättä toimi tai eivät ole käytettävissä. Arjen rutiineista poikkeaviin ja erityislaatuisiin tilanteisiin kohdistuvan tiedonhankintatutkimuksen merkitystä onkin korostettu (esim. Pang, 2014). Näin siksi, että tiedonhankinta ja informaatiokäyttämisen ovat vahvasti tilannesidonnaisia.

Omaan kokemusmaailmaan aiemmin kuulumattoman, täysin uudenlaisen tilanteen kohtaamisen voidaan katsoa aiheuttavan epävarmuutta (vrt. Kuhlthau, 1993). Epävarmuuden tilan tunnistaminen herättää tiedontarpeen (Kriike-

las, 1983). Kyse on siis epävarmuuden tilan huojentamisesta tiedonhankinnan avulla kriisitilanteessa (vrt. Belkin, 1980; Dervin, 1992). Kun kyse on poikkeuksellisen voimakkaita tunteita – lähinnä pelkoa, huolta ja kauhua – aiheuttaneesta tapahtumasta, jollainen myös tutkimuksen kohteena oleva tapahtuma on, voidaan olettaa, että se on aiheuttanut runsaasti erilaisia tiedontarpeita.

Oletamme, että terroriteon kaltainen, itselle entuudestaan ennenkokematon tapahtumasarja on voimakkaasti tunteisiin vetoava ja huolta aiheuttava kokemus. Sen vuoksi myös Wilsonin (1981) mainitsemien affektiivisten tekijöiden merkitystä tiedontarpeiden katalysaattorina ei nyt tutkittavassa tapauksessa voida ohittaa. Choon (2002) mukaan kognitiivisten tekijöiden ohella myös tilanelähtöiset ja tunnepohjaiset seikat selittävät tiedontarpeen syntyä. Kuhlthau (1993) on korostanut tunneperäisten syiden merkitystä tiedonhankintaprosessin virittäjinä ja eräänä tiedontarpeen synnyn tekijänä.

Johnson (2003) on kirjoittanut tiedontarpeiden tilannesidonnaisuudesta, ennakoimattomuudesta ja puitteista. Näiden tekijöiden vaikutuksen huomiointi on hänen mukaansa ensiarvoisen tärkeää tutkittaessa yksilön informaatiokäyttäytymistä. Savolaisen (2012) mukaan tiedontarve voidaan liittää kolmenlaiseen kontekstiin: tilannekohtaiseen, tehtäväkohtaiseen ja dialogiin liittyvään kontekstiin. Tilannekohtaisessa kontekstissa tiedontarpeen virittää itse tilanne. Dialogiin liittyvässä kontekstissa tiedontarve syntyy käsiteltävän asian ymmärtämiseksi. Savolaisen jäsentelyyn tukeutuen ymmärrämme tässä tutkimuksessamme tiedontarpeen ensisijaisesti tilanteeseen liittyvänä ja toissijaisesti dialogiin liittyvänä tiedontarpeena. Kyse on tilanteen hahmottamisesta ja sen saattamisesta ymmärrettävään muotoon. Tutkimuksessamme havaitut tiedontarpeet ovat tapahtuman luonteen vuoksi erityisen voimakkaasti sidoksissa maahanmuutosta käytävään yhteiskunnalliseen keskusteluun. Tiedontarpeita voidaan pitää ilmaisuuina sekä verkon keskustelukulttuurista että vallitsevasta yhteiskunnallisesta ilmapiiristä.

Tiedontarve voidaan kohdentuneisuuden perusteella jakaa kahteen osaan: ongelmalähtöiseen eli praktiseen tiedontarpeeseen ja orientoivan tiedon tarpeeseen (Savolainen, 2010, s. 81). Viimeksi mainitussa tapauksessa kyse on asioiden merkityksellistämistä. Dervinin (1992) mukaan asioiden merkityksellistämisen (sense making) muodostuu muun muassa tiedosta, intuitiosta, mielipiteistä, arvauksista, arvioinneista ja erilaisista kysymyksistä. Tässä tutkimuksessa suuri osa tiedontarpeista oli luonteeltaan orientoivia.

Nyt tutkittavassa tapauksessa ihmisten tiedontarve on syntynyt poikkeuksellisen, arjen rutiineista täysin poikkeavan asian kohtaamisesta. Itse tapahtuma ja sen ennakoimattomuus ovat erityisen leimaa-antavia piirteitä tutkimuskohteen ja sen herättämien tiedontarpeiden yhteydessä.

## Aiempi tutkimus

Aiemmassa tiedonhankinnan tutkimuksessa ei juurikaan ole analysoitu niitä tiedontarpeita, joita väkivaltainen uhka- tai vaaratilanne aiheuttaa. Boyle ja kumppanit (2004) ovat tehneet 9/11-terroriteon tiedontarpeisiin kohdistuneen tutkimuksen. Siinä havaittiin, että terroriteon aiheuttamalla voimakkaalla tunnereaktiolla oli merkittävä vaikutus tiedonhankinnan laukaisijana. Tutkimuksen mukaan 9/11-terrori-isku aiheutti epävarmuutta ja huolta, jota ei pyritty sivuuttamaan, vaan tiedonhankinta oli tapa prosessoida ongelmaa. Toisin kuin meidän tutkimuksessamme, internet ei tuolloin kehittymättömyytensä takia ollut tutkitavan ilmiön kannalta merkittävä. Sen sijaan tutkimuskohteena oli ensisijaisesti perinteinen media, kuten sanomalehdet.

Kriisitilanteisiin kohdistuneen tiedontarpeiden ja -hankinnan tutkimus on painottunut ensisijaisesti viestintätutkimuksen saralle (esim. Boyle ym., 2004), jossa painopiste on ollut yhtäältä katastrofietiedottamisessa informaation siirron näkökulmasta ja toisaalta median roolissa, etiikassa ja toimintatavoissa kriisitilanteissa (esim. Raittila, 1996; Raittila ym., 2009, 2008). Informaatiotutkimuksen alalta tämäntyyppistä tutkimusta ei ole tehty lukuun ottamatta parisuhdeväkivaltaa (Westbrook, 2008, 2009) ja luonnonkatastrofeja (Bruns & Burgess, 2014; Choo, 2009; Choo & Nadarajah, 2014; Griffin ym., 2008; Lopatovska & Smiley, 2014; Pang, 2014) koskevaa informaatiokäytäntöihin kohdistunutta tutkimusta. Sen sijaan terrori-iskujen ja muiden kansalaisia laajemmin koskettavien kriisitilanteiden tiedontarpeita ei tietääksemme ole analysoitu edellä mainittua Boylen ja kumppaneiden (2004) artikkelia lukuun ottamatta.

Parisuhdeväkivaltaan liittyviä tiedontarpeita käsittelevässä tutkimuksessa Westbrook (2008) on pohtinut niitä tiedontarpeita, joita tämäntyyppinen väkivallan uhrin kokemus aiheuttaa. Hänen tutkimuksessaan asiaa on lähestytty erityisesti siitä näkökulmasta, mikä on kirjaston rooli parisuhdeväkivallan uhrien tiedontarpeiden tyydyttäjänä ja kuinka kirjaston antamaa tukea voitaisiin parantaa. Westbrookin toinen tutkimus (2009) valottaa niitä tiedontarpeita, jotka mahdollistavat parisuhdeväkivallan uhriksi joutuneen henkilön selviytymisen väkivaltakokemuksen jälkeen. Westbrook on erottanut kolme parisuhdeväkivallan uhrien keskeistä tiedontarvetyyppiä: 1) väkivaltaisen tilanteen ratkaisuun ja siihen liittyvään muutokseen tähtäävät tiedontarpeet, 2) sopeutumiseen liittyvät tiedontarpeet oikeusprosessin ja/tai turvakodissa oleskelun aikana sekä 3) oikeudenkäynnin ja/tai turvakodista lähdön jälkeiseen aikaan liittyvät tiedontarpeet.

Lopatovska ja Smiley (2014) ovat analysoineet hurrikaani Sandyn yhteydessä ilmennyttä informaatiokäyttäytymistä käyttäen aineistonaan tilanteessa mukana olleiden henkilöiden kokemuksia sekä omia havaintojaan. Erona artikkelimme aiheena olevaan Turun puukotustapahtumaan on se, että a) suurin osa

Facebookin puukotuksia käsittelevään keskusteluun osallistuneista ei ollut itse tapahtumaan osallisena tai paikan päällä ja b) hurrikaania koskevassa tutkimuksessa kyse oli luonnonkatastrofista, jonka syntyyn ei voi vaikuttaa tai jota ei voi moraalisesti kyseenalaistaa ja tuomita. Kumpikin tapaus on luonteeltaan yllätyksellinen, mutta nyt tarkasteltavassa kriisitilanteessa kyse on ihmisen rikollisesta teosta, ei luonnonilmiöstä.

Hurrikaani Sandyn kirvoittamaa kriisiviestintää käsitelleen artikkelin mielenkiintoisin anti on siinä kehitelty malli informaatiokäyttäytymisestä luonnonkatastrofin (hirmumyrsky) aikana. Malli perustuu nykyisin yleisesti tunnettuun Abraham Maslowin tarvehierarkiaan (Maslow, 1943). Lopatovskan ja Smileyn (2014) mallissa tiedontarpeet on jaoteltu myrskyn vaiheiden mukaan, jotka ovat 1) myrskyvaroitus/myrskyn uhka, 2) myrskyn vaikutukset varsinaisen katastrofin aikana, 3) myrskyn vaikutusten inventointi myrskyn jälkeen, 4) selviytyminen myrskyn jälkeisissä oloissa ja 5) toipuminen katastrofista. Kenties merkittävintä huomio, joka artikkelissa tehdään, on tiedontarpeiden muuntuminen henkilökohtaisista tiedontarpeista yhteisöä koskeviksi tiedontarpeiksi: myrskyn alkaessa ja sen aikana oltiin huolissaan omasta selviytymisestä, mutta etenkin katastrofista toivuttaessa tiedontarpeet olivat muuttuneet yhteisöä koskeviksi.

Choon ja Nadarajahin (2014) Australian metsäpaloja käsittelevässä tutkimuksessa huomio on keskittynyt metsäpaloja koskevaan vaaratiedotukseen ja siihen liittyviin tiedontarpeisiin ja tiedonlähteisiin ennen varsinaisen palon leviämistä alueelle. Myös Choo (2009) tarkastelee luonnonkatastrofeihin liittyvien varoitusjärjestelmien merkitystä.

Sosiaalisen median erästä muotoa – Twitterissä toteutettua mikrobloggausta – on terrori-iskujen yhteydessä tutkittu ainakin kahdessa artikkelissa. Heverinin ja Zachin (2012) tutkimuskohteena olivat kolmella yhdysvaltalaisella kampuksella tapahtuneet kouluampumiset, kun taas Simonin ja kumppaneiden (2014) tutkimuskohteena oli kenialaisessa ostoskeskuksessa tapahtunut terrori-isku. Heverinin ja Zachin (2012) tutkimuksessa osoittautui, että etenkin väkivaltaisen välikohtauksen alkuvaiheessa Twitter-keskustelijat pyrkivät toipumaan järkytyksestä ja ymmärtämään tapahtunutta jakamalla keskenään tietoa. Ensin viestintää dominoi tiedon jakaminen. Mielenkiintoista liittyvä viestintä kiihtyi akutaalin kriisin lauetta ja siitä toivuttaessa. Simon ja kumppanit (2014) tulivat siihen tulokseen, että sosiaalisen median kanavilla on merkittävä rooli vertais-tuen ja terrori-iskuun liittyvien tiedontarpeiden virittäjänä ja tiedonlähteenä. Heidän mukaansa twiiteissä käytetyt aihetunnisteet (hashtagit) liittyivät yleisimmin maantieteelliseen sijaintiin, terrori-iskyökökseen, sosiaaliseen tukeen ja eri organisaatioiden nimiin. Tiedontarpeet siis käsitelivät näitä aihepiirejä.

Vis ja kumppanit (2013) ovat analysoineet valokuvien merkitystä Twitterissä tapahtuvassa kriisiviestinnässä. Tiedonhankinnassa visuaalisuus on muodos-

tunut yhä tärkeämmäksi ennen muuta älypuhelimissa olevien kameroiden takia.

Mediatutkimuksen alalla Raittila (1996) on analysoinut Estonian uppoamista kriisiviestinnän näkökulmasta. Hän korostaa, että tämän kaltaisissa tapahtumissa kyse on mystisinä koetuista, dramaattisista ja koko kansakuntaa koskettavista tapahtumista ja vertaa Estonian uppoamista Lapuan patruunatehtaan räjähdykseen vuonna 1976. Kummassakin tapauksessa kyse oli koko kansakuntaa koskettaneesta kollektiivisesta traumasta.

Estonian uppoamisen kaltaisessa tapauksessa Raittila (1996, s. 183) näkee myös median yhteisen olemisen ja yhteisyyden välineenä. Hänen mukaansa kyse on siitä, että sen avulla kansalaiset voivat tehdä kollektiivista surutyötä, mikä korostaa viestinnän rituaalista luonnetta. Estonian uppoamisen aikaan (syksyllä 1994) internet ei ollut koko kansan media ja sosiaalista mediaa ei tuolloin vielä ollut edes olemassa sen nykymuodossa. Raittilaa (1996) mukaillen voidaankin ajatella, että nyt Facebook ja muu sosiaalinen media on korvannut perinteisen median yhteisyyden välineenä ja nykyisin se mahdollistaa myös kollektiivisen surutyön. Tähän liittyy oleellisesti epävarmuuden hälventäminen ja huolen jakaminen sosiaalisen median yhteisöissä ja vastauksien etsiminen väkivallan luomiin tiedontarpeisiin yhteisön muilta jäseniltä. Estonian tapauksessa perinteinen media auttoi ihmisiä suremaan ja palauttamaan mielen tasapainoon antamalla selityksiä tapahtuneelle (Raittila, 1996), nyt tämä tehtävä on siirtynyt sosiaalisen median eri välineille, jossa ihmiset etsivät vertaistietoa ja vertaistukea toisiltaan.

Olsson (2014) on korostanut Facebookin roolia luonnonkatastrofien kriisiviestinnän yhteydessä. Tämä tukee ajatusta siitä, että kriisin luonteesta riippumatta erilaisissa laajoja kansanjoukkoja koskettavissa kriisitilanteissa Facebook ja muut sosiaalisen median välineet ovat tiedonhankinnan kannalta keskeisiä kanavia. Erikssonin ja Olssonin (2016) mukaan kokemus sosiaalisen median hyödyllisyydestä kriisitilanteissa vaihtelee kokijan oman taustan mukaan. Esimerkiksi kriisiviestinnän ammattilaiset eivät kokeneet Facebookia niin hyödylliseksi kuin yksittäiset kansalaiset.

Kriisiviestinnän mutkikasta luonnetta on kiihdyttänyt nykyinen tiedon nopea levitys sosiaalisen median kautta. Näin ollen tapahtumat on huomioitu sosiaalisessa mediassa jo paljon ennen, kuin suuret mediatuottajat ehtivät reagoida. Toisaalta journalistisia periaatteita verkossa noudattavat mediatolot eivät myöskään uutisoi tapahtumista ennen kuin ne ovat varmistaneet asian oikeellisuuden luotettavasta lähteestä. Siksi yksityishenkilöiden twiittaukset ja Facebook-päivitykset ehtivät muokata mielialaa, synnyttää tiedontarpeita ja antaa niihin vastauksia jo usein pelkän kuulopuheen perusteella, ilman että faktoja on tarkistettu mistään.

Sosiaalisen median viestinnän nopeus luo kuvan siitä, että perinteinen media on hidas, kyvytön tai jopa haluton kertomaan maailmasta sillä nopeudella, joka teknisesti on mahdollinen. Sosiaalisen median nopeus aiheuttaa sen, että myös perinteiseen mediaan kohdistuvat tiedontarpeet ja odotukset kasvavat. Mediatilat ovat aktiivisia myös sosiaalisen median eri palveluissa, mikä korostuu kriisiviestinnässä (Bruns & Burgess, 2014).

On myös syytä muistaa, että perinteisen journalismin ja sosiaalisen median toimintatapa on erilainen. Faktantarkistus ja virallisiin lähteisiin tukeutuminen on yksi journalismin pääperiaatteista, kun taas sosiaalisessa mediassa ensisijaisena on tilanneherkkyys ja nopeus – usein jopa faktojen kustannuksella. Myös se, että sosiaalisessa mediassa sisällöntuottaja on ”kansaa”, kun taas joukkotiedotusvälineiden mediasisällöstä vastaavat alan ammattilaiset, vaikuttaa reagointiin. Journalismin periaatteita sovelletaan myös sosiaalisen median foorumeihin, joilla mediatilat toimivat. Ne eivät julkaise uutista myöskään sosiaalisessa mediassa varmistamatta sen todenperäisyyttä.

## **Tutkimuskysymys, tutkimuksen aineisto ja analyysimenetelmät**

Tutkimuksemme kohteena ovat ne tiedontarpeet, joita julkisella paikalla tapahtunut, kerralla useisiin ihmisiin kohdistunut ja mahdollisesti terroristisessa tarkoituksessa tehty väkivalta – tai täsmällisemmin siitä kertova uutisointi – herättää ihmisissä, jotka seuraavat ja kommentoivat tapahtuman uutisointia sosiaalisessa mediassa. Luonteeltaan tutkimamme tapaus eroaa esimerkiksi aiemman tutkimuksen kohteena olleesta parisuhdeväkivallasta, joka tyypillisesti tapahtuu yksityisesti suljetussa tilassa ja kohdistuu kerrallaan yhteen ihmiseen. Koska nämä väkivallan muodot ovat erilaisia, ovat niiden herättämät tiedontarpeetkin keskenään erilaisia.

Tämän tutkimuksen keskeiset tutkimuskysymykset kiteytyvät seuraavasti:

1. Millaisia tiedontarpeita esiintyy, kun kuullaan sattumanvaraisesta väkivallanteosta julkisella paikalla ja kuinka nämä tiedontarpeet kanavoituvat sosiaalisessa mediassa?
2. Kuinka tiedontarpeet muuttuvat, kun uutisista ja sosiaalisesta mediasta saadaan lisää tietoa tapahtuneesta?

Keskeisenä tavoitteena on kartoittaa tiedontarpeiden sisältö poikkeuksellisessa tilanteessa: mihin asioihin tiedontarpeet kohdistuvat? Nähdäksemme näin

voidaan ymmärtää paremmin sitä, millaisista asioista ihmiset ovat kriisitilanteissa huolissaan.

Tutkimusmateriaali koostuu kolmestatoista ensimmäisestä Turussa tapahtuneita puukotuksia koskeneesta Yleisradion Facebook-päivityksestä (Taulukko 1) ja niihin saapuneista kommentteista. Keräystä tehtiin kunkin uutisen ja siihen liittyneen kommenttiketjun kohdalla kahdeksan tuntia uutisen julkaisusta lukien. Näin ollen, kun keräys aloitettiin noin kello 17 perjantaina 18.8.2017, se lopetettiin noin kello 20 lauantai-iltana 19.8.2017, eli kahdeksan tuntia viimeisen materiaaliin mukaan otetun uutisen julkaisusta. Kolmetoista ensimmäistä uutista valikoitui materiaalin lähteeksi sen tähden, että tapahtuman herättämä ensireaktio oli tapahtumaa seuranneen päivän keskipäivään mennessä jo selvästi tyyntymässä ja myös siksi, että talteen saadun materiaalin määrä oli arviomme mukaan jo huomattava. Kerätty materiaali kopioitiin Facebookin kommenttiketjusta ja siirrettiin sellaisenaan erillisiksi Word-tiedostoiksi, jotka nimettiin julkaisuajankohdan mukaan koodilla YLE 1–YLE 13. Materiaali koostui Yleisradion uutisista ja niiden kommentteista Facebookissa.

Taulukko 1: Luettelo Ylen kolmestatoista ensimmäisestä Turun puukotuksia koskeneista uutisista, jotka päivitettiin myös Ylen Facebook-sivulle ja joiden kommenttiketjuista tämän tutkimuksen materiaali on poimittu. Alaviitteiden linkit vievät Yleisradion uutis-sivulle, ei Facebook-sivulle. Näin siksi, että kaikki taulukossa mainitut uutiset tai niiden kommenttiketjut eivät enää ole Facebookissa. Uutiset ovat kuitenkin edelleen luettavissa Yleisradion uutissivulla.

Kommenttiketjun koodi aineistossa	Uutisen otsikko	Uutisen julkaisuajankohta
YLE 1 <sup>1</sup>	Turun keskustassa puukotuksia – useita haavoittuneita, poliisi ampunut epäiltyä ja kehottaa poistumaan keskustasta	18.8.2017 klo 16:24
YLE 2 <sup>2</sup>	Kaksi kuoli Turun puukotuksissa, epäilty on edelleen sairaalahoitossa – Ylen hetki hetkeltä -seuranta jatkuu lauantaina	18.8.2017 klo 16:47
YLE 3 <sup>3</sup>	Silminnäkijä Turussa: ”Nuori nainen kiljui suunnattomasti”	18.8.2017 klo 17:40
YLE 4 <sup>4</sup>	Suorana klo 19 alkaen: Poliisi pitää tiedotustilaisuuden Turun puukotuksista	18.8.2017 klo 18:47
YLE 5 <sup>5</sup>	Poliisi: Kaksi kuollut Turun tapahtumien vuoksi – Kahdeksaa puukotettiin	18.8.2017 klo 19:05

1 <https://yle.fi/uutiset/3-97848/58>

2 <https://yle.fi/uutiset/3-97848/52>

3 <https://yle.fi/uutiset/3-97849/85>

4 <https://yle.fi/uutiset/3-97850/87>

5 <https://yle.fi/uutiset/3-97851/05>



Kommentti- ketjun koodi aineistossa	Uutisen otsikko	Uutisen julkaisu- ajankohta
YLE 6 <sup>6</sup>	Presidentti Niinistö: järkyttävä ja raukkamainen teko	18.8.2017 klo 20:39
YLE 7 <sup>7</sup>	"Lähdin jahtaamaan tekijää ja huusin: Varokaa, sillä on puukko!" – Näin silminnäkijät kertovat Turun tapahtumista	18.8.2017 klo 20:52
YLE 8 <sup>8</sup>	Poliisi: Epäilty on ulkomaalaistaustainen nuorehko mies – Henkilöllisyys tai motiivi ei vielä tiedossa	18.8.2017 klo 21:33
YLE 9 <sup>9</sup>	Toimittajalta – Muistetaan Turusta myös tämä: Yhtä väkivallantekijää kohti on joukoittain niitä, jotka panevat henkensä alttiiksi muiden edestä	19.8.2017 klo 07:24
YLE 10 <sup>10</sup>	Arkkipiispa Kari Mäkinen Turun puukotuksesta: "Mitä enemmän elämä jatkuu arkisena, sitä nopeammin voimme käsitellä asiaa"	19.8.2017 klo 08:37
YLE 11 <sup>11</sup>	Poliisi tutkii Turun puukotuksia terrorismiteknon	19.8.2017 klo 10:47
YLE 12 <sup>12</sup>	Yksi puukotuksen uhreista on alle 18-vuotias – Neljä loukkaantunutta yhä sairaalahoitossa	19.8.2017 klo 11:49
YLE 13 <sup>13</sup>	Tyksissä Katso juuri nyt suorana: Yle Uutisten erikoislähetys Turun tapahtumista	19.8.2017 klo 12:11

Materiaalia kerätessä mukaan otettiin vain suoraan uutiseen tehty kommentointi. Näistä kommentteista mahdollisesti versoneita uusia kommentteja ja vastauksia ei otettu mukaan. Näin siksi, että keräys tapahtui reaaliajassa, eikä esimerkiksi viikkoa myöhemmin, jolloin kaikki ajan mittaan muodostuneet keskustelujuonteet olisi voitu avata ja ottaa mukaan keskusteluun. Ratkaisuamme voidaan toki kritisoida. Korostamme, että keräämiseen liittyvät ratkaisut tehtiin reaaliajassa, ilman ennakkosuunnitelmaa ja ilmenneeseen materiaalin keräysmahdollisuuteen reagoiden.

Osa kommenttiketjuihin saapuneista viesteistä sisälsi Yleisradion mukaan vihapuhetta ja osaa pidettiin lainvastaisina. Yleisradion Facebook-ryhmän ylläpitäjä poisti tällaisen materiaalin välittömästi noudattaen näin journalistin oh-

6 <https://yle.fi/uutiset/3-97853/14>

7 <https://yle.fi/uutiset/3-97852/58>

8 <https://yle.fi/uutiset/3-97853/85>

9 <https://yle.fi/uutiset/3-97855/00>

10 <https://yle.fi/uutiset/3-97856/13>

11 <https://yle.fi/uutiset/3-97857/30>

12 <https://yle.fi/uutiset/3-97857/67>

13 <https://yle.fi/uutiset/3-97857/91>

jeita, joiden mukaan tiedotusväline on vastuussa sen verkkosivulla julkaistusta yleisön tuottamasta aineistosta (Journalistin ohjeet, 2014, liite). Tämä moderointi herätti myös keskustelua, jossa ruodittiin meneillään olevan keskustelun luonnetta sekä oletettua tapahtuman piilottelua ja pimittämistä. Näin Yleisradio vastasi keskustelua ja sen moderointia koskevaan kritiikkiin:

siinä poistetussa kommentissa sanottiin, että tiettyyn ihmisryhmään kuuluvat ihmiset pitäisi kaikki ampua. Jos tuon kaltaiset kommentit, jotka täyttävät rikoksen tunnusmerkit, ovat sinusta totta, toivon, että lopetat kommentoinnin sivuillamme tähän. yst. Sami Koivisto / Yle Uutiset. (YLE 1)

Asialliset kommentit eivät häviä täältä mihinkään. Rasistinen trolaus ja muu vihapuhe sen sijaan häviää. yst. Sami Koivisto / Yle Uutiset. (YLE 1)

Koska keskustelua moderoitiin reaaliajassa ja havaitut räikeimmät epäasiallisuudet poistettiin heti niiden julkaisemisen jälkeen, ei tämän luontoisia Facebook-kommenteja ehditty juurikaan saada mukaan materiaaliin. Materiaali on kuitenkin riittävä kuvaamaan niitä tiedontarpeita, joita ihmisillä heräsi välittömästi teon ja sen uutisoinnin jälkeen.

Materiaalin lähteeksi valittiin Yle Uutisten Facebook-uutisointi ja sen kommentointi kahdesta syystä. Ensinnä, Yleisradio on sitoutunut journalistiseen etiikkaan ja pyrkii tarkistamaan uutistensa todenperäisyyden ennen niiden julkaisemista. Koska kyse on valtakunnallisesta, parlamentaarisessa valvonnassa olevasta yleisradioyhtiöstä, oletuksena oli, etteivät Facebookiin postatut uutiset ole aatteellisesti tai maailmankatsomuksellisesti mihinkään suuntaan ”vinoutuneita”, vaan uutisoinnissa pyritään neutraaliin ja ajantasaiseen tiedottamiseen ja Facebook-ryhmässä siitä aiheutuvan keskustelun mahdollistamiseen. Toiseksi, Yleisradion Facebook-ryhmä valittiin siksi, että se tavoittaa laajasti sosiaalisen median – tässä tapauksessa Facebookin – seuraajia: esimerkiksi 15.2.2018 ryhmällä oli yhteensä 189 253 seuraajaa.

Keräämämme materiaali oli laaja (yhteensä 1 930 kommenttia), ja sisälsi myös tutkimusproblematiikkamme – sosiaalisessa mediassa esiintyvät tiedontarpeet kriisitilanteessa – kannalta hyödytöntä materiaalia. Siksi materiaalista piti poimia esiin varsinainen tutkimusaineisto. Poiminnan kriteerinä käytettiin seuraavaa tiedontarpeen määrittelyä: Tiedontarpeen ilmauksiksi ymmärrämme 1) selkeät, kysymysmuotoiset ilmaisut, joissa etsitään vastausta johonkin kysyjää askarruttavaan ongelmaan sekä 2) kysymysmuotoiset ilmaisut, joilla selvästikään ei etsitä vastausta tiettyyn ongelmaan, vaan halutaan saada muiden keskustelijoiden kommentteja, jotta oma asioiden merkityksellistäminen mahdollistui-

si. Nämä määritelmät karsivat tutkimusaineistosta lähtökohtaisesti pois vain kuvalliset viestit (emoji tai gif) sekä keskusteluun postatut kuvalliset meemit, linkit tai muun sen kaltaisen materiaalin. Aineisto poimittiin siis vain sanallisen kommentoinnin joukosta.

Ensimmäisellä lukukerralla poiminta suoritettiin väljästi: emme pysähtyneet syvällisesti miettimään, kuuluuko Facebook-kommentti todella aineistoomme vai ei – jos se ensilukemalta tuntui poimintakriteerin täyttävältä, se otettiin mukaan. Kaikkiaan materiaalista poimittiin ensimmäisellä lukukerralla 357 tiedontarvetta.

Toisella lukukerralla käytiin läpi vain jo mukaan poimitut tiedontarpeet. Niiden tarkastelussa käytettiin edelleen samaa kriteeriä, mutta nyt sitä sovellettiin tiukemmin, käyttäen ensimmäistä lukukertaa enemmän punnintaa ja harkintaa. Lopulliseen tutkimusaineistoon poimittiin kaikkiaan 200 Facebook-kommenttia, joissa esiintyi kaikkiaan 212 formuloitua, kriteerimme täyttävää tiedontarvetta: joissakin kommentteissa saattoi olla enemmän kuin yksi formuloitu tiedontarve. Lukukertojen antina oli myös esiymmärrys siitä, minkä tyyppiin asioihin ilmaistut tiedontarpeet liittyivät, eli alustava aineiston typologisointi.

On kuitenkin huomattava, että vaikka havaitut tiedontarpeet tulkittiin kontekstuaalisesti, osa tiedontarpeiksi luokitteluista kysymyksenomaisista ilmauksista saattoi olla näennäisiä. Tällaisissa tapauksissa kyse oli ulkoisesti tiedontarpeenomaisesta ilmauksesta, jonka motiivi ei viime kädessä kuitenkaan ollut kysyjän tiedontarpeen tyydyttäminen vaan jokin muu syy, kuten mielipiteen esittäminen.

Lisäksi materiaalissa havaittiin myös reflektiivisiä viestejä (vrt. Haasio, 2015), jotka eivät sisältäneet artikuloitua tiedontarvetta, vaan joissa kirjoittaja purkaa omaa pahaa oloaan tai ajatuksiaan tapahtuneesta. Tällaisia viestejä havaittiin 56 kappaletta. Ne olivat esimerkiksi seuraavan kaltaisia:

Ei voi uskoa todeksi. (YLE 1)

Nyt on pahan voimat liikkeellä... Suomessa... ei voi muuta sanoa!

(YLE 1)

Voimia uhrien omaisten jaksamiseen. (YLE 3)

Reflektiivisiä viestejä ei ole sisällytetty itse aineistoon. Siten niitä ei myöskään tutkimuksessamme analysoida.

Varsinaisessa analyysissä aineisto analysoitiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista sisällönanalyysiä käyttäen. Kvantitatiivisen analyysin avulla aineistosta on luotu kokonaiskuva ja kvalitatiivisen sisällönanalyysin avulla käsitystä ilmiöstä on syvennetty (Eskola & Suoranta, 2008, s. 73). Sisällönanalyysiin perustuvan tiedontarpeiden luokittelun avulla on saatu selville kunkin tarpeen yleisyys

ja ymmärretty sen merkitys. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi taas ulottuu niihin merkityksiin, joita verkokeskustelussa ilmenneet tiedontarpeet sisältävät.

Laaksosen ja Matikaisen (2013, s. 199) mukaan verkon eri keskustelufoorumien käyttäjät kehittävät omia toimintamuotojaan, mikä vaikeuttaa tutkittavan keskustelun muodon jaottelua ja määrittelyä. Tämän takia valmiiden analyysimallien soveltaminen on ongelmallista. Siksi aineiston varsinainen analyysi jakaantui kahteen osaan. Ensin tiedontarpeet teemoiteltiin ja luokiteltiin aineistolähtöisesti. Tuloksena oli aineiston jako neljään pääluokkaan ja viiteentoista alaluokkaan tiedontarpeiden sisällön perusteella. Tämän lisäksi aineisto jaoteltiin kahteen luokkaan sen perusteella, oliko tiedontarve tunnesidonnainen vai artikuloitu puhtaasti faktuaalisen tiedon saamiseksi. Jaon jälkeen kaikki 212 havaittua tiedontarvetta käytiin läpi viesti viestiltä kvalitatiivisen sisällönanalyysin keinoin. Näin pyrittiin havainnollistamaan eri kategorioihin kuuluvien tiedontarpeiden sisältöä, ymmärtämään niitä ja keskustelijoiden elämismaailmaa sekä heidän tapaansa merkityksellistä asioita ja havaita viestien latenteja merkityksiä.

Analysoimalla sosiaalisessa mediassa ja keskusteluryhmissä esiintyvien viestien sisältöjä voidaan ymmärtää keskustelijoiden elämismaailmaa (vrt. Arpo, 2005, s. 77). Tuomen ja Sarajärven (2002, s. 106) mukaan kvalitatiivisen sisällönanalyysin voidaan katsoa olevan tutkimusta, jossa oleellista on näkymättömyyden ymmärtäminen. Ymmärtämällä näkymätöntä, ymmärrämme keskustelijoiden viestisisältöjen latenteja merkityksiä ja heidän ongelmiaan ja tapaansa merkityksellistä asioita. Ricoeur (2000, s. 142) onkin todennut, että ”se mikä on omaksuttava, ei toisin sanoen ole mitään muuta kuin kyky avata maailma, joka konstituoii testin referenssin”.

Turtiaisen ja Östmanin (2009, s. 56) mukaan verkkoaineistot ovat tutkimuseettisesti herkkiä, koska raja yksityisen ja julkisen välillä on usein häilyvä. Esimerkiksi yksilön terveydentilaa koskevaa aineistoa ei tulisi julkaista ilman verkkoaineiston kirjoittajan lupaa. Helasvuo ja kumppanit (2014, s. 23) ovat todenneet, että kun keskusteluryhmäviestit ovat julkisesti saatavilla verkossa, eikä niiden lukemiseen vaadita rekisteröitymistä, ei aineiston tutkimuskäytössä ole periaatteellista ongelmaa. Myös Whitemanin (2012, s. 58) mukaan verkon palvelut, joihin ei tarvitse rekisteröityä, ovat luonteeltaan julkisia ja tällöin niitä voidaan käyttää myös tutkimusaineistona. Edellä esitettyyn tukeutuen katsoimme, että Yleisradion julkiselle ja erityistä rekisteröitymistä vaatimattomalle Facebook-sivulle kirjoitetut ja siellä julkaistut viestit ovat luonteeltaan julkisia ja niitä voidaan vapaasti käyttää tutkimusmateriaalina. Tutkimuseettisistä syistä aineistolainauksista on kuitenkin poistettu yksityisten keskustelijoiden nimet. Viestittelyssä esiin tulleet julkiset nimet, kuten moderaattorin tai ministerin nimi, on sen sijaan säilytetty.

## Tiedontarpeiden analyysi

Aineistoanalyysissä aineistoa käsiteltiin sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti. Aineistoanalyysin aluksi aineisto (212 tiedontarvetta) teemoiteltiin ja kukin tiedontarve sijoitettiin vain yhteen, sitä parhaiten kuvaavaan luokkaan. Aineistolähtöisessä teemoittelussa aineistosta nousi esiin viisitoista tiedontarvekategoriaa. Nämä kategoriat asettuivat selvästi neljäksi suuremmaksi kokonaisuudeksi. Seuraavassa esitämme aineistoanalyysin tulokset siten, että ensin käsitellään neljä suurempaa kokonaisuutta. Sen jälkeen esitetään tiedontarpeiden yksityiskohtaisempi teemoittelu, jota avataan aineistoesimerkein. Tämän jälkeen tarkastellaan ajankohdan vaikutusta havaittuihin tiedontarpeisiin ja havainnoidaan tiedontarpeiden syntyä siihen uutiseen nähden, jonka kommenttiketjussa tiedontarve havaittiin. Lopuksi tarkastellaan kognitiivisia ja affektiivisia tekijöitä havaittujen tiedontarpeiden herättäjinä.

### Havaitut tiedontarpeet

Teemoiteltu aineisto jakaantui selkeästi neljään isompaan ryhmään. Nämä ryhmät ovat: 1) auktoriteettiin liittyvät tiedontarpeet, 2) itse tekoon liittyvät tiedontarpeet ja 3) maailmankuvaan liittyvät tiedontarpeet. Neljäs ryhmä on luokkaa muu, johon on koottu ne tiedontarpeet, jotka eivät kuulu mihinkään kolmesta edellä mainitusta pääryhmästä (Taulukko 2). Nämä neljä pääryhmää rakentuivat tiedontarpeiden yksityiskohtaisemmalle (15-luokkaiselle) jaottelulle, jota analysoidaan jäljempänä.

Taulukko 2: Tiedontarpeiden jakautuminen pääkategorioiden mukaan.

Pääkategoria	Alakategoriat	Lukumäärä, yht.	%
Auktoriteetti	Media Viranomaiset Keskustelun kulku Politiikka ja poliitikot	84	40
Teko	Tekotapa, terrori ja motiivi Tekijä Auttajat Kadonneet henkilöt Silminnäkijät Uhri	70	33
Maailmankuva	Maahanmuuttopolitiikka Suvaitsevaisuus ja rasismi Etnisyys, uskonto ja islam	51	24
Muu	Yleiset tiedontarpeet Joku muu tiedontarve	7	3
<b>YHTEENSÄ</b>		212	100

Auktoriteettiin kohdistuneita tiedontarpeita oli aineistossa eniten, sillä kaksi viidestä (40 %) tiedontarpeesta oli tällaisia. Nämä tiedontarpeet käsittelivät ensisijaisesti median (ennen kaikkea Yleisradion), viranomaisen (poliisi, kirkon edustajat) ja poliitikkojen toimintaa kriisitilanteessa. Tähän ryhmään on lisäksi liitetty Facebookissa käydyn keskustelun kulkuun liittyvät tiedontarpeet siksi, että metakeskustelussa kyse on myös vallasta: kyse on siitä, kuka määrittelee ja ohjaa keskustelun kulkua tai sen sävyä. Se käsitteli usein myös Facebook-ryhmän moderaattorin toimintaa eli Yleisradiota. Lähes poikkeuksetta tähän ryhmään kuuluneet tiedontarpeet olivat auktoriteettivastaisia ja sisälsivät kriittisiä äänenpainoja kaikista tähän kategoriaan kuuluvista instituutioista, niiden edustajista ja toiminnasta kriisitilanteessa. Suuri osa auktoriteettiin kohdistuneista tiedontarpeista oli myös hyvin voimakkaasti tunnelatautunutta.

Tekoon liittyviä tiedontarpeita oli kolmasosa (33 %) kaikista tiedontarpeista. Tähän ryhmään kuuluvia tiedontarpeita olivat tekijään, tekotapaan, motiiviin (mahdollinen terroriteko), uhreihin ja auttajiin sekä silminnäkijöihin liittyneet tiedontarpeet. Tiedontarpeet sisälsivät usein oletuksia tekijän motiiveista ja niihin oli joissain tapauksissa liitetty myös halventavia entiteettejä. Monissa tiedontarpeissa näkyi selvästi tunteiden merkitys tiedontarpeiden virittäjänä.

Tekoon liittyvien tiedontarpeiden kategoriaan kuuluvat myös kadonneita henkilöitä koskeneet tiedontarpeet, jotka edustavat selkeitä kysymysluontoisia ”aitoja” tiedontarpeita tapahtumaan liittyen. Ne ilmaisivat huolta läheisistä ja siitä ovatko nämä turvassa.

Tiedontarvitsijan maailmankuva heijastui joka neljännessä tiedontarpeessa (24 %). Niiden taustalla oli hyvin usein esimerkiksi rasistinen motiivi, maahanmuuttokielteisyys tai kielteinen suhtautuminen suvaitsevaisuuteen tai ”vieraseen” uskontoon (islam). Maailmankuvaan liittyvät tiedontarpeet olivat voimakkaasti tunnepitoisia ja lähes aina tiedontarvekysymys sisälsi näissä tapauksissa arvolatauksen.

Muu-kategoriaan (3 %) luokiteltiin seitsemän viestiä, jotka edustivat sekalaisia tai yleisiä, erikseen jäsentymättömiä ja muihin luokkiin kuulumattomia tiedontarpeita, jotka kuitenkin voitiin selkeästi määritellä kysymysluontoisiksi tiedontarpeiksi, joiden avulla etsittiin ratkaisua johonkin tiettyyn ongelmaan.

Edellä esitetyn nelikategorialaisen aineistoryhmittelyn pohjana on hienojakoisempi teemoittelu. Aineistolähtöisessä teemoittelussa nousi esiin neljätoista selvää tiedontarvekategoriaa ja lisäksi selvästi teemoittumattomia yksittäisiä tiedontarpeita sisältävä niin sanottu kaatoluokka otsikoltaan ”joku muu tiedontarve” (Taulukko 3).

Taulukko 3: Aineistossa esiintyneet tiedontarpeet luokiteltuina: osuus, lukumäärä ja sijoittuminen pääkategorioihin.

Tiedontarve	%	Lukumäärä	Pääkategoria
Mediaan liittyvä	16,0	34	auktoriteetti
Tekotapaan, terrorismiin ja motiiviin liittyvä	12,3	26	teko
Tekijään liittyvä	11,8	25	teko
Maahanmuuttopolitiikkaan liittyvä	10,4	22	maailmankuva
Suvaitsevaisuuteen ja rasismiin liittyvä	9,4	20	maailmankuva
Keskustelun kulkuun liittyvä	8,5	18	auktoriteetti
Viranomaiseen liittyvä	8,5	18	auktoriteetti
Politiikkaan ja poliitikkoihin liittyvä	7,0	14	auktoriteetti
Etnisyyteen, uskontoon ja islamiin liittyvä	4,2	9	maailmankuva
Auttajiin liittyvä	2,8	6	teko
Kadonneisiin henkilöihin liittyvä	2,8	6	teko
Silminnäkijöihin liittyvä	1,9	4	teko
Uhuriin liittyvä	1,4	3	teko
Yleiseen tiedontarpeeseen liittyvä	1,0	2	muu
Joku muu tiedontarve	2,0	5	muu
<b>Yhteensä</b>	<b>100,0</b>	<b>212</b>	

Suurin osuus (16,0 %) ilmaistuista tiedontarpeista liittyi mediaan. Valtaosa näistä tiedontarpeista sekä materiaaliin sisältyneestä yleisestä mediakritiikistä liittyi erityisesti Yleisradion uutisten toimintaan – Yleisradiokeskeisyys on ymmärrettävää, sillä materiaali kerättiin nimenomaan Yle Uutisten Facebook-sivulta. Kysymyksissä kyseenalaistettiin uutistoimituksen nopeus sekä toiminnan eettisyys ja puolueettomuus. Esiin nostettiin myös epäilyjä tiedon tahallisuudesta salaamisesta.

Ajatus tiedon salaamisesta tuli esille useissa tiedontarpeissa sekä muissa ryhmään lähetetyissä viesteissä.

Eikö siis ollut pääuutisten arvoinen? Mitä pkl te siellä Ylellä oikein yritätte pimitää ihmisiltä? (YLE 1)

Miksi Yle ei näytä ylimääräistä uutis lähetystä? Onko aihe liian arka.

Kyllä koulu surmista tuli (YLE 2)

Esiin tuli myös näkökantoja, joissa väitettiin, että Yleisradio ei halua kertoa totuutta, vaan salaa jostain syystä esimerkiksi tekijän kansallisen ja etnisen taustan.

MIKSI YLE EI KERRO AIKAISEMMISTA TUHOPOLTOISTA  
TURUN SEUDUILLA? OLISKOHAN TEKIJÄ SAMA ? (YLE 1)

Yleisradio pitäytymistä viranomaisten vahvistamisessa tosiasioissa pidettiin materiaalissamme ennemminkin salailuna ja epärehellisytenä, kuin avoimeen

totuudellisuuteen pyrkimisenä. Esimerkiksi Yleisradion harjoittaman faktatarkistuksen takia uutisointi saatiin jopa kokea epäluotettavaksi ja puolueelliseksi, mikä heijastui keskustelun kommenteissa:

Koittakaahan kaunistella parhaanne mukaan , sen te suvakkitoimitajat osaatte ! (YLE 1)

Yle nyt on tunnettu matubisneksen markkinoija (YLE 1)

Salaamiseen yhdistyi myös ajatus Yleisradiosta jonkin ulkopuolisen tahon välineenä. Kommenteissa kysyttiin ja epäiltiin esimerkiksi sitä, ohjataanko Yleisradion uutisointia joltain ylemmältä taholta vai onko se riippumatonta tiedonvälitystä. Toimituksen ulkopuolisen ohjauksen tarkoituksiksi uumoiltiin nimeämään ”tosiasioiden” salaaminen.

Poliittisen ideologian vai teknisen vian? (YLE 1)

Myös ajatus ”väärin mielipiteiden” sensuurista tuotiin julki ja tätä kysyttiin myös suoraan verkkokeskustelun moderaattorilta, kuten edellä on jo kerrottu.

Missähän on ylimääräiset uutiset? Onko suut suljettu? (YLE 3)

Huhut levisivät verkossa nopeasti. Kommentoijien mielestä Yleisradion uutistoimitus puolestaan ei kertonut asioista tarpeeksi nopeasti, kun sen uutisointi ei pysynyt sosiaalisen median huhujen ja jo muualla uutisoitujen asioiden nopeuden tasalla. Kommenteissa hämmästeltiin sitä, miksi Yleisradio ei kertonut sosiaalisessa mediassa (esim. Twitter) mainittuja asioita televisiossa ja omalla Facebook-sivustollaan. Tämä aiheutti useita tiedontarpeita, joissa uutisoinnin hitautta ja vahvistamattomien tietojen julkaisematta jättämistä kritisoitiin ja haluttiin tietää sille syitä.

Missä ylimääräinen uutislähetys???? (YLE 1)

Mikähän siinä on, kun Suomessa saa odottaa päiviä faktatietoja ja ulkomailta tieto tulee muutamassa tunnissa? (YLE 4)

Yleisradio joutui selittämään kommentoijille, että Yleisradio odottaa asioiden varmistusta ennen niiden uutisointia. Vahvistamattomia, huhun asteella olevia seikkoja ei uutisoida. Näin Yleisradion Facebook-sivujen ylläpitäjä:

[Nimi tästä poistettu], emme yritä kaunistella mitään. Tarkastamme faktoja. Huhuja emme uutisoi, emmekä myöskään hyväksy vihakommentteja tänne. yst. Sami Koivisto / Yle Uutiset (YLE1)



Yleisradion journalistinen ja harkitseva linja (ks. Journalistin ohjeet, 2014) sai myös tukea ja ymmärtämystä:

Asiallinen uutisointi on kaunistelemista? Pitäisikö Ylen tehdä uutisia puol'paniikissa ja hassut housuissa...ja uutistenlukijoiden juosta ruudusta huutaen ”me ollaan tuhoon tuomittu!”...? (YLE 1)

Edellä kuvatuissa Yleisradion toimintaa koskevissa tiedontarpeissa ja keskusteluihin liittyvissä kommentteissa sekä sosiaalisen median käyttäjien odotuksissa on havaittavissa selkeästi se, että uutistoiminnan ja sosiaalisessa medias- sa tapahtuvien yksityishenkilöiden viestittelyn välistä eroa ei ymmärretä. Uutis- media toimii myös sosiaalisessa mediassa journalistisin peruseriaattein. Sosi- aalisessa mediassa taas ei ole mitään tämän kaltaista vakiintunutta säännöstöä: käyttäjät pettyvät kun uutismedian sääntöjä noudatetaan sosiaalisessa mediassa. Tämä taas aiheuttaa sosiaalisessa mediassa tiedontarpeita uutismedian toimin- tatavoista.

Yleisradioon kohdistunut kritiikki sisältää myös kiinnostavan näkökulman informaation luotettavuuteen: monet kommentoijat olettivat, että esimerkiksi Twitterissä julkaistut päivitykset olivat automaattisesti luotettavia. Kun Yleisra- dion Facebook-uutisvirta ei ollut samanaikaista muun sosiaalisen median reaa- liaikaisen uutisvirran kanssa, koettiin Yleisradion jopa salailevan totuutta.

Yleisradioon kohdistui tiedontarpeita myös sellaisten asioiden osalta, jot- ka eivät kuulu sen päätösvaltaan. Kommentoijat esimerkiksi kokivat, että tele- vision ja muuhun sähköiseen mediaan olisi pitänyt laittaa esille vaaratilanne- tiedotus. Vaaratiedotteen esillepano on kuitenkin viranomaisten päätännässä, ei Yleisradion.

Voisiko tästä laittaa vaaratiedotteen televisioon kuten laitetaan asui- nalueella liikkuvista karhuista ja haitallisista savuista?!?! (YLE 1)

Ruotsin tv:llä live lähetys Suomella ei Eikö täällä osata varoittaa muulla tavoin kuin twitter ja facebook !? (YLE 2)

Toiseksi eniten kaivattiin tietoa, joka liittyi tekotapaan, (mahdolliseen) ter- rorismiin ja motiiveihin. Tätä aihepiiriä käsitteli 12,3 prosenttia kaikista tiedon- tarpeista. Suuri osa tähän kategoriaan kuuluneista tiedontarpeista kohdistui ter- rorismiepäilyn vahvistamiseen. Esimerkiksi motiivin pohtiminen oli vähäistä – kun tekijän etninen alkuperä oli tullut tietoon, keskustelijat olettivat motiivin perustuvan islamilaiseen terrorismiin. ISISiä koskevat pohdinnat näkyivät niin tie- dontarpeissa kuin keskustelussa laajemminkin.

Mikä oli motiivi? Allahu akbar? (YLE 6)

Tykkäätkö olla isiksen eurooppalainen käytyri kun ruokit juurikin sitä asennetta joka isisiä miellyttää? (YLE 6)

Tekijään liittyi tiedontarpeista joka kahdeksas (11,8 %). Ennen muuta tekijän etninen tausta nousi alkuvaiheessa keskeiseksi tiedontarpeeksi. Huhuja tekijän ulkomaalaisuudesta liikkui jo ensimmäisen uutisen aikaan. Yleisradion uutisointiin liittyen tiedontarpeissa ihmeteltiin myös, miksi Yleisradio ei välittömästi kertonut epäillyn olleen ulkomaalaistaustainen.

Miksei ylen uutiset missään vaiheessa kerro, että epäilty on ulkomaalaistaustainen? (YLE 5)

Kun tieto siitä, että myös tekijää hoidettiin vammojensa takia sairaalassa tuli julki, syntyi aiheesta kysymyksiä. Kysymykset koskivat lähinnä sitä, miksi keskusteluissa jo varhain terroristiksi leimattua henkilöä ylipäänsä hoidettiin sairaalassa.

Sairaala hoidossa, miksi? (YLE 5)

Edellä esitetyt esimerkit osoittavat sen, että osa tekijään liittyvistä tiedontarpeista sisälsi hyvin voimakkaita arvolatauksia. Materiaalissa tuli esiin jopa epähumaaneja näkemyksiä siitä, että tekijä ei ansaitse edes sairaalahoitoa. Yllä esitetyt aineistolainaukset on syytä nähdä myös tässä kontekstissa.

Maahanmuuttopolitiikkaan (10,4 %) sekä suvaitsevaisuuteen ja rasismiin (9,4 %) liittyvien tiedontarpeiden osuudet olivat keskenään lähes yhtä suuret. Näihin aiheisiin liittyvät tiedontarpeet heijastelivat selvästi laajemmin sitä keskustelua, jota maahanmuutosta – erityisesti turvapaikanhakijoista ja Suomen turvapaikkapolitiikasta – on erityisesti vuodesta 2015 lähtien verkon eri yhteisöissä käyty (esim. Lähdesmäki & Saresma, 2014; Mäkinen, 2016; Ruotsalainen, 2017). Materiaalissamme esitettiin näkökantoja sekä kireämmän maahanmuuttopolitiikan puolesta että sitä vastaan. Tiedontarpeet heijastivat sitä mielipiteen jakautumista, joka ennen kaikkea aiheeseen liittyvissä verkkokeskusteluissa on ollut havaittavissa.

Miten meni niinku omasta mielestä tää kotoutuminen? (YLE 1)

Ja mitäköhän te viisaat ehdottaisitte ehkäisemään näitä iskuja?

Karkoitetaan kaikki turvapaikanhakijat? Kaikki maahanmuuttajat?

Kaikki ulkomaalaistaustaiset, myös täällä syntyneet? (YLE 10)

Suvaitsevaisuuteen ja rasismiin liittyvät tiedontarpeet kiinnittyivät samaan julkiseen keskusteluun kuin maahanmuuttopolitiikkaan liittyvätkin. Nyt asiaa vain lähestyttiin yleisen ”rasisti/suvakki” -keskustelun kulmasta:

Oliko tämäkin rasistien syytä? (YLE 2)

Onko pelko ja huoli rasismia? (YLE 6)

Ja mitähän turvis- sankaruutta sinä tällä kommentillasi yrität [nimi poistettu] esittää? (YLE 7)

Lisäksi keskustelun sävy oli monessa tapauksessa rasistinen muutenkin kuin esiintyneissä tiedontarpeissa, kuten niissä materiaalissa olleissa kommenteissa, joissa ei voitu havaita varsinaista tiedontarpeen ilmausta.

Yleiseen keskustelun kulkuun liittyvät tiedontarpeet (8,5 %) jakaantuivat kahteen valtaryhmään. Suurin osa (2/3) näistä tiedontarpeista esitettiin kansakeskustelijoille. Yksi kolmasosa näistä tiedontarpeista esitettiin Yleisradiolle tai koski sen tapaa hallinnoida keskustelua. Kansakeskustelijoille suunnatut tiedontarpeet olivat muun muassa tämänkaltaisia:

Mitähän tällä on tarkoitus viestiä? (YLE 9)

Haluaisitko keskustella tästä lisää? (YLE 11)

[Nimi poistettu]...onko toi passiivisagressivista käänteispsykologiaa? (YLE12)

Kommentojat myös suitsivat toinen toisiaan kommentoinnin sävyn ylittäessä sopivuuden rajat.

Kommentti Ylelle: olisiko korkea aika poistaa kommenttikentät käytöstä? Minusta on pöyristyttävää ja suorastaan kuvottavaa, että kuolonuhrit vaatineessa asiassa ihmiset osoittavat suruvalituksensa hyökkäämällä muslimien kimppuun sen sijaan, että jakaisivat myötätuntoa ja sympatiia suoraan uhrien omaisille. (YLE 4)

Viranomaisten toimintaan liittyi 8,5 prosenttia tiedontarpeista. Keskustelussa poliisin otteita arvioitiin liian helliksi ja poliisin haavoitettua tekijää kiinnioton yhteydessä keskustelu ja tiedontarpeet käsittelivät sitä, miksi poliisi ei tapanut tekijää vaan pelkästään haavoitti häntä.

Jäin kuitenkin miettimään, että haluaisitko ihan todella elää yhteiskunnassa, jossa poliisin tehtävänä ei olisikaan ottaa rikollisia kiinni, vaan että he saisivat vaan ampua hengiltä rikoksesta epäilemänsä henkilöt? (YLE 5)

Olet siis sitä mieltä, että ei tarvitse kuulustella ja hankkia lisätietoa, vaan kostonhimon tyydyttäminen on tärkeämpää kuin se lisätieto? (YLE 5)

Osa viranomaisia käsittelevistä tiedontarpeista liittyi arkkipiispa Kari Mäkisen uutisoituun aamuhartauteen, jossa hän kuvasi tapahtumaa muun muassa yllätykselliseksi ja käsittämättömäksi.

”Tuli yllättäen”? Missähän lumetodellisuudessa arkkipiispamme elää? Tätä jengihän kirkoissamme nykyään siunataan. (YLE 10)

Negatiivinen asenne kirkon edustajia kohtaan herätti myös vastareaktion:

En käsitä tätä vihatekstiä Mäkisen osanottavaa puhetta kohtaan? Mikäihme tätä porukkaa vaivaa..? Nuo rasistijutut ei ole mitään uutta, mutta kun kirkonmieskin on pahis. Voi apua! (YLE 10)

Edellä kuvatut kirkkoa ja arkkipiispaa koskevat tiedontarpeet ja niihin liittyvät keskustelut kuvastavat tiedontarpeiden moninaisuutta. Ne ovat yhtäältä formuloituja, kysymysmuotoisia tiedontarpeita, mutta toisaalta myös provokatorisia kommentteja ja kannanottoja keskustelussa, joka on osa laajempaa yhteiskunnallista keskustelua maahanmuutosta.

Politiikkaan ja poliittikkoihin liittyi joka neljästoista tiedontarve (7,0 %). Aineistossa Suomen hallitus koettiin Turun väkivallanteosta vastuulliseksi tahoksi. Tiedontarpeita esitettiin koskien hallituksen toimintaa sekä yleisesti että erityisesti maahanmuuton sallimisen suhteen. Monissa viesteissä haluttiin tietää, mitä hallitus tekee, etteivät nyt tapahtuneen kaltaiset teot toistu. Myös vastuussa olevien poliitikkojen toimintaan liittyviä tiedontarpeita esiintyi keskustelussa. Keskustelua seurattaessa ja tiedontarpeita analysoitaessa voitiin havaita, että ongelmat henkilöityivät muutamaan johtavaan suomalaiseen poliitikkoon kuten pääministeri Juha Sipilään ja valtionvarainministeri Petteri Orpoon ja sisäministeri Paula Risikkoon sekä presidentti Sauli Niinistöön. Heidän toimintansa kyseenalaistettiin, mikä synnytti erilaisia tiedontarpeita.

Miksi nämä päättäjät (ministerit + sauli/ kuntapäättäjät/ kirkko) ovat muka järkyttyneitä? Johan tämän tiesi mökin mummokin, miten tässä käy. Kun tulee lisää uhreja, niin taas nämä ”ulkokultaiset/ itseriittoiset oman edun tavoittelijat ”järkyttyvät” - silläkö nämä kauheudet lopetetaan? (YLE 10)

Kuka lähtee barrikaadeil vaatimaan hallitusta vaihtoon?? (YLE 6)

Etnisyyteen, islamiin ja uskontoon liittyviä tiedontarpeita oli vain 4,2 prosenttia kaikista tiedontarpeista. Osassa maahanmuuttoa koskevia tiedontarpeita viitattiin kuitenkin islamiin, vaikka varsinainen tiedontarve koski maahanmuuttoa. Sama ilmiö oli havaittavissa myös suvaitsevaisuuteen ja rasismiin sekä teko-tapaan, terrorismiin ja motiiviin liittyvissä tiedontarpeissa. Etnisyys ja islam olivat mukana näiden luokkien tiedontarpeissa selvästi artikuloimattomana taustaoletuksena.

Mitenkähän tämä tapahtuma lisää Helsingin suurmoskejan rakentamisen kannatusta? (YLE 10)

Aletaanko Suomessa nyt vihaamaan ja vainoamaan täällä asuvia Marokkolaisia? (YLE 11)

Auttajiin (2,8 %), silminnäkijöihin (1,9 %) ja uhreihin (1,4 %), liittyi joka kuudestoista tiedontarve. Määrää voi pitää melko vähäisenä. Vähäistä määrää selittänee omalta osaltaan se, että tekijän etninen tausta ja siihen liittyvä maahanmuuttokysymys vei huomion uhreilta ja heidän kärsimyksiltään. Keskustelun painopiste oli pikemminkin tekijässä, teon terroristisessa luonteessa ja maahanmuuttoon liittyvässä laajemmassa kontekstissa. Tämä myös vaikutti siihen, että uhreihin, auttajiin ja silminnäkijöihin liittyviä havaittuja tiedontarpeita oli hyvin vähän. Näiden tiedontarpeiden pääasiallinen lähtökohta oli se, että heti torilla tapahtuneen ensimmäisen puukotuksen jälkeen uhria rynnättiin auttaamaan ja sivulliset lähtivät ajamaan tekijää takaa. Auttajien henkilöllisyys ja etninen tausta olivat keskustelun kohteena, varsinkin kun eräs auttajista oli ”ulko-maalaisen” näköinen mies. Tämä aiheutti tiedontarpeita:

Miksi ambulanssien tulo kesti, olisiko säästynyt henkiä ripeämmästä toiminnasta?? (YLE 3)

Kadonneita henkilöitä koskevia tiedontarpeita materiaalisissa oli kaikkiaan 2,8 %. Näitä tiedontarpeita esiintyi ensimmäisissä keskusteluissa, kun veriteosta oli kulunut vain lyhyt aika. Turun seudulla oleskelevista läheisistä oltiin huolissaan ja siksi keskusteluketjuihin liitettiin heidän nimensä ja kysymys siitä, olivatko he turvassa:

[Nimi poistettu] [nimi poistettu]? Kaikki ok?! (YLE 1)

Näitä henkilöiden vointia koskevia tiedusteluja esiintyi vain tunnin ajan tapahtuneesta.

Yleisiä tiedontarpeita esitettiin kaksi kertaa (1,0 %). Muodoltaan ne olivat tämänkaltaisia:

Mitä seuraavaksi? Missä? (YLE 5)

Jokin muu tiedontarve -luokkaan sijoitettiin kaikkiaan 2,0 prosenttia tiedontarpeista. Näitä tiedontarpeita ei voinut luokitella mihinkään muista alaluokista. Lisäksi eräissä tapauksissa materiaalissa voitiin havaita keskustelun kulkuun liittyen ”et voi olla tosissasi” -tyyppisiä retorisia kysymyksiä, joiden avulla kirjoittaja toi näkemyksensä keskusteluun. Näitä tämänkaltaisia kysymyksiä ei kuitenkaan ole otettu mukaan tiedontarpeisiin niiden retorisen luonteen takia.

### Tiedontarpeiden aikasidonnaisuus

Materiaalimme ja aineistomme puute on se, että Facebook-kommenteissa ei ole yksiselitteistä aikaleimaa (kellonaika). Olemme perustaneet seuraavan ajallisen tarkastelumme kommenttiketjujen tiedettyihin alkamisajankohtiin ja niistä johdettuun kommentoinnin aikajanaan.

Kriisitilanteen eteneminen ja siitä saatavan informaation muuttuminen muuttaa yksilön tietämystä ja käsityksiä ja siten muuttaa myös koettuja tiedontarpeita, kuten Heverin ja Zach (2012) ovat havainneet. Olemme seuraavassa tarkastelleet tiedontarpeiden luonteen muuttumista tapahtumaa seuranneiden 27 tunnin ajalta.

Kouluampumisia käsittelevässä tutkimuksessa havaittiin, että aluksi keskeistä on järkytyksestä selviytyminen ja asian ymmärtäminen ja tiedon jakaminen tapahtuneesta. Kun kriisi oli lauennut, mielipiteiden ilmaisun merkitys lisääntyi. (Heverin & Zach, 2012.) Samoin myös tutkimassamme aineistossa huolen ilmaukset esiintyi aivan keskustelun alkuvaiheessa. Ne muuttuivat nopeasti auktoriteetteihin, terroriin, etnisyyteen ja maahanmuuttopolitiikkaan kohdistuneiksi kriittisävytteisiksi tiedontarpeiksi. Varsinaisen tiedontarpeen lisäksi niissä esitettiin tällöin myös mielipiteitä.

Tiedontarpeiden muotoutumiseen ja syntyyn vaikuttivat 1) meneillään olleessa keskustelussa esiintyneet väitteet, 2) Yleisradion Facebookissa julkaisemien uutisten sisältö ja 3) tapauksesta saadun informaation lisääntyminen eri kanavien ja lähteiden kautta.

Kun tiedontarpeiden määrää ja muutosta tarkastellaan ajankohdan suhteen, voidaan havaita kolme käännekohtaa (Taulukko 4):

1. Tieto puukotuksista (YLE 1 ja YLE 5)
2. Presidentti Niinistön kannanotto (YLE 6)
3. Poliisin ilmoitus siitä, että se tutkii tapahtunutta terroritekona (YLE 11)

Tekoon liittyvät tiedontarpeet näkyvät taulukossa 4 voimakkaina piikkeinä keskusteluketjuissa YLE 1 ja YLE 6–8. Ketjuissa YLE 1 tapahtumasta saatiin en-

simmäisiä tietoja. Ketjuissa YLE 6–8 teemoina olivat presidentti Niinistön kannanotto tapahtuneeseen, silminnäkijäläusunnot sekä poliisin ilmoitus tekijän ulkomaalaistaustasta. Ketjussa YLE 6 taas maailmankuvaan liittyvät tiedontarpeet nousivat voimakkaasti esiin: neljäsosa (25 %) maailmankuvaan liittyvistä tiedontarpeista esitettiin tässä ketjussa.

Taulukko 4: Tiedontarpeiden jakaantuminen Facebook-viestiketjujen suhteen pääkategorioittain (%) sekä niiden kokonaislukumäärä ja viestiketjun alkamisajankohta.

Viestiketjun koodi	Tiedontarpeiden pääkategoria				Tiedontarpeiden lukumäärä ketjussa (kpl)	Ketjun alkamisaika
	Auktoriteetti, %	Teko, %	Maailmankuva, %	Muu, %		
YLE 1	18	13	6	14	28	18.8.2017 klo 16:24
YLE 2	12	3	8	0	16	18.8.2017 klo 16:47
YLE 3	6	6	—	—	9	18.8.2017 klo 17:40
YLE 4	6	2	—	—	6	18.8.2017 klo 18:47
YLE 5	13	7	8	29	22	18.8.2017 klo 19:05
YLE 6	5	13	25	—	26	18.8.2017 klo 20:39
YLE 7	3	14	6	14	17	18.8.2017 klo 20:52
YLE 8	7	14	3	—	18	18.8.2017 klo 21:33
YLE 9	—	—	12	—	6	19.8.2017 klo 07:24
YLE 10	7	4	12	—	15	19.8.2017 klo 08:37
YLE 11	18	20	12	29	37	19.8.2017 klo 10:47
YLE 12	1	—	—	—	1	19.8.2017 klo 11:49
YLE 13	4	4	8	14	11	19.8.2017 klo 12:11
YHTEENSÄ	100	100	100	100		
N	84	70	51	7	212	

HUOM! Ketjun alkamisaika = ketjun aloittaneen uutisen julkaisuaika.

Jo alusta alkaen moni leimasi keskusteluketjuissa puukotukset terroriksi. Kun poliisi ilmoitti tutkivansa puukotuksia terroritekoina, se aiheutti runsaasti ennen muuta tekoon ja auktoriteettiin liittyviä tiedontarpeita. Nämä edellä mainitut kolme viestiketjua (YLE 1, YLE 6 ja YLE 11) olivatkin keskustelun kulminaatiopisteitä. Niissä avaukseen liittyi uusi, ennenkokematon asia (YLE 1 ja YLE 11) sekä auktoriteetin lausunto (YLE 6).

Ensimmäisen tunnin aikana tapahtuman jälkeen merkittävä osa tiedontarpeista käsitteli Yleisradion toimintaa (pääkategoria auktoriteetti). Se sisälsi usein myös suoraa kritiikkiä uutisoinnin epäonnistumisesta ja sen puutteesta. Tämän voidaan katsoa johtuneen lukijoiden ja Yleisradion erilaisesta näkemyksestä siitä, milloin sosiaalisessa mediassa voidaan julkaista tietoja tapahtuneesta. Iso osa keskusteluun osallistuneista oletti Yleisradion toimivan samalla logiikalla, kuin esimerkiksi reaaliaikaisia twiittejä ja päivityksiä tekevät yksityishenkilöt. Yleisradio toimii kuitenkin journalististen periaatteiden mukaisesti myös sosiaalisessa mediassa ja siksi se tarkistaa faktojen paikkaansa pitävyyden ennen julkaisemista. Näin eivät välttämättä esimerkiksi yksityishenkilöt tee jakaessaan

linkkiä tai muuta informaationvälitystä eteenpäin sosiaalisessa mediassa.

Spekulaatiot tekijän ulkomaalaistaustasta alkoivat keskustelussa lähes välittömästi kun Yleisradio julkaisi ensimmäisen uutisensa Facebookissa. Jo 24:s kommentti sisälsi viittauksen islamiin tapahtumien syynä. Kun presidentti Niinistö reagoi tapahtuneeseen (YLE 6), se käynnisti voimakkaan keskustelun. Selkeä vedenjakaja tiedontarpeiden sisällön muuttumisessa oli tekijän ulkomaalaistaustan virallinen vahvistaminen (YLE 8). Tuolloin alkoivat erityisesti maahanmuuttopolitiikkaan, etnisyyteen ja islamiin liittyvät tiedontarpeet korostua viestiketjuissa. Tämä näkyi välittömästi myös muihin jo aiemmin aloitettuihin viestiketjuihin lähetetyissä viesteissä. Kun ennen poliisin vahvistamaa tietoa asiassa spekuloidiin, niin kello 21.33 julkaistun uutisen jälkeen maahanmuuttopolitiikkaan liittyvää keskustelua alettiin käydä useissa eri ketjussa, vaikka niiden alkuperäinen uutisisältö ei olisi lainkaan liittynyt tekijän etniseen taustaan.

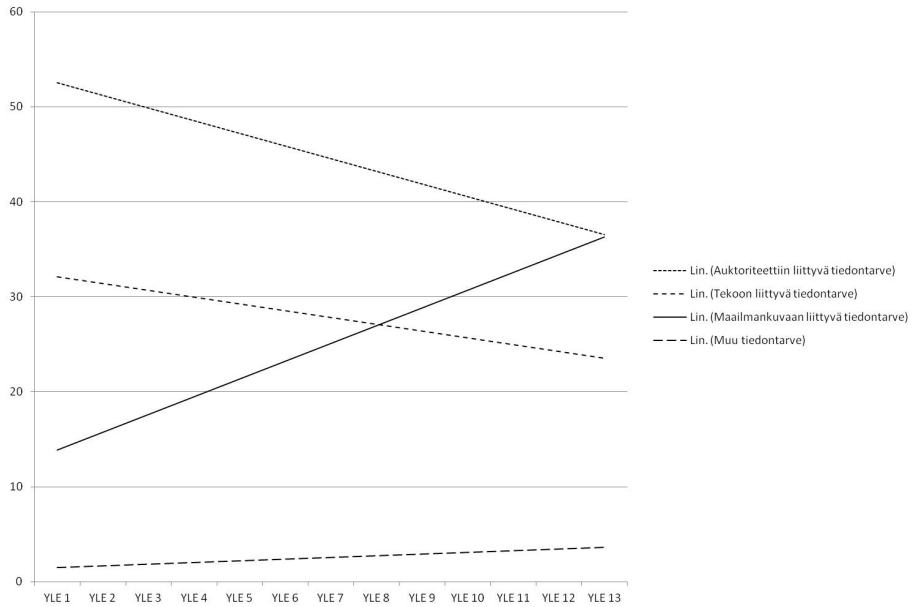
Yleisradion Uutisten Facebook-virrassa olleet uutiset presidentin (YLE 6 18.8.2017 klo 20.39) ja arkkipiispan (YLE 10 19.8.2017 klo 08.37) sekä muiden maamme merkkihenkilöiden kannanotoista tapahtuneeseen lisäsivät politiikkaan ja papiston sekä luterilaisen kirkon näkemyksiin liittyviä tiedontarpeita. Samalla myös virkamiesten toimiin liittyvien tiedontarpeiden määrä kasvoi. Keskustelu sekä osa tiedontarpeista sisälsi voimakkaita ideologisia painotuksia, joissa papistoa ja poliitikkoja arvosteltiin liiallisesta suvaitsevaisuudesta. Liiallisella suvaitsevaisuudella myös selitettiin tapahtunutta.

YLE 11 uutisessa poliisi vahvisti, että tapausta tutkitaan terroritekona. Nyt tiedontarpeet keskittyivät terrorismiin, tekijään sekä poliitikkoihin ja heidän toimintaansa kriisitilanteessa.

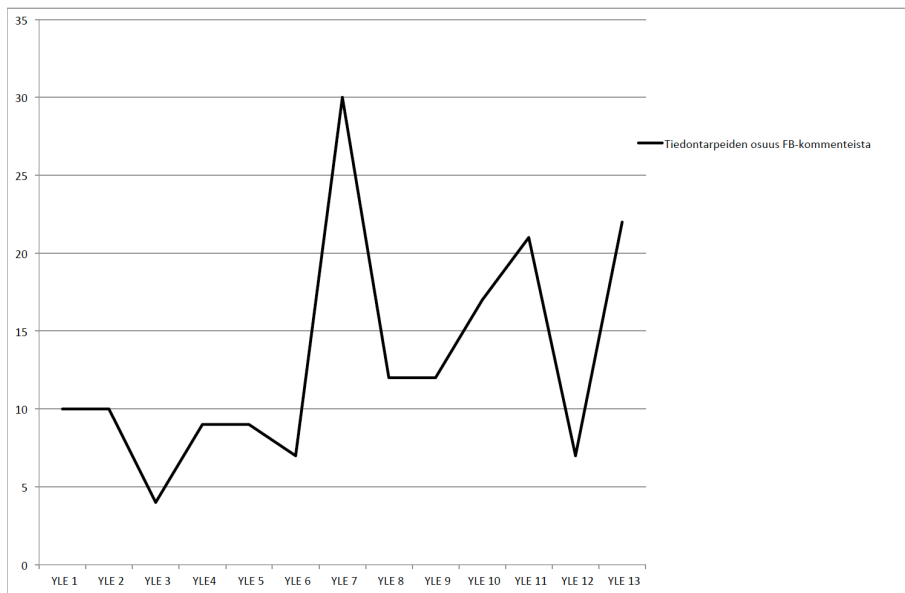
Keskustelussa havaitut tiedontarpeet muuttuivat alun järkytyksen, huolen ja pelon sekä niistä kirvonneiden yksittäisten tekijää, uhreja ja muita tapahtumaan liittyviä tiedontarpeita yleisimmiksi. Ajan myötä ne alkavat yhä enenevässä määrin liittyä maahanmuuttoa ja sitä sivuavia teemoja käsitteleväksi, kuten myös koko keskustelun yleinen aihepiiri.

Kuten kuvasta 1 ilmenee, ajan kuluessa auktoriteettiin ja tekoon liittyvien tiedontarpeiden osuus vähenee ja maailmankuvaan liittyvän tiedontarpeen osuus kasvaa. Maailmankuvaan liittyvän tiedontarpeen trendi on muista poiketen selkeästi nouseva. Muiden tiedontarpeiden trendi on laskettu määrältään vähäisessä aineistosta ja siihen kuuluvia tiedontarpeita esiintyy harvakseltaan läpi koko keskustelun. Auktoriteettiin liittyvien tiedontarpeiden osuuden kehitystä kuvaava trendi ja tekoon liittyvien tiedontarpeiden kehitystä kuvaava trendi ovat puolestaan selkeästi laskevia: näihin teemoihin liittyvät tiedontarpeet ovat ajallisesti etupainotteisia. Trendien lailla myös se keskustelu, jossa ei esiinny varsinaisia tiedontarpeita, painottuu ajan kuluessa yhä enemmän maailmankuvaan liittyviin kysymyksiin.





Kuva 1: Tiedontarpeiden pääkategorioiden osuuden jakaantuminen Facebook-viestiketjuissa, trendi (%).



Kuva 2: Tiedontarpeiden osuus Facebook-kommenteista keskusteluketjuittain (%).

Analyysissä havaittiin myös se, että tiedontarpeiden osuus keskusteluketjun viesteistä lisääntyi ajan kuluessa (Kuva 2). Alun keskusteluissa oli runsaasti kommentteja, joissa ei ollut lainkaan tiedontarpeita. Sen sijaan esimerkiksi keskusteluissa YLE 7 (30 %), YLE 13 (22 %) ja YLE 11 (21 %) tiedontarpeiden määrä vaihteli runsaasta viidenneksestä kaikista keskusteluviesteistä lähes joka kolmanteen viestiin.

### **Kognitiiviset ja affektiiviset tekijät tiedontarpeiden virittäjänä**

Kriisi laukaisee tiedontarpeet ja aineistomme perusteella poikkeuksellinen tilanne toimii tiedontarpeen virittäjänä. Ennakoimaton, täysin yllätyksellinen tilanne aiheuttaa tunnereaktion, joka toimii tiedontarpeiden virittäjänä. Syntyneet tiedontarpeet puolestaan voivat olla luonteeltaan affektiivisia tai kognitiivisia. Tätä havaintoa tukevat Kuhlthaun (1993) ja Choon (2002) näkemykset affektiivisten tekijöiden merkityksestä tiedontarpeiden virittäjänä.

Kun pohditaan tunteiden merkitystä tiedontarpeiden laukaisijana, ei todellista tunnetta voida varmuudella päätellä. Tekstin tulkinnan kautta voidaan kuitenkin monissa tapauksissa esimerkiksi sanavalintojen ja kirjoitustyylin perusteella olettaa, että kirjoittajalla on voimakas, tunnepitoinen motiivi. Kyse on loppujen lopuksi tulkinnasta.

Aineiston perusteella tulkitsimme, että yllätyksellisessä ja ennalta-arvaamattomassa väkivaltatilanteessa tunneperäiset motiivit korostuvat voimakkaasti tiedontarpeiden virittäjänä. Kognitiivisia motiiveja tiedontarpeiden synnyn herättäjinä havaittiin ensisijaisesti niissä tapauksissa, joissa Yleisradion Facebookissa julkaisema uutinen ja siihen tulleet kommentit olivat aiheuttaneet keskustelua. Keskustelu loi uusia tiedontarpeita tapahtuneeseen liittyen. Tällöin tiedontarpeen virittäjänä saattoivat olla myös puhtaasti kognitiiviset tekijät. Valtaosa tiedontarpeista syntyi kuitenkin tunnereaktion seurauksena. Boyle ja kumppanit (2004) ovat todenneet, että median välityksellä koetut traumaattiset kokemukset aiheuttavat voimakkaita tunnereaktioita. Heidän tutkimuksensa mukaan negatiiviset tunteet aiheuttavat voimakkaan halun tietää asiasta enemmän.

Tunnetasolla tiedontarpeita laukaisevina tekijöinä voidaan tämän materiaalin perusteella pitää ennen muuta huolta, pelkoa, ennakkoluuloja ja yllättyneisyyttä. Charles Darwin on aikoinaan määritellyt ihmisen perustunteiksi pelon, vihan, surun, inhon, yllätyksen, onnellisuuden, kiinnostuksen ja häpeän (Vuorinen & Tuunala, 1995, ss. 127–128). Näistä Darwinin mainitsemista perustunteista pelko, viha, suru ja yllätys näkyvät materiaalissamme selkeinä tiedontarpeiden laukaisijoina. Sen lisäksi ne heijastuvat koko keskustelun retoriikkaan

ja näyttäytyvät ääritapauksissa jyrkinä maahanmuuttovastaisina ilmauksina ja jopa vihapuheenomaisina sanavalintoina.

Pelkoon läheisesti liittyvä huoli tapahtuneesta ja yksilön maailmankuvaan liittyvät ennakkoluulot vaikuttavat myös materiaalissa havaittujen tiedontarpeiden syntyyn. Ennakkoluulot näkyvät ennen muuta asenteellisuutena, joka ilmenee tiedontarpeiden artikulaatioissa ja niiden taustalla on pelko. Tämä näkyy tiedontarpeiden sanallisessa muotoilussa ja ennen muuta oletuksissa, jota osaan tiedontarpeista on liitetty:

Sen tiedän, että tietty ideologia voi viedä luetun ymmärtämisen taidon. Mutta että vie vielä kuulonkin. Mitä videolla huudetaan hetkellä 3-5 s ? (YLE 2)

Edellä esitetyssä tiedontarpeessa olemme tulkinneet kysyjän implikoivan halveksuntaa tekijää kohtaan vähättelemällä hänen ideologiaansa ja väittämällä, että ääriajattelu heikentää älyä ja jopa fyysisiä ominaisuuksia. Kyse on tulkintamme mukaan kärjistämisestä, joka perustuu halveksuntaan.

Havaitut negatiiviset perustunteet (pelko, viha, suru) artikuloituivat tiedontarpeiden eksplisiittisissä ilmauksissa. Viha tekijää kohtaan näkyy esimerkiksi niissä viesteissä ja tiedontarpeissa, joissa kyseenalaistetaan tekijän vammojen hoito sairaalassa:

Miks sitä hoidetaan ? (YLE 5)

Tulkitsimme, että jos edellä oleva esimerkki luetaan kontekstissaan, esimerkki osoittaa, että kirjoittaja tuntee syvää vihaa tekijää kohtaan ja olisi vihan-sa tähden valmis jättämään tekijän hoidotta. Nähdäksemme kommentti pitää sisällään ajatuksen, että toisin kuin kaikille muille, ei tekijälle haluta antaa lääketieteellistä hoitoa hänen tekonsa takia. Tämän tulkitsimme vihan ilmaukseksi, sillä kyse on viime kädessä jokaisen ihmisen perusoikeuksiin kuuluvan avun saamisesta ja elämän ylläpitämisestä.

Yllättyneisyys näkyy tiedontarpeissa ennen muuta alkuvaiheessa, jolloin tapahtuneesta kaivataan kipeästi lisää tietoa. Suomessa ei ole koskaan tapahtunut laajamittaista maahanmuuttajataustaisen henkilön tekemää, terroristiseksi oletettua iskua, joten sen yllätyksellisyys oli erittäin suuri. Samansuuntaisen havainnon siitä, kuinka terrori-iskun tapahduttua ihmiset haluavat varmuutta tapahtuneesta tilanteen yllätyksellisyyden takia, tekivät Boyle ja kumppanit (Boyle ym., 2004) 9/11-terroritekoa koskeneessa tutkimuksessaan.

Järkyttävä tapahtuma heijastuu pelon ilmauksina myös tiedontarpeissa. Samoin viha ennen muuta tekijää ja etenkin hänen etnistä ja uskonnollista taustansa kohtaan näkyy tiedontarpeiden formuloinnissa heijastuen myös hänen

edustamaansa uskonnolliseen suuntaukseen (islam). Surua sen sijaan esiintyi muita edellä mainittuja negatiivisia perustunteita vähemmän. Mahdollisesti se kanavoitui sosiaalisessa mediassa peloksi tai suorastaan vihaksi. Vaikka tiedontarpeiden virittäjänä surun osuus oli vähäinen, oli keskusteluviesteissä kuitenkin puheenvuoroja, joissa surun tunne tuli selkeästi näkyviin.

## Yhteenveto

Turussa 18.8.2017 tapahtuneiden terrorististen puukotusten yhteydessä tiedontarpeet olivat yhtäältä tilanteeseen liittyneiden ongelmien ja toisaalta kokijalle uuden ja järkyttävän kokemuksen merkityksellistämisen virittämiä. Materiaalinamme olleessa, tapahtuman herättämässä Facebook-keskustelussa heijastui selkeästi kaksi seikkaa: sosiaalisen median tapa viestiä on erilainen kuin journalistisen uutismedian ja tapa käydä yleistä yhteiskunnallista keskustelua on erilainen kuin verkossa esiintyvä tapa keskustella.

Keskustelijat ruokkivat kommenteillaan ennakkokäsityksiä ja vahvistivat samanmielisten kantaa, joka ei useinkaan perustunut julkisuudessa vahvistettuihin faktoihin, vaan sosiaalisessa mediassa liikkuneisiin käsityksiin, luuloihin ja arvauksiin, joista muodostui ymmärrys tapahtuneesta. Tästä, eri kanavia ja lähteitä käyttäen muodostetusta, osin hyvin epävarmoihin tietoihin perustuvasta ymmärryksestä, muodostui osalle keskustelijoista ”oikea totuus”. Se miellettiin tiedotusvälineiden julkisuudessa kertomaa oikeammaksi ja paikkaansa pitävämmäksi kuvaukseksi tapahtuneesta.

Turun puukotusten yhteydessä havaitut tiedontarpeet kohdistuivat ennen muuta median toimintaan, maahanmuuttopolitiikkaan sekä tekijään. Eräs silmiinpistävä piirre havaituissa tiedontarpeissa oli se, että tiedon tarvitsijat pyrkivät useissa tapauksissa vahvistamaan omia näkemyksiään. Tiedontarpeet kohdistuvat selkeästi tekoon ja tekijään, maailmankatsomuksellisiin kysymyksiin sekä median toimintaan kriisitilanteessa. Tekijää koskevat tiedontarpeet veivät huomion esimerkiksi uhreilta ja auttajilta ja vahvistavat käsitystä siitä, että maassamme käydään rasistisävytteistä, maahanmuuttovastaista keskustelua.

Ajallisesti tiedontarpeet muuttuvat niin, että välittömästi tapahtuman jälkeen iso osa niistä liittyi mediaan ja tekoon sekä tekijään, ajan myötä taas maailmankuvaan liittyvien tiedontarpeiden määrä kasvoi. Tutkimuksemme perusteella kriisitilanne laukaisee itse tapahtumaan liittyviä tiedontarpeita (teko, tekijä) sekä myös sen motiiveihin, yhteiskunnallisiin vaikuttimiin ja taustoihin liittyviä kysymyksiä.

Tiedontarpeiden muotoutumiseen vaikutti vedenjakajana tieto tekijän ulkomaalaisuudesta. Tämä aiheutti tiedontarpeiden keskittymisen ennen muuta

maahanmuuttopolitiikkaan, teon mahdolliseen terroristiseen luonteeseen sekä suomalaisten poliitikkojen toimenpiteisiin tämän kaltaisten tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Sosiaalisen median lähteistä saatu informaatio oli keskusteluissa esiin tulleissa perusteluissa ja lähdeviittauksissa keskeisin tiedonlähde. Yleisradiota moitittiinkin voimakkaasti kehnosta tiedottamisesta ja sitä syytettiin jopa puolueelliseksi. Viestintää syytettiin myös poliittisesti värittyneeksi ja salailuun pyrkiväksi. Uutisointi ohjasikin voimakkaasti keskustelua. Tämä osoittaa perinteisen median vallan myös sosiaalisen median uusilla foorumeilla keskustelun ohjaajana ja tiedontarpeiden herättäjänä.

Tutkimuksessa havaittiin myös tunteiden keskeinen merkitys tiedontarpeita laukaisevana tekijänä erityisesti väkivaltaiseen terroritekoon liittyvissä tilanteissa. Havainto käy yksiin tutkimuskirjallisuudessa jo ennen tehdyn havainnon kanssa (Boyle ym., 2004). Myös Choo (2002) on todennut affektiivisten tekijöiden olevan yksi keskeinen tiedontarpeita virittävä tekijä. Lisäksi hän on huomauttanut myös tilannelähtöisten tekijöiden vaikuttavan tiedontarpeisiin, mikä tuli affektiivisten tekijöiden lisäksi selkeästi esiin tässä tutkimuksessa. Savolaisen (2012) kolmijakoon nojaten tutkimus vahvisti terrori-iskuun liittyvien tiedontarpeiden voimakasta tilannekohtaisuutta.

Tiedontarpeet muuttivat luonnettaan, kun aikaa kului. Aluksi yksittäiset tapahtumaa ja siihen liittyvää uutisointia koskevat tiedontarpeet olivat etusijalla, mutta yleisemmät yhteiskunnallisiin tekijöihin liittyvät tiedontarpeet tulivat sitä tärkeämmiksi mitä enemmän tapahtuneesta kului aikaa ja mitä enemmän siitä saatiin informaatiota. Keskustelussa havaittiin myös selkeästi se, että tiedontarpeisiin vaikuttivat yhteiskunnalliset näkemykset, joiden voimakkaat tunneilmaukset näkyivät tiedontarpeiden formuloinnissa ja artikuloinnissa.

Jatkotutkimuksen kannalta aineisto antaa mahdollisuuden pohtia tiedon muodostumista laajemmin analysoimalla niitä lähteitä, joihin keskustelussa esitetyt väittämät perustuvat. Näin voidaan paremmin ymmärtää tiedon muodostumista kriisitilanteessa ja sosiaalisen median merkitystä tiedontarpeiden tyydyttäjänä sekä henkilön mielipiteiden ja tiedon muovaajana. Jatkotutkimuksessa olisi myös hedelmällistä analysoida tarkemmin tunteiden merkitystä tiedontarpeiden laukaisijana.

## Lähteet

- Arpo, R. (2005). *Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkintoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 39, Joensuu: Joensuun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:952-458-705-X>

- Belkin, N. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5, 133–143. <https://tefkos.comminfo.rutgers.edu/Courses/612/Articles/BelkinAnomalous.pdf>
- Boyle, M. P., Schmierbach, M., Armstrong, C. L., McLeod, D. M., Shah, D. V., & Pan, Z. (2004). Information seeking and emotional reactions to the September 11 terrorist attacks. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 81(1), 155–167. <https://doi.org/10.1177/107769900408100111>
- Bruns, A., & Burgess, J. (2014). Crisis communication in natural disasters: the Queensland floods and Christchurch earthquakes. Teoksessa K. Weller, A. Bruns, J. Burgess, M. Mahrt, & C. Puschmann (toim.), *Twitter and Society* (ss. 373–384). New York: Peter Lang. <https://eprints.qut.edu.au/66329/>
- Choo, C. W. (2002). *Information management for intelligent organization: the art of scanning the environment*. New Jersey: Information Today.
- Choo, C. W. (2009). Information use and early warning effectiveness: perspectives and prospects. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 60(5), 1071–1082. <https://doi.org/10.1002/asi.v60:5>
- Choo, C. W., & Nadarajah, I. (2014). Early warning information seeking in the 2009 Victorian bushfires. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65(1), 84–97. <https://doi.org/10.1002/asi.22952>
- Cole, C. (2012). *Information need: a theory connecting information search to knowledge formation*. New Jersey: Information Today.
- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. Teoksessa J. D. Glazier & R. R. Powell (toim.), *Qualitative research in information management* (ss. 61–84). Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Eriksson, M., & Olsson, E.-K. (2016). Facebook and Twitter in crisis communication: a comparative study of crisis communication professionals and citizens. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 24(4), 198–208. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12116>
- Eskola, J., & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Griffin, R. J., Yang, Z., ter Huurne, E., Boerner, F., Ortiz, S., & Dunwoody, S. (2008). After the flood: anger, attribution, and the seeking of information. *Science Communication*, 29(3), 285–315. <https://doi.org/10.1177/1075547007312309>
- Guardian. (5.6.2017). London terror attack: what we know so far. The Guardian. UK News. <http://www.theguardian.com/uk-news/2017/jun/04/london-attacks-what-we-know-so-far-london-bridge-borough-market-vauxhall>
- Haasio, A. (2015). *Toiseus, tiedontarpeet ja tiedon jakaminen tietoverkon ”pienessä maailmassa”: tutkimus sosiaalisesti vetäytyneiden henkilöiden informaatiokäyttäytymisestä*. Acta Universitatis Tamperensis 2082, Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-9878-7>
- Helasvuo, M.-L., Johansson, M., & Tanskanen, S.-K. (2014). *Kieli verkossa: näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen*. (M.-L. Helasvuo, M. Johansson, & S.-K. Tanskanen, toim.). Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1402, Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Heverin, T., & Zach, L. (2012). Use of microblogging for collective sense-making during violent crises: a study of three campus shootings. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(1), 34–47. <https://doi.org/10.1002/asi.21685>
- Jerusalem Post. (29.7.2017). Palestinian jihadist murders one person in Germany. International news - Jerusalem Post 29.7.2017. <https://www.jpost.com/International/New-details-merge-after-Hamburg-supermarket-attack-leaves-one-dead-501072>
- Johnson, J. D. (2003). On contexts of information seeking. *Information Processing and Management*, 39(5), 735–760. [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(02\)00030-4](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(02)00030-4)

- Journalistin ohjeet. (2014). Ohjeet on hyväksytty Julkisen sanan neuvoston kannatusyhdistyksen kokouksessa 4.11.2013. Ne astuvat voimaan 1.1.2014. Ohjeita on täydennetty periaatelausumilla ja 5.9.2011 liitteellä, joka koskee yleisön tuottamaa aineistoa tiedotusvälineiden verkkosivuilla. <http://journalistiliitto.fi/fi/pelisaannot/journalistin-ohjeet/>
- Krikelas, J. (1983). Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5–20.
- Kuhlthau, C. C. (1993). *Seeking meaning : a process approach to library and information services*. New Jersey: Ablex.
- Laaksonen, S.-M., & Matikainen, J. (2013). Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen, M. Tikka, H. Isomäki, T.-R. Lappi, & J. Silvennoinen (toim.), *Otteita verkosta : verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät* (ss. 193–215). Tampere: Vastapaino.
- Lähdesmäki, T., & Saresma, T. (2014). Reframing gender equality in Finnish online discussion on immigration: populist articulations of religious minorities and marginalized sexualities. *NORA - Nordic Journal of Feminist and Gender Research*, 22(4), 299–313. <https://doi.org/10.1080/08038740.2014.953580>
- Lopatovska, I., & Smiley, B. (2014). Proposed model of information behaviour in crisis: the case of Hurricane Sandy. *Information Research*, 19(1). <http://www.informationr.net/ir/19-1/paper610.html>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mäkinen, K. (2016). Maahanmuuttovastainen internet-aktivismi, uusliberaali ideaalikansalaisuus ja ylijäämäihmiset. Teoksessa A.-H. Anttila, R. Kauranen, K. Launis, & J. Ojajärvi (toim.), *Luo-kan ääni ja hiljaisuus: yhteiskunnallinen luokkajärjestys 2000-luvun alun Suomessa* (ss. 247–276, 353–357). Tampere: Vastapaino.
- Olsson, E.-K. (2014). Crisis communication in public organisations: dimensions of crisis communication revisited. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 22(2), 113–125. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12047>
- Pang, N. (2014). Crisis-based information seeking: monitoring versus blunting in the information seeking behaviour of working students during the Southeast Asian Haze Crisis. *Information Research*, 19(4). <http://www.informationr.net/ir/19-4/isic/isic14.html>
- Raittila, P. (1996). *Uutinen Estonia: kriisiviestintä ja journalismin etiikka koetuksella*. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-6130-4>
- Raittila, P., Haara, P., Kangasluoma, L., Koljonen, K., Kumpu, V., & Väliiveronen, J. (2009). *Kauhajoien koulusurmat mediassa*. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7654-9>
- Raittila, P., Johansson, K., Juntunen, L., Kangasluoma, L., Koljonen, K., Kumpu, V., ... Väliiveronen, J. (2008). *Jokelan koulusurmat mediassa*. Tampereen yliopiston tiedotusopin laitoksen julkaisuja, A 105, Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7376-0>
- Ricoeur, P. (2000). *Tulkinnan teoria: diskurssi ja merkityksen lisä*. (H. Kujansivu, käänt.). Tutkijaliitto.
- Ruotsalainen, M. (2017). ”Vihapuheen” nousu julkisessa keskustelussa. Teoksessa E. Palonen & T. Saresma (toim.), *Jätkät & jytkyt: perussuomalaiset ja populismin retoriikka* (ss. 181–197). Tampere: Vastapaino.
- Savolainen, R. (2010). Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa S. Serola (toim.), *Ote informaatiosta: johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan* (ss. 75–115). Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

- Savolainen, R. (2012). Conceptualizing information need in context. *Information Research*, 17(4). <http://www.informationr.net/ir/17-4/paper534.html>
- Savolainen, R. (2017). Information need as trigger and driver of information seeking: a conceptual analysis. *Aslib Journal of Information Management*, 69(1), 2–21. <https://doi.org/10.1108/AJIM-08-2016-0139>
- Simon, T., Goldberg, A., Aharonson-Daniel, L., Leykin, D., & Adini, B. (2014). Twitter in the cross fire: the use of social media in the Westgate Mall terror attack in Kenya, 9(8), 104–136. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0104136>
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3), 178–194. <http://hdl.handle.net/2142/38236>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, R., & Ostman, S. (2009). Tavistaidetta ja verkkoviihdettä: omaehtoisten verkkosisäilöiden tutkimusetiikkaa. Teoksessa M. Grahn & M. Häyrynen (toim.), *Kulttuurituotanto: kehukset, käytäntö ja prosessit* (ss. 336–358). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- U.S. News & World Report. (28.7.2017). 1 dead, 6 injured after knife attack at German supermarket. <https://www.usnews.com/news/world/articles/2017-07-28/germany-1-dead-after-knife-attack-at-hamburg-supermarket>
- Vis, F., Faulkner, S., Parry, K., Manyukhina, Y., & Evans, L. (2013). Twitpic-ing the riots: analysing images shared on Twitter during the 2011 UK riots. Teoksessa K. Weller, A. Bruns, J. Burgess, M. Mahrt, & C. Puschmann (toim.), *Twitter and Society* (ss. 385–398). New York: Peter Lang.
- Vuorinen, R., & Tuunala, E. (1995). *Psykologian perusteet*. Helsinki: Otava.
- Westbrook, L. (2008). Understanding crisis information needs in context: the case of intimate partner violence survivors. *The Library Quarterly*, 78(3), 237–261. <https://doi.org/10.1086/588443>
- Westbrook, L. (2009). Information myths and intimate partner violence: sources, contexts, and consequences. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(4), 826–836. <https://doi.org/10.1002/asi.21021>
- Whiteman, N. (2012). *Undoing ethics: rethinking practice in online research* (1. p.). Springer US.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3–15. <https://doi.org/10.1108/eb026702>
- YLE. (2017). Poliisi tutkii Turun puukotuksia terrorismitekona. Yle Uutiset 19.8.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9785730>
- YLE. (2018). Turun puukottajaa syytetään terrorismirikoksista. Yle Uutiset 27.2.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-10089073>