

Teknisten dokumenttien rooli internetin käyttäjäkeskusteluissa

Eveliina Salmela
Viestintätieteet
Vaasan yliopisto

The users of technical communication have become active agents, which is realized for example in their ways of conveying and processing technical information in online communities. In order to achieve different kinds of goals, users utilize the information provided by technical documents, experts and peer support searched via online communities. This article scrutinizes how technical documents, such as user and service manuals and product catalogs are shown on online user discussions. The data consists of 200 discussion threads related to heat pumps from two different Finnish discussion boards, Lampopumput.info (heat-pumps.info) and Suomi24.fi (Finland24.fi). Technical documents were brought to the discussions using hyperlinks, attached files, quotes and references. In the discussion, they functioned as contextual information, justification, instruction or information. Using technical documents in the message threads was more common in Lampopumput.info, which is specialized in heat pumps and requires registration from the writers, than in Suomi24.fi, which is a general discussion board and allows anonymous participation. In the both discussion boards, the most common function of using technical documents in the messages was justification. Sharing own experiences and expressing subjective views are more common on the open and general discussion board, so the motivation or need to use technical documents may be lower than on the controlled and specialized discussion board, where conveying objective information and discussions concerning the installation and use of are more common.

Avainsanat: käyttöohjeet, tekninen viestintä, verkkoyhteisöt, verkkokeskustelu, vertaisapu

1 Johdanto

Tavassa etsiä teknistä tietoa on tapahtunut merkittävä muutos. Kohdatessaan ongelmia tai kysymyksiä erilaisten tuotteiden käyttöön liittyen suuri osa ihmisistä turvautuu nykyään perinteisten teknisten dokumenttien, kuten käyttöohjeiden sijaan tai niiden lisäksi yhä enemmän verkossa olevaan vertaisapuun (Gentle 2012; Frith 2014: 174). Verkkoyhteisöissä, esimerkiksi keskustelupalstoilla, teknisten tuotteiden käyttäjät jakavat tietoa ja auttavat ja neuvovat toisiaan (Steehouder 2002). Tiedonhakupöytämuutoksista huolimatta valmiit tekniset dokumentit ovat läsnä myös verkon käyttäjäkeskusteluissa: yksi käyttäjäyhteisöiden keskeisistä funktioista on niin sanottu tiedon välittämisfunktio, johon lukeutuu muun muassa linkkien tarjoaminen virallisiin käyttöohjeisiin. (Hyysalo, Juntunen & Freeman 2013: 36). Tämän artikkelin tavoitteena on selvittää, millä tavoin valmiit tekniset dokumentit, kuten tuotteiden asennus- ja käyttöohjeet, näyttäytyvät internetin

käyttäjakeskusteluissa, miten niitä tuodaan ja liitetään mukaan viesteihin, ja millainen funktio niillä on keskusteluissa.¹

Tekniset dokumentit ovat teknistä informaatiota sisältäviä tuotteita, joita syntyy teknisen viestinnän tuloksena. Tekninen viestintä on ”käyttäjille tarkoitetun informaation suunnitteleminen ja tuottaminen” (Suomen teknisen viestinnän yhdistys 2017), ja se voidaan myös määritellä prosessiksi, jossa asiantuntijan tietämys muokataan tietoa tarvitsevalle kohderyhmälle (Barnum & Carliner 1993: 3). Teknisen viestinnän määritelmässä korostuu usein se, että teknistä viestintää tuottavat työkseen alan ammattilaiset, esimerkiksi tekniset kirjoittajat tai tekniset viestijät (ks. Isohella 2011: 50). Tätä selittää osin tekninen viestinnän kehittyminen alun perin nimenomaan ammatillisiin tarpeisiin (emt.). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kuitenkin teknistä viestintää, joka tapahtuu käyttäjien vertaisviestintänä vapaaehtoisuudelta. Viestinnän tavoitteet ja sisällöt ovat kuitenkin samat, jolloin myös verkkokeskusteluissa tapahtuva vertaisviestintä voidaan laskea teknisen viestinnän piiriin kuuluvaksi. Verkossa toimivat käyttäjäyhteisöt voivat olla joko yritysten tai muiden kaupallisten toimijoiden tai käyttäjien itsensä perustamia ja ylläpitämiä (Steehouder 2002: 491). Nykyään vuorovaikutus käyttäjien kanssa on yhä tärkeämmässä roolissa myös teknisen viestinnän ammattilaisten työssä, ja se voi toteutua esimerkiksi juuri käyttäjäyhteisöihin osallistumisen kautta (emt. 498; Rauch, Morrison & Goetz 2010: 297; Gentle 2012).

Teknisen avun siirtyminen yhä enemmän verkossa toimiviin vertaisyhteisöihin voidaan nähdä mittaluokaltaan suurena muutoksena teknisen viestinnän piirissä (Steehouder 2002; Gentle 2012). Taustalla muutoksessa on käyttäjien muuttuminen entistä vaativammiksi kuluttajainformaation suhteen: he haluavat räätälöityä, nopeaa ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa tietoa (Steehouder 2002: 490). Steehouder (emt.) näkee ilmiön taustalla vaikuttavina voimina individualismin, informaatioylikuormituksen, ympäri vuorokauden toimivan 24/7-yhteiskunnan sekä ihmisten vastahakoisuuden ylimääräistä lukemista kohtaan. Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys tuo entistä paremmat mahdollisuudet räätälöidyn informaation nopealle saatavuudelle sekä interaktiivisuudelle. Näiden kehityssuuntausten myötä niin sanotun differentioimattoman informaation tuottaminen ja lukeminen on muuttunut yhä vähemmän mielekkääksi. Uudeksi tiedon välittämisen strategiaksi on muodostunut kysymysten kysyminen. Responsiivisessa viestinnässä aloite ja vastuu viestinnästä siirtyvät organisaatioilta yleisölle. Viestinnällisen prosessin lähtökohdina ovat siten yleisön tarpeet ja kysymykset. Informaation sisällön täytyy myös olla räätälöityä: yksilöllisiin kysymyksiin täytyy vastata yksilöidyllä tiedolla yleisten sääntöjen tai toimintatapojen sijaan. (Emt.)

¹ Artikkelin liittää väitöskirjatutkimukseeni, jossa tarkastelen tekniseen erikoisalaan liittyvän tiedon pyytämistä ja jakamista internetin keskustelupalstoilla.

Perinteiset käyttöohjeet kykenevät harvoin huomioimaan tarpeeksi erilaisia tilanteita, jotta ne täyttäisivät kaikkien käyttäjien tarpeet kaikissa tilanteissa. Vertaistiedon jakamiseen perustuvat, erilaisten tuotteiden ja teknologioiden ympärille muodostetut verkkoyhteisöt eli käyttäjäyhteisöt voivat kuitenkin vastata tähän tarpeeseen tarjoamalla yksilöllisiä neuvoja. (Swarts 2015b: 19.) Käyttäjäyhteisöjen kautta käyttäjän on mahdollista saada hänen omat erityiset tarpeensa ja ainutlaatuisen tilanteeseensa huomioon ottavaa, räätälöityä informaatiota (Steehouder 2002: 492). Teknisen viestinnän näkökulmasta käyttäjäyhteisöt voivat auttaa käyttäjiä ratkaisemaan sellaisia ongelmia, joita he eivät pysty ratkaisemaan käyttäjädokumentaation avulla, eli joihin valmiit tekniset dokumentit, kuten käyttöohjeet eivät riitä tarjoamaan vastauksia. Tällaisia voivat olla esimerkiksi ongelmat, joita ei voida käsitellä käyttäjädokumentaatiossa, kuten sellaiset, joissa on mukana useampia ohjelmia, laitteita tai teknologioita ja niiden yhteensovittamista sekä ongelmat, jotka liittyvät hyvin spesifeihin tarpeisiin, tilanteisiin ja olosuhteisiin. Käyttäjäyhteisöt antavat myös käyttäjille mahdollisuuden esittää kysymyksensä muotoiltuna omin sanoin, jolloin heidän ei tarvitse nähdä vaivaa keksiäkseen oikean avainsanan relevantin informaation löytämiseksi. (Emt. 491–492.)

Tiedon hakijat etsivät käyttäjäyhteisöistä ratkaisuja ongelmiin ja kysymyksiin sekä myös niin kutsuttua *metatietoa* eli tietoa siitä, missä relevantti tieto sijaitsee (Cross, Rice & Parker 2001: 440). Hyysalon ym. (2013: 26) mukaan käyttäjäyhteisöt ansaitsevat enemmän huomiota *välittäjänä toimimisen* tutkimuksessa. Näissä välittäjätoiminnoissa keskeistä on osoittaa erilaisiin ei-inhimillisiin toimijoihin tarjoamalla viittauksia aiempiin viestiketjuihin samasta aiheesta, linkkejä manuaaleihin, ohjevideoihin YouTubessa sekä muualla oleviin verkkosivuihin (emt). Tiedonvälittämisen seurauksena käyttäjäyhteisönä toimivalle keskustelupalstalle tallentuu tyypillisesti merkittävä määrä keskustelua, ohjeita, manuaaleja, valokuvia, videoita ja linkkejä, jotka tekevät siitä yhteisen, jaetun ”työkälpakin” sekä tiedon säilytyspaikan, eräänlaisen ulkoisen, jaetun muistivarannon käyttäjille (Hyysalo ym. 2013: 43; ks. myös Torrey, Churchill & McDonald 2009: 1375). Käyttäjäyhteisö tarjoaa myös yhteyden vertaisiin, jotka antavat panoksensa yhteisöön jakamalla näkemyksensä palstalle lähetettyjen ongelmien määrittelyyn ja ratkaisuun, vertailuihin ja vikojen ilmaisemiseen (Hyysalo ym. 2013: 43).

Käyttäjäyhteisöjen haittapuolena on se, että käyttäjän saattaa olla vaikea arvioida annettujen neuvojen tai tiedon asiantuntijuutta, luotettavuutta ja oikeellisuutta. Tämä johtuu muun muassa siitä, että käyttäjä ei yleensä tunne neuvojen tai tiedon tarjoajia henkilökohtaisesti. (Steehouder 2002: 493; Swarts 2015b: 23.) Monet käyttäjät esiintyvät palstalla anonyymeina, eikä käyttäjällä ole mahdollisuutta saada selville heidän todellista identiteettiään tai henkilöllisyyttään. Yhtenä keinona parantaa vastausten ja niissä esitettyjen väitteiden luotettavuutta on väitteiden perustelu esimerkiksi virallisiin dokumentteihin tai muihin ulkoisiin lähteisiin viittaamalla (ks. esim. Savolainen 2013: 549–550). Käyttäjät tuovat mukaan keskusteluihin monia eri *toimijoita* (*actor*), jotka ovat heille tuttuja ja heidän saavutettavissaan. Näihin voidaan lukea kuuluviksi esimerkiksi erilaiset

viralliset dokumentit, käyttöohjeet ja tutoriaalit, jotka saavat keskusteluissa äänensä kuuluviin ainoastaan keskustelijoiden kautta. (Swarts 2015a: 169; 171.)

Käyttäjäjhteisöistä löytyvät ratkaisut erilaisiin ongelmiin ja kysymyksiin voidaan Swartsin (2015a) mukaan jakaa *representaationaalisiiin* ja *performatiivisiin* ratkaisuihin. *Representaationaaliset ratkaisut* rakentuvat asiantuntijatiedon, kuten virallisten teknisten dokumenttien käytön ympärille (Swarts 2015a: 173). Representaationaalisia ratkaisuja tarjoavat usein ihmiset, joilla on hallussaan eksklusiivista tietoa tai pääsy esimerkiksi dokumentteihin, joihin vain harvoilla ihmisillä on pääsy (emt. 174). *Performatiiviset ratkaisut* puolestaan perustuvat keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Käyttäjäjhteisö toimii ”todisteiden näyttämönä” eli artikulaatiotilana, jossa ratkaisusta neuvotellaan ja resursseja vaihdetaan, kunnes toimiva ratkaisu löytyy. Sekä kysyjiltä että vastaajilta edellytetään keskusteluun osallistumista sekä, sitä että molemmat osapuolet tuovat keskusteluun tarkasteltavaksi toimijoita, joihin heillä on pääsy. Performatiiviset ratkaisut liittyvät yleensä monimutkaisempiin ongelmiin ja johtavat asiantuntijoiden ja maallikoiden välisen rajan hämärtymiseen. Ratkaisun kannalta merkitykselliset toimijat ja informaatio tulevat esiin keskustelussa ja tiedosta tulee saavutettavaa ja ymmärrettävää vain käyttäjien osallistumien kautta. (Emt. 176.)

2 Aineisto

Tutkimuksen aineistona on yhteensä 200 lämpöpumppuaiheista viestiketjua, jotka on kerätty kahdelta suomalaiselta keskustelupalstalta, *Lampopumput.info*sta ja *Suomi24.fi*sta. *Lampopumput.info* (aineiston lyhenne LP) on erikoistunut lämpöpumppuihin, ja se on käyttäjien itsensä perustama ja ylläpitämä. Sitä voitaisiin luonnehtia kontrolloiduksi yhteisöksi, sillä vaikka se ei ole täysin suljettu, vaan viestit ovat kaikkien internetin käyttäjien vapaasti luettavissa, vaatii se kuitenkin viestien kirjoittajilta rekisteröitymisen ja sisään kirjautumisen. Käyttäjäkunnassa on mukana tavallisten kuluttajien ja lämpöpumppujen omistajien sekä käyttäjien lisäksi muun muassa niin sanottuja lämpöpumppuharrastelijoita, tutkijoita, lämpöpumppujen asentajia ja jälleenmyyjiä sekä alan yrittäjiä (ks. Hyysalo ym. 2013: 32).

Suomi24.fi (aineiston lyhenne S24) puolestaan on monien hyvin erilaisten aiheiden yleispalsta. Se jakautuu moniin eri aiheiden ympärille rakentuneisiin keskustelualueisiin, joista otoksen viestit on kerätty *Lämmitys ja eristäminen* -alueelta. Suomi24.fi-palstaa luonnehtii myös täydellinen avoimuus ja anonymiteetti siten, että kirjoittajien ei tarvitse rekisteröityä, vaan he voivat käyttää täysin väliaikaista nimimerkkiä, toisin sanoen kirjoittaa nimimerkille varattuun kenttään ihan mitä haluavat. Palstaa valvotaan ja asiattomia viestejä poistetaan, mutta koska palsta on suuri ja viestien määrä valtava, on valvonta haastavaa.

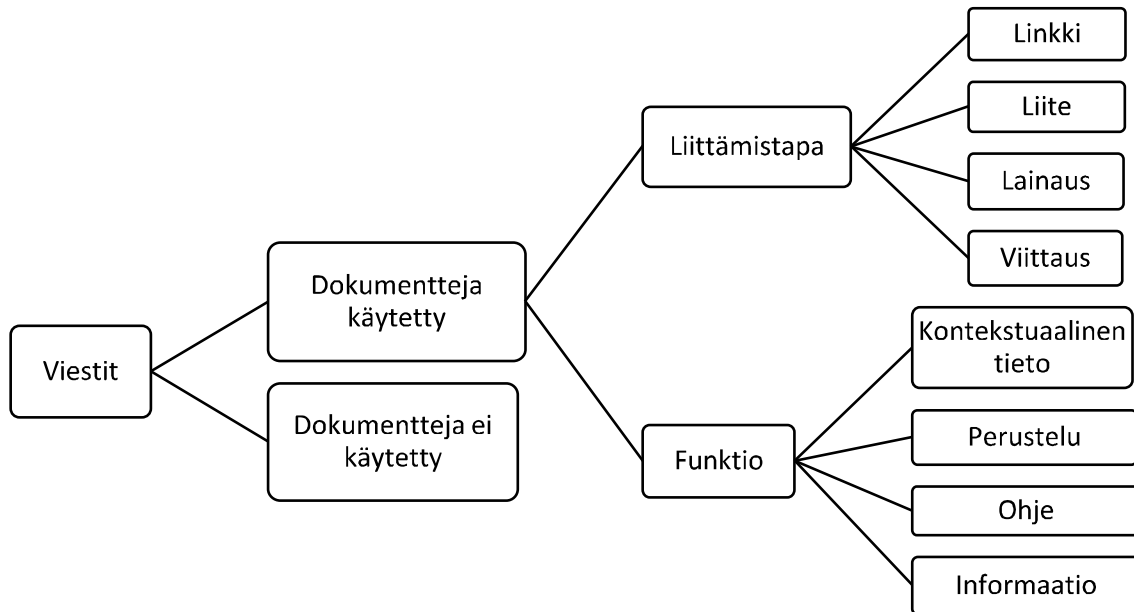
Lämpöpumppujen käyttäjät voidaan nähdä osana ekosysteemiä, joka koostuu muun muassa lämpöpumppujen tuottajista, jälleenmyyjistä, maahantuojista, viranomaisista sekä

esimerkiksi keskustelupalstojen kautta toimivista vertaisverkoista. Useimmat osallistujista osallistuvat vertaisverkkojen toimintaan siksi, että tarvittua tietoa ei ole saatavilla muualla ekosysteemissä. (Hyysalo ym. 2013: 43.) Verkossa olevat käyttäjäyhteisöt toimivat lämpöpumppujen käyttäjien epämuodollisina informaatioinfrastruktuureina, jotka tarjoavat vaihtoehtoisia tiedon ja tietämyksen lähteitä ja täyttävät informaatioaukkoja, joita tavarantoimittajat, jälleenmyyjät ja viranomaiset eivät onnistu täyttämään (emt. 45).

Aiheen monimutkaisuus tuottaa tarvetta käyttäjakeskusteluille. Tilanteiden monimutkaisuuteen vaikuttaa ensinnäkin se, että tilanteet ovat hyvin yksilöllisiä. Esimerkiksi lämpöpumppulaitteiston valintaan ja mitoitukseen vaikuttavat monet tekijät, kuten rakennuksen sijainti, tyyppi ja käyttötarkoitus (ks. Hyysalo ym. 2013: 25). Ongelmat ovat myös monimutkaisia, sillä lämpöpumpputeknologia yhdistää monia erilaisia erikoisaloja, kuten kylmäainejärjestelmät, elektroniikka, ohjelmistot ja usein myös putkityöt (emt. 43–44; vrt. Swarts 2015b: 24). Merkittävin osa Hyysalon ym. (2013) tutkimien lämpöpumppuaiheisten yhteisöjen toiminnoista keskittyi laitteiden mitoituksen, ostamisen, ylläpidon, ongelmanratkaisun ja erilaisten laitemallien vertailun ympärille. Lisäksi aiheina olivat lämmitykseen liittyvän datan seuranta ja esittäminen, osien vaihtaminen, lämpöpumppujen teoreettiset toimintaperiaatteet, laitteiden modifiointi, väittelyt sekä kyseiseen uusiutuvan energian muotoon liittyvien ajankohtaisten asioiden ja huolenaiheiden ilmaiseminen. (Emt. 38; 45.)

3 Menetelmä

Tutkimuksen metodologinen viitekehys rakentuu tietokonevälitteisestä diskurssianalyysistä (*computer-mediated discourse analysis*) sekä tietokonevälitteisen viestinnän pragmatiikasta (*pragmatics of computer-mediated communication*). Tietokonevälitteisessä diskurssianalyysissä painottuu verkossa tapahtuvan käyttäytymisen analysointi, joka pohjautuu empiiriseen, tekstuaaliseen havainnointiin (Herring 2004: 2). Pragmatiikassa keskeistä on puolestaan tilanteen tai kontekstin vaikutus merkityksen tulkintaan (Herring, Stein & Virtanen 2013). Kieleen keskittyneessä sisällönanalyysissä diskurssiin liittyviä ilmiöitä koodataan ja lasketaan ja tehdään yhteenvetoja niiden suhteellisista yleisyyksistä (Herring 2004: 2–5). Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt menetelmänä diskurssianalyttisen lähestymistavan mukaiseen sisällönanalyysiin perustuvaa viestien luokittelua kuvion 1. mukaisesti.



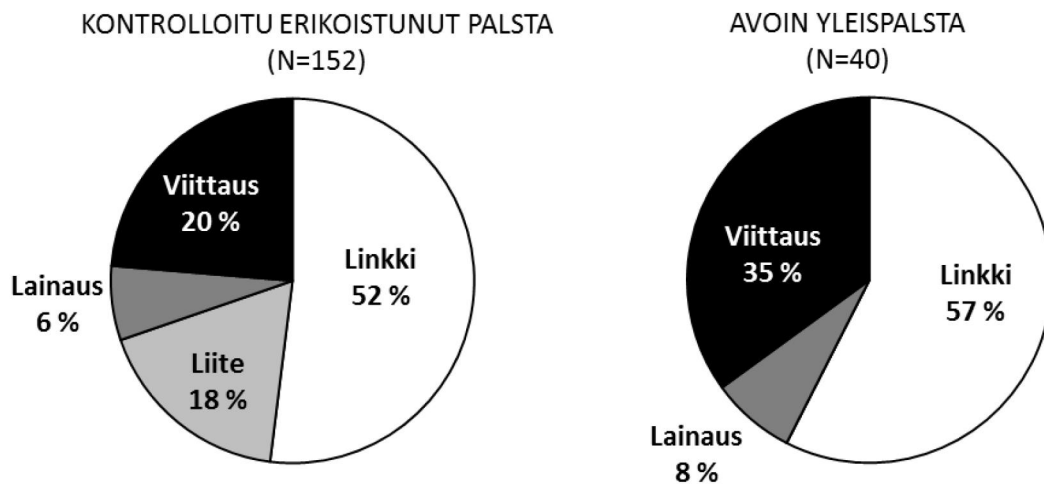
Kuvio 1. Viestien luokittelu dokumenttien käytön perusteella

Olen luokitellut viestit ensin sen perusteella, onko niissä käytetty valmiita teknisiä dokumentteja vai ei. Valmiiksi teknisiksi dokumenteiksi olen laskenut ammattilaisten tuottamat dokumentit, kuten laitteiden valmistajien laatimat asennus-, käyttö- ja huolto-ohjeet, tekniset kaaviot ja tuoteluettelot. Teknisiksi dokumenteiksi en ole laskenut käyttäjien itsensä tekemiä dokumentteja, kuten nettisivuja, videoita, kaavioita tai taulukoita, valokuvia omista laitteista ja asennuksista, opinnäytetöitä, tieteellisiä artikkeleita tai ammattilaisten laatimaa journalistista sisältöä, kuten uutisia, lehtijuttuja tai viittauksia tv-ohjelmiin.

Ne viestit, joissa on käytetty teknisiä dokumentteja, olen luokitellut edelleen sen perusteella, millä tavoin tekninen dokumentti on liitetty osaksi viestiä ja mikä on sen funktio osana viestiä. Dokumentti voidaan liittää viestiin (hyper)linkillä, liitetiedostona, lainaamalla tai viittaamalla. Viittaan tässä artikkelissa termillä *lainaus* suoraan esitykseen eli sanatarkkaan lainaukseen ulkopuolisesta dokumentista, joka on merkitty tekstiin esimerkiksi lainausmerkeillä (ks. Mäntynen 2005: 268). *Viittauksiksi* puolestaan olen laskenut sekä leksikaaliset viittaukset, joissa ainoastaan viitataan ulkopuoliseen tekstiin maininnan tasolla, että myös epäsuorat esitykset, jossa ulkopuolisesta dokumentista referoitavan tekstin sisältöä esitetään viestin kirjoittajan omin sanoin (ks. emt. 273). Dokumentin funktiona voi olla kontekstuaalisen tiedon tarjoaminen käsiteltävänä olevasta kysymyksestä tai ongelmasta, oman väitteen tueksi tarjottu perustelu tai ohjeen tai informaation tarjoaminen. Seuraavassa luvussa käyn tarkemmin läpi luokittelukategoriat aineistosta poimitujen esimerkkien avulla.

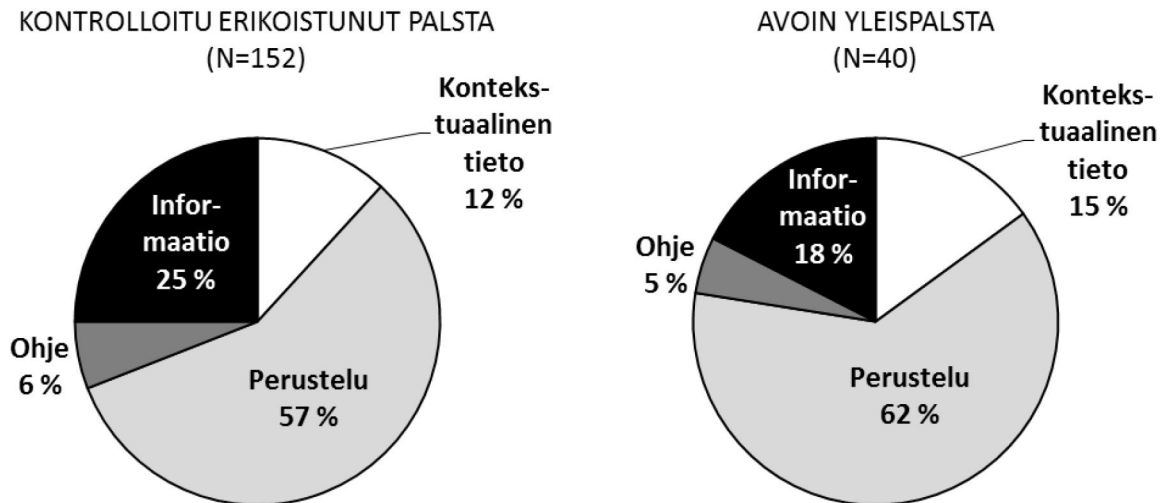
4 Teknisten dokumenttien käyttö aineistossa

Kontrolloidulla erikoistuneella palstalla (*Lampopumput.info*) puolessa viestiketjuista oli käytetty valmiita teknisiä dokumentteja. Avoimella yleispalstalla (*Suomi24.fi*) teknisiä dokumentteja sen sijaan oli käytetty vain joka viidennessä viestiketjussa. Kontrolloidulla erikoistuneella palstalla teknisiä dokumentteja oli käytetty myös lukumäärällisesti enemmän, yhteensä 152 kertaa (keskimäärin 3 kertaa/ketju), kun avoimella palstalla niitä oli käytetty 40 kertaa (keskimäärin 2 kertaa/ketju). Kuviossa 2 on kuvattu, miten yleisiä erilaiset dokumenttien liittämistavat olivat aineiston kahdella keskustelupalstalla. Vasemmanpuoleinen kaavio kuvaa tilannetta kontrolloidun, lämpöpumppuihin erikoistuneen palstan osalta ja oikeanpuoleinen kaavio avoimen yleispalstan osalta.



Kuvio 2. Teknisten dokumenttien liittämistavat

Molemmilla palstoilla *linkittäminen* oli selvästi suosituin tapa tuoda ulkoisia dokumentteja mukaan viestiin (52 % / 57 %). Seuraavaksi yleisin tapa oli *viittaus* (20 % / 35 %). Kontrolloidulla erikoistuneella palstalla käytettiin melko paljon myös liitetiedostoja (18 %). On huomattava, että avoimella yleispalstalla tiedostojen liittäminen viestiin liitetiedostona ei ole teknisesti mahdollista, mikä selittää tämän liittämistavan täydellisen puuttumisen kyseisestä aineistosta. On myös mahdollista, että kontrolloidulla erikoistuneella palstalla liitetiedostojen käytön mahdollisuus lisäsi myös jossain määrin ulkoisten dokumenttien käytön yleisyyttä. Toinen ero aineistojen välillä on viittausten suhteellisesti suurempi osuus avoimella yleispalstalla (35 % / 20 %). Kuviossa 3 on tarkasteltu sitä, miten yleisiä erilaiset ulkoisten dokumenttien käytön funktiot olivat aineiston kahdella eri palstalla.



Kuvio 3. Teknisten dokumenttien funktiot viesteissä

Perustelu oli dokumenttien käytön yleisin funktio aineistossa molemmilla palstoilla (57 % / 62 %). Toiseksi yleisin oli *informaatiofunktio*, joka oli yleisempi kontrolloidulla (25 %) kuin avoimella palstalla (18 %). Kolmanneksi yleisin funktio oli *kontekstuaalinen tieto* (12 % / 15 %), ja harvinaisin funktio oli *ohje* (6 % / 5 %). Seuraavaksi käyn läpi kaikki analyysissä esiintyneet kategoriat aineistosta poimittujen esimerkkien avulla.

Kontekstuaalinen tieto on tietoa, joka on olennaista viestissä olevan kysymyksen tai ongelman ratkaisemiseksi. Kontekstuaalista tietoa tarjoavien teknisten dokumenttien (N=24) yleisimmät liittämistavat olivat linkki (58 %) ja liitetiedosto (33 %). *Hyperlinkit* (ts. linkit) ovat tekstistä korostettuja sanoja, joita klikkaamalla käyttäjä päätyy toiselle verkkosivulle tai toisessa osoitteessa sijaitsevaan dokumenttiin (Stommel, Paulus & Atkins 2017: 56.) Tiedon pyytämiseen ja jakamiseen keskittyvässä verkkovuorovaikutuksessa linkkejä käytetään pääasiassa viittaamaan relevantteihin tietolähteisiin, joista tiedon tarvitsija löytää tarvitsemansa tiedon (etm. 59–61). Linkin jakaminen verkossa on käytännöllisempää kuin suuren tietomäärän kirjoittaminen suoraan viestiin (etm. 65).

Esimerkin 1 viestissä on käytetty teknisen dokumentin liittämistapana *linkkiä*. Linkin ankkurina toimii verkkosivun osoite (url), jossa dokumentti sijaitsee. Linkki johtaa valmistajan verkossa sijaitsevaan tuoteluetteloon. Viestissä kysyjä toivoo vastaajilta lisää tietoa ja mielipiteitä puheenaiheena olevasta tuotteesta. Viestiin linkitetty tuotekuvaus tarjoaa siten tarvittavat pohjatiedot kysymykseen vastaamiseen ja keskusteluun osallistumiseen.

- (1) [url + linkki]
Onko kenelläkään tietoa ko. laitteesta? Olisi itseäni kiinnosta ratkaisu ja olisi mukava saada vähän mielipiteitä.
ps. onko hinnastakaan tietoa? [S24, Gebwell E-Flex, avausviesti]

Esimerkin 1 viesti on viestiketjun avausviesti. Aineistossa oli tyypillistä, että kontekstuaalista tietoa sisältävä dokumentti esiintyi nimenomaan avausviestissä (42 % tapauksista). Kontekstuaalisen tiedon tarjoaminen avausviestissä on luontevaa, sillä se luo kehyksen ja kontekstin keskustelun jatkumiselle.

Perustelussa valmista teknistä dokumenttia käytettiin todisteena oikeuttamaan kirjoittajan viestissä esittämä väite eli toisin sanoen tukemaan kirjoittajan argumentaatiota. Perusteluna toimivien teknisten dokumenttien (N=112) yleisimmät liittämistavat olivat linkki (44 %) ja viittaus (38 %). Perustelussa linkki mahdollistaa lukijan tarkastella dokumenttia omin silmin toisin kuin viittaus tai lainaus, joten sen ns. todistusvoima on suurempi kuin viittauksen tai lainauksen. Esimerkissä 2 on käytetty teknisen dokumentin liittämistapana linkkiä. Olen alleviivannut tekstistä keskustelupalstan ulkopuolella sijaitseville verkkosivuille johtavat linkit. Linkkien ankkureina on käytetty sanoja, jotka kuvaavat dokumentteja, joihin linkit johtavat (*EF service manuskalla* ja *ohjelmointiohje*). ”Service manuskalla” viitataan lämpöpumpun huolto-ohjeeseen (engl. *service manual*), johon linkki johtaa. Itse keskustelupalstalla linkit näkyvät alleviivauksen lisäksi myös korostetuna erivärisellä fontilla.

- (2) [...] Mikäli nyt tavasin EF service manuskalla oikein päin niin tulisin siihen käsitykseen että viikkoajastin koskee vain On/Off-, kellonaika- ja lämpötila -toimintoja. Tätä päätelmää tukee myös viikkoajastimen ohjelmointiohje jossa ajastusta aseteltaessa koko muu näyttö on pimeänä. [...] [LP, Automaattinen puhallusnopeuden säätö, vastaus 6.]²

Linkitettyjen dokumenttien funktiona esimerkin viestissä on toimia *perusteluna*: kirjoittaja perustelee käsitystään siitä, että viikkoajastin koskee vain On/Off-, kellonaika- ja lämpötila -toimintoja sillä, miten hän on tulkinut huolto-ohjeessa olevan tekstin (”Mikäli nyt tavasin EF service manuskalla oikein päin niin tulisin siihen käsitykseen [...]”). Lisäperusteluna hän käyttää myös viikkoajastimen ohjelmointiohjetta (”Tätä päätelmää tukee myös viikkoajastimen ohjelmointiohje [...]”).

Esimerkissä 3 kirjoittaja on *lainannut* tekstiä ulkopuolisesta dokumentista. Lainaus on merkitty kehystämällä se ilmauksella ”___CLIP___”, mikä kertoo lukijalle, että kirjoittaja on ikään kuin ”leikannut” (engl. *clip*) tekstiä ja liittänyt sen sellaisenaan osaksi viestiä. Kirjoittaja ei tuo esiin tekstikatkelman lähdettä eli mistä hän on tekstin lainannut. Syynä voi olla, että hän ei koe lähteen esiintuomista tarpeelliseksi, sillä hän olettaa kyseisen dokumentin olevan tuttu muille energia-avustuksen hakemista käsittelevään viestiketjuun osallistuville. Lainattu tekstikatkelma toimii perusteluna kirjoittajan käsitykselle

² Alleviivaukset esimerkeissä on lisätty jälkikäteen.

siitä, että energiatuen saaminen ei edellytä vanhan öljylämmitysjärjestelmän purkamista pois.

- (3) Mitä?! Sanotaanko jossain että Öljylämmitys pitäisi purkaa pois? Itse ymmärsin että jos VILP tulee päälämmönlähteeksi, se on tuen piirissä.
___CLIP___
Tuki kohdistetaan siis uusiutuvaa energiaa käyttävälle em. päälämmitysjärjestelmälle. Tällä tarkoitetaan järjestelmää, jonka suunnitelmien mukainen lämmitysteho kattaa vuosittaisesta energiantarpeesta yli puolet. Tarvittaessa hakijan tulee kunnan pyynnöstä osoittaa uusiutuvaa energiaa hyödyntävän lämmitysjärjestelmän toimivuus päälämmitysjärjestelmänä.
___CLIP___
[LP, Oletko hakenut energia-avustusta 2011?, Vastaus 16.]

Esimerkissä 4 dokumenttia ei ole liitetty mukaan viestiin, mutta kirjoittaja *viittaa* viestissä useamman kerran ilmalämpöpumpun ohjeisiin ja tuo ne sillä tavalla toimijaksi mukaan keskusteluun ("ohjeiden mukaan", "ohjeita lukiessani huomasin", "ohjeen mukaan", "enkä ohjeista löydä"). Dokumentti, johon viitataan, toimii viestissä perusteluna sille, miksi kirjoittaja kokee laitteensa toimivan väärin ja olevan mahdollisesti epäkunnossa.

- (4) Mitsubishi ilmalämpöpumpun ongelma??? Osaako kukaan neuvoa? Laitoimme ko. pumpun tammikuussa. Putsattu on ohjeiden mukaan pari kertaa pyyhkimällä ja imuroimalla. Nyt ohjeita lukiessani huomasin, ettei koneen oma puhdistus ole ollut kertaakaan päällä, vaikka se clean-nappula on aktivoituna. Ohjeen mukaan puhdistuksen pitäisi mennä päälle, merkkivalon syttyä ja puhalluksen alkaa 15 min. kuluessa, kun virta on katkaistu on/off-painikkeesta. Mutta mitään ei tapahdu! Jäähdytys tai kuivaus ei ole ollut päällä, enkä ohjeista löydä mitään muutakaan estettä puhdistukselle? Onko se jotenkin rikki?
[S24, Mitsubishi ilmalämpöpumpun ongelma???, avausviesti]

Esimerkissä 5 teknisen dokumentin funktio viestissä on toimia **ohjeena**. Aiempi kirjoittaja (käyttäjä X) ihmettelee viestissään vikamuistia, johon esimerkin 5 kirjoittaja vastaa tarjoamalla linkin keskustelun aiheena olevan laitteen ohjeisiin. Lisäksi hän viittaa niihin viestissään kertomalla myös dokumentin sivut, joissa vikamuistia koskeva ohje sijaitsee. Dokumentin liittäminen on käytetty linkkiä, jossa ankkurina toimii verkkosivun osoite (url).

- (5) *Lainaus käyttäjältä X:*
viilennyksellä laite toimii ihan oikein, vikamuisti?oon pihalla kuin lumiukko

Sivu 27-28 ohjeet
[url + linkki] [LP, hajosko?, vastaus 9.]

Informaation tarjoamiseen tähtäävät tekniset dokumentit liitettiin viesteihin yleisimmin linkittämällä (76 %). Esimerkissä 6 dokumentti on lisätty viestiin *liitetiedostona* (SP-testi Hitachi Summit.pdf). Itse viesti on hyvin lyhyt: pelkkä metakommentti liitteestä ("Lyhyt yhteenveto testistä").

- (6) Lyhyt yhteenveto testistä.
* SP-testi Hitachi Summit.pdf [LP, Summit käynyt SP-testin Ruotsissa, avausviesti]

Viestin painopiste on liitteessä, jonka jakamisen tarkoituksena on informaation välittäminen ilman, että se olisi esimerkiksi viestissä olevan argumentin tukena tai toimisi ohjeena aiemmassa viestissä olevaan kysymykseen. Viestin tavoitteena kokonaisuudessaan on tuoda kyseinen tekninen dokumentti toimijana mukaan keskusteluun ja tarjota informaatiota.

5 Yhteenveto ja pohdinta

Käyttäjät toivat teknisiä dokumentteja osaksi keskustelua aineiston molemmilla palstoilla monin eri tavoin. Tekniset dokumentit ovat mukana toimijoina keskustelussa toteuttamassa useita erilaisia funktioita ja tavoitteita, joita käyttäjillä on keskusteluissa. Käyttäjien kautta valmiit tekniset dokumentit saavat myös äänensä kuuluviin käyttäjäkeskusteluissa. Teknisten dokumenttien käyttäminen viestiketjuissa oli selvästi yleisempää kontrolloidulla erikoistuneella palstalla kuin avoimella yleispalstalla. Selityksenä voi olla keskustelun luonne ja aihe. Aiempien samaa aineistoa koskevien tutkimusten mukaan (Salmela 2013a; 2013b) omien kokemusten kertominen ja subjektiivisten näkemysten ilmaiseminen on yleisempää avoimella yleispalstalla kuin kontrolloidulla erikoistuneella palstalla (Salmela 2013a), jossa puolestaan objektiivisen tiedon välittäminen sekä tuotteiden asennukseen ja käyttöön liittyvä keskustelu on yleisempää (Salmela 2013b).

Dokumenttien käytön kannalta on merkityksellistä, onko teknisten dokumenttien tuominen mukaan keskusteluun relevanttia. Rekisteröityneillä käyttäjillä on todennäköisesti enemmän intressiä rakentaa uskottavaa kuvaa itsestään yhteisön jäsenenä ja keskustelijoina esimerkiksi perustelemalla väitteensä teknisiin dokumentteihin nojautuen kuin anonyymien palstan kirjoittajilla tilanteessa, jossa käytetään väliaikaista nimimerkkiä. Myös keskustelujen aihe saattaa vaikuttaa dokumenttien käyttöön: avoimella yleispalstalla (Suomi24.fi) painottuvat mielipiteiden ja näkemysten ilmaiseminen sekä ostoprosessiin, etenkin päätöksentekoon ja ostoon liittyvät keskusteluteemat sekä omien kokemusten kertominen vastauksissa (Salmela 2013b). Keskustelunaiheissa, jotka nojautuvat paljolti omiin henkilökohtaisiin kokemuksiin tai subjektiivisiin mielipiteisiin ja mieltymyksiin, ei ole niin relevanttia tuoda mukaan teknisiä dokumentteja kuin keskustelunaiheissa, jotka nojautuvat objektiiviseen faktatietoon, kuten toisen käyttäjän neuvominen laitteen asennuksessa tai informaation tarjoaminen laitteen teknisistä ominaisuuksista.

Lähteet

- Barnum, Carol M. & Saul Carliner (1993). Introduction. In: *Techniques for technical communicators*, 1–11. Eds. Carol M. Barnum & Saul Carliner. New York: Macmillan Publishing Company.
- Cross, Rob, Ronald E. Rice & Andrew Parker (2001). Information seeking in social context: structural influences and receipt of information benefits. *IEEE Transactions on systems, man, and cybernetics – Part C: Applications and reviews* 31: 4, 438–448.
- Frith, Jordan (2014). Forum Moderation as Technical Communication: The Social Web and Employment Opportunities for Technical Communicators. *Technical Communication* 61: 3, 173–184.
- Gentle, Anne (2012). *Conversation and Community: The Social Web for Documentation*. Laguna Hills, Ca: XML Press.
- Herring, Susan C., Dieter Stein & Tuija Virtanen (2013). Introduction to the pragmatics of computer-mediated communication. Teoksessa: *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, 3–32. Toim. Susan Herring, Dieter Stein & Tuija Virtanen. Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH.
- Herring, Susan C. (2004). Computer-Mediated Discourse Analysis. An Approach to Researching Online Behavior. In: *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*, 338–376. Eds. Sasha A. Barab, Rob Kling & James H. Gray. New York: Cambridge University Press.
- Hyysalo, Sampsa, Jouni. K. Juntunen & Stephanie Freeman (2013). Internet Forums and the Rise of the Inventive Energy User. *Science & Technology Studies* 26: 1, 25–51.
- Isohella, Suvi (2011). *Työelämän asettamat vaatimukset teknisen viestinnän koulutuksesta valmistuneille*. Viestintätieteiden lisensiaatintyö. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Mäntynen, Anne (2005). Referointi tekstilajipiirteinä: Esimerkkinä kielijutut. Teoksessa: *Referointi ja moniäänisyys*, 258–281. Toim. Markku Haakana & Jyrki Kalliokoski. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Tietolipas; nro 206.
- Rauch, Marta, Cheryl Morrison & Aline Goetz (2010). Are We There Yet? An Examination of Where We’ve Been and Where We’re Headed as Technical Communicators. Paper presented at the *Professional Communication Conference (IPCC) 2010*. IEEE International.
- Salmela, Eveliina (2013a). Pumpputietoutta etsimässä – Avausviestien tavoitteet tekniseen erikoisalaan liittyvissä verkkokeskusteluissa. [online]. *WiderScreen* 2013: 2–3. Turku: Filmiverkko ry. [lainattu 3.10.2017]. Saatavilla: <http://widerscreen.fi/numerot/2013-2-3/pumpputietoutta-etsimassa-avausviestien-tavoitteet-tekniseen-erikoisalaan-liittyvissa-verkkokeskusteluissa/>
- Salmela, Eveliina (2013b). Keskusteluteemat tekniseen erikoisalaan liittyvissä verkkokeskusteluissa kulluttajan näkökulmasta. Teoksessa: *Haasteena näkökulma, Perspektivet som utmaning, Point of view as challenge, Perspektivität als Herausforderung*. VAKKI-symposiumi XXXIII 7.–8.2.2013, 339–350. Toim. Maria Eronen & Marinella Rodi-Risberg. Vaasa: VAKKI Publications 2.
- Savolainen, Reijo (2013). Strategies for justifying counter-arguments in Q&A discussion. *Journal of Information Science* 39: 4, 544–556.
- Stommel, Wyke, Trena M. Paulus & David P. Atkins (2017). “Here’s the link”: Hyperlinking in service-focused chat interaction. *Journal of Pragmatics* 115, 56–67.
- Steehouder, Michaël (2002). Beyond Technical Documentation. Users helping each other. Paper presented at the *Professional Communication Conference (IPCC) 2002*. Boston: Reflections on communication.
- Suomen teknisen viestinnän yhdistys (2017). Mitä on tekninen viestintä? [online]. [Lainattu 3.10.2017.] Saatavilla: <http://www.stvy.fi/node/8>
- Swarts, Jason (2015a). Help is in the Helping: An Evaluation of Help Documentation in a Networked Age. *Technical Communication Quarterly* 24: 2, 164–187.
- Swarts, Jason (2015b). What User Forums Teach Us about Documentation and the Value Added by Technical Communicators. *Technical Communication* 52: 1, 19–28.
- Torrey, Cristen, Elizabeth F. Churchill & David W. McDonald (2009). Learning How: The Search for Craft Knowledge on the Internet. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1371–1380. New York: ACM.