

# Yhteisöllisyys, kokemuksiin pohjautuva tieto ja mielipiteiden jakautuminen internetin lämpöpumppukeskusteluissa

EVELIINA SALMELA

## Väitöksenalkajaisesityelmä Vaasan yliopistossa 10. joulukuuta 2021

Useimmat meistä ovat varmasti ainakin kerran elämässään etsineet internetistä tietoa joistain aiheesta. Verkko on nykyään olennainen osa ihmisen elämää, tiedonhakua ja vuorovaikutusta. Sieltä löytyy hetkessä tietoa asiasta kuin asiasta. Myös erilaisia verkkokeskusteluja löytyy kaikista mahdollisista aiheista. Varsinkin viime aikoina verkon merkitys vuorovaikutuksen ja tiedonhaun välineenä on korostunut entisestään koronapandemian vuoksi.

Länsimaista yhteiskuntaa luonnehtii erittäin pitkälle menevä erikoistuminen erilaisiin ammatteihin, tieteenaloihin, harrastuksiin sekä muihin mielenkiinnon kohteisiin. Internet ja sosiaalinen media ovat osaltaan voimistaneet tätä kehitystä. Verkossa ihmiset ovat taipuvaisia hakeutumaan samanhenkiseen seuraan ja etsimään tukea omille elämäntavoilleen, mielipiteilleen tai valinnoilleen. Tästä maaperästä nousee myös nykyajalle ominainen verkossa esiintyvä yhteisöllisyys.

Yhteisö on ihmistenvälisten suhteiden verkosto, joka tarjoaa seuraa, tukea, tietoa ja kuuluvuuden tunnetta. Yhteisöjä voi muodostua myös verkon välityksellä, jolloin puhutaan verkkoyhteisöistä. Verkkoyhteisöjä voi syntyä esimerkiksi keskustelupalstojen, blogien tai sosiaalisen median alustojen, kuten Facebookin tai Instagramin, kautta. Olen ottanut tutkimuksessani tarkasteltaviksi keskustelupalstat. Ne ovat tehokkaita ja suosittuja välineitä tiedon hankintaan ja jakamiseen erilaisista aiheista.

Keskustelu verkossa on parhaimmillaan yhdessä tapahtuvaa tiedon tuottamista ja vaihtamista sekä ongelmien ratkaisua. Erityisen kiinnostava ilmiö on verkon käyttö tiedon ja vertaisavun lähteenä tilanteissa, joissa ihmisillä on tiedon tarve jostakin erikoisosaamista vaativasta aiheesta tai tilanteesta. Halusin tutkimuksessani selvittää, miten tiedon pyytäminen ja saaminen toimivat internetin keskustelupalstoilla. Millä tavoin

tietoa tarvitseva henkilö pyytää tietoa verkkoyhteisöstä, ja millaisen lopputuloksen hänen pyyntönsä saa aikaan?

Tutkimuksessani keskeistä on erikoisalatietoon liittyvä viestintä. Erikoisala on ala, joka vaatii erikoisosaamista. Niitä voivat olla niin ammattialat, tieteenalat kuin harrastusalatkin. Yhteiskunnan erikoistuttua ja monimutkaistuttua harva hallitsee kaikki ne erikoisalalat, joita joutuu jokapäiväisessä elämässään kohtaamaan. Nykyään on esimerkiksi yhä harvinaisempaa, että ihminen rakentaa, huoltaa, kunnostaa ja korjaa talonsa tai autonsa itse. Osittain tämä johtuu yhteiskunnan erikoistumisen ja työnjaon kehittymisestä, osittain myös siitä, että erikoisalalat ovat muuttumassa yhä monimutkaisemmiksi. Esimerkiksi asuinrakennukset ja niihin liittyvä tekniikka ovat aiempaa monimutkaisempia, ja asuntojen rakentamiseen ja korjaamiseen tarvitaan yhä enemmän asiantuntemusta.

Valitsin tutkimukseni erikoisalaksi lämmityksen ja erityisesti lämpöpumput. Aihe on sellainen, joka jollain tavalla koskettaa meitä kaikkia, sillä asuntojen lämmitys on olennainen osa ihmisen elämän perustarpeita etenkin Suomen kaltaisessa kylmässä maassa. Erilaiset lämpöpumput, kuten ilmalämpö- ja maalämpöpumput, ovat kasvattaneet jatkuvasti suosiotaan asuntojen lämmitystapana. Lämpöpumpun hankinnan taustalla on usein halu vähentää lämmityksen energiakustannuksia. Myös kasvava huoli ilmastonmuutoksesta on osaltaan lisännyt lämpöpumppujen menekkiä.

Asunnon lämmitysjärjestelmä on kustannuksiltaan kallis hankinta, joka tehdään mahdollisesti vain kerran elämässä. Sillä on vaikutusta asumismukavuuteen ja elinkustannuksiin, joten voidaan siis puhua hankinnasta, jolla on ihmisen elämälle suuri vaikutus. Lämmitysjärjestelmän valinta vaatii paljon tietoa aiheesta, joka on hyvin tekninen ja erikoistunut ja josta tavallisella maallikolla harvoin on valmiiksi paljon tietämystä. Tuotteiden kauppiailta tai asentajilta saatava tieto on harvoin täysin puolueetonta, sillä heillä on luonnollisesti intressi omien tuotteidensa ja palveluidensa menekin edistämiseen. Myös laitteiden toimintaan liittyvät ongelmat, kuten viat tai osaamisen puute laitteiden käytössä, ovat omiaan herättämään tiedontarvetta. Kaiketi juuri ajankohtaisuutensa ja monimutkaisuutensa vuoksi lämpöpumput ovat herättäneet runsaasti keskustelua verkossa. Keskustelupalstat tarjoavat vaihtoehtoisia tiedonlähteitä ja täyttävät niitä informaatioaukkoja, joita tuotteiden toimittajat, jälleenmyyjät ja viranomaiset eivät onnistu täyttämään.

Tutkimukseni aineistona oli yhteensä 300 lämpöpumppuihin liittyvää viestiketjua eli keskustelua, jotka koostuvat yhteensä yli 6 000 viestistä. Viestiketjut on kerätty kahdelta suomalaiselta keskustelupalstalta. Toinen niistä, lampopumput.info, on lämpöpumppuihin erikoistunut keskustelupalsta, joka vaatii kirjoittajilta palveluun rekisteröitymisen. Toisena keskustelupalstana on Suomi24, joka on Suomen suurimpia ja suosituimpia keskustelupalstoja ja joka on tunnettu anonyymista osallistumismahdollisuudestaan.

Molemmilla tutkimillani keskustelupalstoilla keskusteltiin eniten tuotteiden ja palveluiden valintaan ja ostamiseen liittyvistä aiheista. Seuraavaksi eniten keskusteltiin laitteiden käytöstä, etenkin erilaisista käyttöön liittyvistä ongelmista. Suosituinta keskustelunaiheita olivat myös laitteiden asennus, niiden toimintaperiaatteet sekä keskustelu erilaisten energiamuotojen ja tekniikoiden, kuten esimerkiksi maalämmön, hyvydestä tai huonoudesta. Keskusteluja aloitettiin etenkin sen vuoksi, että haluttiin saada tietoa jostain asiasta.

Verkkoviestinnän lisäksi tutkimukseni liittyy myös teknisen viestinnän alaan. Teknisessä viestinnässä välitetään asiantuntijalla olevaa tietämystä sitä tarvitsevalle tuotteen tai palvelun käyttäjälle. Tarkoituksena on yleensä saada käyttäjä toimimaan tietyllä tavalla ja saavuttamaan tietty tavoite, joka voi olla esimerkiksi tuotteen kokoaminen tai asentaminen. Tästä tunnetuin esimerkki ovat käyttöohjeet. Perinteisesti on nähty, että teknistä viestintää tuottavat työkseen alan ammattilaiset. Kuitenkin myös tuhannet ihmiset, jotka eivät pidä itseään teknisen viestinnän ammattilaisina, tekevät päivittäin teknistä viestintää. Omassa tutkimuksessani olen tarkastellut teknistä viestintää, joka tapahtuu käyttäjien vertaisviestintänä vapaaehtoispuhjalta.

Sanoisin että suhteellisen huonosti esitetty tuo asia ohjeistuksessa. Mutta onneksi jälleen tällaiset foorumit pelasti päivän ja tarvittava tieto löytyi täältä.

Tämä on lainaus Suomi24-keskustelupalstalle kirjoitetusta viestistä, joka kuvastaa hyvin käyttäjien tiedonhaketavoissa tapahtuneita muutoksia. Käyttäjät ovat entistä vaativampia tiedon suhteen. He haluavat, että tieto on saatavilla nopeasti ja että se vastaa heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa. Etenkin nuoremmat sukupolvet lukevat käyttöohjeita vastahakoisesti. Perinteiset käyttöohjeet kykenevät harvoin huomioimaan tarpeeksi erilaisia tilanteita, jotta ne täyttäisivät kaikkien käyttäjien tarpeet kaikissa tilanteissa. Vertaistiedon jakamiseen perustuvat verkkoyhteisöt voivat kuitenkin vastata tähän tarpeeseen tarjoamalla yksilöllisiä ja räätälöityjä neuvoja.

Tiedon saaminen verkkokeskusteluiden avulla ei ole kuitenkaan suoraviivaista. Tiedon saaminen saattaa epäonnistua esimerkiksi sen vuoksi, että vastauksia ei tule. Etenkin vapaaehtoispuhjalta toimivissa verkkoyhteisöissä kenelläkään ei ole velvollisuutta vastata kysymyksiin, sillä jäsenet osallistuvat toimintaan vapaa-ajallaan ja ilman rahallista korvausta. Vastaaminen on siten täysin osallistujien hyvän tahdon varassa.

Tutkimukseni perusteella vastausten saamisen todennäköisyyttä ja niiden määrää lisäsivät erilaiset keinot, joiden avulla kirjoittaja osoitti kohteliaisuutta ja omaa panostustaan. Myös erilaisten visuaalisten keinojen, kuten hymiöiden, fonttitehosteiden, kuvien tai linkkien käyttö, oli yhteydessä suurempaan vastausmäärään. Näiden keinojen avulla käyttäjä voi luoda positiivista vaikutelmaa itsestään, mikä taas johtaa positiivisten reaktioiden, kuten avuliiden vastausten saamisen todennäköisyyden lisääntymiseen.

Pisimmät keskustelut näyttivät usein syntyvän jonkin mielipiteitä vahvasti jakavan aiheen ympärille. Verkon kautta tapahtuvassa viestinnässä nousee korostetusti esiin mielipiteiden polarisoituminen. Tämä näkyy esimerkiksi siten, että päällisin puolin asiakaskeiseltä vaikuttava aihe, kuten lämpöpumput, voi herättää verkossa ilmeisen tunnepitoista ja mielipiteitä jakavaa keskustelua. Tutkimissani keskusteluissa esimerkiksi puolustetaan ja vastustetaan lämmitysjärjestelmiä ja energiamuotoja sekä arvostellaan yrityksiä, tuotemerkkejä ja laitemalleja. Tällainen keskustelu ei usein ole rakentavaa tiedon saamisen kannalta, mikäli eri mieltä olevat osapuolet linnoittautuvat puolustamaan omaa näkemystään varsin jyrkästi ja joustamattomasti.

Yksi verkkokeskusteluihin voimakkaasti vaikuttavista tekijöistä on verkon mahdollistama anonymitteetti. Anonymiteetti tarkoittaa sitä, että osallistujia ei voida tunnistaa tai yksilöidä. Verkossa kirjoittavat henkilöt eivät ole fyysisesti näkyvillä, eivätkä

viestien lukijat voi olla varmoja heidän todellisesta henkilöllisyydestään. Tämä voi madaltaa kynnystä pyytää apua tai neuvoja sellaisiin asioihin, joita joistain syystä on vaikeaa käsitellä omaa nimeään käyttämällä. Anonymiteetin hyvä puoli on, että se suojelee kirjoittajien yksityisyyttä ja mahdollistaa siten myös esimerkiksi valtaviirasta poikkeavien näkemysten esiintuomisen. Anonyymi osallistumismahdollisuus nähdään usein tärkeänä edellytyksenä avoimelle ja vapaalle keskustelukulttuurille.

Toisaalta se, ettei osallistujan henkilöllisyydestä voida olla varmoja, vaikeuttaa hänen tarjoamansa tiedon luotettavuuden arviointia. Anonymiteetti madaltaa myös kynnystä epäasialliseen käytökseen, kuten huijaamiseen, puolueellisen ja valheellisen tiedon levittämiseen, toisten keskustelijoiden loukkaamiseen tai keskustelujen tahalliseen häiritsemiseen. Verkossa on mahdollista piiloutua nimimerkin taakse ja olla paljastamatta todellista henkilöllisyyttä, mikä synnyttää tunteen, että toiminnasta joutuu kantamaan vähemmän henkilökohtaista vastuuta kuin kasvotusten tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

Tutkimukseni perusteella anonyymina kirjoittavat toivat enemmän esiin omia näkemyksiään ja mielipiteitään ja keskustelivat etenkin lämpöpumppujen ostotilanteeseen liittyvistä asioista. Jos keskustelijoilta vaadittiin rekisteröitymistä, vastaukset olivat asiakeskeisempiä ja vuoropuhelua kysyjän ja vastaajien välille syntyi enemmän kuin täysin anonyymina viestittäessä. Anonyymin palstan vastausviesteistä jopa yli puolet oli sellaisia, jotka eivät vastanneet avausviestissä esiin nostettuun aiheeseen tai olleet sen kannalta lainkaan hyödyllisiä. Rekisteröitymistä vaativalla palstalla tällaisia viestejä oli selvästi vähemmän.

Osittain juuri anonymiteetista johtuen verkossa tarjotun tiedon perustelut nousevat tärkeään asemaan silloin, kun yksilö hakee tietoa internetistä. Tutkimukseni mukaan henkilökohtaiset uskomukset olivat yleisimmin käytettyjä perusteluja väitteille. Väitteitä tuettiin myös faktoilla, omilla kokemuksilla, muiden ihmisten mielipiteillä ja vetoamalla tunteisiin. Väitteistä täysin ilman perusteluja oli molemmilla palstoilla lähes yhtä suuri osuus, noin viidesosa. Rekisteröitymistä vaativalla palstalla käytettiin väitteiden perusteluna useammin johonkin informaatiolähteeseen perustuvaa faktatietoa. Anonyymilla palstalla sen sijaan käytettiin useammin ihmisiä tietolähteenä.

Nämä havainnot kertovat siitä, että tunnistautumisen vaativalla palstalla ihmiset kiinnittävät enemmän huomiota väitteidensä perusteluun ja sitä kautta myös omaan maineeseensa luotettavan tiedon tarjoajana. Lukijan on helpompi tarkistaa faktatietojen paikkansapitävyys, etenkin jos tietojen lähde on tarjottu lukijalle linkkinä, josta voi itse käydä tarkistamassa väitteen perusteluna käytetyt yksityiskohdat. Ihmistä tietolähteenä käyttäessä sen sijaan lukijalla ei ole jälkikäteen mahdollisuutta päästä tarkistamaan perusteluiden todenperäisyyttä.

Lämpöpumppukeskusteluista löytyi asiatiedon lisäksi myös esimerkiksi lämpöpumppuihin sekä sukupuolistereotypioihin perustuvaa huumoria, joka avautuu monesti vain keskusteluja pidempään seuranneille. Huumori on tärkeä osa verkko-yhteisöjä sekä yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteen muodostumisesta. Tietoa pyydetessä käytettiin pääasiassa hyväntahtoista, yhteisymmärrystä rakentavaa ja kohteliasta huumoria, joka perustui usein yhteisesti jaettuun tietoon tai kokemuksiin. Rekisteröitymistä vaativalla keskustelupalastalla huumori oli lähes yksinomaan hyvän-

tahtoista ja yhteistä pohjaa luovaa. Anonyymilla palstalla sen sijaan käytettiin huomattavasti enemmän aggressiivista huumoria.

Rekisteröityminen sitoo käyttäjän tiettyyn käyttäjätunnukseen ja profiliin, mistä seuraa myös paine niihin kytkeytyvän verkkoidentiteetin kehittämisestä ja toiminnasta verkkoyhteisön jäsenenä. Yhteisön jäsenyys tuo mukanaan myös velvoitteita esimerkiksi vastavuoroisuudesta ja aktiivisuudesta yhteisössä eli siitä, että myös itse antaa jotain yhteisölle, jolta on saanut apua. Anonyymien osallistumisen mahdollistavalla keskustelupalstalla puolestaan on enemmän sijaa toisaalta leikkiselle ja viihdyttävälle mutta toisaalta myös kärjekkään kriittiselle keskustelulle, kun kirjoittajien ei tarvitse kantaa niin paljon huolta viestiensä henkilökohtaisista seuraamuksista tai pysyvän verkkoidentiteetin maineen rakentamisesta.

Yhteisöllisyys on tärkeässä roolissa myös internetin lämpöpumppukeskusteluissa. Verkkoyhteisön keskustelukulttuuria on syytä ymmärtää ennen kirjoittamista, mikäli haluaa saada kysymykseensä hyödyllisiä vastauksia. Jos tiedon pyytjä ei tunnista tai ymmärrä sitä keskustelukulttuuria, johon kysymyksensä lähettää, hän saattaa kohdata negatiivisia reaktioita. Keskustelut vakuuttavat valtavalla määrällä tietoa ja asiantuntemusta, joiden välittämiseen etenkin asialle vahvasti omistautuneet kirjoittajat panostavat paljon aikaa ja vaivaa. Verkkokeskustelujen lukijan ja verkosta tietoa etsivän on kuitenkin myös syytä tiedostaa, että hänellä voi olla vastassaan paljon muutakin kuin vilpittömästi jaettua puhtaan objektiivista tietoa.

Tiedonhaku verkosta ja se, miten käytännön arjen teknologisista ongelmista keskustellaan, on usein sosiaalisesti kompleksinen tilanne, jonka mekanismeja tämä tutkimus valottaa. Tutkimukseni tuloksilla on merkitystä erikoisalaviestinnän sekä digitaalisen viestinnän ja vuorovaikutuksen tutkimukselle. Käytännön sovelluksia, joissa tuloksia voisi hyödyntää, löytyy esimerkiksi teknisen viestinnän alueelta.

Teknisen avun siirtyminen yhä enemmän verkossa toimiviin vertaisyhteisöihin on suuri muutos teknisen viestinnän piirissä. Tämä muutos on johtanut myös siihen, että teknisen viestinnän ammattilaisten rooli on muuttunut ja laajentunut. Kun menneisyydessä tekniset viestijät olivat hyvin vähän tekemisissä käyttäjien kanssa, nykyään vuorovaikutus heidän kanssaan on yhä tärkeämmässä roolissa. Sosiaalinen media tarjoaa tähän lukuisia mahdollisuuksia. Yhtenä teknisten viestijöiden rooleista on osallistua käyttäjille suunnattuihin verkkoyhteisöihin, mikä vaatii ymmärrystä keskustelupalstojen ja verkkoyhteisöjen toimintatavoista. Tutkimukseni tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi tiedon hankkimiseen ja jakamiseen keskittyvien keskustelupalstojen ohjeiden kehittämisessä, mikä helpottaa kansalaisten ja kuluttajien tiedon hakemista erilaisista aiheista. Tuloksia voitaisiin hyödyntää myös esimerkiksi tekoälyn kehittämisessä, jossa kohteliaisuuden, huumorin ja vastausten relevanssin kaltaisten ilmiöiden ymmärtäminen on arvokasta.

Laajemmasta yhteiskunnallisesta näkökulmasta tutkimukseni valottaa osaltaan myös kuluttajien jokapäiväisiä energiapoliittisia kysymyksiä, arvostuksia ja valintoja. Lämpöpumput ovat yksi konkreettinen keino asumisen energiankulutuksen vähentämiseen, joten kansalaisten keskustelu lämpöpumpuista kytkeytyy osin myös asumisen kestävään muutokseen kohti vähähiilisyttä. Ainakin tutkimuksen kohteena olleissa suomalaisissa verkkoyhteisöissä osallistujat näyttäisivät kuitenkin painottavan

lämpöpumppujen ostoa koskevissa keskusteluissaan huomattavasti enemmän taloudellisuutta, teknologian hallintaa ja helppokäyttöisyyttä kuin esimerkiksi ympäristökysymyksiä ja huolta ilmaston lämpenemisestä.

Tutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa myös muihin aiheisiin liittyvään tiedon etsintään ja jakamiseen verkossa, myös muilla alustoilla kuin keskustelupalstoilla. Viime vuosien aikana on noussut esiin näkemyksiä siitä, että kirjoittaminen tai kommentointi keskustelupalstoilla on aiemmasta suuresta suosioistaan huolimatta vähentynyt selvästi. Syynä tähän on nähty etenkin nuorten siirtyminen muihin, uudempiin sosiaalisen median palveluihin, esimerkiksi Facebookiin. Jotkut ovat jopa olleet sitä mieltä, että anonyymit keskustelupalstat ovat vanhentunut, menneiden aikojen ilmiö. Viime vuosina on kuitenkin syntynyt myös monia uusia anonyymiin verkkokeskusteluun perustuvia palveluita ja alustoja, jotka ovat suosittuja nuorten keskuudessa. Tällaisia ovat esimerkiksi Reddit, 4chan, Ylilauta sekä Jodel. Voidaan siis todeta, että anonyymien osallistumismahdollisuuden tarjoama verkkokeskustelu ei ole kuollut eikä häviämässä, vaan sillä on edelleen vahva asema ja sille koetaan selvästi edelleen tarvetta. Sitä verkkokeskusteluiden tutkiminen on ja tulee olemaan jatkossakin erittäin tärkeää viestinnän tutkimusta.

**Eveliina Salmela:** *”Ajattelin kysyä palstan asiantuntijoilta ennen kääntymistä lipevien myyntimiesten puoleen.” Erikoisalaan liittyvien neuvojen ja tiedon pyytäminen verkko-yhteisöissä.* Acta Wasaensia 469. Vaasa: Vaasan yliopisto 2021. Kirja on luettavissa osoitteessa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-985-3>.

Kirjoittajan yhteystiedot:  
etunimi.sukunimi@uwasa.fi