

Virpi Väyrynen

**SÄHKÖISET KESKUSTELUPALSTAT VIESTINNÄN
VÄLINEENÄ**

TAPAUSTUTKIMUS: KILKE



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
TIETOJENKÄSITTELYTIETEIDEN LAITOS
2012

TIIVISTELMÄ

Väyrynen, Virpi

Sähköiset keskustelupalstat viestinnän välineenä. Tapaus: Kilke.

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2012, 102 s.

Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma

Ohjaaja: Salminen, Airi

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkittiin keskustelupalstaa viestinnän välineenä. Tutkimuksessa selvitettiin, millaista viestintä on sähköisellä keskustelupalstalla ja miten keskustelupalsta toimii virtuaaliryhmän tiedonvälityskanavana. Lisäksi tutkimuksen avulla selvitettiin, miten ryhmän jäsenet kokevat sosiaalista läsnäolon tunnetta ja mitä viestintäkanavia keskustelupalstan rinnalle kaivataan.

Tutkimus oli luonteeltaan tapaustutkimus, ja tutkimuksen kohteena oli Suomen Partiolaiset ry:n suurleiri Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalsta ja sen käyttäjät. Tutkimuksessa kerättiin ja analysoitiin tilastollista aineistoa ryhmän omalta keskustelupalstalta. Lisäksi haastateltiin keskustelupalstan kuuttatoista aktiivista käyttäjää. Haastattelujen avulla selvitettiin, millaiseksi ryhmän jäsenet kokivat viestinnän keskustelupalstalla, miten sosiaalinen läsnäolo välittyi palstan kautta, mitä kanavia haastatellut kaipaavat keskustelupalstan rinnalle ja miten hyödyllinen keskustelupalsta oli virtuaaliryhmän välineenä. Keskustelupalstaa vähän tai ei lainkaan käyttäneille lähetettiin kyseily, jonka avulla haettiin syitä palstan käyttämättömyydelle.

Tutkimuksen mukaan keskustelupalsta tuki hyvin Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen viestintää. Keskustelupalstalla pystyttiin jatkamaan muun muassa keskusteluja ja pohdintoja, joita ei ehditty käsitellä kokouksissa. Palstalla oli selvästi havaittavissa aktiivisten käyttäjien ryhmä, joka jakoi tietoa, kommentoi aktiivisesti keskustelua ja esitti myös lisäkysymyksiä. Tutkimus osoitti myös, että keskustelupalsta toimii hyvin tiedon varastoinnin paikkana, josta löysi kysymyksiä ja vastauksia.

Ryhmään yhteenkuuluvuuden tunne välittyi parhaiten aikaisemmin tavanneiden keskustelijoiden kanssa. Tutkimuksessa tuli myös ilmi, että suljetun ryhmän keskustelupalstalla ei tarvita sääntöjä, vaan ryhmä pystyi noudattamaan yleisiä internetissä käytettäviä sääntöjä. Tutkimuksen avulla saatiin myös selville, miksi osa ryhmien jäsenistä jäi keskustelun ulkopuolelle.

Tutkimus osoitti, että keskustelupalstan käyttäminen harrastusprojektissa antaa lisäarvoa projektille, sen avulla voidaan jatkaa keskusteluja, joita ei esimerkiksi kokouksissa ehditä käsitellä. Siten keskustelupalstaa voidaan käyttää projektia tukevana kanavana. Tulevaisuudessa keskustelupalstan saattaa korvata Facebookin ryhmät.

Asiasanat: viestintä, ryhmä, keskustelupalsta, Kilke

ABSTRACT

Väyrynen, Virpi

Discussion Boards as a support of communication. Case study: Kilke.

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2012, 102 p.

Information Systems, Master's Thesis

Supervisor: Salminen, Airi

The purpose of this thesis was to provide information about communication in discussion boards. The main function of the research was to study what communication is like in a discussion board and how the latter functions as a channel of communication in a virtual group. It was also studied does a member of a group feel social presence with other members even if they have not met face to face, and which additional communication channels are needed.

The research was based on a case study. A target of the case study was a discussion board of the International team of Kilke Finnjamboree of the Scouts and Guides of Finland. Data in the discussion board was collected and analyzed and a total of 16 interviews were done. The survey consisted of 16 questions, which were mostly of open ended types. The questions covered four main topics, which were communication in discussion board, social presence, the media richness theory and group. In addition a questionnaire was sent to those who hardly ever used the discussion board or didn't use it at all.

In this study a number of proposals, which could be used to support the use of discussion board, are raised. They include the fact of that the discussion board supported the communication of Kilke International team. In the discussion board it was possible to continue discussions for which there was not enough time in the meetings. The study showed that the discussion board was a good place to store and share information. Furthermore it showed the social presence was felt the strongest among those people who had met earlier. It also showed that closed groups do not need any specific rules to be able to discuss in the discussion board.

Some users who hardly used discussion board, had some other channels of communication such as face-to-face meetings, telephone or email.

The study showed that a discussion board is a usable channel in a group based projects. In the future, however the Facebook groups may replace discussion boards.

Keywords: communication, group, discussion board, Kilke

KUVIOT

KUVIO 1 Jatkoajan jääkiekkoaiheinen keskustelupalsta	27
KUVIO 2 Thaimaa-aiheinen keskustelupalsta	28
KUVIO 3 DNA puhelinoperaattorin keskustelupalsta	28
KUVIO 4 Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstan etusivu.....	35
KUVIO 5 Kilkkeen kv-organisaatio	36
KUVIO 6 Keskustelupalstalle liittyneiden käyttäjien määrät	45
KUVIO 7 Keskustelupalstan aihealueet	45
KUVIO 8 Keskustelupalstan keskustelualueet osa-alueittain.....	46
KUVIO 9 Viestiketjujen tyypit	48
KUVIO 10 Viestiketjujen aloittajat	49
KUVIO 11 Eniten viestejä lähettäneet käyttäjät	50
KUVIO 12 Läsnaoloajat minuutteina	51
KUVIO 13 Lähetetyt viestit kuukausittain.....	52
KUVIO 14 Keskustelupalstalle huhtikuussa lähetetyt viestit	53
KUVIO 15 Keskustelupalsta ryhmätoiminnan välineenä	63

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Formaalin ja informaalin ryhmän erot	21
TAULUKKO 2 Käyttäjäryhmät sukupuolijakauman mukaisesti.....	44
TAULUKKO 3 Viestien määrät keskustelualueittain	47
TAULUKKO 4 Viestiketjujen tyypit	48
TAULUKKO 5 Keskustelupalstan emootioikonit.....	53

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
KUVIOT	4
TAULUKOT	4
SISÄLLYS.....	5
1 JOHDANTO.....	7
2 TIETOKONEVÄLITTEINEN VIESTINTÄ RYHMÄSÄ.....	11
2.1 Viestintä.....	11
2.2 Tietokonevälitteinen viestintä.....	13
2.3 Tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä teorioita	14
2.3.1 Sosiaalisen läsnäolon teoria	15
2.3.2 Median monipuolisuuden teoria	16
2.4 Ryhmä.....	18
2.4.1 Ryhmäkulttuuri ja säännöt	18
2.4.2 Ryhmän erilaiset roolit	19
2.4.3 Formaali ja informaali ryhmä.....	21
2.4.4 Viestintä ryhmässä	21
2.4.5 Virtuaaliryhmä	22
3 KESKUSTELUPALSTA	24
3.1 Keskustelupalstan roolit	25
3.2 Erilaisia keskustelupalstoja	26
3.3 Viestintä keskustelupalstalla.....	28
3.4 Keskustelupalstan haitat ja edut.....	30
3.5 Yhteenveto keskustelupalstasta.....	32
4 TAPAUSTUTKIMUS	34
4.1 Tutkimuskohde	34
4.2 Tutkimusprosessi.....	37
4.3 Hypoteesit.....	39
4.4 Haastattelun ja kyselyn rakenne	39
5 TULOKSET TAPAUSTUTKIMUKSESTA	43
5.1 Keskustelupalstan käyttäjät	43
5.2 Keskustelupalstan rakenne	45

5.3	Viestintä ja viestiketjut	46
5.3.1	Aktiiviset käyttäjät ja läsnäoloajat	49
5.3.2	Viestien piikkiajankohdat	51
5.4	Erilaisia viestejä.....	53
5.5	Ryhmä, roolit ja säännöt	55
5.6	Haastattelu.....	56
5.6.1	Viestinnän väline.....	57
5.6.2	Sosiaalinen läsnäolo	59
5.6.3	Median monipuolisuuden kanava.....	61
5.6.4	Ryhmätoiminnan väline	63
5.7	Kysely	65
5.7.1	Keskustelupalstaa käyttämättömät	65
5.7.2	Vähän keskustelupalstaa käyttäneet	66
5.8	Keskustelupalstan haitat ja edut.....	69
5.9	Yhteenveto tapaustutkimuksesta	70
6	JOHTOPÄÄTÖKSET TULOKSISTA	72
6.1	Keskustelupalsta	73
6.1.1	Aktiiviset käyttäjät	73
6.1.2	Piikkiajankohdat.....	74
6.1.3	Viestiketjut.....	75
6.1.4	Viestintä	76
6.1.5	Ryhmä, rooli ja säännöt.....	76
6.2	Haastattelu.....	77
6.2.1	Viestinnän väline.....	77
6.2.2	Sosiaalinen läsnäolo	80
6.2.3	Median monipuolisuuden kanava.....	81
6.2.4	Ryhmätoiminnan viestintäväline.....	83
6.3	Keskustelupalstan käyttämättömyys ja vähäinen käyttö	86
6.4	Keskustelupalstan ongelmat ja edut	87
6.5	Yhteenveto tutkimuskysymyksistä ja hypoteeseista	88
7	YHTEENVETO	90
	LÄHTEET	92
	LIITE 1	100
	LIITE 2	102

1 JOHDANTO

Tietokonevälitteinen viestintä mahdollistaa ihmisten välisen viestinnän yli rajojen ja maantieteellisistä etäisyyksistä huolimatta. Sähköposti ja internetin erilaiset foorumit tarjoavat tiedon siirtoon ja varastointiin monelaisia mahdollisuuksia, joista käyttäjät voivat valita mieleisensä ja omiin tarpeisiinsa sopivimmat välineet. (Jones, Moldovan, Raban & Butler, 2008.)

Tässä tutkielmassa perehdytään siihen, kuinka keskustelupalstaa voidaan käyttää viestinnän välineenä.

Viestintä sisältää tiettyjä käyttäytymismalleja. Tervehtiessämme toista ilmaisemme olevamme käytettävissä keskustelua varten. Kun haluamme lopettaa keskustelumme toteamme yksinkertaisesti, että nyt täytyy lopettaa. Viestintä koetaan onnistuneeksi, kun siihen vastataan. Hiljaisuus puolestaan koetaan merkiksi viestinnän epäonnistumisesta. (Feenberg, 1989.)

Verkossa tapahtuvassa viestinnässä ei voi aina olla varma, onko viesti vastaanotettu. Siksi tauko viesteihin vastaamisessa lisää epävarmuuden tunnetta. On kuitenkin helpompi jättää vastaamatta viestiin sähköisessä viestinnässä kuin vastata esitettyyn kysymykseen kasvokkaisviestinnässä. (Feenberg, 1989.)

Tutkielman ensisijaisena tutkimusongelmana on:

Millaista viestintä on sähköisellä keskustelupalstalla?

Miten keskustelupalsta voi toimia tiedonvälittämisen kanavana virtuaaliryhmässä?

Tutkimuksessa tutkitaan seuraavien hypoteesien paikkaansa pitävyyttä:

- Hypoteesi 1: Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen.
- Hypoteesi 2: Ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta käyttämällä keskustelupalstaa.
- Hypoteesi 3: Keskustelupalstalle kirjoittaminen riippuu enemmän ryhmän roolin jäsenyydestä kuin sukupuolesta.

Tutkimuksen lähestymistapa on käytännönläheinen. Tutkielma on käsitteellisteoreettinen, johon sisältyy tapaustutkimus. Esimerkkinä tapaustutkimuksessa käytetään Suomen Partiolaiset ry:n kesällä 2010 järjestetyn Kilke suurleirin viestinnän alaisuudessa toimineen kansainvälisyysosa-alueen ryhmien sähköistä suljettua keskustelupalstaa. Tämän lisäksi tutkimusta varten haastateltiin keskustelupalstan käyttäjiä. Osalle ryhmien jäsenistä lähetettiin kysely, jossa tiedusteltiin, miksi he eivät lainkaan käyttäneet keskustelupalstaa tai miksi sen käyttö jäi vähäiselle.

Tämän tutkimuksen avulla haluttiin selvittää, miten keskustelupalsta voi toimia viestinnän välineenä harrastusprojektissa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin tutkimusaiheeseen liittyvän tieteellisen ja muun kirjallisuuden analysointia. Tutkimuskysymyksiin vastataan luvussa kuusi.

Tutkimuksen tuloksista on hyötyä esimerkiksi harrastusryhmille, jotka miettivät, millaisia kanavia voidaan käyttää viestinnän välineenä erilaisissa projekteissa, ja miten keskustelupalsta voi toimia mielipiteiden esittämisen ja vaikuttamisen kanavana. Tutkimuksen tulosten toivotaan antavan viitteitä siitä, välittykö keskustelupalstan kautta sosiaalinen läsnäolo ryhmässä, ja millaiseksi kanavaksi käyttäjät kokevat keskustelupalstan.

Tutkimusalueesta on saatavilla paljon lähdeaineistoa. Aiheesta on julkaistu runsaasti aiempia tutkimuksia, ja niitä on tehty hyvin laaja-alaisesti eri näkökulmista. Suurin osa lähteistä on 2000-luvulla julkaistuja akateemisia tutkimuksia. Poikkeuksena ovat esimerkiksi median monipuolisuuden ja sosiaalisen läsnäolon teorit, joiden merkitys on säilynyt niitä esittelevien teosten varhaisemmasta julkaisuvuodesta huolimatta.

Kirjallisuuskatsausten pohjana on käytetty hyväksi pääasiassa Association for Computer Machinery -portaalin tietokonevälitteiseen viestintään, asynkroniseen viestintään ja keskustelupalstoihin liittyvää tutkimusaineistoa. Lähdeaineiston etsinnässä käytettiin apuna SpringerLink- sekä Google Scholar -hakupalveluita. Google Scholarin kautta löytyivät erityisesti tutkimuksessa käytetyt tietokonevälitteiseen viestintään liittyvät aineistot. Useimmat lähteet löytyivät aiempien tutkimusten lähdeluetteloista.

Viestintään liittyvä aineisto saatiin enimmäkseen aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta, kuten Juholinin ja Åbergin kirjoittamista kirjoista. Viestintään liittyvää aineistoa on hyvin vaikeata löytää digitaalisista kirjastoista. Esimerkiksi etsittäessä *communication*-aiheeseen liittyviä tieteellisiä artikkeleita, tulee hausta laaja, ja hakusanaa täytyy tarkentaa.

Sähköisiin keskustelupalstoihin liittyvät tutkimukset käsittelevät enimmäkseen yliopistojen tietojenkäsittelyyn tai tietotekniikkaan liittyviä kursseja, joilla sähköinen keskustelupalsta on toiminut esimerkiksi kurssin tehtävien palautusalueena. Keskustelupalstoja on käsitelty myös yhteisöllisestä näkökulmasta. Tällaisia tutkimuksia on tehty muuan muassa kuluttajatottumuksiin liittyen.

Rainsbury ja Malcom (2003) ovat tutkineet millaisia odotuksia opiskelijoilla oli keskustelupalstan käytössä opiskelussa. Heidän tutkimuksen mukaan keskustelupalstat olivat pakottaneet opiskelijat etsimään lisämateriaalia kurssi-

kirjojen lisäksi. Keskustelupalsta tuki heidän opintojaan ja sen avulla pystyttiin luomaan uusia ideoita ja palstalla voitiin vaihtaa mielipiteitä. Lisäksi keskustelupalsta auttoi opiskelijoita tutkimaan asioita monesta eri näkökulmasta.

Resnik (2005) tutki omassa tutkimuksessaan opiskelijoiden tyytyväisyyttä keskustelupalstan käyttämiseen opetuksessa ja sitä, voiko keskustelupalsta tarjota mielekkään välineen keskustelulle. Tutkimuksessaan Resnik toteaa opiskelijoiden olleen tyytyväisiä siihen, että he saattoivat antaa palautetta toisilleen, lisäksi keskustelupalsta auttoi pitämään yllä keskustelua. Keskustelupalsta ei kuitenkaan pysty täysin korvaamaan kasvokkain käytävää keskustelua.

Gunawardena ja Zittle (1997) tutkivat sosiaalisen läsnäolon vaikutusta tietokonevälitteisessä viestinnässä. He tutkivat, kuinka tehokkaasti sosiaalinen läsnäolo voi toimia ennemerkkinä oppijan tyytyväisyydestä konferenssiympäristössä, jossa opiskeleminen tapahtuu tietokoneiden avulla. He tutkivat myös sitä, miten käyttäjät kokivat sosiaalisen läsnäolon. Tutkimus osoitti, että sosiaalinen läsnäolo koettiin merkittävänä tekijänä tyytyväisyydelle tekstipohjaisessa tietokonekonferenssissa. Lisäksi käyttäjät, jotka kokivat sosiaalisen läsnäolon voimakkaasti, käyttivät tekstissään myös tunteita kuvaavia kuvia korvaamaan nonverbaaliselle viestinnälle tyypilliset vihjeet.

Dennis ja Kinney (1998) keskittyivät omassa tutkimuksessaan välittömän palautteen merkitykseen ja siihen miten monipuolisen kanavan valinta vaikuttaa parempaan suoriutumiseen epäselvissä (equivocal) tehtävissä. Tutkimuksessaan he havaitsivat, että tutkittavat pystyivät erottamaan median monipuolisuuden eri kanavissa. Heidän tutkimuksensa mukaan viestintäkanavalla ei ole merkittävää vaikutusta päätöksien tekemisessä ja viestintätyytyväisyydessä. Ainoastaan ajalla oli suurempi merkitys median monipuolisuudessa, sillä monipuolisempi kanava tukee nopeampaa päätöksentekoa. Median monipuolisuuden teoria soveltuu heidän mukaansa paremmin vanhan median, kuten kirjojen ja muistioiden käyttämisessä kuin uudempaan mediaan.

Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalsta eroaa aikaisemmin tutkituista keskustelupalstoista. Palsta oli suljettu ja sen muodostivat Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen erilaiset ryhmät, joiden sisällä saattoi olla vielä omia pienempiä ryhmiä.

Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat viestintä, tietokonevälitteinen viestintä, sähköinen ilmoitustaulu ja keskustelupalsta. Muut käsitteet määritellään tekstiluvuissa.

Juholin (2009, s. 394) mukaan *viestintä (Communication)* on sanomien välitystä ja vaihdantaa lähettäjän, vastaanottajan tai muiden osapuolten välillä.

Tietokonevälitteinen viestintä (Computer Mediated Communication, CMC) viittaa mihin tahansa viestintään, jota voidaan käyttää tietokoneiden avulla lähettämällä, varastoimalla tai esittämällä tietoa, jonka on luonut yksi tai useampi käyttäjä. Tietokonevälitteisen viestinnän välineitä ovat muun muassa sähköposti, pikaviestintäryhmät (chat) ja videoneuvottelut. (Woltz ym., 1997.)

Perinteinen ilmoitustaulu on Changin, Chungin, Yehin ja Yandin (2006) mukaan paikka, josta voidaan lukea ilmoituksia, julisteita tai johon voidaan laittaa julkisia viestejä. Ilmoitustauluja voi löytää ihan mistä vain, kuten käytävistä,

kioskeista, puistoista tai julkishallinnollisista paikoista. Perinteisissä ilmoitustauluissa on kuitenkin jotain puutteita. Ne eivät ole tehokkaita, uudelleen käytettävissä, ne saattavat viedä valtavasti tilaa, niiden kautta ei tapahdu vuorovaikutusta ja ne ovat yksitoikkoisia.

Lee ja Shan (2009) määrittelevät *sähköisen ilmoitustaulun (Bulletin Board System, BBS)* asynkroniseksi tekstipohjaiseksi ympäristöksi, jossa on mahdollista vaihtaa sekä tietoa että ajatuksia. Kou, Ban ja Zhang (2003) puolestaan määrittelevät sähköisen ilmoitustaulun *sähköiseksi viestikeskukseksi (Electronic Message Center)*. Chang, Chung, Yeh ja Yang (2006) sekä Kou, Ban ja Zhang (2003) toteavat, että sähköinen ilmoitustaulu on paikka, jossa ihmiset voivat lukea sekä tiedotuksia että viestejä tai jättää omia viestejä muiden luettavaksi. Lisäksi he voivat keskustella itseään kiinnostavista asioista.

Leen ja Shanin (2009) mukaan sähköinen ilmoitustaulu koostuu useista *sähköisistä keskustelupalstoista (Discussion Board)*. Keskustelupalstat voivat keskittyä johonkin tiettyyn aihealueeseen, kuten esimerkiksi ruokaan tai matkustamiseen. Sanastokeskuksen (2010) sekä Harmanin ja Koohangin (2005) mukaan *sähköisestä keskustelupalstasta* on ollut käytössä useita erilaisia englanninkielisiä termejä. Tällaisia termejä ovat olleet discussion forum, internet forum, web forum, online forum, discussion board ja message board. Sanastokeskuksen (2010) mukaan keskustelupalstalla on yleensä jokin aihe, johon käytävän keskustelun tulisi liittyä. Keskustelupalstan tai -alueen viestit voivat muodostaa viestiketjuja. Tällaisia keskustelupalstoja ovat esimerkiksi Suomi24:n tai Tohtori.fi -sivuston keskusteluosio.

Tässä tutkimuksessa käytetään suomenkielistä termiä *keskustelupalsta* ja englanninkielistä termiä *Discussion Board* ja tutkimuksessa perehdytään virtuaaliryhmän viestintään keskustelupalstalla. Tutkimuksen kohteena on harrastuspohjainen ryhmä, jolla oli käytössään projektiryhmätyöskentelyssä sähköinen keskustelupalsta.

Tutkielma käsittää seitsemän päälukua. Pääluvut pohjautuvat tieteellisessä kirjallisuudessa esitettyihin aiempiin tutkimuksiin viestinnästä, tietokonevälitteisestä viestinnästä, sosiaalisen läsnäolon ja median monipuolisuuden teorioista, ryhmistä, keskustelupalstoista sekä tapaustudkimuksesta.

Tämä pro gradu-tutkielma sisältää päälukujen lisäksi johdannon sekä johtopäätökset. Luvussa kaksi käsitellään viestintää yleisesti, tietokonevälitteistä viestintää ja ryhmää. Luvussa kolme puolestaan käsitellään keskustelupalstoja. Neljännessä luvussa kuvataan tapaustudkimuksen toteutus ja siihen valitut ratkaisut. Luvussa viisi esitellään tutkimuksesta saatuja tuloksia. Tulosten pohjalta tehdään luvussa kuusi johtopäätöksiä. Lopuksi yhteenvedossa kootaan tutkimuksen tulokset ja keskeinen sisältö.

2 TIETOKONEVÄLITTEINEN VIESTINTÄ RYHMÄSÄ

Tässä luvussa käsitellään viestintää ja siihen liittyviä teorioita. Lisäksi perehdytään tietokonevälitteiseen viestintään sekä median monipuolisuuden ja sosiaalisen läsnäolon teorioihin.

2.1 Viestintä

Viestintä (communication) ymmärretään yleisesti prosessina, jossa lähetetään ja vastaanotetaan viestejä (Giffin & Patton, 1971, s. 5). Åbergin (2005, s. 27) mukaan viestintäprosessi koostuu osista, joita ovat lähettäjä, sanoma, informaatio, kanava, häiriöt, palaute, vuorovaikutus ja kontekstit. Myöhemmin tutkijat ovat ottaneet määritelmään mukaan myös viestinnän symbolisen merkityksen. Trenholm ja Jensen (1999, s. 5) toteavat viestinnän olevan prosessi, jota he kuvaavat aktiiviseksi, jatkuvaksi virraksi ja joka ei ole koskaan samanlaista.

Littlejohnin ja Fossin (2008, s. 3) mukaan viestintää on vaikeata määrittellä yksiselitteisesti. Esimerkiksi Frank Dance on määrittänyt viestinnälle yli 120 merkitystä (Griffin, 2009, s. 6). Hakukoneelle annettu sanan communication haku tuottaa 4 270 000 osumaa. Käytettäessä hakua "define: communication" osumia kertyy 3 000, joista suurin osa viittaa viestintään yleisesti ja osa tietoliikenteessä tapahtuvaan protokollien väliseen viestintään.

Viestinnän määrittelyyn vaikuttaa hyvin paljon käsiteltävä asiayhteys. Åberg (1986, s. 19) määrittelee viestinnän prosessiksi, jossa viestejä lähetään järjestelmässä tai sen osajärjestelmissä viestintäkanavien kautta. Hän jakaa viestinnän painettuun, sähköiseen ja *kasvokkaisviestintään*. Juholin (2009, s. 386) määrittelee *kasvokkaisviestinnän* viestinnäksi, jota harjoitetaan kasvotusten ja suullisesti, esimerkiksi keskusteluissa, palavereissa, kokouksissa ja erilaisissa tiedotustilaisuuksissa. Esimerkiksi kasvokkaisviestinnässä puhetta voidaan tauottaa ja puheeseen tulee väistämättä luonnollisiakin taukoja (Warkentin, Sayeed & Hightower, 1997, Marra, Moore & Klimczak, 2004).

Koska viestintä on moniselitteistä, voidaan sitä Griffinin (2009, s. 6) mukaan tarkastella ja tutkia monista erilaisista näkökulmista. Eri tieteellisten suuntautumisvaihtoehtojen edustajat voivat tulkita saman viestintätapahtuman täysin erilaisesta näkökulmasta. Griffin (2009, s. 13–15) mainitsee esimerkin, jossa kaksi opiskelijaa tulkitsee saman mainosviestin aivan erilailla: toinen heistä käsittelee viestin objektiivisesti (objective) ja toinen tulkitsevasti (interpretive). Kummatkin lähtökohdat ovat yhtä oikeita.

Juholin (2009, s. 22) toteaa, että viestintätilanteet ovat ainutkertaisia, ja että jokainen tulkitsee viestejä omalla tavallaan ja omista lähtökohdistaan. Tämä voi aiheuttaa viestijöiden välille virhetulkintoja, koska jokaisella viestijällä on omat näkemyksensä ja käsityksensä asioista. Esimerkiksi kun työntekijä lähettää saman sähköpostiviestin esimiehelle ja asiantuntijalle, voivat vastaanottajien reaktiot olla toisistaan poikkeavia. Esimies saattaa todeta, ettei työntekijän ehdottamalla tavalla voi toimia, mutta asiantuntija voi pitää ehdotusta hyvänä. Lisäksi kielimuuri vaikeuttaa viestintää sitä enemmän mitä abstraktimmasta ja erikois-tietoja tarvitsevasta aiheesta on kyse.

Viestintä voi olla *verbaalista* tai *nonverbaalista*. *Verbaalinen (verbal)* viestintä muodostuu sanoista, puhutusta kielestä. *Nonverbaalinen (nonverbal)* viestintä muodostaa sanomattoman merkkijärjestelmän, johon kuuluvat ääni, katse, eleet, liikkeet, asennot, tilankäyttö ja välimatka. (Valo, 1994, s. 23.) Verbaalista viestintää voidaan käyttää kasvokkain käytävässä viestinnässä tai kirjoitusviestinnässä. Sen sijaan nonverbaalinen viestintä välittyy kasvokkain sekä kuva- tai äänilyhteyden välityksellä käytävässä viestinnässä. Kirjoitusviestintä on haasteellista, koska siihen on saatava mukaan myös erilaiset tunneilmaisut.

Kieli muodostuu *sanoista*, jotka muodostuvat erilaisista yhteisesti sovituisista *symboleista* esimerkiksi *aakkosista*, joiden merkityksen opimme jo lapsena (Griffin 2009, s. 46–47). Tosin jollain sanoilla voi olla useampi merkitys. Esimerkiksi sanalla koira voidaan tarkoittaa tietyn eläinlajin edustajaa tai koiramaista luonnetta, jonka senkin ihmiset voivat ymmärtää eri lailla. Mikäli sanasta jää kirjoittamatta jokin kirjain, muuttuu sanan ja siten myös lauseen merkitys.

Åberg (2005, s. 28–29) määrittelee *viestin* minkä tahansa ärsykkeiden sarjaksi, joka aiheuttaa vastaanottajassa tiedollisia tapahtumia, ajattelua, päättelyä ja muistamista. Esimerkiksi kuihtuva kukka on viesti siitä, että se kaipaa kastelua. Viestin lähettäjä voi esimerkiksi pyytää viestin vastaanottajaa tekemään jotain kuten korjaamaan rikkoutuneen aidan.

Sanoman Åberg (2005, s. 29) määrittelee puolestaan merkkien yhdistelmäksi, joka muodostaa ajatuskokonaisuuden. Sanoma on Åbergin (2005, s. 29) mukaan informatiivinen, kun se vähentää vastaanottajan epätietoisuutta. Sanoman sisällöstä ja vastaanottajan aikaisemmista tiedoista riippuu, kuinka paljon informaatiota vastaanottaja saa viestistä irti. Åbergin (2005, s. 29) mukaan on myös hyvin tärkeää kertoa mistä tietoa tarvittaessa saa.

Baxter ja Braitwaite (2008, s. 4) määrittelevät *vuorovaikutteisen viestinnän (interpersonal communication)* viestien tuottamiseksi ja prosessiksi kahden tai muutaman ihmisen välillä.

Viestintäprosessin käynnistää lähettäjä, joka voi olla yksilö, yritys tai media. Sanoman vastaanottaja voi olla keskustelukumppani, ryhmä tai suuri yleisö. Viestintä onnistuu, jos vastaanottaja reagoi viestiin lähettäjän toivomalla tavalla. Aina näin ei käy. Juholinin (2009, s. 36) mukaan syynä siihen, että viestiä ei saada perille voi olla tekninen vika, viestin vastaanottajat eivät ehkä ole ymmärtäneet viestin sisältöä, viestin aihe ei kenties kiinnosta vastaanottajia tai viesti yksinkertaisesti torjutaan.

Vika ei aina ole lähettäjän taidoissa viestiä vaan ehkä väärän viestintätavan valinnassa. Toisaalta keskustelu ja asioiden kyseenalaistaminen voi viedä asioita eteenpäin. On tiedettävä millaisissa tilanteissa ja yhteyksissä viestin perille meneminen on tärkeitä ja millaisissa tilanteissa vapaa keskustelu sekä mielipiteiden vaihtaminen on kannattavaa. Viestin lähettäjä voi aina tarkistaa onko viestin vastaanottaja ymmärtänyt mitä hän on tarkoittanut, ja viestin vastaanottaja voi kysyä tarkennuksia viestiin, jos hän ei ole ymmärtänyt täysin viestin sisältöä.

Viestin lähettäjä voi esimerkiksi kirjoittaa vastaanottajan osoitteen väärin ja jättää varmistamatta, onko vastaanottaja saanut viestiä. Tai lähettäjä on saattanut käyttää viestissään sellaisia ilmaisuja, joita viestin vastaanottaja ei tulkitse samalla tavalla. Toisaalta myös vastaanottajan häiriöt voivat estää viestin ymmärtämistä: Sokea kuulee äänet, mutta ei näe viestijän kasvonilmeitä ja kehonkieltä. Huonokuuloinen puolestaan ei välttämättä osaa tulkita lähettäjän äänenpainoja. Lukihäiriöinen ei pysty erottamaan sanojen fonetiikkaa tai pudottaa kirjoitusviestinnässä sanoista kirjaimia, jolloin niiden merkitys voi muuttua.

Digitalisoituminen on mullistanut viestinnän 1990-luvun puolivälistä alkaen, kun erilaiset organisaatiot siirtyivät internetiin ja sähköpostiviestittely kasvoi. Ulkoisten internetsivujen rinnalle tulivat intra- ja extranetit. Myöhemmin 2000-luvulla siirryttiin käyttämään sosiaalista mediaa, joka mahdollistaa kaikkien käyttäjien interaktiivisen osallistumisen, sisällön tuottamisen, tiedon jakamisen ja uudelleen käyttämisen. Tämä valtava mullistus on tuonut viestinnälle valtavia mahdollisuuksia ja uusia haasteita. (Juholin, 2010, s. 24–26.)

2.2 Tietokonevälitteinen viestintä

Tietokonevälitteinen viestintä tapahtuu pääsääntöisesti kirjoittamalla, eikä se sisällä videoneuvotteluja lukuun ottamatta aina nonverbaalisia vihjeitä (Bordia, 1997, Calongne, 2002, Munneke, Andriessen, Kirschner & Kanselaar, 2007). Se ei myöskään sisällä sukupuoleen, ikään tai statukseen viittaavaa kontekstia (Bordia, 1997). Sosioemotionaaliset, nonverbaaliset, kuten silmien, kasvon ja kehon liikkeet, käsien käyttäminen puheen välineenä ja paraverbaaliset vihjeet, kuten ääni ja äänen voimakkuus eivät yleensä välity tietokonevälitteisen viestinnän kautta (Warkentin, Sayeed & Hightower, 1997), sen sijaan ne välittyvät kasvokkaisviestinnän välityksellä. Poikkeuksen tähän tekee videoneuvottelut, joissa viestijät sekä näkevät että kuulevat toisensa ja siten myös nonverbaaliset vihjeet välittyvät. Kasvokkaisviestintään verrattuna tietokonevälitteinen viestintä pää-

sääntöisesti antaa aikaa miettiä, mitä kirjoittaa, ja siten se saattaa olla myös aikaa vievempää (Bordia, 1997).

Tietokonevälitteinen viestintä viittaa niin *asynkroniseen* (*asynchronous*) kuin *synkroniseen* (*synchronous*) viestintään (Sadler, 2007, Munneke, Andriessen, Kirschner & Kanselaar, 2007).

Asynkronista viestintää ovat sähköpostit ja keskustelupalstat, joissa vastaus viestiin saadaan viiveellä. Asynkroninen viestintä saatetaan kokea aikaa vieväksi, koska vastausviestejä voi joutua odottamaan (Bordia, 1997, Warkentin, Sayeed & Hightower, 1997). Esimerkiksi sähköpostiviestittelyssä vastausta voi joutua odottamaan useita päiviä, eikä viestin lähettäjä ole aina varma siitä, onko hänen lähettämänsä viesti mennyt perille.

Synkronista viestintää puolestaan ovat tekstipohjaiset chatit ja videoneuvottelut, joissa käyttäjät voivat viestiä keskenään miltei reaaliajassa eli vain muutaman sekunnin viiveellä. (Sadler, 2007.)

Tietokonevälitteinen viestintä soveltuu hyvin erilaiseen ryhmätoimintaan. Esimerkiksi Damian, Lanubile ja Mallardo (2006) toteavat omassa tutkimuksessaan, että pelkkä synkroninen viestintä ei riitä ryhmän jäsenten välisessä kommunikoinnissa erilaisissa projekteissa. He tutkivat asynkronisen keskustelun vaikutuksia ohjelmistokehitystyössä. He totesivat, että synkronisten kokouksissa neuvotellaan ohjelmistotuotannon vaatimuksista, kun taas asynkroniset työkalut kuten sähköposti tai keskustelupalsta antaa mahdollisuuden keskustella vaatimuksista ennen synkronisia videoneuvottelukokouksia.

Woltz ym. (1997) puolestaan toteavat, että tietokonevälitteinen viestintä antaa ryhmän jäsenille mahdollisuuden reflektoida, mitä he ovat tehneet viestimällä siitä muiden ryhmän jäsenten kanssa. Tietokonevälitteisessä viestinnässä ryhmän jäsenet saattavat myös kokea olevansa samanarvoisia. Varsinkin asynkroninen viestintä antaa ryhmän jäsenille enemmän aikaa miettiä miten he esittävät asiansa ja millaisia vastauksia he antavat toisten ryhmän jäsenten esittämiin kysymyksiin. Siten myös ryhmän ujoimmat jäsenet voivat uskaltautua keskustelemaan kirjoittamalla.

Tietokonevälitteisestä viestintäkanavaa valitessa kannattaa miettiä, millaiseen tarkoituksen kanavaa tarvitaan. Jos viestimellä ei ole kiire, voidaan hyvin käyttää asynkronisia kanavia kuten sähköpostia tai keskustelupalsta. Jos viesteihin halutaan saada välitön vastaus, on parempi käyttää synkronisia kanavia kuten pikaviestimiä tai videoneuvottelua.

2.3 Tietokonevälitteiseen viestintään liittyviä teorioita

Tietokonevälitteistä viestintää on tutkittu monien erilaisten teorioiden kautta, kuten sosiaalisen läsnäolon teorian ja median monipuolisuuden teorian. Koska näihin teorioihin väistämättä törmää erilaisia lähteitä lukiessa, on tärkeitä tuoda niiden erityispiirteitä esille ja peilata niitä myös keskustelupalstalla käytävään viestintään.

2.3.1 Sosiaalisen läsnäolon teoria

Sosiaalinen läsnäolo koetaan yhdessäolon tunteeksi ja se määräytyy sen mukaan, missä määrin viestinväline koetaan sosioemotionaaliseksi kanavaksi (Hauber, Regenbrecht, Hills, Cockburn & Billinghamurst, 2006). *Sosiaalisen läsnäolon teorian* (*Social Presence Theory*) kehittivät 1970-luvulla John Short, Ederyn Williams ja Bruce Christie, jotka kirjoittivat kirjan *The Social Psychology of Telecommunications*. Alun perin teoria kehitettiin vertailemaan puhelimen, audio- ja videokonferenssien välisiä viestinnällisiä eroja. (Hauber, Regenbrecht, Hills, Cockburn & Billinghamurst, 2005.) Teoriaa käytetään nykyään myös tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksissa (An, Shin & Lim, 2009) ja sitä voidaan pitää viestinnän yhtenä alateorianana (Richardson & Swan, 2003).

Sosiaalisen läsnäolon tunteen välittymiseen vaikuttaa hyvin paljon se miten vastaanottaja kokee fyysisen läsnäolon, kielellisten ja nonverbaalisten vihjeiden välittymisen viestinnän aikana. Eri kanavat välittävät tunnetta hyvin eri tavoin. (Richardson & Swan, 2003.)

Voimakkaammin sosiaalisen läsnäolon tunne välittyy kasvokkaisviestinnässä, jossa välittyy hyvin viestijöiden läheisyys, jonka kokemiseen vaikuttavat muun muassa fyysinen etäisyys, katsekontakti ja hymy (Gunawardena & Zittle, 1997). Esimerkiksi opiskelijat saattavat kokea luokkaympäristössä voimakkaampaa sosiaalisen läsnäolon tunnetta kuin tietokonevälitteisessä viestinnässä, koska he näkevät niin opettajan kuin kanssaopiskelijoiden kasvonliikkeet ja pystyvät puheesta erottamaan äänenpainot (Richardson & Swan, 2003.) Niinpä nonverbaalisten vihjeiden avulla voi opettaja tai ryhmän vetäjä antaa puheenvuoron kohdistamalle sen tiettyyn henkilöön. Tähän saattaa riittää pelkästään katse ja hymy.

Puolestaan puhelimitse tapahtuvassa viestinnässä viestijät voivat kuulla toistensa äänenpainot, mutta eivät näe toinen toisensa kasvonilmeitä. Tällöin sosiaalisen läsnäolon tunne ei ole niin voimakasta kuin se on kasvokkaisviestinnässä. (Connell, Mendelsohn, Robins & Canny, 2001.) Videoneuvottelu kuuluu osaltaan tietokonevälitteiseen viestintään ja se on luonteeltaan synkronista viestintää. Videoneuvottelun kautta välittyvät hyvin niin verbaalisen kuin nonverbaalisen viestinnän vihjeet. Sen sijaan asynkronisen viestintäkanavan kautta tapahtuvassa viestinnässä ei välttämättä pysty erottamaan erilaisten tunnetilojen välittymistä. Tekstissä voidaan kuitenkin käyttää erilaisia tunnetiloja ilmaisevia emotioikoneita, jotka voivat olla kallellaan olevia kasvoja. Tällaisten vihjeiden avulla voidaan antaa vihjeitä tunnetiloista ja siitä miten viesti on vaikuttanut. (Richardson & Swan, 2003.) Henkilöt, jotka keskustelevat vuosia asynkronisen viestinnän kanavia käyttäen näkemättä toisiaan etukäteen, voivat myös kokea voimakasta sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Kun oppii lukemaan toisen kirjoittamia viestejä, oppii ymmärtämään toisen tunnetiloja.

Wise, Chang, Duffy ja del Valle (2004) tutkivat miten sosiaalisen läsnäolon tunne välittyy tietokonevälitteisessä oppimisympäristössä. Heidän tutkimuksessaan ohjaajat (mentors) välittivät tarvittaessa opiskelijoille tietoa. Tutkimuksessa oli kahdenlaisia ohjaajia, joista toiset välittivät paljon sosiaalista läsnäoloa

ja toiset sitä vähän. Ohjaajat, jotka välittivät sosiaalisen läsnäolon tunnetta paljon, käyttivät viesteissään ystävällisiä sanoja ja viestit olivat luonteeltaan henkilökohtaisia. Puolestaan vähemmän sosiaalista läsnäoloa välittäneet ohjaajat olivat virallisempia ja tehokkaita. Tutkimuksessa havaittiin, että luomalla positiivinen ilmapiiri, saadaan opiskelijat kyselemään enemmän. Toisaalta tutkimus ei vahvistanut sitä oppivatko opiskelijat paremmin. Tutkimuksen mukaan viestit tulee lähettää ystävällisesti kirjoitettuna siitä huolimatta miten hyvin lähettäjä tuntee vastaanottajan.

Na Ubon ja Kimble (2003) toteavat omassa tutkimuksessaan, että tietokonevälitteisen viestinnän avulla voidaan luoda ja kokea sekä sosiaalisen läsnäolon tunnetta että vuorovaikutusta. Lisäksi heidän mukaansa tietokonevälitteinen viestintä voi vahvistaa sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Siten se myös vahvistaa vuorovaikutusta ja luo yhtenäisyyttä ryhmän sisällä.

Kasvokkaisviestinnässä pärjäävät hyvin henkilöt, jotka osaavat käyttää hyväkseen niin verbaalisia kuin nonverbaalisia viestinnän keinoja. Tietokonevälitteisessä viestinnässä voivat ujommat ihmiset uskaltautua tuomaan omat mielipiteensä esille. Kirjoittajina he saattavat olla napakampia kuin puhujina. Verkoviestintä tosin mahdollistaa kirjoittamisen nimimerkin takana, jolloin kirjoittaja voi ilman paineita kirjoittaa sellaisia asioita, joita hän ei omalla nimellään uskalla kirjoittaa. Vaikka viestintä tietokonevälitteisen viestinnän myötä saattaa kestää pidempään, voidaan viestintäyhteisöä kehittää käyttämällä myös tietokonevälitteisen viestinnän tuomia kanavia kuten sähköpostia ja keskustelupalstaa. Toisaalta virtuaaliryhmässä saattaa olla jäseniä, jotka saattavat tuntea itsensä hyvin ulkopuoliseksi, jos viestintä tapahtuu vain ja ainoastaan tekstipohjaisen viestintäkanavan kautta.

2.3.2 Median monipuolisuuden teoria

Median monipuolisuuden teorian (*media richness theory*) mukaan viestintävälineet valitaan sen mukaan, kuinka monipuolista viestintää niillä pystytään välittämään (Sun & Cheng, 2007, Liu, Liao & Pratt, 2009). Teoria jakaa viestintäkanavat monipuolisiin (rich) ja yksipuolisiin (lean) (Daft & Lengel, 1986).

Viestinnän monipuolisuuden teorian kehittivät aluksi organisaatioviestinnän tutkijat Richard L. Daft ja Robert H. Lengel 1980-luvulla. Myöhemmin heidän lisäksi myös Linda K. Trevino. He totesivat, että viestinnän tehokkuuteen ihmisten välillä vaikuttaa käytettävä viestintäväline ja viestintätehtävän luonne. Teoria perustuu neljään kriteeriin, joita ovat Daftin, Legelin ja Trevinon (1987) mukaan:

- välitön palaute,
- monipuolisten verbaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden välittyminen,
- kielellinen moninaisuus,
- tunteiden välittyminen.

Välitön palaute mahdollistaa Daftin, Legelin ja Trevinon (1987) mukaan kysymyksien esittämisen ja virheiden korjaamisen. Viestinnässä välittyy erilaisia niin verbaalisia kuin nonverbaalisia vihjeitä, jotka voivat olla osana viestiä. Kielellisellä moninaisuudella Daft, Legel ja Trevino (1987) tarkoittavat kielen vaihtelua, jota voidaan ilmaista esimerkiksi symboleilla, numeroilla tai luonnollisella kielellä. Tunteiden välittymisellä tarkoitetaan sitä, että viesti voidaan ilmaista henkilökohtaisilla tuntemuksilla tai lisäämällä tekstiin tunteita ilmaisevia kuvia, emootioikoneita.

Median monipuolisuuden teoria mukaan viestinnän tarkoitus on vähentää epävarmuutta (*uncertainty*) ja moniselitteisyyttä (*equivocality*), ja siten edistää viestinnän tehokkuutta. Epävarmuus viittaa tiedon puutteeseen. Moniselitteisyydellä tarkoitetaan, että asiasta voi olla useita ristiriitaisia tulkintoja. (Daft & Legel, 1986.) Organisaatio voi viestinnällä vähentää organisaation jäsenten epätieoisuutta. Viestintävälineen tehtävänä on välittää oikea määrä oikeanlaista tietoa. (Sun & Cheng, 2007.)

Daft ja Legel (1986) jakavat viestintävälineet niiden monipuolisuuden mukaan:

- kasvokkaisviestintä,
- puhelin,
- dokumentit, kuten muistiot ja viestit,
- persoonattomat dokumentit,
- laskelmat.

Kasvokkaisviestintä on Daftin ja Legelin (1986) mukaan monipuolisin viestintäkanava ja se mahdollistaa sekä nopean että molemminpuolisen palautteen antamisen. Viestiä voidaan koko ajan tarkentaa ja tulkita uudelleen välittömästi. Puhelimitse tapahtuva viestintä ei ole yhtä tehokas viestinnän väline kuin kasvokkaisviestintä, koska siitä puuttuvat nonverbaaliset vihjeet. Kirjoitetuissa dokumenteissa, kuten muistiossa ja viesteissä palautteen antaminen on Daftin ja Legelin (1986) mukaan hidasta. Kirjoitetussa viestinnässä viestit toimitetaan, ja niistä välittyy kielellinen ilmaisu, mutta niistä puuttuu kokonaan nonverbaaliset vihjeet ja äänenpainot. Kirjoitettu viestintä voi olla kuitenkin persoonallista kuten esimerkiksi henkilökohtainen viesti, vaikka se ei sisällä nonverbaalisia vihjeitä. Muodolliset dokumentit, kuten laskelmat, esitteet ja erilaiset raportit ovat luonteeltaan vähiten monipuolisin kanava välittää viestejä. Tällaisissa dokumenteissa käytetään yleensä numeroita, kun halutaan ilmaista määrällistä tietoa. Esitteet sijoitetaan myös tähän ryhmään, koska ne viestivät hyvin vähän ja yksinkertaisesti. Dokumentit on tarkoitettu suurelle kohderyhmälle. (Daft & Legel, 1986.)

Viestin välittämiseen tarvitaan oikeanlainen kanava. Jos valitaan liian korkeatasoinen väline yksinkertaisen viestin välittämiseen, se ei mene perille. Toisaalta, jos viestin sisältö on huono, ei sitä korkeatasoinen viestintäväline voi pelastaa. (Sun & Cheng, 2007.) Siksi on tärkeitä valita oikea viestintäkanava.

Kasvokkai- viestintää pidetään monipuolisimpana ja tehokkaimpana kanavana vähentää epävarmuutta. Sähköiset viestintävälineet sijoitetaan yleensä kasvokkain käytävän ja paperiviestinnän keskivaiheille riippuen siitä miten hyvin ne pystyvät välittämään nonverbaalisia vihjeitä, antamaan palautetta, ilmaisemaan tunteita ja luonnollista kieltä. (Kock, 2005.) Toisaalta videoneuvottelussa nonverbaaliset vihjeet välittyvät selkeästi toisin kuin sähköpostin tai keskustelupalstan kautta.

Median monipuolisuuden teoria on kehitetty ennen kuin tietokoneväli- teinen viestintä tuli tunnetuksi. Sitä onkin siksi kritisoitu, että se ei täysin istu tietokonevälitteiseen viestintään. (Kahai, Carrol & Jestice, 2007.) Dennis ja Kinney (1998) puolestaan kritisoivat, etteivät aikaisemmat tutkimukset ole riittävästi käsitelleet median monipuolisuuden teoriaa. He toteavat, että tutkimuk- sissa on esimerkiksi pyydetty johtajia laittamaan tärkeysjärjestykseen käytettä- vät kanavat. Tutkimusten tulokset eivät kuitenkaan ole tukeneet riittävästi teo- riaa.

2.4 Ryhmä

Tässä alaluvussa perehdytetään ryhmään, sen sääntöihin ja rooleihin sekä ryh- mäviestintään. Koska tapaustutkimuksessa, käsitellään ryhmää, sen erilaisia rooleja ja millaista viestintää on ryhmässä, käydään tässä kohtaa läpi ryhmä- toimintaan liittyviä käsitteitä.

Ryhmiä voi olla hyvin erilaisia riippuen siitä millaiseen tarkoitukseen ryhmä on luotu ja se voidaan muodostaa monella eri tapaa. Ryhmä voidaan muodostaa esimerkiksi ohjelmistokehitys- tai tapahtuman suunnitteluprojektille. Joskus ryhmä saattaa muodostua myös spontaanisti, kuten esimerkiksi työ- yhteisössä syntynyt kahvituntiryhmä (Keyton 1999, s. 351).

Ryhmätoiminnan vahvuus on sen jäsenissä. Ryhmä muodostuu erilaista osaamista omaavista. Yksi ryhmän jäsen voi olla hyvä suunnittelemaan asioita, toinen puolestaan osaa toimia sihteerinä ja kolmas puolestaan tietää raha- asioiden hoitamisesta. Siten ryhmän jäsenet voivat auttaa ryhmää tarttumaan ongelmiin monitahoisemmin kuin yksilöt pystyvät.

2.4.1 Ryhmäkulttuuri ja säännöt

Ryhmäkulttuuri (group culture) on malli arvoista, uskomuksista, normeista ja käyttäytymisestä, jotka on jaettu ryhmän jäsenten kesken. Jokaisella ryhmällä on omat sekä toimintatapansa että jäsenet, eikä kahta samanlaista ryhmää ole. (Brillhart, 1998, s. 124.) Toimivalle ryhmälle muodostuu yleensä omat tavat toimia ja sillä on omanlaisensa ryhmäkulttuuri. Lisäksi ryhmän on hyvä myös sopia säännöistä ja siitä miten erilaisissa tilanteissa toimitaan. Eräs naistenryh- mä kokoontuu, joka viikko tiistaisin klo 18. Ryhmällä on myös yhdessä sovitut

yhteiset säännöt joiden mukaan kokouksessa toimitaan. Ryhmän jokaisella jäsenellä on oikeus omaan puheenvuoroon, jolloin muut kuuntelevat häntä.

Rakenteistumisteoria (The theory of structuration) on alun perin Anthony Giddensin 1970-luvulla kehittämä teoria. Marshall Scott Poolen, David Sieboldin ja Robert McPheen jatkoivat teorian kehitystyötä 1980-luvulla. (Poole, Siebold & McPhee, 1996 s. 116.) Giddens (1979, s. 66) määrittelee rakenteen (structure) säännöiksi (rules) ja toimintavoiksi (resources), jotka organisoivat sosiaalisen järjestelmän ominaisuudet. Toimintatavat ovat malleja, joita ihmiset voivat noudattaa sosiaalisessa elämässä. Giddens (1984, s. 17–19) toteaa, että tietynlaiset rakenteet (structures) viittaavat aina sääntöihin. Säännöt voivat hänen mukaansa olla lakiin perustuvia tai säännöllisiä tapoja toimia. Esimerkiksi shakissa on omat tietyt säännöt pelin pelaamiseen.

Teoria rakenteesta muodostuu kolmesta tärkeästä oletuksesta, joita ovat: (Brillhart, 1998 s. 125):

- yleiset säännöt, joita ryhmässä noudatetaan,
- ryhmä voi valita noudattaako se sääntöjä vai ei,
- ryhmä luo itsensä uudelleen.

Brillhart (1998, s. 125) toteaa, että teoria on luonteeltaan monimutkainen. Sen perusajatus on se, että viestintä ryhmän sisällä vaikuttaa sääntöjen ja normien luomiseen. Sääntöjen luomisen jälkeen ryhmän jäsenet pidetään mukana toiminnassa viestinnän avulla. Niinpä voidaan ajatella, että kun ryhmä kokoontuu ensimmäisiä kertoja se voi luoda itselleen säännöt. Esimerkiksi ryhmässä käsiteltyjä asioita ei levitä ryhmän ulkopuolelle. Jos säännöt eivät toimi, niitä voidaan muuttaa ryhmälle paremmin sopiviksi.

2.4.2 Ryhmän erilaiset roolit

Ryhmän sisälle syntyy yleensä erilaisia rooleja. Roolit voivat olla luonteeltaan joko tehtäväkeskeisiä tai ne saattavat liittyä henkilön persoonallisiin ominaisuuksiin. Osa rooleista voi olla joko nimettyjä tai äänestyksellä valittuja formaaleja rooleja (Brillhart, 1998, s. 134, Keyton, 1999, s. 60–61) tai osa rooleista voi olla informaaleja, ryhmän sisällä syntyneitä rooleja. (Brillhart, 1999, s. 134).

Ryhmän vetäjänä toimii yleensä ryhmän johtaja. Ryhmän jäsenistä saattaa kuitenkin joku esiintyä ryhmän johtajana, vaikka häntä ei ole valittu tehtävään. Tällainen tilanne saattaa syntyä esimerkiksi silloin, kun ryhmän varsinainen johtaja on estynyt osallistumasta kokoukseen. (Keyton, 1999, s. 61.) Toisaalta tällainen tilanne saattaa syntyä myös silloin, jos joku ryhmän jäsenistä kokee, ettei ryhmän johtaja hoida tehtäviään. Tällöin hän ottaa johtajan roolin hoitaakseen.

Roolit ovat aina sidoksissa tiettyyn ryhmään, tämän seurauksena samalla henkilöllä voi olla erilaisissa ryhmissä erilaisia rooleja. Esimerkiksi henkilö, joka on hyvä organisoimaan asioita, voi olla johtajana toisessa ryhmässä ja toimia tukiroolissa toisessa ryhmässä. (Brillhart, 1998, s. 134.)

Keytonin mukaan (1999, s. 65–67) ryhmässä voi olla seuraavanlaisia rooleja :

- informaation jakaja (information giving),
- informaation etsijä (information seeking),
- mielipiteiden antaja (opinion giving),
- selvittäjä (clarifying),
- arvioija (evaluating),
- yhteenvetojen tekijä (summarizing) ja
- koordinaattori (coordinating).

Tiedonjakajan rooli on yksinkertaisesti jakaa tietoa. Tehtävää hoitaa erikseen valittu viestintäihminen tai asiasta eniten tietävä. Tiedon etsijät etsivät tietoa kyselemällä sitä itse aktiivisesti. Mielipiteiden antaja pyrkii vaikuttamaan muiden mielipiteisiin. Selvittäjä pyrkii ratkomaan erilaisia ongelmia. Arvioija puolestaan arvioi miten tietyt valinnat voivat vaikuttaa tai miten tehdyt ratkaisut ovat vaikuttaneet tai miten tehdyt ratkaisut ovat vaikuttaneet tiettyihin toimintoihin. Yhteenvetojen tekijä kokoaa yhteen esimerkiksi muiden tekemät ehdotukset. Koordinaattori puolestaan koordinoi toimintoja. Sama ihminen voi toimia myös useassa erilaisessa roolissa.

Joskus ryhmä saattaa luottaa jaettuun vastuuseen johtajuudesta. Asialla on kuitenkin omat huonot puolensa, sillä kukaan ei välttämättä ota vastuuta johtajuudesta. Jos ryhmän johtajuus on kuitenkin jaettu, on jokaisella johtajalla oltava oma alue hoidettavanaan, jolloin muut ryhmän jäsenet tietävät, kuka on vastuussa mistäkin. (Keyton, 1999, s. 62.) Täytyy kuitenkin muistaa, että jaettu vastuu ei toimi, jos johtajat eivät hoida omaa aluettaan tai ryhtyvät hoitamaan toisen johtajan tehtäviä.

Ryhmässä voi olla myös informaaleja rooleja sovittujen formaalien roolien rinnalla. Informaalit roolit saattavat kehittyä ryhmän sisällä esimerkiksi silloin, kun ryhmän formaalien roolien rakenne ei tyydytä ryhmän jäseniä riittävästi. Jos ryhmän johtaja on liian dominoiva, saattavat ryhmän muut jäsenet valita keskuudestaan informaalin johtajan. (Keyton, 1999, s. 64.) Tällaisessa tilanteessa ryhmän kannattaa keskustella avoimesti ryhmän johtajuudesta.

Roolien on oltava keskenään tasapainossa, lisäksi myös formaalien ja informaalien roolien on oltava keskenään tasapainossa. Jos ryhmän jäsenellä on sekä formaali ja informaali rooli, on hänen toimittava roolien mukaisella tavalla, niin ettei muu ryhmä kärsi hänen toiminnastaan. Rooleista saattaa syntyä myös kilpailua, sillä useampi saattaa haluta ryhtyä ryhmän johtajaksi. Ennen kuin ryhmälle on valittu johtajaa, on joku saattanut toimia johtajan roolissa. (Keyton, 1999, s. 68.) Suomalaisessa ryhmäkulttuurissa voi tosin joskus olla vaikeata löytää ryhmälle johtajaa.

Voidaan todeta, että ryhmä tarvitsee erilaisia tehtävärooleja, jotta ryhmä toimii. Toiset sopivat luonnostaan tiedon etsijän rooliin kun taas toiset osaavat jakaa tietoa. Ryhmässä tarvitaan myös äänitorvia, jotka kritisovat toimintaa rakentavasti eteenpäin vieden.

2.4.3 Formaali ja informaali ryhmä

Ryhmä voi olla luonteeltaan joko formaali tai informaali riippuen sen tehtävän luonteesta. Stech ja Ratliffe (1985, s. 65) luettelevat formaalin (virallinen) ja informaalin (epävirallisen) ryhmän eroja. Vaikka Stechin ja Ratliffen ovat laatineet luettelon 1980-luvulla, on virallisen ja epävirallisen ryhmän eroista havaittavissa edelleen samat piirteet. Taulukossa 1 on kuvattuna formaalin ja informaalin ryhmän välisiä eroja.

TAULUKKO 1 Formaalin ja informaalin ryhmän erot

Formaali ryhmä	Informaali ryhmä
tittelit ja asema	ryhmällä ei ole johtajaa, eikä sidottuja rooleja, vaan ne voivat siirtyä henkilöltä toiselle
säännöt ja käytännöt	epämuodolliset ja improvisoidut keskustelut
jäsenet koulutetaan tehtäviinsä	koulutus tapahtuu kokouksissa
esityslistat ja muistiot	muistinpanoja tehdään, mutta ihmiset luottavat enemmän omaan muistiinsa
kokoukset sovitaan etukäteen	kokouksia järjestetään, kun niille on tarvetta
ryhmän jäsenet ovat yleensä spesialisteja	ryhmän jäsenet ovat yleismiehiä
päätöksenteko tapahtuu äänestämällä.	päätöksenteko tapahtuu konsensuksella.

2.4.4 Viestintä ryhmässä

Burkhalter, Gastil ja Kelshaw (2002) toteavat, että viestintään ryhmässä tarvitaan vähintään kolme osallistujaa. Jacobsson (2011) puolestaan toteaa, että jos ryhmän jäsenet eivät tunne toisiaan etukäteen, saattaa joidenkin asioiden koordinointi epäonnistua ja ryhmän sisällä saattaa esiintyä jopa hämmennystä asioiden hoitamisessa. Niinpä voidaan todeta, että tehokkaan viestinnän avulla voidaan parantaa projektin koordinoitua ja organisointia.

Powell, Piccoli ja Ives (2004) toteavat, että erityisesti kriittisen tiedon jakaminen ryhmässä on erittäin tärkeitä. Viestintä on siten yksi tärkeimmistä osa-alueista projektin onnistumisen kannalta. Siksi on tärkeitä ymmärtää projektin viestinnän peruslähtökohdat. Ryhmän välisessä viestinnässä on tärkeitä, että ryhmän jäsenet jakavat toisilleen tietoa.

Littlejohn ja Foss (2008, s. 224–225) puolestaan toteavat, että ryhmässä tapahtuvaan viestintään saattaa kulua viikossa paljon aikaa. Kuitenkin ryhmäviestintä voi heidän mukaansa olla positiivista energiaa luovaa. Esimerkiksi huumori viestinnässä voi jopa luoda tehokkuutta tekemiseen. Viestinnässä ei Littlejohnin ja Fossin (2008, s. 224–225) mielestä ole tärkeitä se kuinka paljon sanotaan, vaan se miten toisille vastataan. Heidän mukaansa kysymykseen voidaan vastata, mahdollisesti voidaan esittää uusi aihe asiasta, olla huomioimatta kysymystä tai pysyä yksinkertaisesti hiljaa.

Se miten ryhmä viestii, riippuu hyvin paljon ryhmän jäsenistä. Kun ryhmä on muodostettu, on jokaisen ryhmän jäsenen vastuulla osallistua ryhmän toimintaan ja keskusteluun tuomalla oma panoksensa viestimällä ja ajattelemalla. Keyton (1999, s. 80–86) toteaa, että kasvokkain viestivän ryhmän sisälle saattaa muodostua oma viestintäverkosto, jonka muotoutumiseen vaikuttaa henkilökohtaiset vuorovaikutussuhteet. Lisäksi ryhmän aktiviteetit saattavat ohjata sitä kuka puhuu kenellekin.

Mitä enemmän ryhmän jäsenet ovat keskenään tekemisissä, sitä enemmän he voivat tuntea toistensa läsnäoloa ja siten viestiä keskenään. Viestintä voi vaikuttaa ryhmän toimintaan hyvin paljon. Viestinnällä voi olla myös kääntöpuolensa, sillä osa viesteistä voi vaikuttaa negatiivisesti ryhmän jäseniin ja siten myös sen toimintaan. (Keyton, 1999, s. 86–87.)

Ryhmän eräs tehtävä on toimia ongelmien ratkaisijana. Tätä varten ryhmät voivat käyttää hyväkseen erilaisia välineitä, kuten aivoriiehtä, jossa ryhmän jokainen jäsen voi nostaa esille mieleen tulevia asioita. Tällainen aivoriihityypinen ongelmien ratkaiseminen kehittää ryhmän kykyä sekä analysoida ongelmia että kykyä argumentoida. (Beebe & Berge, 2003.)

2.4.5 Virtuaaliryhmä

Ryhmän jäsenet eivät aina asu samalla paikkakunnalla tai samassa maassa. *Virtuaaliryhmän* (virtual teams) jäsenet ovat ryhmä maantieteellisesti tai ajallisesti eri paikkoihin sijoittuneita ihmisiä, jotka kokoontuvat yhteen tietokonevälitteisen viestinnän avulla (Hayward, 2002, Powell, Piccoli & Ives, 2004, Ortiz de Guinea, Webster & Staples, 2005, Beise, Carte, Vician & Chidambaram 2010).

Hayward (2002) toteaa, että virtuaaliryhmä luodaan kun halutaan koota yhteen organisaatio, joka kykenee tekemään projektin mahdollisimman nopeasti käyttäen hyväksi ryhmän jäsenten erilaista osaamista. Siten virtuaaliryhmän jäsenet voivat toimia hajautetusti eri puolilla maata tai jopa ympäri maailmaa.

Virtuaaliryhmiä voi olla erilaisia tehtävätarkoituksensa mukaan. Duarte ja Tennant Snyder (2001) jakavat virtuaaliryhmät seitsemään erilaiseen ryhmään, joita on:

- verkostoituneet ryhmät (Networked teams),
- rinnakkaisryhmät (Parallel teams),
- projekti- tai tuotekehitysryhmät (Project or product development teams),
- työ- tai tuotantoryhmät (Work or production teams),
- palveluryhmät (Service teams),
- hallinnointiryhmät (Management teams) ja
- toimintaryhmät (Action teams).

Verkostoitunut ryhmä koostuu yksilöistä, jotka toimivat yhteisen päämäärän tai tarkoituksen puolesta. Rinnakkaisryhmät puolestaan suorittavat erikoisia tehtäviä, joita perusrhmä ei halua tehdä tai jolla ei ole taitoa suorittaa. Pro-

jektiryhmän jäsenet hoitavat yleensä projekteja käyttäjille tai asiakkaille määritellyssä ajassa, useimmiten kuitenkin aikaa joudutaan jatkamaan.

Virtuaaliset työ- ja tuotantoryhmät puolestaan suorittavat säännöllistä työtä Duarten ja Tennant Snyderin (2001) mukaan. Tällaisia ryhmiä syntyy erilaisen toimintojen ympärille, kuten laskennan, talouden, kouluttamisen, tutkimuksen ja kehitystyön ympärille. Palveluryhmät toimivat jatkuvassa valmiustilassa, ja ne eivät ole sidottu aikaan tai paikkaan. Palveluryhmät voivat antaa esimerkiksi verkkotukea ja ryhmän jäsenet voivat sijaita eri puolilla maailmaa, jolloin jatkuva tuki on aina saatavilla.

Myös hallintoryhmän jäsenet voivat sijaita paikasta tai ajasta riippumatta, ja ryhmä voi silti työskennellä yhtenäisesti päivittäin. Myös toimintaryhmät voivat työskennellä virtuaalisesti. Ryhmän jäsenet voivat tarjota välitöntä apua hälytystilanteissa paikasta tai organisaatiosta riippumatta.

Tässä pro gradun -tutkielman luvussa perehdyttiin viestintään, tietokonevälitteiseen viestintään, sosiaalisen läsnäolon ja median monipuolisuuden teorioihin ja ryhmään.

3 KESKUSTELUPALSTA

Tässä luvussa käsitellään keskustelupalstoja. Luvussa perehdytään erilaisiin viestityyppeihin, erityyppisiin keskustelupalstoihin sekä keskustelupalstan haittoihin ja etuihin.

Keskustelupalstan edeltäjiä olivat Harmanin ja Koohangin (2005) mukaan 1970-luvun lopulla USENETin keskustelupalstat, jotka olivat eräänlaisia sähköisiä ilmoitustauluja. USENETiä saattoi käyttää kuka tahansa, jolla oli yhteys internettiin. Tämän päivän keskustelupalstat ovat luonteeltaan monipuolisempia erilaisine hakutoimintoineen, dokumenttien säilytyspaikkoineen ja muokkaus-työkaluineen.

Keskustelupalsta soveltuu hyvin erilaiseen ryhmätyöskentelyyn, esimerkiksi Altun (2005) toteaa näin omassa tutkimuksessaan, jossa hän tutki kieliä opiskelevien opiskelijoiden mielipiteitä keskustelupalstalla työskentelemisestä. Tutkimuksessa tuli ilmi, että opiskelijat pitivät siitä, että he saivat osallistua keskusteluun milloin he itse halusivat. Eräs opiskelija totesi, että keskustelupalsta mahdollisti tekstin korjaamisen, jota ei voinut tehdä puhuttaessa.

Keskustelupalstoja voidaan siis pitää paikkana, jossa tietoa voidaan varastoida myöhempää tarkastelua varten ja siten se toimii hyvänä tietovarastona. Koska keskustelu ei ole sidottu aikaan ja paikkaan, voi jokainen käyttäjä käydä keskustelupalstalla silloin kuin hänelle itselleen parhaiten sopii.

Useissa tutkimuksissa on todettu, että osa keskustelupalstojen käyttäjistä on erittäin aktiivisia aloittamaan keskustelun kuten esimerkiksi Naruse ja Kubo (2006) sekä Rienties, Giesbers, Tempelaar, Segers ja Gijsselaers (2010) ovat omassa tutkimuksessaan huomanneet. Osa keskustelijoista lähettää vain viestin tai pari. Keskustelua saattavat käydä vain aktiiviset palstan käyttäjät. Siten valitettavasti harvat keskustelijat ovat valmiita tuomaan keskusteluun oman kontribuutionsa.

Keskustelupalstan käyttämiseen tai käyttämättä jättämiseen voidaan ajatella vaikuttavan myös keskustelupalstan käyttöliittymä, prosessointiajat ja hallinnointipolitiikka kuten esimerkiksi Naruse ja Kubo (2006) huomasivat omassa tutkimuksessaan. Kirjautuminen keskustelupalstalle voi tapahtua joko anonyymisti tai rekisteröitymällä ensin palstan käyttäjäksi. Esimerkiksi Kauppa-

lehden keskustelupalstalle täytyy rekisteröityä, kun taas Suomi24:n keskustelupalstalle voi osallistua keskusteluun niin rekisteröitynyt käyttäjä kuin anonyymi kirjoittaja. Voidaan ajatella, että osa saattaa jättää kirjautumatta keskustelupalstalla, jos se vaatii erillisen rekisteröitymisen. Toisaalta osa keskustelijoista saattaa haluta suojella omaa identiteettiään ja siksi kirjautuu anonyyminä.

Keskustelupalstoja voidaan käyttää hyvin moninaiisiin tarkoituksiin. Esimerkiksi it-yritykset kuten Dell ja IBM käyttävät keskustelupalstoja asiakkaiden ongelmien ratkaisuun (Hong & Davidson, 2009). Keskustelupalstalle voi lähettää kysymyksen, jos haluaa tietää jostain tietyistä tietokonemerkeistä enemmän. Muut keskustelijat voivat kertoa omia kokemuksiaan, kommentoida muiden keskustelijoiden vastauksia ja esittää omia mielipiteitään. Niinpä voidaan todeta, että keskustelupalsta tarjoaa kanavan tiedon vaihtamiselle, etsimiselle ja keskustelulle soveltuen siten hyvin myös virtuaaliryhmän työvälineeksi.

Ryhmätoiminnassa keskustelupalsta voi hyvin toimia paikkana, jossa jaetaan tietoa ja lisätään keskustelua ryhmän sisällä. Esimerkiksi Mock (2001) huomasi, että osa opiskelijoista käytti hyvin paljon keskustelupalstaa. Opiskelijat totesivat, että toisten opiskelijoiden kysymyksistä ja vastauksista oli heille hyötyä. Joku oli ehtinyt kysyä asiaa, jota he eivät olleet itse huomanneet kysyä. Mock (2001) tosin toteaa, että valitettavasti kysymyksiä esittivät vain muutamat opiskelijat. Opiskelijat saattoivat jatkaa keskustelupalstan käyttämistä vielä kurssin päättymisen jälkeen.

Keskustelupalsta koostuu useista *viestiketjuista (thread)* (Calongne, 2002, Hong ja Davison, 2009.) Viestiketju puolestaan koostuu *viesteistä (post)*, jotka on lähetetty viestiketjuun. Ketjut puolestaan ovat järjestetty jonkun tietyn *aihealueen (topic)* mukaan (Calongne, 2002).

Viestiketjussa on usein sarja vastauksia, jotka liittyvät kyseessä olevaan aiheeseen, tai viestissä ei ole lainkaan vastauksia tai siinä voi olla myös uusia kysymyksiä ja vastauksia niihin (Li & Bao, 2010). Siten viestiketjut tarjoavat mahdollisuuden osallistua interaktiivisesti ja toimia vuorovaikutteisessa suhteessa ryhmän kanssa (Calongne, 2002).

Jokaisen viestin keskustelupalstalle lähettää *käyttäjä (single authored)*. Yleensä käyttäjästä käy ilmi hänen käyttäjätunnuksensa ja mahdollisesti myös sähköpostiosoite. Lisäksi käyttäjän lähettämästä viestistä selviää ajankohta milloin hän on viestin lähettänyt. Käyttäjä voi lähettää viestejä useampaan ketjuun tai useampia kertoja samaan ketjuun. (Hansen, Shneiderman & Smith, 2010.)

Keskustelupalstoilla käytävässä keskustelussa noudatetaan yleensä yleisiä internetissä sovittuja hyvän käyttäytymisen sääntöjä, joita puhekielessä kutsutaan *netiketiksi* (Nurmi, Rekiaro, Rekiaro, & Sorjanen, 2004, s. 296).

3.1 Keskustelupalstan roolit

Myös keskustelupalstalla on erilaisia rooleja aivan kuten missä tahansa ryhmässä tai yhteisössä on. Roolit voidaan jakaa hallinnollisiin ja käyttäjäkeskeisiin rooleihin.

Keskustelupalstan hallinnollisia rooleja ovat *ylläpitäjän (adminstrator)* ja *moderaattorin (moderator)* roolit. Keskustelupalstalla on yleensä ylläpitäjä, josta käytetään puhekielessä yleensä nimitystä admin. Pääkäyttäjä on saattanut toimia keskustelupalstan perustajana. Hän voi esimerkiksi luoda keskustelupalstan keskustelualueet, hyväksyä käyttäjät ja vastata palstan teknisistä ominaisuuksista. Useilla keskustelupalstoilla saattaa myös olla *moderaattori (moderator)*. *Moderaattori* on eräänlainen sovittelija (Nurmi, Rekiaro, Rekiaro, & Sorjanen, 2003, s. 280). Hänen tehtävänä on valvoa keskustelun sisältöä, jotta se pysyy sääntöjen rajoissa. Tarvittaessa moderaattori voi poistaa arkaluontoiset ja häirikköivät viestit pois.

Keskustelupalstalla voi olla useita erilaisia käyttäjäkeskeisiä rooleja. Tällaisia rooleja voivat olla Welserin, Gleaven, Fischerin ja Smithin (2007) mukaan asiantuntijat (experts), vastaajat (answer people), kyselijät (question people) keskustelun ylläpitäjät (conversationalists), fanit (fans), keskustelun taitelijat (discussion artists) ja riidan kylväjät (flame warriors). Näistä rooleista vastaajien rooli on yksi tärkeimmistä keskustelupalstan rooleista. He ovat käyttäjiä, jotka aktiivisesti vastaavat toisten keskustelijoiden esittämiin kysymyksiin ja antavat auliisti neuvoja.

Feng, Shaw, Kim ja Hovy (2006) totesivat omassa tutkimuksessaan, että opiskelijoilla ja opettajilla oli keskustelupalstalla omat roolinsa. Opiskelijat esittävät teknisiä ja hallinnollisia kysymyksiä tehtävistä. Opettajat puolestaan vastasivat kysymyksiin ja lähettivät tiedonantoja. Tutkimuksessa tutkittiin keskustelupalstalle lähetettyjä viestejä. Feng, Shaw, Kim ja Hovy (2006) toteavat myös, että keskustelupalstalla jokaisella viestillä on myös oma roolinsa. Keskustelijat voivat siten esittää argumentteja, tukea tai tehdä ehdotuksia toisille keskustelijoille. Tällainen keskustelu parantaa heidän tutkimuksen mukaansa opiskelijoiden keskustelutaitoja ja opettaa ongelmanratkaisua.

Pfeil ja Zaphiris (2007) nostivat omassa tutkimuksessaan esille kaksi roolia, jotta olivat empatian antaja ja empatian kohde. Empatian antaja jakaa empatiaa sitä tarvitseville ja empatian kohde on henkilö, jolla on jonkinlainen ongelma tai tuntee olonsa surkeaksi.

3.2 Erilaisia keskustelupalstoja

Keskustelupalstoja on erilaisia ja niitä voidaan käyttää hyvin moninlaisiin tarkoituksiin. Hong ja Davidson (2009) toteavat, että keskustelupalstalla voidaan jakaa ideoita, keskustella ajankohtaisista asioista ja muodostaa erilaisia yhteisöjä.

Fong ja Burton (2006) ovat tutkineet kuluttajien käyttäytymistä internetissä. He toteavat, että esimerkiksi kuluttajat voivat tavata keskustelupalstalla toisia samoista asioista kiinnostuneita, jakaa omia kokemuksiaan, vertailla erilaisia tuotteita keskenään tai kysyä niistä tarkempia tietoja. Siten muodostaa oman ostopäätöksen. Esimerkiksi häitään valmistelevat morsiamet voivat kysellä toinen toisiltaan häihin liittyvistä yksityiskohdista, suositella verkkosivuja ja ker-

toa omia tarinoitaan. Useiden keskustelupalstojen tehtävä on kuitenkin tarjota paikka etsiä ja löytää tietoa.

Fong ja Burton (2006) jakavat keskustelupalstat kolmeen ryhmään, joita ovat virtuaaliyhteisöt, harrastusryhmät ja oppilaitosten opiskelijoille suunnatut ryhmät. Virtuaaliyhteisö voi esimerkiksi muotoutua samasta asiasta kiinnostuneiden ihmisten kesken kuten esimerkiksi tv-ohjelman ympärille. He eivät välttämättä tunne toisiaan entuudestaan, mutta oppivat tuntemaan toisiaan palstan avulla. Siten he muodostavat ensin virtuaaliryhmän ja myöhemmin mahdollisesti virtuaaliyhteisön.

Käyttäjät, jotka harrastavat esimerkiksi valokuvausta, voivat keskustella keskustelupalstalla kameroihin ja valokuvaukseen liittyvistä asioista. Monien yliopistojen ja erilaisten oppilaitoksien kurseilla voi liittyä pakollinen osallistuminen keskustelupalstalla käytävään keskusteluun.

Keskustelupalstoja voidaan jakaa myös hallinnointipolitiikan mukaan. Keskustelupalsta voi olla avoin suurelle yleisölle tarkoitettu, kuten esimerkiksi Suomi24:n tai verkkotohtori.fi:n keskustelupalstat ovat. Se voi olla myös suljettu tietyn ryhmän käyttöön tarkoitettu palsta.

Kuviossa 1 on kuvattuna suomalainen jääkiekkoaiheinen keskustelupalsta, jossa jääkiekosta kiinnostuneet käyttäjät voivat keskustella niin kotimaisesta jääkiekosta kuin pohjoisamerikkalaisesta National Hockey League, NHL -tapahtuvasta kiekkoilusta. Keskustelupalsta vaatii erillisen rekisteröitymisen ja palstalla on omat säännöt.

Foorumi	Uusin viesti	Ketjuja	Viestejä
Kotimainen jääkiekkokeskustelu			
SM-liiga (1785 lukijaa) Keskustelua SM-liigasta sekä sen otteluista ja joukkueista. Kaikille joukkueille on oma palstansa.	Pudotuspelit kaudella 2011-... sonnvchiba Tänään 11:43	13,447	1,293,496
Mestis (263 lukijaa) Keskustelua Mestiksestä sekä sen otteluista ja joukkueista.	D Teamin tulevaisuus Flou Tänään 11:41	2,946	155,848
Otteluketjufoorumi (776 lukijaa) Keskustelua SM-liigan sekä Mestiksen otteluista	Ti 21.02.2012 Jokerit-Tappara Deko Tänään 11:43	6,429	474,426
Muut suomalaiset sarjat (82 lukijaa) Keskustelua muista kotimaisista sarjoista.	HCK Salamat 2011-2012 (uusi...) Salama15 Eilen 17:19	995	33,343
Kansainvälinen jääkiekkokeskustelu			

KUVIO 1 Jatkoajan jääkiekkoaiheinen keskustelupalsta (<http://keskustelu.jatkoaika.com>)

Kuviossa 2 on kuvattuna Thaimaa-aiheinen keskustelupalsta, jossa Thaimaasta kiinnostuneet keskustelijat voivat jakaa omia kokemuksiaan ja mielipiteitään. Palstalle tulijalla on mahdollisuus tutustua ryhmän yhteisiin keskustelusihteeriin ja -ohjeisiin.

Keskustelualue		Aiheet	Viestit	Uusin viesti
Yhdistyksen tiedotteet --- LUE ENSIN ---				
	Tiedotteet ja ohjeet --- LUE ENSIN --- Yhdistyksen tiedotteita sekä ohjeita. Lue ohjeet foorumin käytöstä ensitoiksesi! Valvojat: BlackMike, Modet	8	10	12.1.2012 15:47 Yllapito ➔
	Terveisiä ylläpidolle Vaihtukset, kiitokset, parannusehdotukset ja uudet ideat. Valvojat: BlackMike, Modet	444	5464	21.2.2012 10:00 Lasse ➔
	Kokeilukenttä Harjoittele foorumin käyttöä täällä! Valvoja: Modet	171	1179	19.2.2012 15:52 wara ➔
Thaimaa - keskustelu				
	Yleinen Aihe vapaa, mutta Thaimaa. Keskustelua, kysymyksiä ja vastauksia Thaimaahan liittyen. Valvojat: P.K, Koo, Modet	6147	105735	21.2.2012 9:38 ksu khwaai ➔
	Taältä tullaan Thaimaa! Kuinka selviytyä ensimmäisestä retkestä Thaimaahan ja myös sen jälkeisestä elämästä Suomessa? Vastauksia kysymyksiin, vinkkejä, tapahtumia sekä mukavaa jututelsua. Tätä aluetta voivat lukea kaikki, kirjoittaminen vaatii rekisteröitymisen.	1278	21126	20.2.2012 22:59 jimmy50 ➔

KUVIO 2 Thaimaa-aiheinen keskustelupalsta (<http://www.thaiklupi.fi/foorumi/>)

Kuviossa 3 on kuvattuna puhelinoperaattori DNA:n keskustelupalsta, jossa DNA:n asiakkaat voivat hakea tietoa ja keskustella heille tärkeistä asioista. Palstan käyttäminen vaatii erillisen rekisteröitymisen. Palstalla on myös oma moderaattori, joka voi hallinnoida keskusteluja. Sivun keskivaiheilta löytyy aktiivisimmat keskusteluketjut. Sivun alalaidasta puolestaan löytyy keskustelupalstaan liittyvät tilastotiedot.

Alue	Moderoinjat	Aiheita	Viestejä	Viimeisin viesti
DNA Keskustelu				
Laajakaista (8 lukemassa) Kiinteään laajakaistaan ja DNA Internet -tuotteisiin liittyvä keskustelu	Moderaattori, DNA_Sanna, DnaProAsiakaspalvelu2, DnaProAsiakaspalvelu4	214	1 163	Eilen klo 8:41:54 aiheessa Millainen modeemi WLANilla soveltuu parhaiten... kirjoitti Asiakaspalvelu 24 ➔
Matkapuhelin (50 lukemassa) Matkapuhelinliittymän ja liikkuvan laajakaistaan liittyvä keskustelu	Moderaattori, DNA_Sanna, DnaProAsiakaspalvelu2, DnaProAsiakaspalvelu4	896	5 581	Tänään klo 11:25:03 aiheessa Viivästynyt Iphone 4s kirjoitti pimonto ➔
DNA TV (3 lukemassa) DNA TV -tuotteisiin liittyvä keskustelu	Moderaattori, DNA_Sanna, DnaProAsiakaspalvelu2, DnaProAsiakaspalvelu4	250	2 173	Tänään klo 7:58:11 aiheessa WCDM HD2 kirjoitti alkita ➔
Lankapuhelinliittymät Lankapuhelinliittymään liittyvä keskustelu	Moderaattori, DNA_Sanna, DnaProAsiakaspalvelu2, DnaProAsiakaspalvelu4	9	41	13. tammikuuta 2012 14:03 aiheessa Hinnasto kirjoitti iritus ➔
Yleinen DNA:han liittyvä keskustelu (2 lukemassa) DNA:n markkinointiin, mainontaan, asiakaspalveluun, myyntiin, myymälöihin yms. liittyvä keskustelu	Moderaattori, DNA_Sanna, DnaProAsiakaspalvelu2, DnaProAsiakaspalvelu4	148	1 004	15. helmikuuta 2012 15:56 aiheessa Häiriö- ja muutostiedotteet... kirjoitti Asiakaspalvelu 24 ➔
4G Pilotti DNA:n LTE-verkon pilotointiin liittyvä keskustelu	Moderaattori, DNA_Sanna, DnaProAsiakaspalvelu2, DnaProAsiakaspalvelu4	4	34	12. helmikuuta 2012 16:03 aiheessa 4G Mookula lukevat neittimet kirjoitti rsaarela ➔
DNA Pro Taällä keskustellaan DNA Prohon liittyviä asioista	Moderaattori, DNA_Sanna, DnaProAsiakaspalvelu2, DnaProAsiakaspalvelu4	16	49	14. helmikuuta 2012 11:01 aiheessa Miksi DNA Prossa perusteet eivät toimi? kirjoitti Baloun ➔

KUVIO 3 DNA puhelinoperaattorin keskustelupalsta (<https://keskustelu.dna.fi>)

3.3 Viestintä keskustelupalstalla

Kirjallinen vuorovaikutus internetissä on keskustelupalstan ydinajatus. Keskustelupalstalla viestintä voi olla monipuolista ja se on viestintää monelta käyttäjältä monelle käyttäjälle. Eri aiheiden ja teemojen ympärille voi syntyä eripituisia viestiketjuja. Keskustelujen viestiketjut puolestaan voivat muodostua hyvin erilaisista viesteistä, kuten kysymyksistä, vastauksista ja erilaisista mielipiteistä.

Keskustelupalstalta tietoa voidaan etsiä kahdella tapaa, joko hakutoiminnon avulla tai esittämällä kysymys. Keskustelupalstoilla on usein käytössä erillinen hakutoiminto, jonka avulla voidaan tietoa etsiä. Jos asiasta ei ole aikaisemmin keskusteltu, on uuden kysymyksen esittäminen paikallaan. (Xi, Lind & Brill, 2004.)

Käyttäjä lähettää viestin keskustelupalstalla, kun hän kuvittelee kysyvänsä jotain ainutlaatuista asiaa ja johon hän haluaa saada hyvin yksityiskohtaisia vastauksia. Käyttäjä voi myös käyttää hyväksi keskustelupalstan hakutoimintoa ja etsiä mahdollisia aikaisempia aiheeseen liittyviä keskusteluja. Käyttäjä saattaa kuitenkin toivoa saavansa vastauksia omaan ainutlaatuiseseen kysymykseen, ei muiden esittämiin kysymyksiin. (Xi, Lind & Brill, 2004.)

Keskustelun avaukseen liittyy usein kysymys. Näin on myös keskustelupalstalla. Kysymys saattaa liittyä ongelmaan, johon halutaan saada vastaus. Kuten esimerkiksi miten asennetaan tietokoneeseen tietoliikenneyhteys. Kysymystä seuraavat kommentit omista kokemuksista ja mahdolliset ratkaisuviestit ongelmaan. Kysymys saattaa joskus olla myös epäselvästi muodostettu, joten siitä saattaa seurata tarkentavia viestejä. Ensimmäinen viesti voi myös sisältää tiedonannon ja sitä seuraavat viestit lisäselvityksiä asian tiimoilta. (Hong & Davidson, 2009.)

Viestin lähettäminen voidaan puolestaan jakaa viiteen kategoriaan, joita ovat kysymykset, vastaukset, samaa mieltä oleminen, eri mieltä oleminen ja kohteliaisuudet (Xi, Lind & Brill, 2004). Kaikki viestiketjut eivät kuitenkaan ole vastauskysymystyyppisiä ketjuja, vaan niissä voidaan keskustella asioista, tuoda esille omia mielipiteitä ja antaa palautetta. Näin olleen viestissään kirjoittaja voi olla samaa tai eri mieltä keskusteltavasta asiasta. Osa viesteistä voi sisältää myös erilaisia kohteliaisuuksia toisille kirjoittajille.

Kysymys voi olla viestiketjun avauksen lisäksi myös tarkentava kysymys. Niinpä kysymykseen: "Miten saan asennettua koneelleni palomuurin?", voi tulla kysymysviesti: "Mitä käyttöjärjestelmää käytät?" Kun alkuperäisen viestin lähettäjä on kertonut tarkennuksen, voidaan kysymykseen antaa vastaus. Vastausviestissään käyttäjä voi ilmaista olevansa samaa mieltä ja voi myös lisätä lisää tietoa viestiin. Vastaaja voi olla myös eri mieltä aikaisemmin annetusta tiedosta ja kertoa asiasta oman mielipiteensä. Kohteliaisuusviestillä kiitetään hyvistä neuvoista. (Xi, Lind & Brill, 2004.)

Keskustelupalstalla viestintä voi olla tunteita kuumentavaa keskustelua, jossa keskustelijat puhuvat oman asiansa puolesta. Lee ja Shan (2009) toteavat, että keskustelupalstoilla saattaa olla selvästi havaittavissa karkea kahtiajako. Toinen ryhmistä on asian puolesta ja toinen sitä vastaan. Esimerkiksi poliittisillä keskustelupalstalla keskustelu oman asian puolesta voi olla hyvin voimakasta. Yleensä viestejä lähetetään enemmän asiaa vastaan kuin sen puolesta. Voidaan ajatella, että asiaa vastaan olevat haluavat tuoda esille mitä haittapuolia asialla on. Niinpä voidaan todeta, että keskustelupalstan anti on sen mielekkäissä kysymyksissä ja vastauksissa. Yksi kysymys voi poikia useita vastauksia, jotka voivat täydentää toinen toisiaan. Toisaalta pitkistä viestiketjuista voi olla vaikeata löytää tietoa. Siksi keskustelupalstan rakenteella on tärkeä merkitys.

Selkeä rakenne helpottaa viestien löytymistä. Suljetulla keskustelupalstalla loogisen rakenteen luominen on helpompaa tai palstalla jossa on oma palstan hallinnoija.

Hong ja Davidson (2009) huomasivat omassa tutkimuksessaan, että kysymyksiin vastaavat henkilöt, jotka ovat olleet palstalla pidempään ja omaavat tietynlaista auktoriteettia. Uudemmat käyttäjät heidän mukaansa toimivat enemmän kysymysten esittäjinä. Voidaan ajatella, että vanhemmat käyttäjät haluavat opastaa uusia tulokkaita palstan tavoille. Toisaalta uusilla käyttäjillä voi olla mielessään erilaisia kysymyksiä liittyen palstan käyttämiseen.

Keskustelupalstoilta voidaan myös poimia ne käyttäjät, jotka aloittavat viestiketjuja, vastaavat kysymyksiin ja toimivat keskustelupalstan hallinnoijina. Ryhmistä puolestaan voidaan poimia ydinjäsenet ja se miten jäsenet ovat ryhmittyneet keskenään, sekä etsiä löytyykö ryhmästä aliryhmiä. (Hansen, Shneiderman & Smith, 2010.)

Puolestaan Pfeil ja Zaprhris (2007) huomasivat omassa tutkimuksessaan, että aktiivisten käyttäjien määrä on pieni. Heidän tutkimuksessaan tutkittiin keskustelupalstaa, jonne oli lähetty 400 viestiä. Yhdeksän keskustelupalstan jäsentä lähetti 4 % viesteistä. Kun taas suurin osa osallistujista lähetti vain 2 % kaikista viesteistä, joka oli vähemmän kuin kahdeksan viestiä.

Viestintä keskustelupalstalla voi olla luonteeltaan aaltomaista, ja keskustelussa on havaittavissa selkeät piikit kuten myös laskuvaiheet. Tämän ilmiön havaitsivat Dringus ja Ellis (2009) omassa tutkimuksessaan, jossa he tarkastelivat kuinka pitkään viestien vastaamiseen meni aikaa. Heidän tutkimuksensa mukaan viestejä lähetettiin keskustelupalstalle tiettyinä viikonpäivinä enemmän kuin muina. Piikkipäivät osuivat yleensä alkuviikkoon. Ilmeisesti viikonlopun jälkeen moni oli ehtinyt työstää asioita ja oli alkuviikosta valmis aloittamaan keskustelun.

3.4 Keskustelupalstan haitat ja edut

Tässä alaluvussa käsitellään millaisia ongelmia ja etuja keskustelupalstalla voi olla. Monet tutkijat ovat havainneet, että keskustelupalstalla on niin huonoja puolia kuin etuja.

Keskustelupalsta voi koostua useista keskustelualueista, jotka puolestaan sisältävät useita erilaisia viestiketjuja säikeineen. Pelkkä viestiketjujen läpikäyminen voi tuntua pitkästyttävältä. Keskustelijat eivät näe toinen toisiaan, eikä keskustelupalsta välttämättä päivitty ilman käyttäjän omatoimista päivittämistä. Esimerkiksi Chang, Chung, Yeh ja Yang (2006) toteavat omassa tutkimuksessaan, että keskustelupalstan huonona puolena voidaan pitää sen yksitoikkaisuutta. Esimerkiksi keskustelupalstalla saattaa olla useita erilaisia keskustelualueita kuten Antonelli ja Sapino (2005) huomasivat omassa tutkimuksessaan. Tällöin sopivan viestiketjun löytäminen voi olla vaikeata ilman kunnollista hakutoimintoa. Toisekseen samasta aiheesta on saatettu keskustella useammassa eri viestiketjussa samanaikaisesti kuten Calongne (2002) toteaa omassa tutki-

muksessaan tai viestiketju on hautaantunut tuoreempien viestiketjujen alle. Tällöin on vaikeata löytää juuri se omaa kysymystä koskettava viestiketju. Keskustelupalstan ylläpitäjä voi myös rajoittaa jotain keskustelupalstan keskustelualueita. Palstalla saattaa olla keskustelualueita, jotka näkyvät kaikille käyttäjille tai rajatulle joukolle kuten Hansen, Shneiderman ja Smith (2010) toteavat.

Kim, Candan ja Dönderler (2005) puolestaan toteavat, että keskustelupalstalle lähetetyt kysymykset voivat johtaa myös uusien kysymysten esittämiseen. Nämä uudet kysymykset eivät aina koske alkuperäistä kysymystä, jolloin viestiketjujen sisältöä on vaikeata päätellä pelkästään sen otsakkeen perusteella.

Useilla eri oppilaitoksilla ja korkeakouluilla on monia kursseja, joilla on käytössä kurssin tukena keskustelupalsta. Opiskelijat voivat kysyä palstalla ohjaajilta lisätietoja esimerkiksi harjoitustehtävistä ja kommentoida muiden opiskelijoiden kirjoituksia. Valitettavasti kaikki opiskelijat eivät ole aktiivisia, koska kuvittelevat etteivät toiset opiskelijat käytä keskustelupalstaa, kuten Mock (2001) huomasi omassa tutkimuksessaan. Toisaalta kaikki opiskelijat eivät lähetä keskustelupalstalle viestejä kuten myös Kang, Kim ja Shaw (2010) totesivat omassa tutkimuksessaan. Lisäksi he huomasivat, että osa opiskelijoista kommunikoi vain rajoitetun ryhmän kanssa, kun taas toiset kommunikoivat useamman eri ryhmän kanssa ja keskustelevat erilaisten keskustelupalstan otsikoiden alla. Tällöin vuorovaikutus joidenkin opiskelijoiden osalta toisten kanssa saattaa jäädä hyvin puutteelliseksi.

Toisalta käyttämättömyyteen saattaa olla syynä käyttäjien eritasoiset tietojenkäsittelyn käyttötaidot, kuten Sadler (2007) toteaa. Osa käyttäjistä saattaa kokea myös muutosvastarintaa. Siksi on sekä teknisen tuen että koulutuksen antaminen käyttäjille tärkeitä. Lisäksi tarvitaan oikeanlaista markkinointia, jonka avulla palstasta tiedotetaan ja innostetaan käyttämään.

Keskustelupalstan etuna puolestaan nähdään, että siellä on mahdollista käyttää aikaa viestien lukemiseen, kirjoittamiseen ja tiedon etsimiseen niin paljon kuin tarvitsee. Varsinkin erilaisilla kursseilla toiset tarvitsevat tiedon etsimiseen ja lukemiseen enemmän aikaa kuin toiset. Esimerkiksi oppimisvaikeuksia omaavilla koululaisilla tai opiskelijoilla on riittävästi aikaa tehtävien tekemiseen. Toisille puolestaan kirjoittaminen on helpompaa kuin suullinen viestintä.

Keskusteluun voi osallistua samanaikaisesti useampi keskustelija ja he voivat keskustella useissa ketjuissa samanaikaisesti. Mockin (2001) mukaan keskustelupalstalla voidaan käydä hyvin laaja-alaista keskustelua ja keskustelupalstan kautta voi välittyä yhteisöllisyyden tunne. Keskustelupalsta tarjoaa myös oivan mahdollisuuden jakaa hiljaista tietoa, kuten Zhu (2002) toteaa. Siten tieto saatetaan kaikkien käyttäjien tietoisuuteen. Tiedon jakajina toimivat yleensä asiasta enemmän tietävät, jotka ovat avuliaita auttamaan muita. Aina auttavan kätensä tarjoava ei ole asian eksperti.

Resnik (2005) totesi omassa tutkimuksessaan, että opiskelijat pitivät siitä, että he saivat jakaa keskustelupalstalla omia mielipiteitään ja tarkastella asioita erilaisista näkökulmista. Hänen tutkimuksessaan eräs opiskelija totesi, että helpottaa hyvin paljon oman harjoitustyön tekemistä, kun voi tarkastella samaa

ongelmaa hyvin erilaisista näkökulmista. Eräs toinen vastaaja puolestaan totesi, että helpotti oman harjoitustyön tekemistä, kun pystyi keskustelemaan niiden kanssa, jotka tiesivät asiasta enemmän. Tällaiseen keskusteluun ei välttämättä ole mahdollisuuksia kasvokkaisviestinnässä. Lisäksi Resnik (2005) havaitsi, että keskustelupalsta on hyödyllisempi kuin keskustelu pikaviestimillä, koska vastaajilla oli aikaa miettiä omaa vastaustaan. Vaikka keskustelupalsta ei täysin korvaa kasvokkaiakeskustelua, se on oiva paikka sekä ajatusten että mielipiteiden jakamiseen.

Keskustelupalsta toimii hyvin tietovarastona (Richardson & Swan, 2003, Fichter, 2005) ja siten se sopii hyvin tiedon jakamiseen ja vaihtamiseen (Antonelli & Sapino, 2005). Tarvittaessa keskustelupalstalle voidaan siirtää dokumentteja, joita ei haluta laittaa kuormittamaan sähköpostiliikennettä. Esimerkiksi sähköpostissa saattaa myös olla rajoitteita, kuten liitetiedostojen tai sähköpostilaatikon tilakoko. Jokaisesta keskustelupalstalle kirjoitetusta viestistä jää jälki, toisin kuin chatti-keskustelusta. Keskustelupalstalle varastoitunutta tietoa voidaan käyttää myöhemmin hyväksi.

Lisäksi keskustelupalstalla jokainen käyttäjä voi täydentää tietojaan laittamalla profiiliinsa oman kuvan, mahdollisesti myös sähköpostiosoitteensa sekä muita yhteystietoja ja kiinnostuksen kohteita. Täten käyttäjät voivat oppia tuntemaan toinen toisensa paremmin. Keskustelupalstalta voidaan hakea myös erilaisia osajia erilaisiin tehtäviin. (Fichter, 2005.) Esimerkiksi käyttäjä voi omaan käyttäjätiliin tallentaa nimimerkkinsä lisäksi tietoja itsestään, kuten iän, sukupuolen, sähköpostiosoitteen, oman kotisivun verkko-osoitteen tai lisätä itsestään kuvan.

Keskustelupalstalla voidaan nähdä siis olevan niin huonoja kuin hyviä ominaisuuksia. Keskustelupalstan ylläpitäjä on hyvin tärkeässä roolissa, koska hän voi luoda keskustelupalstalle rakenteen ja antaa ohjeistuksen palstan käyttämiseen. Vaikka keskustelupalsta ei täysin korvaa kasvokkain käytävää keskustelua, on hyvä saada eri käyttäjät aktivoitua käyttämään keskustelupalstaa, lähettämällä sinne vähintään yksi viesti. Koska keskustelupalstalla tapahtuva viestintä ei ole sidottu aikaan eikä paikkaan tarjoaa se kaikille keskustelijoille mahdollisuuden osallistua keskusteluun silloin kuin itselle sopii parhaiten.

3.5 Yhteenveto keskustelupalstasta

Tässä luvussa perehdyttiin sähköiseen keskustelupalstaan. Siihen Millaisia rooleja ja viestejä keskustelupalstoilla voi olla, sekä perehdyttiin keskustelupalstan etuihin ja puutteisiin. Keskustelupalstoja on luotu hyvin erilaisia tarkoituksia varten, kuten virtuaaliyhteisöille, harrastusryhmille tai opiskelijaryhmille suunnattuihin palstoihin. Lisäksi keskustelupalstan käyttäjillä on erilaisia rooleja.

Koska keskustelupalstalla voidaan tallentaa tietoa, soveltuu se erinomaisesti erilaiseen ryhmätyöskentelyyn. Ryhmän jäsenet voivat tallentaa keskustelupalstalle hyvin erilaista tietoa esimerkiksi harjoitustyöstä tai projektista, siten

keskustelupalsta toimii erinomaisena tietovarastona. Jokainen käyttäjä voi käydä lukemassa viestejä silloin kuin itselle parhaiten sopii ja vastata itselleen tärkeisiin kysymyksiin. Siten keskustelupalsta toimii hyvin tiedon välittämisessä.

Keskustelupalstan käyttäjät ovat viestijöinä erilaisia. Osa keskustelijoista saattaa olla hyvin aktiivisia aloittamaan keskustelun ja vastaamaan viesteihin, kun taas osa lähettää keskustelupalstalle vain viestin tai pari. Siksi erilaisissa projekteissa ryhmän jäseniä tulee motivoida käyttämään palstaa. Pidempään keskustelupalstalla olleet saattavat omata auktoriteettia. Palstan uudemmat käyttäjät puolestaan saattavat kääntyä pidempään palstalla olleiden puoleen, jotta saisivat neuvoja ja vinkkejä palstan käyttämisestä.

Keskustelupalsta mahdollistaa erilaisten kysymysten esittämisen, mielipiteiden jakamisen ja kommentoimiseen, siten se soveltuu hyvin ryhmätoimintatyyppiseen työskentelyyn. Viestit voidaan jakaa viiteen kategoriaan, joita ovat kysymykset, vastaukset, samaa mieltä ja eri mieltä olemiset sekä kohteliaisuudet. Keskustelijat puolestaan voidaan jakaa asian puolesta ja vastaan kirjoittajiin. Aktiivisten käyttäjien joukosta voidaan poimia hyvin aktiiviset keskustelijat, jotka keskustelevat kaikkien käyttäjien kanssa.

4 TAPAUSTUTKIMUS

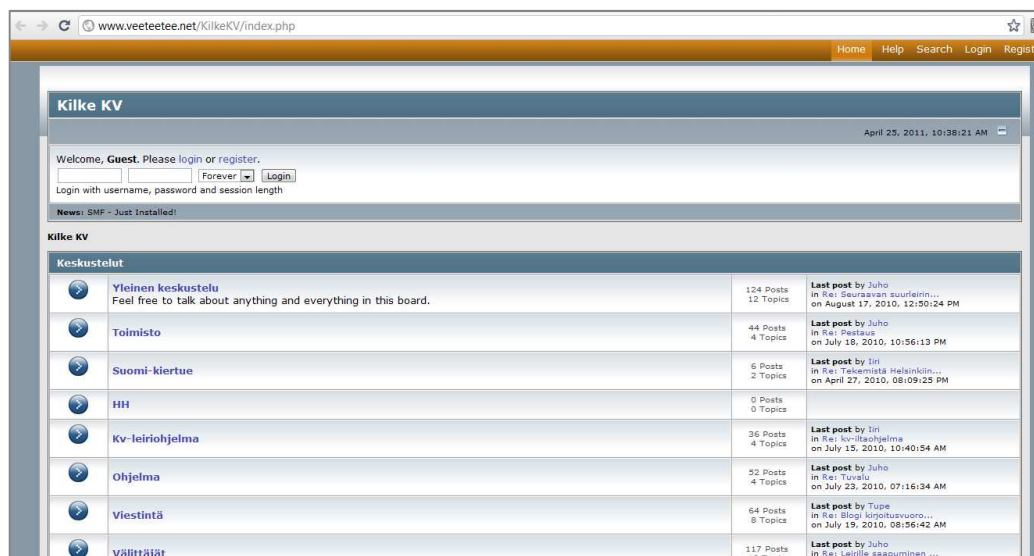
Aiemmissä luvuissa on kerrottu tähän pro gradu -tutkimukseen liittyvä teoria. Tässä luvussa kerrotaan, mitkä olivat tapaustutkimuksen lähtökohdat, kuinka tutkimus eteni sekä miten tutkimustuloksia analysoitiin.

4.1 Tutkimuskohde

Tämän tutkimuksen kohteena on Suomen Partiolaiset ry:n kuudennen suurleiri Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen (kv) keskustelupalsta. Kilke pidettiin Evolla Hämeenlinnassa 8.7.-5.8.2010. Leirin suunnittelu aloitettiin kaksi vuotta ennen leiriä. Leirille osallistui 10 500 partiolaista, joista 640 oli kansainvälisiä partiolaisia 31 eri maasta.

Tutkimuskohteeksi valittiin juuri Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalsta, koska olin mukana tekemässä leiriä toimien kv-ohjelmapäällikkönä ja minulla oli omakohtaisia kokemuksia palstan käyttämisestä. Siten oli luonnollista perehtyä tutun keskustelupalstan viestintään. Ryhmän keskustelupalsta löytyy verkko-osoitteesta: <http://www.veeteete.net/KilkeKV/index.php>.

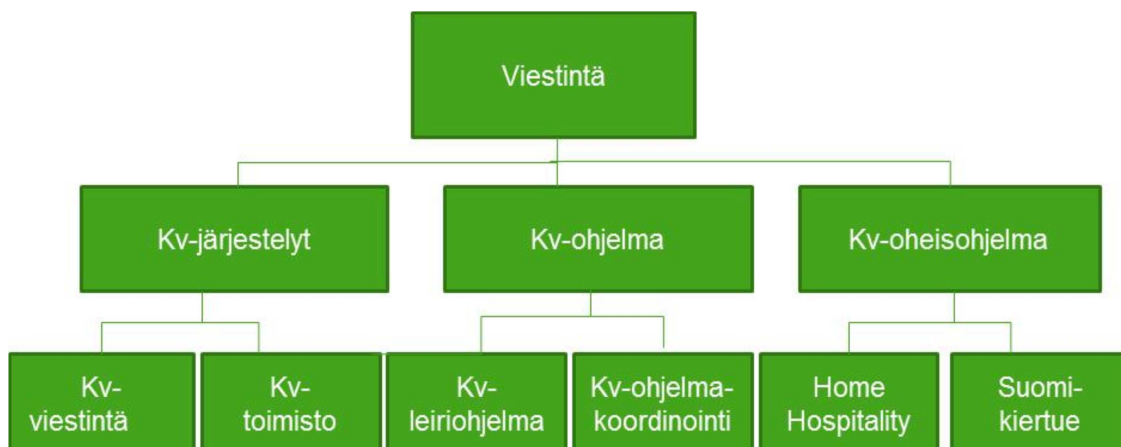
Kuviossa 4 on kuvattuna Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstan etusivu, joka on kenen tahansa nähtävissä verkossa. Keskusteluja pääsivät kommentoimaan ainoastaan rekisteröityneet käyttäjät.



KUVIO 4 Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstan etusivu

Leiriorganisaatio koostui viidestä alueesta, joita olivat ohjelma, huolto, tekniikka, talous ja viestintä. Kansainvälisyysosa-alue (kv) toimi leirin viestintän alaisuudessa. Se koostui edelleen kolmesta osa-alueesta, jotka olivat kv-järjestelyt, kv-ohjelma ja kv-oheisohjelma. Näistä kv-järjestelyt koostuivat toimisto- ja käänöspalveluista sekä kv-viestinnästä. Kv-toimiston alaisuudessa työskentelivät välittäjät ja kääntäjät, joille luotiin keskustelupalstalle oma osio. Kv-ohjelma käsitti kv-leiriohjelman ja kv-ohjelmakoordinoinnin. Kv-oheisohjelma puolestaan koostui perhevierailusta (Home Hospitality) ja Suomikiertueesta. Ryhmä muodostui viestintäjohtajasta, viestintäpäälliköstä, kahdesta kv-päälliköstä ja seitsemästä mestarista. Lisäksi eri ryhmissä oli yhteensä 80 tiimiläistä. Siten tekijöitä oli yhteensä 91.

Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen jäsenillä oli omat roolinsa. Viestintäjohtajan vastuualueena oli leiriorganisaatiossa kansainvälisyyteen liittyvät asiat. Viestintäpäällikkö puolestaan toimi viestintäjohtajan varana, jos tämä oli estynyt hoitamasta omia tehtäviään. Kv-päälliköiden tehtävänä oli tehdä alustavat suunnitelmat, laatia aikataulu ja budjetti. Mestareiden tehtävä oli huolehtia oman tiiminsä kanssa, että niille etukäteen määritetyt tehtävät tulivat hoidetuksi ajallaan, sekä täydentää päälliköiden laatimia suunnitelmia, aikataulua ja budjettia. Mestareilla oli alaisinaan tiimiläisiä, jotka hoitivat mestareiden heille antamia tehtäviä ennen leiriä tai leirillä. Kuviossa 5 on kuvattuna Kilkkeen kv-organisaatio.



KUVIO 5 Kilkkeen kv-organisaatio

Koska kansainvälisyysosa-alueen henkilöstö sijaitsi ympäri Suomea ja ulkomailla, tarvittiin yhteydenpitoa varten tietokonevälitteisiä viestintäkanavia. Näitä kanavia olivat suomen- ja englanninkieliset internet-sivut, kv:n oma blogi, sähköposti, sähköinen keskustelupalsta, Facebookin Kilke-International-ryhmä ja videoneuvottelut skypeen kautta. Skype on ilmainen ääni-, kuva- ja tekstipohjainen työkalu, jonka avulla voi olla yhteydessä ympäri maailmaa.

Internet-sivujen teknisestä puolesta vastasi viestinnän alaisuudessa toiminut verkkotiimi. Kilkkeen kv-viestintämestari puolestaan vastasi yhdessä ryhmänsä kanssa muun muassa leirin internet-sivujen englanninkielisen materiaalin toimittamisesta. Sivustolta löytyi myös blogi, johon päälliköt ja mestarit kirjoittivat omalla vuorollaan. Jokaiselle, niin päälliköille kuin mestareille, osui kirjoitusvuoro vähintään kerran.

Sähköposti toimi erilaisten viestien lähettämisessä suunnitteluvaiheessa. Kilkkeen organisaation eri osa-alueet loivat omia ryhmäsivuja myös Facebookiin, jolloin kansainvälisyysosa-alue perusti Facebookiin ulkomaalaisille suunnatun englanninkielisen ryhmän Kilke International. Facebookin pikaviestimet toimivat myös hyvin kahdenkeskisessä viestien vaihdossa. Koska toinen päälliköistä asui suurimman osan leirinteon ajasta ulkomailla, hän osallistui kokouksiin skypeen avulla.

Koska sähköpostiviestiketjut saattoivat paisua pitkiksi, perustettiin joulukuussa 2009 internetiin osa-alueelle oma suljettu sähköinen keskustelupalsta, joka vaati rekisteröinnin. Keskustelupalsta päätettiin pitää suljettuna, jotta keskustelua voitaisiin hallinnoida paremmin. Keskustelupalstalla oli aluksi tarkoitus käsitellä ja keskustella asioista, joita ei mahdollisesti ehditty käsitellä kokouksissa. Sähköpostiviestiketjut eivät siten paisuneet tarpeettoman suuriksi.

Aluksi keskustelupalsta oli tarkoitettu päälliköiden ja mestareiden käyttöön. Keskustelupalsta oli lopulta koko kansainvälisyysorganisaation käytössä ja toimi erittäin hyvin ajatusten vaihdossa. Se toimi myös välittäjille paikkana, jossa he saivat esittää kysymyksiä muille kansainvälisyysosa-alueen tekijöille. Välittäjien osio keskustelupalstalle luotiin maaliskuussa 2010. Ryhmän pääkäyttäjä esitteli ryhmän tarkoituksen välittäjille seuraavasti:

Tietoa keskustelupalstasta

« on: March 14, 2010, 11:05:00 PM »

Tämä keskustelupalsta on Kilkkeen Kv-ryhmän suunnitteluun ja omaan sisäiseen keskusteluun. Kannattaa suhtautua varauksella muiden osioiden sisältämiin tietoihin, ne eivät välttämättä ole virallisia päätöksiä.

Välittäjät toimivat viestinviejinä ulkomaalaisryhmien ja kv-toimiston välillä ennen leiriä ja leirillä. Välittäjät olivat yhteyksissä ryhmiinsä sähköpostin välityksellä. Yhdellä välittäjällä saattoi olla useampi ulkomaalaisryhmä huolettavana. Ulkomaalaisilta johtajilta tuli yleensä kysymyksiä välittäjille, jotka toivat ne keskustelupalstalle muiden tekijöiden tietoisuuteen, ja siten myös vastattavaksi. Kun kysymykseen oli saatu vastaus, saattoivat välittäjät tiedon asianomaisille sähköpostitse.

4.2 Tutkimusprosessi

Tutkimuksen tutkimusmateriaalia kerättiin neljällä tavalla: Ensinnäkin tutkimalla Kilkkeen kv-ryhmän käytössä ollutta keskustelupalstaa. Toisekseen laatimalla kysely, joka toteutettiin puhelinhaastatteluna. Kolmanneksi laatimalla kysely niille kv-ryhmän jäsenille, jotka eivät käyttäneet keskustelupalstaa ja jotka käyttivät sitä hyvin vähän. Lisäksi tietoa kerättiin omien havaintojen perusteella.

Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmänä on käytetty tapaustutkimusta, jossa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä tiedon keräämiseen (Vanhala, 2005, s. 19). Tutkimusmenetelmäksi on valittu kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, jossa tietoa kerätään keskustelupalstalta, haastatteluilla, kyselyillä ja omista havainnoista. Tähän päädyttiin sen vuoksi, että tutkimuksen kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti.

Perustiedot Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstalta kerättiin marrasjoulukuussa 2010. Keskustelupalstalla oli käytössään oma tilastojärjestelmä, josta pystyttiin poimimaan tutkimuksen kannalta tärkeät perustiedot. Tällaisia tietoja olivat muun muassa rekisteröityneiden käyttäjien määrät, heidän käyttämänsä aika ja erilaiset viestien lähettämiseen liittyvät tiedot. Näiden perustietojen avulla keskustelupalstasta pystyi muodostamaan selkeän käsityksen. Tarkemmat tiedot keskustelupalstasta kerättiin keväällä ja kesällä 2011. Tilastolliset tiedot siirrettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaan. Käyttäjistä tallennettiin käyttäjänimi, sukupuoli, tieto sähköpostista ja profiilikuvasta, ryhmä, rekisteröitymispäivä, läsnäoloaika tunteina ja keskustelupalstalle lähetettyjen viestien lukumäärä. Keskustelupalstan aihealueet käytiin myös läpi. Jokaisesta keskustelualueen keskusteluaiheesta tallennettiin tieto vastatuista viesteistä ja lukijamääristä.

Tämän lisäksi osa Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstan käyttäjiä haastateltiin puhelimitse syksyllä 2011. Haastateltaviksi valittiin käyttäjät, jotka olivat käyttäneet paljon keskustelupalstaa. Näin haluttiin varmentaa, että

haastateltavilla on riittävästi kokemusta ja tietoa (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 74). Ennen varsinaisia haastatteluja tehtiin kaksi koehaastattelua syyskuun lopussa 2011. Haastattelut kestivät puolesta tunnista puoleentoista tuntiin. Skyphen kirjoitusominaisuuden avulla jokainen haastateltava sai kysymykset samanlaisina. Vastaukset kirjoitettiin ylös paperille. Menettely mahdollisti myös lisäkysymykset, millä vältettiin kysymysten väärinymmärtäminen (Vanhala, 2005, s. 20). Kyselyn tiedot analysoitiin loppuvuodesta 2011.

Haastattelulomakkeen rakentaminen aloitettiin keväällä 2011 ja työtä jatkettiin loppukesästä ja alkusyksystä 2011. Kysymyksille etsittiin pohjaa aikaisemmista tutkimuksista ja kysymyksiä pyrittiin valikoimaan siten, että ne tukisivat tutkimuksen teoriaosuutta. Kysymyksiä kävivät läpi lisäksi keskustelupalstalla osallistunut käyttäjä. Lomakkeen rakentaminen oli yllättävän aikaa vievää, koska siinä täytyi ottaa huomioon niin tutkimukseen liittyvä teoria kuin keskustelupalstaan liittyvät asiat. Niinpä lomakkeen laatiminen oli erittäin haastavaa, ja se muutti muotoaan todella paljon, jotta se palvelisi tutkimusta parhaiten. Teorian nivominen käytäntöön ei ollut yksiselitteistä.

Alun perin tutkimus oli ajateltu tehdä verkkokyselynä. Tutkimus päätettiin kuitenkin tehdä puhelinhaastatteluna, koska leirin teosta oli kyselyn tekovaiheessa kulunut yli vuosi ja oletettiin, etteivät kaikki vastajaat vastaisi verkossa olevaan kyselylomakkeeseen. Siten puhelinhaastattelun avulla varmennettiin, että kyselyyn saadaan tarvittavat vastaukset. Haastattelun etuna nähtiin myös, se että haastateltavilta voidaan tarvittaessa kysyä tarkentavia kysymyksiä (Vanhala, 2005, s. 20). Toisaalta puhelinhaastattelun avulla henkilöt saadaan vastamaan paremmin kuin postitse tai verkon kautta tapahtuvan lomakehaastatteluun (Hirsijärvi & Halme, 2001, s. 37).

Kyselylomake päätettiin toteuttaa puolistrukturoituna, jolloin siinä voidaan käyttää sekä strukturoituja ja avoimia kysymyksiä (Järvinen & Järvinen, 2004, s. 145). Kyselylomake myös testattiin ennen sen varsinaista käyttöönottoa, jotta nähtiin miten kysymykset toimivat ja ymmärretäänkö ne oikein (Vehkalahti, 2008, s. 48). Koehaastatteluiden jälkeen haastattelulomakkeeseen tehtiin tarvittavat korjaukset ja poistettiin toimimattomat kysymykset. Haastattelun vastaukset tallennettiin heti haastattelun jälkeen yhteen tiedoston tarkempaa tarkastelua varten. Aineiston analysointi aloitettiin haastatteluiden jälkeen loppuvuodesta 2011.

Tapaustutkimukseen sisältyi myös kysely, koska tutkimuksessa haluttiin myös selvittää miksi keskustelupalstalle ei osallituneet kaikki kv-osa-alueen ryhmän jäsenet ja miksi osa käytti keskustelupalstaa hyvin vähän. Kysely puolestaan valittiin siksi, että kysyttäviä asioita oli vähän. Kyselyn kysymykset olivat luonteeltaan avoimia, jotta vastaajat voivat vastata kysymyksiin omin sanoin (Järvinen & Järvinen, 2004, s. 147–148.)

4.3 Hypoteesit

Tässä tutkimuksessa tutkitaan seuraavien hypoteesien paikkaansa pitävyyttä niin haastattelututkimuksen kuin keskustelupalstan lokiaineiston avulla.

- Hypoteesi 1: Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen.
- Hypoteesi 2: Ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta käyttämällä keskustelupalstaa.
- Hypoteesi 3: Keskustelupalstalle kirjoittaminen riippuu enemmän ryhmän roolin jäsenyydestä kuin sukupuolesta.

Hypoteesia yksi tutkitaan median monipuolisuuden teoriaan liittyvissä kysymyksissä. Käyttäjiltä kysytään mitä muita kanavia he olisivat kaivanneet keskustelupalstan rinnalle. Dennis ja Kinney (2000) tutkivat omassa tutkimuksessaan median monipuolisuuden teoriaan liittyviä hypoteeseja. Heidän hypoteesinsa pohjautuivat siihen, että monipuolisempi kanava parantaa esitystapaa yleensä ja monipuolisempi kanava parantaa moniselitteisempiä tehtäviä. Dennis ja Kinney (2000) kritisoivat aikaisempia tutkimuksia, joissa median monipuolisuutta on tutkittu antamalla johtajille lista kanavista, jotka heidän tuli laittaa järjestykseen.

Hypoteesi kahden avulla testataan miten haastateltavat ovat kokeneet yhteenkuuluvuuden tunteen välittyneen ryhmässä. Hypoteesi perustuu sosiaalisen läsnäolon teoriaan. Haastateltavilta kysytään ryhmään liittyvien kysymysten yhteydessä miten he olivat kokeneet yhteenkuuluvuuden tunnetta ja olivatko he tunteneet kuuluvansa ryhmään.

Hypoteesia kolme testataan keskustelupalstalla saatuun aineistoon vertailemalla eri henkilöiden lähettämiin viesteihin. Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueella jokaisella henkilöllä oli jonkinlainen rooli, joka perustui heidän pestiinsä. Pestit puolestaan eivät olleet sidoksissa sukupuoleen. Hypoteesi kolmelle ei ole perusteena aikaisempaa tutkimusta.

4.4 Haastattelun ja kyselyn rakenne

Tässä alaluvussa käydään läpi niin haastattelun kuin kyselyn rakennetta. Haastattelulomake muodostui 16 kysymyksestä. Kysymykset olivat luonteeltaan puoliavoimia ja avoimia. Niistä osaan saattoi vastata kyllä tai ei, ja haastateltavalta oli mahdollisuus kysyä myös tarkentavia kysymyksiä.

Ensimmäisessä osassa kerättiin taustatiedot ryhmän jäsenistä, kuten sukupuoli, ikä ja pesti. Toinen osio muodostui kysymyksistä, jotka koskettivat viestintää, sosiaalisen läsnäolon teoriaa, median monipuolisuuden teoriaa ja viestintää ryhmässä.

Haastattelulomakkeen toisen osion ensimmäiset neljä kysymystä käsittelivät viestintää keskustelupalstalla. Kysymysten avulla haluttiin selvittää millaiseksi haastateltavat olivat kokeneet viestinnän keskustelupalstalla. Ryhmän välisessä viestinnässä on tärkeätä, että ryhmän jäsenet jakavat toisilleen tietoa.

2.1 Koitko, että keskustelupalsta myötävaikutti keskustelun syntymistä?

2.2 Miten koit keskustelupalstan kautta välittyvän tietoa?

2.3 Vaikuttiko keskustelu keskustelupalstalla Kilkkeen kv-osa-alueen toimintaan?

2.4 Koitko, että keskustelupalstalla pystyi esittämään omia mielipiteitään ja vaikuttamaan muiden mielipiteisiin?

Kysymyksistä ensimmäinen on lainattu Resnikin (2005) tutkimuksesta, jossa hän tutki pitävätkö opiskelijat keskustelupalstaa mielekkäänä keskustelukanavana. Kolmas ja neljäs kysymys on puolestaan lainattu Rainsburyn ja Malcomin (2003) tutkimuksesta, jossa he ovat tutkineet opiskelijoiden odotuksia keskustelupalstasta. Kysymykseen kaksi ei ole aikaisempaa tutkimuspohjaa.

Seuraavassa osiossa käsiteltiin sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Kysymyksiensä avulla yritettiin selvittää, miten Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstalle osallistuneet keskustelijat olivat kokeneet sosiaalisen läsnäolon välittyneen keskustelupalstan kautta.

3.1 Millaiseksi koit viestinnän keskustelupalstalla?

3.2 Pystyitkö muodostamaan jonkinlaisen käsityksen jostain keskustelijoista, vaikka ette olleet tavanneet ennen leiriä?

Kysymykset ovat mukailleen lainattu Gunawardenan ja Zittlen (1997) tutkimuksesta, jossa he ovat tutkineet muun muassa onko tietokonevälitteinen viestintä persoonatonta kasvokkain käytävään viestintään verrattuna ja voiko toisista keskustelijoista muodostaa käsityksiä ilman, että heitä on tavannut aikaisemmin. Alun perin haastateltavilta oli tarkoitus kysyä: **Koitko, että viestintä keskustelupalstalla oli persoonatonta verrattuna esimerkiksi kasvokkain käytävään viestintään.** Koehaastattelussa tuli ilmi, että kysymys oli liian johdatteleva.

Seuraavassa osiossa käsiteltiin miten käyttäjät kokivat keskustelupalstan median monipuolisuuden teorian kannalta. Median monipuolisuuden teorian mukaan keskustelupalsta sijoittuu tiedonvälityskanavana keskivaiheille, kuten luvussa 2.3.2 todettiin.

4.1 Koitko keskustelupalstan hyödylliseksi kanavaksi välittää viestejä?

4.2 Koitko, että keskustelupalsta mahdollisti palautteen antamisen toisille keskustelijoille.

4.3 Mikä muu kanava olisi ollut hyödyllinen Kilkkeen kv-osa-alueen toiminnassa?

Ensimmäinen kysymys on lainattu Resnikin (2005) tutkimuksesta. Toinen ja kolmas kysymys liittyvät median monipuolisuuden teoriaan. Teoriaan liittyy neljä kriteeriä, joista yksi on palautteen antaminen. Toisella kysymyksellä haluttiin tutkia ovatko käyttäjät kokeneet palautteen antamisen mahdolliseksi. Kolmas kysymys liittyy hypoteesiin 1, jossa tutkitaan kaipaavatko käyttäjät keskustelupalstan rinnalle muita kanavia. Haastateltavat saivat itse luetella omasta mielestään tärkeät kanavat.

Viimeisessä osiossa käsiteltiin sitä miten haastateltavat kokivat keskustelupalstan ryhmätoiminnan viestintävälineenä. Koska Kilkkeen kv-osa-alue muodostui erilaisista ryhmistä, haetaan tässä vastauksia siihen, miten keskustelupalsta toimi tiedonvälittämisen kanavana ryhmän jäsenien kesken.

5.1 Miten koit keskustelupalstan käytöstä olleen hyötyä Kilkkeen valmisteluissa ennen leiriä?

5.2 Koitko, että Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstan kautta välittyi ryhmän yhteenkuuluvuuden tunne?

5.3 Olisitko kaivannut keskustelupalstalle sääntöjä?

Millaisia sääntöjä olisit kaivannut keskustelupalstalla?

5.4 Huomasitko, oliko Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstalla minkäänlaisia rooleja? Jos oli, niin millaisia rooleja?

Kysymysosion ensimmäiselle kysymykselle ei ole varsinaista mallia. Kysymykselle on haettu pohjaa Damian, Lanubilen ja Mallardon (2005) tutkimukselle, jossa he totesivat, että pelkkä synkroninen viestintä ei riitä ryhmän jäsenien välisessä kommunikoinnissa erilaisissa projekteissa. Heidän mukaansa projektissa ryhmän jäsenillä täytyy myös olla mahdollisuus valmistella kokouksia. Tämän kysymysosion toisella kysymyksellä testataan hypoteesia 2: **Ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta käyttämällä keskustelupalstaa**, ja kysymys perustuu sosiaalisen läsnäolon teoriaan. Kolmas kysymys perustuu siihen, että ryhmä tarvitsee sääntöjä (Brillhart, 1998). Ryhmä voi itse muokata sääntöjään tai päättää ettei se noudata niitä. Tämän osion neljännessä kysymyksessä kysytään rooleista. Brillhart (1998) ja Keyton (1999) toteavat, että ryhmän sisällä voi syntyä erilaisia rooleja, ja että osa rooleista voi olla nimettyjä tai äänestyksellä valittuja. Lisäksi ryhmän sisällä voi syntyä informaaleja rooleja. Puolestaan Welsler, Gleave, Fischer ja Smith (2007) mukaan keskustelupalstalla voi olla asiantuntijoita, vastaajia, kyselijöitä, keskustelun ylläpitäjiä, faneja, keskustelun taitelijoita ja riidan kylväjiä.

Keskustelupalstan ulkopuolella jäi paljon käyttäjiä ja keskustelupalstalla oli paljon käyttäjiä, jotka eivät palstaa juuri käyttäneet. Syitä näiden molempien ryhmien käyttämättömyydellä haluttiin selvittää tämän tutkimuksen avulla. Seuraavilla kysymyksillä, joilla ei ole perustaa aikaisempiin tutkimuksiin.

Palstaa käyttämättömiltä kysyttiin neljä kysymystä:

Mikä vaikutti siihen, että et käyttänyt keskustelupalstaa?

Oliko palstalle kirjautuminen vaikeata?

Keskusteliko oma ryhmä muualla?

Jokin muu syy?

Ensimmäisen kysymyksen avulla haluttiin selvittää miksi palstan ulkopuolelle jäi useita käyttäjiä. Kysymyksellä ei ole varsinaista tieteellistä tutkimuspohjaa. Seuraava kysymys edellytti sitä, että vastaaja tiesi keskustelupalstan olemassaolosta. Median monipuolisuuden teorian mukaan keskustelupalsta on yksi kanava käydä keskustelua. Kolmannen kysymyksen avulla haluttiin selvittää kokiko käyttäjä toisen kanavan paremmaksi kuin keskustelupalstan. Viimeisen kysymyksen avulla haluttiin etsiä mahdollisia muita syitä keskustelupalstan vähäiselle käytölle

Tämän tutkimuksen avulla haluttiin myös selvittää syitä sille miksi osa käyttäjistä käytti hyvin vähän palstaa. Palstaa vähän käyttäneille esitettiin viisi kysymystä.

Mikä vaikutti siihen, että et juuri käyttänyt keskustelupalstaa?

Oliko palstalle kirjautuminen vaikeata?

Oliko keskustelupalstalta vaikeata löytää tietoa?

Keskusteliko oma ryhmä muualla?

Jokin muu syy?

Kysymyssetin ensimmäisellä kysymyksellä haettiin syitä palstan vähäiselle käytölle. Antonelli ja Sapino (2005) totesivat omassa tutkimuksessaan, että tiedon löytäminen keskustelupalstalta voi olla vaikeata. Toisella kysymyksellä puolestaan haluttiin selvittää kokiko käyttäjä kirjautumisen palstalle hankalaksi. Kolmannen kysymyksen avulla haluttiin selvittää oliko tiedon etsiminen keskustelupalstalta hankalaa. Sekä oliko se mahdollisesti syy sille, että käyttäjä jätti palstan käyttämisen vähemmälle. Median monipuolisuuden teorian mukaan keskustelupalsta on yksi kanava käydä keskustelua. Neljäs ja viides kysymys olivat samat kuin käyttämättömien kysymykset kolme ja neljä.

5 TULOKSET TAPAUSTUTKIMUKSESTA

Tässä luvussa esitellään tämän pro gradu -tutkielman tapaustutkimuksena olutta Suomen Partiolaiset ry:n Kilke suurleirin kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalsta, puhelinhaastattelujen ja kyselyn tuloksia. Tutkimus toteutettiin keräämällä aineistoa Suomen Partiolaiset ry:n Kilke suurleirin keskustelupalstalta, haastattelemalla käyttäjiä ja lähettämällä kirjallisia kysymyksiä palsta hyvin vähän käyttäneille ja niille eri kansainvälisyysosa-alueiden ryhmien jäsenille, jotka eivät palsta käyttäneet sekä omien kokemusten pohjalta.

Tutkimuksessa perehdytään keskustelupalstan viestiketjuihin ja käyttäjien läsnäoloaikoihin tilastollisesta näkökulmasta. Haastattelussa puolestaan perehdytään viestintään, sosiaalisen läsnäolon ja median monipuolisuuden teorioihin sekä toimintaan ryhmässä. Kyselyn tarkoitus oli selvittää syitä käyttämättömyydelle.

Luvun lopussa perehdytään keskustelupalstan ongelmiin ja etuihin haastateltavien näkökulmasta. Keskustelupalstan, haastattelujen ja kyselyiden suorat lainaukset on merkitty kursiivilla. Luvussa neljä kerrottiin tarkemmin tutkimuksen toteutuksesta.

5.1 Keskustelupalstan käyttäjät

Keskustelupalsta otettiin käyttöön joulukuussa 2009. Se toimi ryhmän käytössä aktiivisimmillaan elokuun puoliväliin kesällä 2010. Keskustelupalstan virallinen keskustelukieli oli suomi. Kilkeen kansainvälisyysosa-alueen ryhmään kuului kaiken kaikkiaan 91 jäsentä. Keskustelupalstalle rekisteröityi kaiken kaikkiaan 50 käyttäjää, joka oli 55 % kv-osa-alueen kokonaisvahvuudesta. Puolestaan 41 käyttäjä, eli 45 % jäi palstan ulkopuolelle. Taulukosta on havaittavissa, että eri ryhmistä miespuoliset jäsenet ovat kirjautuneet keskustelupalstalle aktiivisemmin kuin naiset. Taulukossa 2 on kuvattuna käyttäjäryhmät sukupuolijakauman mukaisesti.

TAULUKKO 2 Käyttäjryhmät sukupuolijakauman mukaisesti

	keskustelupalstalla naisia	keskustelupalstalla miehiä	keskustelupalstalla yhteensä	ryhmissä naisia	ryhmissä miehiä	yhteensä
johtoryhmä	9	2	11	9	2	11
välittäjät ja kääntäjät	17	3	20	34	5	39
kv-leiritoimisto	3	1	4	9	3	12
viestintä	0	1	1	1	1	2
leiriohjelma	9	4	13	16	4	20
suomi-kiertue	1	0	1	3	0	3
ohjelmakoordinointi	0	0	0	3	0	3
home hospitality	0	0	0	1	0	1
	39	11	50	76	15	91

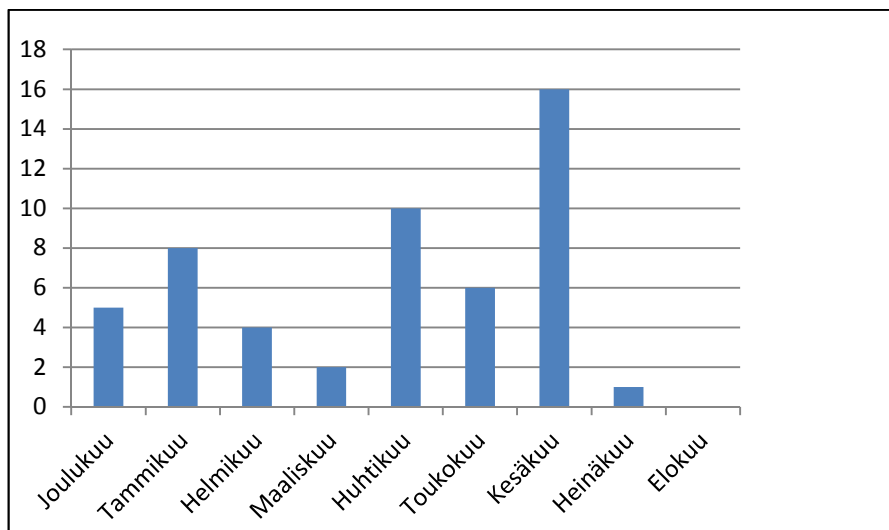
Keskustelupalstaa käyttivät kansainvälisyysosa-alueen eri ryhmät, joita olivat johtoryhmä, välittäjät ja kääntäjät, viestintä, leiriohjelma ja Suomi-kiertue. Home Hospitalityn ja kv-ohjelmakoordinoitin ryhmistä ei ollut lainkaan ryhmäläisiä käyttäjinä.

Johtoryhmän muodostivat viestinnän johtaja, päälliköt ja mestarit. Kansainvälisyys osa-alueen suurin ryhmä oli välittäjien ja kääntäjien ryhmä. Heidän tehtävänänsä oli toimia ulkomaalaisryhmille tiedon välittäjinä ja huolehtia käännoksistä. Viestinnän ryhmä vastasi leirin kansainvälisyysviestinnästä, kuten englanninkielisten internetsivujen päivityksestä ja materiaalin toimittamisesta ulkomaalaisryhmille. Leiriohjelman ryhmät valmistivat kansainvälisyys ohjelmaa joka oli suunnattu joko kaikille, kuten kv-iltaohjelma ja kv-merkki tai ainoastaan ulkomaalaisille kuten kv-retki. Suomi-kiertueen ryhmän jäsenet vastasivat leirin jälkeen tapahtuneesta kiertueesta, joka suuntautui Länsi-Suomeen.

Kv-viestintämestari kertoi joulukuun 2009 johtoryhmän kokouksessa mahdollisuudesta ottaa käyttöön oma keskustelupalsta ja seuraavalla viikolla hän lähetti johtoryhmän jäsenille sähköpostiviestin. Palstalle rekisteröityi joulukuussa 2009 viisi käyttäjää. Ensimmäiset keskustelupalstan käyttäjät olivat itosaavia ja -myönteisiä, joten heille ei tuottanut vaikeuksia kirjautua palstalle.

Viesti keskustelupalstasta levisi ja tammikuussa 2010 palstalle rekisteröityi kahdeksan uutta käyttäjää. Helmikuussa uusia käyttäjiä rekisteröityi neljä ja maaliskuussa kaksi. Maaliskuussa välittäjille järjestettiin koulutustapahtuma ja sen jälkeen huhtikuussa palstalle rekisteröityi välittäjien enemmistö, jolloin heitä liittyi palstalle 10. Toukokuussa käyttäjiä rekisteröityi palstalle kuusi.

Kesäkuussa rekisteröityneitä oli peräti 16 ja näistä 10 tuli neljän päivän sisällä, jolloin t-paitatilauksen viimeinen tilauspäivä lähestyi. Suurin osa näistä rekisteröityneistä oli kv-ohjelman ryhmien jäseniä. Heinäkuussa palstalle rekisteröityi vielä kaksi viikkoa ennen leirin alkua yksi käyttäjä. Leiri pidettiin 28.7. – 5.8.2010. Kuviossa 6 on kuvattuna jäsenten rekisteröityminen keskustelupalstalle eri kuukausina.



KUVIO 6 Keskustelupalstalle liittyneiden käyttäjien määrät

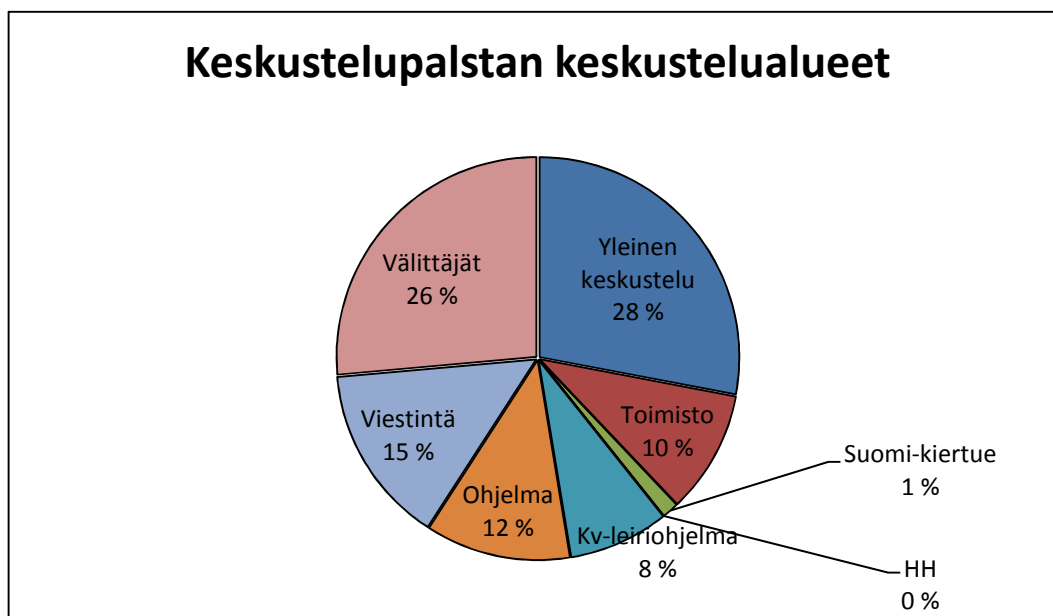
5.2 Keskustelupalstan rakenne

Kilkkeen kv:n keskustelupalstan rakenne oli luonteeltaan hierarkkinen. Käsiteltävät asiat löytyivät pääotsikoiden alta. Alueella oli kahdeksan erilaista aihealuetta, jotka olivat yleinen keskustelu, toimisto, Suomi-kiertue, perhevierailu (Home Hospitality, HH), kv-leiriohjelma, ohjelma, viestintä ja välittäjät. Aihealueet perustuivat Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen ryhmien jakoon. Välittäjille luotiin erikseen oma keskustelualue, jotta heidän oli helpompi löytää heitä koskettavat asiat. Keskustelupalsta oli avoin kaikille rekisteröityneille kansainvälisyysosa-alueen ryhmien jäsenille. Kuviossa 7 on kuvattuna Kilkkeen kv:n keskustelupalstan aihealueet.

Kilkke KV		
Keskustelut		
	Yleinen keskustelu Feel free to talk about anything and everything in this board.	124 Posts 12 Topics
	Toimisto	44 Posts 4 Topics
	Suomi-kiertue	6 Posts 2 Topics
	HH	0 Posts 0 Topics
	Kv-leiriohjelma	36 Posts 4 Topics
	Ohjelma	52 Posts 4 Topics
	Viestintä	64 Posts 8 Topics
	Välittäjät	117 Posts 10 Topics

KUVIO 7 Keskustelupalstan aihealueet

Keskustelupalstan viestintä painottui yleisen keskustelun ja välittäjien keskustelualueiden alle. Näiden kahden keskustelualueen osuus kaikista viesteistä oli 54 %. Muilla keskustelualueilla viestintä ei ollut niin tiivistä tai sitä ei ollut lainkaan. Kuviossa 8 on kuvattuna miten paljon viestejä lähetettiin eri keskustelupalstan osa-alueille.



KUVIO 8 Keskustelupalstan keskustelualueet osa-alueittain

Keskustelupalstalle voi Fichterin (2005) mukaan lisätä oman sähköpostiosoitteensa ja kuvan. Kilkkeen keskustelupalstan käyttäjistä 22, eli 44 % oli ilmoittanut oman sähköpostiosoitteensa. Muut käyttäjät olivat piilottaneet tiedon sähköpostiosoitteesta. Oman kuvansa näkyville oli laittanut vain 11, eli 22 % käyttäjistä ja heistä seitsemän, eli 60 % oli johtoryhmän jäseniä.

5.3 Viestintä ja viestiketjut

Tässä aluvussa tarkastellaan tilastojen avulla miten paljon keskustelupalstan eri keskusteluosioihin aloitettiin viestiketjuja eri kuukausina ja ketkä käyttäjistä olivat aktiivisia kirjoittajia. Lisäksi tarkastellaan kuinka paljon viestiketjuihin lähetettiin viestejä.

Keskustelupalstalle lähetettiin kaiken kaikkiaan 443 viestiä 44 erilaiseen viestiketjuun. Näistä viesteistä kaksi oli järjestelmän lähettämiä viestejä. Viesteistä oli 67 % naispuolisten osallistujien lähettämiä ja 33 % miespuolisten. Viesteistä peräti 72,1 % oli johtoryhmän jäsenten lähettämiä, välittäjien puolestaan 22,3 % ja ohjelman 5,6 %. Taulukossa 3 on kuvattuna viestin määrät keskustelualueittain.

TAULUKKO 3 Viestien määrät keskustelualueittain

Osa-alue	Viestit (kpl)	Aihealueiden lukumäärä
Yleinen keskustelu	124	12
Toimisto	44	4
Suomi-kiertue	6	2
HH	0	0
Kv-leiriohjelma	36	4
Ohjelma	52	4
Viestintä	64	8
Välittäjät	117	10
	443	44

Kuten aikaisemmin luvussa kolme todettiin, että Hong ja Davidson (2009) huomasivat, etteivät kaikki keskustelupalstan aloitusviestit aina sisällä kysymystä. Xi, Lind ja Brill (2004) puolestaan jakavat keskustelupalstan viestit viiten kategoriaan, joita ovat kysymykset, vastaukset, samaa mieltä oleminen, eri mieltä oleminen ja kohteliaisuudet. Feng, Shaw, Kim ja Hovy (2006) puolestaan huomasivat omassa tutkimuksessaan, että 80 % viesteistä oli kysymysviestejä. Vastausviesteistä puolestaan 60 % oli joko vastauksia tai ehdotuksia.

Kilkkeen keskustelupalstalla aloitusviestit olivat luonteeltaan tiedonantoviesteitä, joita oli 33 kaikista aloitusviesteistä, joka on 77 %. Aloitusviesteistä vain kymmenen sisälsi kysymyksen. Yksi aloitusviesti oli järjestelmän luoma tervetuloitovotus. Viestiketjujen aloittajina on toiminut ainoastaan kymmenen keskustelupalstan käyttäjää. Tosin todettakoon, että Välittäjien keskusteluosiossa kv-toimistomestari avasi keskustelun alueen ketjut, joten ketjun ensimmäinen viesti ei siten sisältänyt kysymystä. Esimerkkinä välittäjien keskustelun alueen Leirille saapuminen ja sieltä poistuminen ketjussa on kv-toimistomestarin aloittama ketju:

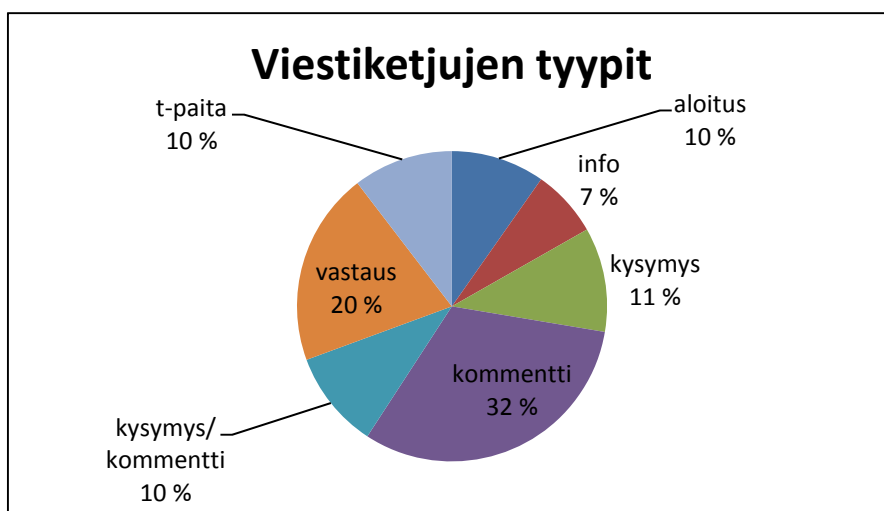
Leirille saapuminen ja sieltä poistuminen

« on: March 19, 2010, 04:43:31 PM »

Tässä voit kysellä leirille saapumisesta (aikataulut, reitit, kuljetukset jne.) ja sieltä poistumisesta!

Kun viestejä tarkastellaan tarkemmin, huomataan, että keskustelupalstalla esiintyi erilaisia viestityyppejä, joita olivat kommentti-, kysymys-, kysymysvastaus-, t-paita-, aloitus- ja tiedonantoviestit. Keskustelupalstan viesteistä peräti 32 % oli kommenttiviljeitejä. Johtoryhmän jäsenet keskustelivat keskustelupalstalla eri keskustelun alueilla todella ahkerasti ja toivat esille omia mielipiteitään esimerkiksi käännoksistä. Toiseksi eniten keskustelupalstan viesteistä oli luonteeltaan vastauksia, joita oli 20 % kaikista viesteistä. Samaan kysymykseen saattoi tulla yhdestä kolmeen vastausta. Jälkimmäisissä vastauksissa kysymykseen annettua vastausta oli yleensä tarkennettu. Viesteistä 11 % oli kysymyksiä, joita esittävät niin johtoryhmän jäsenet kuin välittäjät, jotka esittävät 70 % kai-

kista kysymyksistä. Pelkkien kysymysviestien lisäksi palstalla oli myös kommenttikysymysviestejä, joita oli 10 % kaikista viestityypeistä. Tällaiset kommenttikysymystyyppiset viestit olivat ensisijaisesti johtoryhmän jäsenten lähettämiä. He kommentoivat ketjussa aikaisemmin esitettyyn viestiin ja esittivät uuden kysymyksen. T-paitaketjun viestit muodostivat 10 % viesteistä kuten myös aloitusviestit. Tiedonantoviesteitä oli 7 % kaikista viesteistä. Kuvassa 9 on kuvattu eri viestiketjujen prosentuaaliset osuudet.



KUVIO 9 Viestiketjujen tyypit

Kun tarkastellaan tarkemmin miten erityyppiset viestit jakaantuivat johtoryhmän ja ryhmäläisten välille, huomataan miten aktiivisesti johtoryhmän jäsenet osallistuivat keskusteluun. Johtoryhmä oli aktiivinen aloittamaan ketjuja sekä välittämään tietoa. Ryhmäläiset esittävät kysymyksiä enemmän kuin johtoryhmäläiset. Johtoryhmäläiset puolestaan olivat hyvin aktiivisia esittämään kommentteja. Johtoryhmäläiset myös vastasivat aktiivisesti muiden esittämiin kysymyksiin. Ryhmäläisten rooli oli toimia kysymysten esittäjinä. Taulukossa 4 on kuvattuna viestien jakautuminen johtoryhmän ja muiden käyttäjien välillä.

TAULUKKO 4 Viestiketjujen tyypit

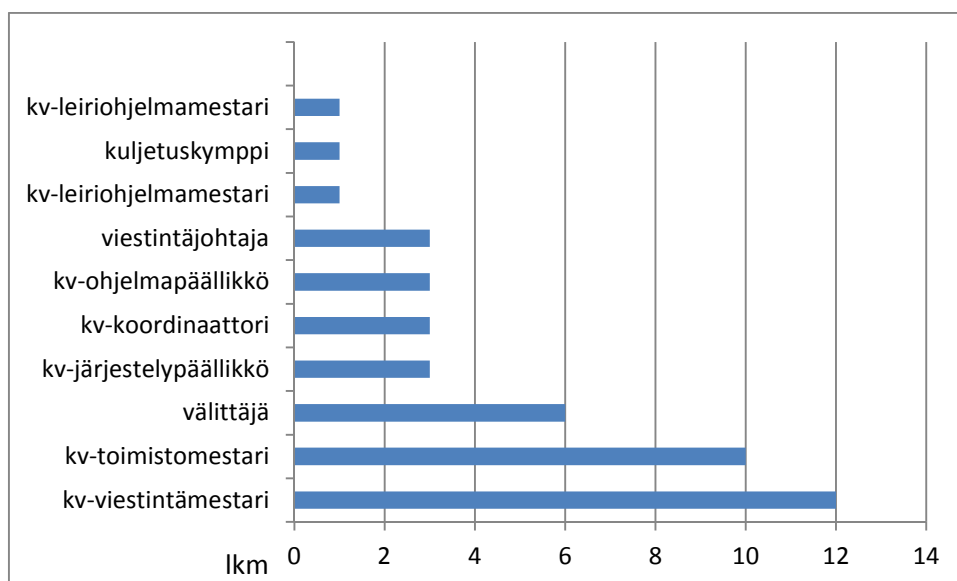
Viestien tyypit	johtoryhmä (kpl)	muut (kpl)	yhteensä
aloitus	36	7	43
info	22	8	30
kysymys	12	36	48
kommentti	115	24	139
kommentti/kysymys	40	5	45
vastaus	73	16	89
t-paita	20	26	46

5.3.1 Aktiiviset käyttäjät ja läsnäoloajat

Useissa tutkimuksissa on todettu, että keskustelupalstalta voidaan poimia aktiiviset käyttäjät, kuten esimerkiksi Hansen, Shneiderman ja Smith (2010) toteivat omassa tutkimuksessaan. Puolestaan Naruse ja Kubo (2006), Rienties, Giesbers, Tempelaar, Segers ja Gijsselaers (2010) havaitsivat omissa tutkimuksissaan, että vain osa käyttäjistä on erittäin aktiivisia aloittamaan keskustelun. Pfeil ja Zaphiris (2007) puolestaan huomasivat, että aktiiviset käyttäjät lähettävät suurimman osan viesteistä.

Kilkkeen keskustelupalstalta voidaan poimia aktiiviset käyttäjät, sekä käyttäjät, jotka käyttivät palstaa hyvin vähän. Palstan aktiiviset käyttäjät aloittivat viestiketjuja, kommentoivat keskustelua ja vastailivat muiden käyttäjien esittämiin kysymyksiin. Palstalla tällaisessa roolissa olivat etupäässä johtoryhmän jäsenet. Myös välittäjien ryhmästä löytyi innokkaita keskustelijoita, jotka myös uskalsivat aloittaa keskustelua ja kommentoida niitä pelkkien kysymysten esittämisen sijaan.

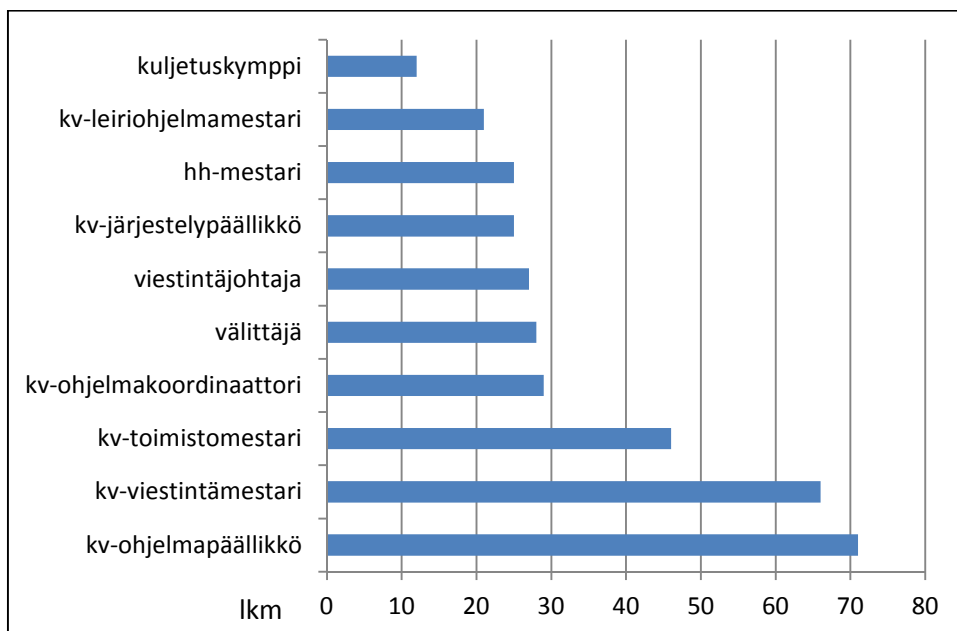
Keskustelupalstan tilastoista voidaan poimia myös ne käyttäjät, jotka ovat eniten aloittaneet viestiketjuja. Tilastoista havaitaan, että eniten viestiketjuja aloitti kv-viestintämestari, joka aloitti 12 viestiketjua. Toiseksi eniten ketjuja aloitti kv-toimistomestari, joka toimi välittäjien ja kääntäjien esimiehenä. Hän aloitti 10 viestiketjua. Kv-järjestelypuolen yksi tiimiläinen aloitti kuusi viestiketjua. Päälliköt eivät aloittaneet juurikaan viestiketjuja. Molemmilla oli vain kolme aloitettua ketjua, kuten myös oli kv-ohjelmakoordinaattorilla ja viestintäjohtajalla. Kv-leiriohjelman mestarit aloittivat molemmat yhden viestiketjun kuten myös kuljetuskymppi. *Kymppi* on vastuussa operatiivisesta toiminnasta, mutta hänellä ei ole alaisia. Kuviossa 10 esitetään kymmenen eniten viestiketjujen aloittajaa ja heidän aloittamiensa viestien lukumäärät.



KUVIO 10 Viestiketjujen aloittajat

Kilkkeen keskustelupalstalle lähetetyt viestit ovat jakautuneet useamman kirjoittajan välille. Palstan 50 jäsenestä keskustelupalstalle lähetti 46 käyttäjää yhteensä 441 viestiä. Kaksi viesteistä oli järjestelmän luomia. Yhdeksän käyttäjää lähetti yhteensä 338 viestiä, joka on 77 % kaikista viesteistä. Käyttäjistä 37 kirjoitti alle 10 viestiä. Peräti 20 käyttäjää lähetti vain yhden viestin, joista 65 % koski pelkästään t-paidan tilausta. Palstan käyttäjistä neljä, eli 8 % ei lähettänyt lainkaan viestejä.

Keskustelupalstalle lähetti eniten viestejä kv-ohjelman päällikkö, jonka osuus kaikista lähetetyistä viesteistä oli 16 %. Yhteensä hän lähetti keskustelupalstalle 71 viestiä. Toiseksi eniten viestejä lähetti kv-viestintämestari. Hän kirjoitti 66 viestiä ja hänen osuutensa kaikista viesteistä oli 14 %. Välittäjästä yhdeksän, eli 45 % esitti vain yhden kysymyksen ja se oli myös lähettäjän ainoa viesti keskustelupalstalle. Kuviossa 11 on listattuna kymmenen eniten viestejä lähettänyttä keskustelualueen jäsentä ja heidän lähettämiensä viestien lukumäärät.



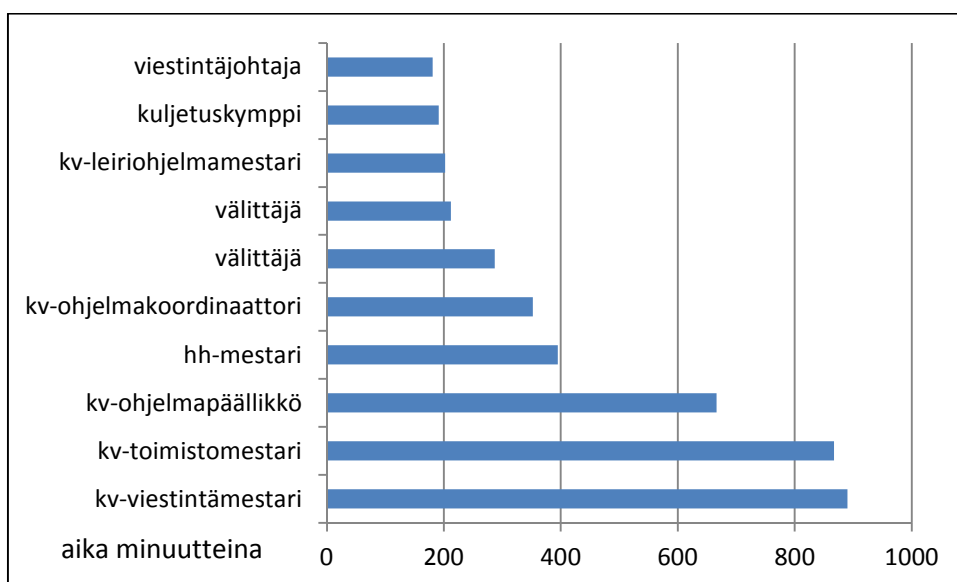
KUVIO 11 Eniten viestejä lähettäneet käyttäjät

Zhu (2002) on tutkinut miten hiljainen tieto voi siirtyä käyttäjältä toiselle. Hän on tutkimuksessaan ottanut myös huomioon kuinka paljon tietokonevälikseen viestintään käytetty aika vaikuttaa viestien vastaamiseen. Kilkkeen keskustelupalstan tilastoista pystyi myös selvittämään kuinka pitkään kukin käyttäjä oli ollut keskustelupalstalla aktiivisena keskustelijana.

Roolinsa mukaisesti kv-viestintämestari oli paikalla eniten. Hänen vietti keskustelupalstalla yhteensä 14 tuntia 50 minuuttia. Hänen kanssaan samoihin lukemiin pääsi kv-toimistomestari, joka käytti palstalla aikaa 14 tuntia 27 minuuttia. Hänen alaisuudessaan toimivat välittäjät ja kääntäjät. Kolmantena listalla on kv-ohjelmapäällikkö, joka enimmäkseen vastaili muiden esittämiin kysymyksiin ja kommentoi keskustelua. Hän käyttämänsä aika palstalla oli 11

tuntia 6 minuuttia. HH-mestari ja kv-ohjelmakoordinaattori kävivät lukemassa melko säännöllisesti viestiketjuja ja he myös aktiivisesti ottivat osaa keskusteluun. Sijoilla kuusi ja seitsemän löytyvät ensimmäiset tiimiläiset, joista toisen vastuulla oli ulkomaalaisten leiriläisten palvelutehtäviin tulevien pestien löytäminen ja toinen heistä toimi välittäjä-kääntäjänä. Toinen kv-leiriohjelmamestari, kuljetuskymppi ja viestintäjohtaja kävivät kohtuullisen usein keskustelupalstalla. Kv-leiriohjelmamestarin vastuulla oli kv-ryhmän t-paitojen tilaaminen.

Keskustelupalstalla oli paljon käyttäjiä, jotka käyttivät tilastotietojen mukaan palstaa todella vähän. Käyttäjistä peräti 33, eli 66 % vieraili palstalla vähemmän kuin tunnin. Tosin osa tähän passiivisten käyttäjien ryhmään kuuluvista oli käynyt vain merkitsemässä t-paitatilauksensa. Kuviossa 12 on kuvattuna käyttäjät, jotka ovat viettäneet eniten aikaa keskustelupalstalla. Aika on merkitty minuutteina.



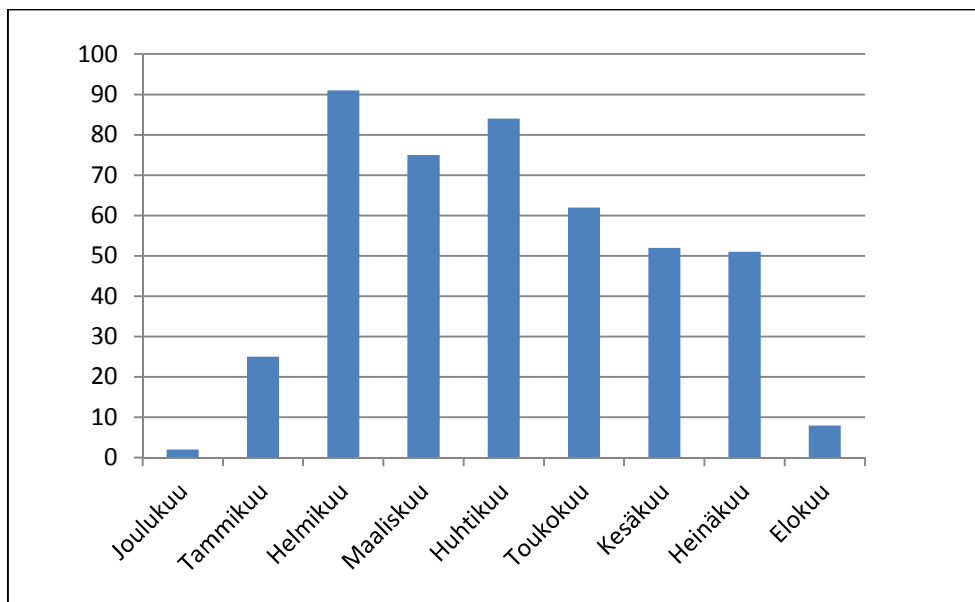
KUVIO 12 Läsäoloajat minuutteina

5.3.2 Viestien piikkiajankohdat

Viestejä voidaan tarkastella myös ajanjaksojen mukaan, ja viestittelyssä on havaittavissa selkeitä piikkejä kuten esimerkiksi Dringus ja Ellis (2009) havaitsivat omassa tutkimuksessaan. Helmikuu oli kaikkein vilkkain keskustelukuukausi, jolloin keskustelupalstalle lähetettiin yhteensä 91 viestiä ja puolestaan joulukuu 2009 hiljaisin, jolloin palstalle lähetettiin vain 4 viestiä. Tosin silloin rekisteröityneitä käyttäjiä oli vain viisi.

Tammikuussa viestejä lähetettiin 16, jolloin palstaa ei vielä osattu käyttää tehokkaasti hyväksi. Helmikuussa keskustelu vilkastui, jolloin palstalle oli kirjoitettu alun kankeuden jälkeen huomattavasti enemmän. Tällöin viestejä lähetettiin peräti 91. Maaliskuussa viestejä lähetettiin 75. Huhtikuu oli keskustelupalstan toiseksi vilkkain keskustelukuukausi, jolloin keskustelupalstalle lähetet-

tiin yhteensä 84 viestiä. Toukokuussa tahti rauhoittui, sillä viestejä lähetettiin 65. Kesällä tahti jo vähän hiljeni sillä kesäkuussa viestejä tuli 52 ja heinäkuussa 51. Elokuussa 2010 alueelle lähetettiin vielä 8 viestiä, ja näistä suurin osa käsitteli parannusehdotuksia seuraavaa leiriä varten. Leirin ajankohta sijoittuu heinä-elokuun taitteeseen 2010. Kuviossa 13 on kuvattuna lähetetyt viestit kuukausittain.



KUVIO 13 Lähetetyt viestit kuukausittain

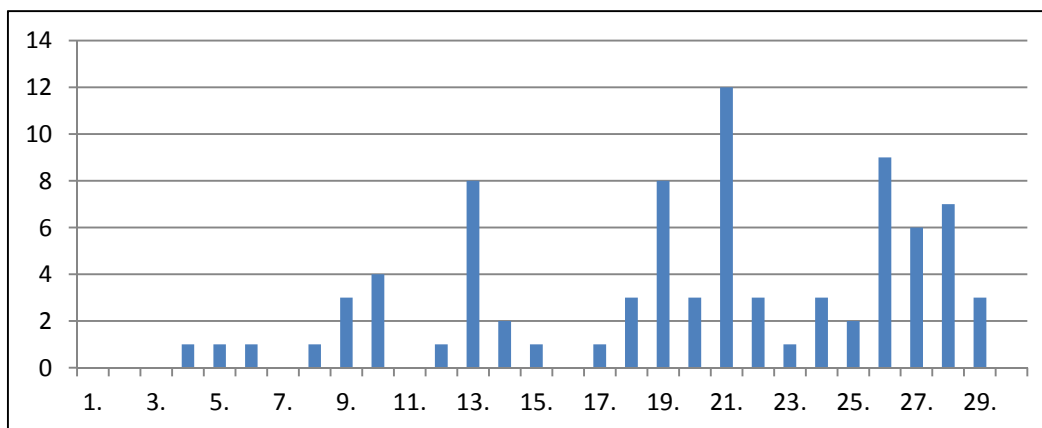
Kun lähetettyjä viestejä tarkastelee kuukausikohtaisesti, on viestien lähettämisessä havaittavissa selkeitä piikkejä ja laskuja. Viestintä keskustelupalstalla oli siten aaltomaista, kuten viestintä keskustelupalstoilla yleensä on. Dringus ja Ellis (2009) tutkivat omassa tutkimuksessaan myös oliko joku tietty viikonpäivä suosituin päivä viestitellä.

Huhtikuussa 2010 pääsiäinen osui huhtikuun alkuun, jolloin keskustelupalstalla oli hyvin hiljaista. Huhtikuun 13. päivä oli tiistai, jolloin oli havaittavissa ensimmäinen isompi piikki ja samansuuruinen piikki oli maanantaina 19. päivä. Aktiivisin viestittelypäivä oli keskiviikkona 21. päivä. Myös maanantai 26. päivä oli vilkas keskustelupäivä ja sitä seuranneet kaksi seuraavaa päivää olivat aktiivisia päiviä.

Helmikuun 1. päivä viestejä lähetettiin peräti 22. Päivä oli maanantai ja edellisenä viikonloppuna oli ryhmän oma kokous ja Kilkkeen ohjelman kokous. Kokouksien käsittelyä oli selvästi jatkettu keskustelupalstalla. Maanantaina maaliskuun 15. päivä lähetettiin 13 viestiä. Edellisenä viikonloppuna oli Kilkkeen ohjelman, huollon ja tekniikan kokous. Tämän kokouksen jälkeen keskustelu oli hyvin kriittistä ja osittain viesteistä oli aistittavissa tietynlainen kireys.

Huhtikuun puolivälissä pidettiin Kilkkeen tekijöiden kokous. Seuraavalla viikolla keskustelu oli hyvin aktiivista useampana päivänä. Toukokuun lopussa Kilkkeen hallinto piti oman kokouksen Evolla. Seuraavalla viikolla keskustelua käytiin useampana päivänä. Lisäksi edessä oli kansainvälisyysosa-alueen johto-

ryhmän kokous seuraavana viikonloppuna. Toukokuun piikki oli tiistaina 25. päivä. Kesäkuussa piikki oli 21. päivä, joka oli maanantai. Keskustelua käytiin piikkipäivän molemmilla puolin vilkkaasti. Samalla viikolla täytyi jättää t-paitojen tilaukset, joten keskustelupiikit johtuvat tilausten jättämisestä. Heinäkuussa oli kaksi päivää, jolloin molempina on jätetty 8 viestiä. Päivät ovat 15. ja 19. päivä. Tiedossa ei ole mistä kaikki piikit johtuvat. Osa keskustelupiikeistä on osunut kokouksien jälkeen. Kuviossa 14 on kuvattuna huhtikuussa keskustelupalstalle lähetetyt viestit. Kuvioista on havaittavissa selkeästi aaltomaisuus.



KUVIO 14 Keskustelupalstalle huhtikuussa lähetetyt viestit

5.4 Erilaisia viestejä

Aikaisemmissa luvuissa keskustelupalstaa käsiteltiin tilastojen valossa. Tässä luvussa käydään läpi millaisia viestejä keskustelupalstalta löytyi. Keyton (1999, s. 86–87) toteaa, että ryhmähenkeä voidaan kohottaa positiivisella viestimisellä. Littlejohn ja Foss (2008, s. 224–225) puolestaan toteavat, että huumori voi luoda positiivista energiaa ryhmän toimintaan. Viestintä keskustelupalstalla oli hyvin asiapitoista, sekaan mahtui myös vähän huumoria ja tunnetilojen ilmaisussa on käytetty hymiöitä, joiden avulla voidaan ilmaista sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Emootioikoneita palstalla käytti vain 10 kirjoittajaa. Käytetyin hymiö oli hymy. Taulukossa viisi on keskustelupalstalta löytyneet emootioikonit.

TAULUKKO 5 Keskustelupalstan emootioikonit

hymy 😊	nauru 😄	silmänisku 😏	allapäin 😓	repeää nauramaan 😂
36	6	4	3	1

Keskustelupalstalta löytyi jonkin verran ryhmähenkeä kohottavia viestejä.

on: April 19, 2010, 02:00:17 PM

Quote from: xx on April 06, 2010, 05:35:50 PM

Alankomaiden joukkueelta tuli hauska lisätieto: All three members travelling by aeroplane are extremely tall. Altogether they measure 6 meters. Maybe a consideration of the shuttlebus to have some legspace for these gentlemen.

**hihitää* onhan tämä ihan oikea ongelma mutta jostain syystä ei ole tullut itselleni koskaan mieleen. Pääsisinköhän kavereiden kanssa samaan valokuvaan? 😊*

Keskustelut / Viestintä / Re: Leiriläisen kirjan sisältö

on: April 19, 2010, 01:58:13 PM

Kyllä niitä vielä jumpataan 😊 Mutta hyvä huomio nuo maiden nimien sekamelskat ja vara-alusvaatteet. Yhdellä varavaatekerralla ei taida parhaimmillaan kolmea viikkoa pärjätä 😊 Välitin kommentit eteenpäin xx:lle joka vastaa kirjan teksteistä. Lisäksi hän on saanut kommentit jotka tulivat viikonlopun aikana printeille.

Vaikka viestintä keskustelupalstalla on asiapitoista, viesteistä välittyä positiivinen asenne tekemiseen. Tunteuksia ilmaistaan niin sanoin kuin emootioikonein.

Keskustelut / Toimisto / Re: Pestaus

on: July 12, 2010, 07:02:36 PM

Tilannepäivitys: 17 pestittä, muilla ainakin jotenkin varmistettu pesti - osa paremmin varmistettu osan kanssa voidaan joutua vielä puklaamaan leirin aikana, mutta kokonaisuus alkaa näyttämään asialliselta.

Hieman mennyt enemmän aikaa tähän kuin pestiä vastaanottaessani kuvittelin, mutta nyt alkaa olemaan hyvä fiilis. 😊

Keskustelut / Toimisto / Re: Käännöksiä kaiotaan...

on: April 24, 2010, 04:47:58 PM

Morjesta,

minä olen nyt juuri tuo mainittu kääntäjä-välittäjä-tulkkipestiläinen. Sen verran hihkun tässä, että minulle saapi lykätä käytännössä mitä tahansa englantiin tai englannista käännettävää. Vapun jälkeen on kevään opinnot ohi ja menen töihin, että silloin on kanssa oikeasti aikaa käänellä iltakaudet eikä mene kuukautta opintojen ja ainejärjestöhallituspuuhien viedessä aikaa partiolta.

Puh. Ei kai sitä muuta. Profilista löytyy toimiva sähköpostiosoite. Sen verran voisin korjata kyllä, että en opiskele englannin kääntämistä vaan englantilaista filologiaa. Tähtään kyllä kääntäjädiplomiin (joka siis ei riipu tieteenalasta).

Viesteihin oli myös mahdollista lisätä linkkejä internetin sivustoille ja dokumentteja.

Re: Toinen ulkkaripostitus kesäkuussa

« Reply #4 on: June 03, 2010, 10:13:30 PM »

Toinen leirikirje lähti syntymään tänne:

http://www.veeteete.net/kilke/doku.php?id=toinen_leirikirje

Saa muokata/korjata/lisätä/komentoida tai tehdä sisällölle mitä haluaa. Oliko jollain näköhavainto suomalaisten leirikirjeestä. Eksyin teltaan löytämättä sitä.

Sen sijaan viesteissä ei käytetty kuvituksena kuvia eikä niihin ole lisätty videolinkkejä.

5.5 Ryhmä, roolit ja säännöt

Tässä alaluvussa perehdytään tarkemmin Kilkkeen keskustelupalstaan ja millaisia rooleja ja sääntöjä keskustelupalstalla oli. Aikaisemmin luvussa 2.4 on käsitelty ryhmää. Keyton (1999, s. 352) totesi, että ryhmää muodostettaessa on hyvä ottaa huomioon, että sen jäsenillä on riittävästi tietotaitoa. Kilkkeen kv-ryhmän ylin johtaja oli viestintäjohtaja, joka valitsi päälliköt, joiden vastuualueet jaettiin vetämällä pitkää tikkua. Molemmilla päälliköillä oli kokemusta erilaisista leiriprojekteista ja heillä oli tietotaitoa.

Päälliköt puolestaan pestasivat mestarit. Tämä tapahtui etsimällä päteviä henkilöitä omasta partiostäväpiiristä, lähettämällä sähköpostiviestejä niin eri yliopistojen partiolaisten sähköpostilistalle, kuin Suomen Partiolaisten kansainvälisyyspostituslistalle. Esimerkiksi kääntäjiä ja tulkkeja haettiin yliopistojen partiolaisten sähköpostilistan avulla. Osa rekrytoituista lähetti hakemuksen itse ja osaa suosittelivat tutut partiojohtajat. Yksi mestareista vaihdettiin kesken, koska tehtävään alun perin valittu mestari ei pystynyt hoitamaan tehtäväänsä. Yksi mestari puolestaan pestasi itselleen apulaisen, koska huomasi, ettei yksin pysty hoitamaan tehtäväänsä. Mestarit puolestaan rekrytoivat omat ryhmäläisensä laittamalla rekrytointi-ilmoituksia Kilkkeen internet-sivustolle ja käymällä läpi omia partiotuttaviaan.

Keskustelupalstalla voi olla hallinnollisia ja tehtäväkeskeisiä rooleja. Hallinnollisia rooleja ovat ylläpitäjän ja moderaattorin roolit. Welserin, Gleaven, Fischerin ja Smithin (2007) mukaan keskustelupalstalta voidaan löytää seuraavanlaisia rooleja: asiantuntijat (experts), vastaajat (answer people), kyselijät (question people) keskustelun ylläpitäjät (conversationalists), fanit (fans), keskustelun taitelijat (discussion artists) ja riidan kylväjät (flame warriors). Feng, Shaw, Kim ja Hovy (2006) mukaan roolit voivat jakaantua teknisen osaamisen ja kyselijän rooleihin. Pfeil ja Zaphiris (2007) puolestaan huomasivat omassa tutkimuksessaan keskustelupalstalla empatian antajan ja empatian kohteen roolit.

Kilkkeen keskustelupalstalla oli havaittavissa joitain rooleja, joita olivat ylläpitäjän rooli, asiantuntijat, vastaajat, kyselijät ja keskustelun ylläpitäjät. Keskustelupalstan loi viestintämestari, joka oli aikaisemmin käyttänyt samaa keskustelualustaa ja oli todennut sen toimivaksi. Hän toimi keskustelupalstan yl-

läpittäjänä ja loi myös keskustelujen aihealueet. Kv-toimistomestari loi myöhemmin keskustelupalstalle Välittäjien keskusteluosion ja aloitti viestiketjut. Viestintäjohtaja, päälliköt ja mestarit toimivat keskustelua ylläpitävässä roolissa ja he myös usein kommentoivat viestejä, lisäksi he toimivat oman alansa asiantuntijoina vastaten kysymyksiin. Välittäjät toimivat useimmiten kyselijän roolissa. He esittivät kysymyksiä, joita heidän ulkomaalaisryhmänsä olivat kysyneet ja lähettivät saamansa vastaukset eteenpäin ryhmilleen. Ohjelmapuolen eri ryhmien jäsenet eivät juuri osallistuneet keskusteluun.

Aiemmin alaluvussa 2.4.3. on käsitelty formaalin ja informaalin ryhmän eroja. Stech ja Ratliffe (1985, s. 65) luettelevat formaalin (virallinen) ja informaalin (epävirallisen) ryhmän eroja. Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen ryhmät tuntuivat olevan pikemmin informaaleja ryhmiä, vaikka ryhmällä oli omat vetäjät. Keskustelu palstalla oli luonteeltaan informaalia. Ennen johtoryhmän kokouksia johtaja ja päälliköt kävivät sähköpostikeskustelua käsiteltävistä asioista. Johtoryhmällä ei kuitenkaan ollut kokouksissa varsinaista esityslistaa. Kokouksissa kirjuri toimi yleensä joku mestareista, joka kirjoitti epävirallisen muistion kokouksessa päätetyistä asioista. Kokousten jälkeen asioista keskusteltiin myös keskustelupalstalla. Ryhmien mestarit kouluttivat ryhmien jäsenet tehtäviin. Lisäksi mestareiden vastuulla oli kutsua omat ryhmien jäsenensä keskustelupalstalle. Johtoryhmän kokoukset saatettiin sopia edellisessä kokouksessa tai sopivia kokouspäiviä ehdotettiin internetissä. Keskustelupalstalla ei käyty keskustelua sopivista kokouspäivistä. Päätöksenteko tapahtui yleensä yhteispäätöksellä eikä äänestyksiä tarvittu.

Brillhart (1998, s. 124) toteaa, että jokaisella ryhmällä on omat ryhmän tavat ja säännöt toimia. Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstalla ei ollut havaittavissa selkeitä sääntöjä, vaan ryhmän jäsenet keskustelivat keskenään hyvin maltillisesti. Keskusteluissa ei ollut myöskään havaittavissa mitään häiriköintiä. Sen sijaan viestiketjussa: Ohjelman, henkilöstön, huollon ja tekniikan kokous Tampereella 13.3. keskustelu saattoi paikoitellen olla kuohuvaa, koska osa viestittelijöistä ei ymmärtänyt henkilöstö-alueen tekemiä päätöksiä.

5.6 Haastattelu

Haastattelupyynnö lähetettiin 21 potentiaaliselle haastateltavalle. Heistä kaksi kieltäytyi haastattelusta, kaksi ei koskaan vastannut haastattelupyynnöön ja yhden kanssa ei saatu sovittua haastattelu-aikaa. Siten vastausprosentti oli 76,2 %. Tutkimukseen osallistui 16 henkilöä, joista kymmenen oli naisia ja kuusi miehiä. He edustivat Kilkkeen kv-osa-alueen organisaatioon eri portaita ja tehtäväalueita. Haastateltavista yksi oli syntynyt 1960-luvulla, kuusi 1970-luvulla, kahdeksan 1980-luvulla ja yksi 1990-luvulla. Koska haastateltavia oli vain 16, ei tuloksia voida pitää yleispätevinä.

Haastateltavilta kysyttiin pestiä leirin aikana. Pestillä tarkoitetaan tässä leirin aikaista työtehtävää. Haastateltavista yksi oli johtajatasolla, yksi päällikötasolla, viisi mestaritasolla, yksi kymppi ja kahdeksan haastateltavista oli

ryhmäläisiä. Haastateltavat edustivat kv-osa-alueen eri tehtäväalueita, kv-toimistoa, kv-viestintää ja kv-ohjelmaa.

5.6.1 Viestinnän väline

Tällä kyselyryhmällä haettiin tietoa millaiseksi käyttäjät kokivat viestinnän keskustelupalstalla. Haastateltavilta kysyttiin ensimmäiseksi **kokivatko he keskustelupalstan myötävaikuttaneen keskustelun syntymistä**. Kaikki haastateltavat vastasivat keskustelupalstan myötävaikuttaneen keskustelua. Haastateltavien mukaan keskustelupalsta toimi paikkana, jossa saattoi kysyä asioita ja saada niihin vastauksia silloin kuin itselle parhaiten sopi. Keskustelupalstalla pystyttiin ratkaisemaan ongelmia, jotka koskettivat käännöksiä ja tiedon välittämistä kansainvälisille vieraille ja siten se mahdollisti varhaisen ongelmiin puuttumisen. Keskustelupalsta lisäsi ryhmien välistä vuorovaikutusta ja siten lisäsi ryhmien välistä keskustelua. Keskustelupalsta toimi myös paikkana, jossa saattoi jatkaa kokouksissa esille nousseiden asioiden käsittelyä. Yksi haastateltavista tosin totesi, että koko tiimiltä ei tullut vastakaikua. Hän koki, että palsta saattoi olla liian tekninen joillekin käyttäjille, ja siksi he eivät osallistuneet keskusteluihin. Yksi haastatelluista kommentoi:

Ehdottomasti, palsta mahdollisti monen henkilön osallistumisen, nopeutti tiedon kulkua, kun useampi vastasi.

Keskusteluista pystyi löytämään kaiken tarvittavan tiedon, josta oli apua oman työtehtävän hoitamiseen. Toinen haastatelluista puolestaan kommentoi:

Kyllä, siellä oli kaikki perusinfo ja perusrunko, josta sai jo laajan kuvan työtehtävistä ja leiristä ja avasi omia kysymyksiä ja lisäsi keskustelua.

Keskustelupalsta helpotti asioiden hoitamista. Kolmas haastatelluista puolestaan kommentoi:

Pienemmällä leirillä olisi helpompi tarttua puhelimeen ja soittaa. Nyt joku toinen saattoi kysyä mieltä askarruttavan kysymyksen, ja sen vastaus löytyi keskustelupalstalta.

Haastateltavilta kysyttiin myös, miten he **kokivat tiedon välittyneen keskustelupalstan kautta**. Kaikki haastatellut kokivat yhtä lukuun ottamatta, että keskustelupalstalla tieto välittyi hyvin. Tosin kolme vastaajaa totesi, että tietoa välittyi vain niille, jotka aktiivisesti ottivat osaa keskustelupalstalle. Eräs haastatelluista totesi:

Olin varmaan sellaisessa roolissa, että annoin tietoa, varsinkin eksaktia tietoa.

Palsta toimi hyvänä tietopankkina ja kokemusten vaihtopaikkana välittäjille. Sillä he saivat vastauksia esittämiinsä kysymyksiin ja ratkaistua ongelmia hyvissä ajoin ennen leiriä. He saivat palstalta myös sellaista tietoa, jota eivät itse välttämättä osanneet kysyä. Kolmea lukuun ottamatta haastatellut kokivat, että kysymyksiin vastattiin nopeasti. Yksi haastatelluista totesi:

Keskustelupalstalta välittyi tieto hyvin. Muiden kysymysten perusteella sai selville sellaista tietoa, jota ei itse hoksannut kysyä. Kysymyksiin vastattiin suhteellisen nopeasti.

Keskustelupalsta mahdollisti tiedon välittymisen, eikä kaikkien tarvinnut kysyä samaa asiaa. Tosin vastauksissa saattoi joskus olla muutaman päivän viive. Toinen haastatelluista puolestaan totesi:

Tietoa välittyi hyvin, kun muut välittäjät kysyivät, sai apua, ei tarvinnut itse kysyä, tosin vastauksissa oli aikaviive.

Kolmas haastatelluista puolestaan koki, ettei tieto välittynyt hyvin:

Melko huonosti, kysymyksiin vastattiin hitaasti ja sähköpostilla sai vastauksen nopeammin. Jos siis kysyi tarkentavaa tietoa, joihinkin vastaus kesti todella kauan, toki varmasti vastaajien tuli ottaa asioista selvää ennen vastaamista, mutta silti mittapuussa koin, että tietoa ei välittynyt kaikista parhaimmalla tavalla.

Kolmantena kysymyksenä tässä kysymysryhmässä vastaajilta kysyttiin: **Vaikuttko keskustelu keskustelupalstalla Kilkkeen kv-osa-alueen toimintaan.** Haastatelluista kolmetoista koki, että koki keskustelupalstan vaikuttaneen kv-osa-alueen toimintaan. Kaksi haastatelluista oli sitä mieltä, että keskustelupalsta ei tukenut Kilkkeen kv-osa-alueen toimintaa. Yksi vastaajista ei osannut ilmaista kantaansa. Eräs haastatelluista totesi:

Vaikutti, esim. välittäjät saivat nopeasti vastauksen (eikä aina siltä nimetyltä vastuuhenkilöltä) ja kaikkien sähköpostit ei kuormittuneet. Keskustelu myös ulkkariirjeen ja mm. t-paidan ympärillä hedelmällistä.

Keskustelupalsta vahvisti ryhmähenkeä. Toinen haastatelluista puolestaan totesi:

Huomioi asioita. Ei kaikkien tarvinnut kysyä, kun joku oli jo ehtinyt kysyä. Yhteiskuuluvuuden tunne ja ryhmähenki parani.

Keskustelupalsta tehosti kv-osa-alueen organisaation eri toimintoja ja sitä kautta tehtäville löytyi tekijät ja tieto välittyi. Keskustelupalsta mahdollisti suunnitelmien tekemisen. Lisäksi se palveli hyvin välittäjiä, kun yksi ehti kysyä, ei kaikkien tarvinnut esittää omaa kysymystään. Keskustelupalsta lisäsi myös yhteisöllisyyttä ja paransi ryhmähenkeä. Eräs haastatelluista totesi:

Tietyt toiminnot tehostuivat keskustelupalstalla olleen keskustelun myötä, mutta nämä toiminnot eivät olisi jääneet vaillinaisiksi tai tehottomiksi ilman palstaa ts. palsta toimi osittain asioita tehostavana lisänä toimi olisi voinut hyötyä palstasta enemmän esimerkiksi sisäisen koordinaation (kv-ohjelman ryhmät, alaleirien ohjelma päälliköt, ja ohjelman mestarit) alueelta osittain asioita tehostavana lisänä.

Eräs toinen haastatelluista puolestaan harmitteli, että kaikki eivät osallistuneet:

Vähän, jotain suunnitelmia tehtiin ja vietiin eteenpäin. Kaikilla ei välttämättä ollut mahdollisuuksia osallistua.

Viimeisenä kysymyksenä tässä ryhmässä kysyttiin: **Koitko, että keskustelupalstalla pystyi esittämään omia mielipiteitään ja vaikuttamaan muiden mielipiteisiin.** Haastatelluista 14 koki, että palstalla pystyi esittämään omia mielipiteitään, kaksi ei osannut vastata. Muiden mielipiteisiin vaikuttaminen jakoi haastateltujen ryhmän kahtia. Kolme haastatelluista koki, että keskustelupalsta ei ole hyvä paikka vaikuttaa muiden mielipiteisiin. Neljä totesi, että mielipiteisiin vaikuttamiseen vaikuttaa hyvin paljon viestintätiedot ja -taidot. Kolme vastaajista totesi, että keskustelupalstalla olisi pystynyt vaikuttamaan muiden mielipiteisiin, jos sitä olisi halunnut. Kuusi vastaajista ei ilmaissut kantaansa. Eräs haastatelluista totesi:

Kyllä. Esitin mielipiteeni ja vastasin mitä mieltä olin ja mielipiteeni huomioitiin päätöksenteossa ainakin joltain osalta.

Aktiiviset keskustelijat esittivät oman mielipiteensä. Eräs toinen puolestaan totesi:

Joo, pystyi. Ainakin aktiiviset keskustelijat esitteli mielipiteitä. Ehkä "rivijäsenet" jäivät tässä vähän paitsioon.

5.6.2 Sosiaalinen läsnäolo

Kyselyn kolmannessa osiossa haastateltavilta haettiin kokemuksia siitä miten he olivat kokeneet keskustelupalstalta välittyneen sosiaalisen läsnäolon. Sosiaalisen läsnäolon tunteen välittymiseen vaikuttaa hyvin paljon se miten vastaanottaja kokee fyysisen läsnäolon, kielellisten ja nonverbaalisten vihjeiden välittymisen viestinnän aikana. Eri kanavat välittävät tunnetta hyvin eri tavoin. (Richardson & Swan, 2003.) Keskustelupalstalla viestijät saattavat kaivata kirjoitetuissa viesteissä sosioemotionaalisia vihjeitä, ja siten kokea vähäisempää sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Tässä osiossa oli kaksi kysymystä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin: **Millaiseksi koit viestinnän keskustelupalstalla.** Vastaukset tähän kysymykseen olivat laatusanoja kuten, nopeaa, vapaata, hyödyllistä, asiapitoista, rauhallista, keskustelevaa, avointa, tehokasta, toimivaa, epäformaalia, suljettua, viestintäväline, hiljaista omalta osal-

ta, tunteikasta, persoonatonta, tarkoituksen mukaista, innostunutta, välillistä, kasvotonta, osallistuvaa, toisten auttamista, positiivista ja välillä hidasta. Eräs haastatelluista totesi:

Omalta osalta aika hiljaista, kävin katsomassa muiden keskustelua, oman osan alueen kysymyksiä, oma tiimi ei kokenut tarpeelliseksi. Ei halunnut. Käytti mieluiten sähköpostia. Oma tiimi halusi lähinnä suunnitella. Toisaalta omasta tiimistä kukaan ei kertonut syytä miksi ei halunnut osallistua keskusteluun keskustelupalstalla. Toisaalta osa ei ollut tottunut käyttämään sähköpostia.

Eräs toinen haastatelluista puolestaan kertoi omista kokemuksistaan oheisesti:

Hitaan alun jälkeen palstan viestintä keräsi enemmän vauhtia ja viestintä palstalla kehittyi tehokkaammaksi ja toimivammaksi kuin osallistujat jakoivat mielipiteitään laajemmin ja selvensivät ajatuksiaan pelkän "Kyllä/Ei/En tiedä, olin syömässä"-vastauksien sijasta.

Eräs toinen haastatelluista puolestaan koki, että viestinnässä otettiin kaikki huomioon:

Positiivista, hyvä henki ja tekemisessä pystyi ottamaan kaikki huomioon. Vastaus saattoi kuitenkin kestää. Vertaa kasvokkaisuviestinnän erot.

Toisessa kysymyksessä haastateltavilta kysyttiin **pystyivätkö he muodostamaan käsityksen toisista keskustelijoista, vaikka he eivät olleet tavanneet aikaisemmin**. Haastatelluista kahdeksan oli sitä mieltä, että he pystyivät tavalla tai toisella muodostamaan käsityksen toisista keskustelijoista. Puolestaan kuusi oli sitä mieltä, ettei henkilöstä pysty muodostamaan käsitystä tapaamatta häntä etukäteen. Kaksi haastatelluista ei osannut sanoa kantaansa. Haastatelluista yksi totesi, että pystyi muodostamaan käsityksen yhdestä henkilöstä, joka oli samanhenkinen kuin itse. Kaksi haastateltavaa totesi, että viestintätyylistä pystyi arvioimaan henkilöä tai hänen luonnettaan. Haastatelluista yksi puolestaan totesi, ettei halunnut muodostaa toisista keskustelijoista minkäänlaista käsitystä ennen leiriä, koska käsitys toisesta saattaisi olla väärä. Yksi haastatelluista totesi:

Viestintätyylistä pystyi tunnistamaan henkilön ja arvioimaan luonnetta. Jos kirjoittajasta oli esillä kuva, hän vaikutti enemmän luotettavammalta. Se kuinka hyvin tuntee, vaikuttaa mielikuvan luomiseen. Kaikki eivät halua laittaa kuvaansa. Keskustelupalstalla pystyy muodostamaan jonkinlaisen kuvan, joka ei välttämättä ole oikea.

Eräs toinen haastatelluista puolestaan koki, että keskustelupalstalla kirjoitus-tyyli oli asiallista, joten sen takia oli vaikeampi muodostaa käsitystä toisista kirjoittelijoista.

Keskustelua oli melko vähän, toki internetissä on mahdollisuus hahmottaa kuvaa, mutta viestien aihe ja kirjoitussävy olivat melko asiallista, joten se ei jättänyt kauheasti varaa käsityksen luomiseen.

5.6.3 Median monipuolisuuden kanava

Tässä osiossa haettiin vastauksia siihen, millaisena kanavana käyttäjä koki keskustelupalstan. Median monipuolisuuden teorian mukaan keskustelupalsta sijoittuu tiedonvälityskanavana keskivaiheille. Teoria käsittää myös palautteen antamisen.

Ensimmäinen tämän osion kysymys liittyi palautteen antamiseen. Haastateltavilta kysyttiin: **Koitko, että keskustelupalsta mahdollisti palautteen antamisen toisille keskustelijoille.**

Haastatelluista kymmenen koki, että keskustelupalsta mahdollisti palautteen antamisen. Kolmen haastatellun mielestä keskustelupalstalla ei pystynyt antamaan palautetta. Kolme haastatelluista ei osannut ilmaista kantaansa. Kaksi haastateltavista totesi, että henkilökohtainen palaute annetaan mieluiten sähköpostitse. Yksi haastatelluista totesi:

Palsta antoi periaatteellisen mahdollisuuden palautteen antoon, mutta palaute ei ollut minun mielestä varsinaisesti henkilöltä henkilöön suuntautuvaa vaan enemmänkin yleistä palautetta.

Toinen haastateltava, jonka mielestä keskustelupalstaa voi käyttää palautteen antamiseen, totesi kuitenkin:

Onko keskustelupalsta hyvä paikka antaa palautetta on toinen juttu, ehkä positiivisista asioista.

Eräs toinen haastatelluista koki, että palautetta olisi voinut antaa, mutta hän ei sitä juuri antanut. Tosin hän oli huomannut, että vastaukset olivat positiivisia.

Kyllä mahdollisti, tosin itse en hyödyntänyt, positiiviset vastaukset.

Toisessa kysymyksessä haastateltavilta kysyttiin: **Koitko keskustelupalstan hyödylliseksi kanavaksi viestiä.** Haastatelluista 14 koki keskustelupalstan hyödylliseksi. Sen sijaan yksi ei kokenut palstaa lainkaan hyödylliseksi. Yksi puolestaan ei osannut ilmaista kantaa. Hän tosin epäröi oman kantansa ilmaisemista:

Osittain kyllä/osittain ei. Keskustelupalsta oli hyödyllinen, koska sähköposti ei tukkiutunut, helppo löytää tarvittavat asiat, tehokas ja tarkoituksenmukainen. Ei kuitenkaan toiminut kaikille.

Keskustelupalsta koettiin helpottavan viestintää, eikä se tukkinut liikaa sähköpostia. Toinen haastatelluista puolestaan totesi:

Palsta toimi hyvänä täydentäjänä sähköpostille kun palstan keskustelijoiden määrän kokoisen ryhmän kanssa tapaaminen kasvotusten olisi ollut hyvin hankalaa.

Yksi haastatelluista piti hyvänä asiana, että palstalle saattoi myös tarvittaessa tallentaa dokumentteja ja lisätä linkkejä. Yhden haastatellun mielestä keskustelupalsta sopii hyvin keskusteluun ja asioista sopimiseen, mutta hänen mielestään sähköposti sopii paremmin tärkeimmistä asioista sovittaessa. Kaksi haastatelluista totesi, että keskustelupalstalla eivät olleet kaikki, joten tieto ei saavuttanut kaikkia. Palsta helpotti hyvin paljon välittäjien työtä. Kaikkien välittäjien ei tarvinnut kysyä, vaan vastaus kysymykseen saattoi löytyä muiden kysymyksistä.

Viimeisenä kysymyksenä tässä osiossa haastatelluilta kysyttiin: **Mikä muu kanava olisi ollut hyödyllinen.** Kysymyksen avulla haluttiin selvittää mitä muita kanavia haastatellut voisivat käyttää keskustelupalstan rinnalla, ja kokevatko he tarvetta käyttää muita kanavia. Haastateltavat saivat luetella kanavia, jotka he kokivat toimivan keskustelupalstan rinnalla. Näistä kanavista suosituimpia olivat sähköposti ja Facebook. Sähköposti tuli nimetyksi kahdeksan kertaa ja Facebook seitsemän. Puhelin tuli nimetyksi kuusi kertaa, kasvokkainviestintä viisi, pikaviestimet, videokonferenssi ja dokumentit kolme ja nettisivut kaksi. Eräs vastaajista totesi:

Sähköpostia käytettiin, mutta foorumi toimi paremmin. Sähköpostissa monen ihmisen keskustelu karkaa käsistä hyvin helposti. Puhelin on enemmän kahden välistä keskustelua. Videoneuvottelu ei sovi harrastusmaiseen toimintaan, sillä kaikilla ei ole käytettävissä laitteita. IRC puolestaan sopii nopeaan viestittelyyn.

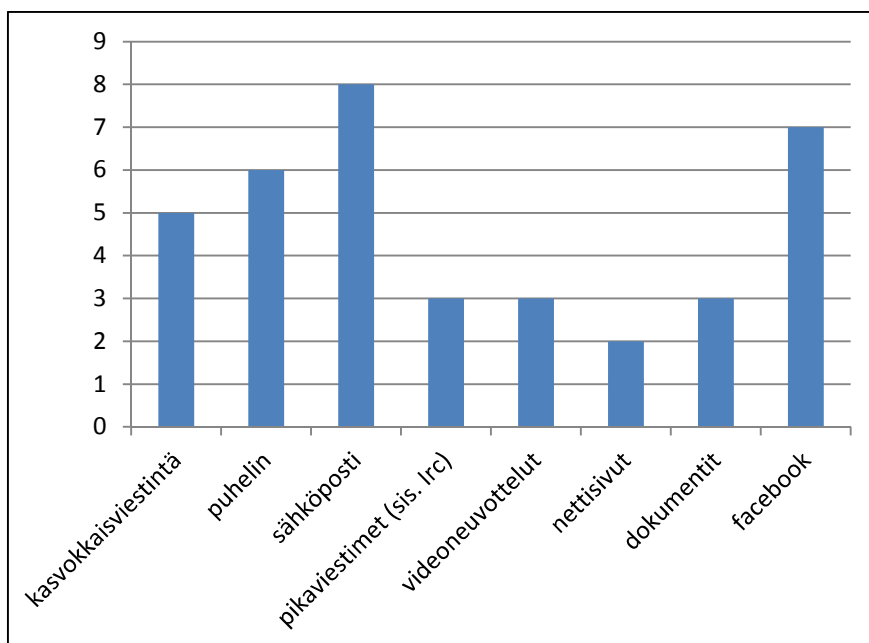
Toinen haastateltava puolestaan luetteli kanavat suoraan median monipuolisuuden teorian mukaisesti:

Live-kokoukset, kasvokkain tapaamiset muutaman ihmisen kanssa, sähköposti, pikaviestimet, tiedostoille joku tallennuspaikka.

Yksi vastaajista ei olisi kaivannut muita kanavia. Hän totesi:

Keskustelupalsta toimi hyvin omana kanavanaan, mutta muiden samantyylisten kanavien lisääminen rinnalle olisi voinut olla huono ratkaisu, koska tällöin mahdollinen kyllästyminen kanavien tietovirtaan olisi ollut nopeampaa.

Kuviossa 15 on kuvattuna haastateltujen nimeämät kanavat.



KUVIO 15 Keskustelupalsta ryhmätoiminnan välineenä

5.6.4 Ryhmätoiminnan väline

Tässä osiossa haettiin vastauksia, miten keskustelupalsta toimi tiedonvälittämisen kanavana ryhmän jäsenten kesken, tarvitseeko suljettu ryhmä sääntöjä ja miten keskustelupalstalla välittyi erilaiset roolit. Kilkkeen kv-osa-alue muodostui erilaista ryhmistä, joiden sisällä oli omia pieniä ryhmiä, tiimejä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin: **Miten koit keskustelupalstan käytöstä olleen hyötyä Kilkkeen valmisteluissa ennen leiriä.** Haastatelluista kuusi mainitsi palstan toimineen hyvin tiedon välityspaikkana. Kuusi puolestaan totesi, että keskustelupalstalla saattoi esittää kysymyksiä ja saada niihin vastauksia. Kolmen mielestä palstasta oli hyötyä suunnittelussa. Yhden haastatellun mielestä palsta osallistutti. Yksi haastatelluista totesi:

Saatiin toimiva kanava välittäjiin. Saatiin sähköpostin tukkivaa keskustelua parempaan kanavaan (postituksen sisältö, kirjeen muokkaus). Samoin T-paidan jutut sopi paremmin keskustelupalstalle, kuin sähköpostiin. Yleensäkin, monimuotoinen, rönsyilevä ja monta ihmistä sisältävä keskustelu AINA keskustelupalstalle, ei sähköpostissa!

Keskustelupalsta oli hyvä paikka erilaisten kysymysten esittämiseksi ja vastaus-ten saamiselle. Eräs toinen haastatelluista puolestaan totesi:

*Pystyi myöhemmin palaamaan kysymyksiin ja vastauksiin varmistamaan asioita. Välittäjän pestiin liittyen oli hyvää, kun toinen oli jo kysynyt - riittää, kun on ker-
ran vastattu.*

Keskustelupalsta toimi suunnittelun välineenä. Eräs toinen haastatelluista totesi:

Saatiin useampi kiinni, enemmän väkeä, mielipiteiden vaihto kokousten välillä. Suunnittelun väline. Kokousten sopiminen Noodlessa. Terveiset muilta ryhmiltä esimerkiksi ohjelmakoordinaattori.

Toisena kysymyksenä haasteltavilta kysyttiin: **Koitko, että Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstan kautta välittyi ryhmän yhteenkuuluvuuden tunne:** Lisäksi haastatelluilta kysyttiin tunsiko hän kuuluneensa ryhmään.

Haastatelluista kahdeksan mielestä palstalla välittyi yhteenkuuluvuuden tunne. Seitsemän puolestaan oli sitä mieltä, että palstan kautta ei välittynyt yhteenkuuluvuuden tunne. Yksi haastatelluista ei osannut ilmaista kantaansa. Eräs haastatelluista totesi:

Palstalla käydyt keskustelut muodostivat jonkinlaisen linkin ihmisten välillä ja käytyjä keskusteluja pystyi käyttämään keskustelun aloituksena itse leirillä vähemmän. Yhteenkuuluvuuden tunne jakautui omasta mielestäni sen mukaan kuinka aktiivinen keskustelija oli.

Eräs toinen haasteltava puolestaan totesi että, ei paljoa yhteenkuuluvuutta tule, jos ei ole tavattu etukäteen. Lähes samaa totesi eräs toinen haastateltava.

Koin olevani vähän ulkopuolinen. Ydinporukka, joka oli vastuussa, tunsii toisensa. Muut eivät oikein tunteneet toisiaan. Olin osa ryhmää, minulla oli oma paikka. Leirillä olisi ollut irrallisempi tunne. Keskustelupalsta auttoi ryhmäytymisessä.

Eräs haastatelluista, joka ei kokenut kuuluvansa yhteenkuuluvuuden tunnetta eikä tuntenut kuuluvansa ryhmään, totesi:

En oikeastaan, kävin siellä sen verran vähän ja muutenkin muutkin kävivät melko vähän, se olisi vaatinut enemmän keskustelua ja juuri tätä ns. henkilökohtaista hahmotusta kokeaksensa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Sanotaanko näin, että enemmän tuntui, että on osa jotain työorganisaatiota tai millä sektorilla työskentelee leirillä.

Haastatelluista 12 tunsii kuuluneensa ryhmään. Neljä puolestaan ei kokenut kuuluneensa ryhmään.

Kolmantena kysymyksenä haastatelluilta kysyttiin: **Olisitko kaivannut keskustelupalstalle sääntöjä, ja millaisia sääntöjä olisit kaivannut keskustelupalstalla.** Haastatelluista keskustelupalstan käyttäjistä kukaan ei kaivannut sääntöjä. Säännöiksi riittivät hyvin netiketin säännöt. Eräs haastatelluista totesi:

Ei tarvittu, sillä palsta oli luotu yhtä tarkoitusta varten. Yleisellä palstalla olisi tarvittu säännöt.

Eräs toinen puolestaan totesi säännöistä:

Jos tulee ongelmia, niin silloin tehdään säännöt, kaikki ovat vertaisia keskustelussa, partiolaisia.

Yksi haastatteluista kaipaisi sääntöjen sijaan keskustelupalstan käyttöohjeita.

Viimeisenä kysymyksenä tässä osiossa kysyttiin **Huomasitko, oliko Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstalla minkäänlaisia rooleja, jos oli niin millaisia rooleja.**

Haastatelluista kahdeksan oli havainnut jonkinlaisia rooleja keskustelupalstalla. Kuusi puolestaan ei ollut havainnut lainkaan rooleja. Kaksi puolestaan ei osannut sanoa, oliko keskustelupalstalla rooleja. Roolit joita haastatellut tunnistivat, olivat keskustelupalstan ylläpitäjän rooli, joka oli viestintämestarilla ja tehtävien mukaiset roolit. Yksi haastatelluista totesi, että viestintäjohtajalla oli kannustava rooli, ja hän vei viestejä leirin johtoryhmälle ja toi sieltä terveisiä. Eräs haastatelluista totesi:

Oma rooli oli rajattu tiettyyn tehtävään. Muita rooleja oli: työnjohto, tekijät, tiedonantajat, hiljainen tieto. Kuka kerkeää: nakittajan rooli, kuka ottaa vastuun annetusta tehtävästä.

Myös kyselijän ja vastaajan roolit olivat myös tunnistettavissa. Eräs toinen haastatelluista totesi:

Toiset kysyivät enemmän kuin toiset, toiset puolestaan vastasi, ei kuitenkaan mitään selkeitä rooleja. Suljettuun ryhmään ei synny rooleja.

5.7 Kysely

Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää myös, miksi osa eri ryhmien jäsenistä jäi keskustelupalstan ulkopuolelle. Lisäksi haluttiin tutkia, miksi osa jätti palstan käyttämisen joko yhden viestin lähettämiseen tai ei lähettänyt lainkaan viestejä. Keskustelupalstan ulkopuolelle jäi yhteensä 41 Kilkkeen kv-osa-alueen ryhmän jäsentä. Palstalle rekisteröityi neljä käyttäjää, mutta he eivät lähettäneet palstalle viestejä. Lisäksi palstalle 20 käyttäjää lähetti ainoastaan yhden viestin.

5.7.1 Keskustelupalstaa käyttämättömät

Kysely lähetettiin 20:lle palstaa käyttämättömälle, joista 12 vastasi. Näin olleen vastausprosentti oli 60 %. Pienen vastausmäärän takia tuloksiin tulee kuitenkin suhtautua kriittisesti, eikä niitä tule pitää yleispätevinä.

Palstaa käyttämättömistä seitsemän totesi, ettei ollut koskaan kuullut keskustelupalstasta. Kaksi puolestaan sanoi, että he olivat saattaneet kuulla palstasta, mutta olivat unohtaneet sen olemassa olon. Kaksi vastanneista ei kokenut

keskustelupalstaa tarpeelliseksi. Yksi keskustelupalstasta tiennyt totesi, ettei käytä keskustelupalstan tapaisia ohjelmia. Eräs vastanneista totesi:

En tiennyt palstan olemassaolosta, joten en edes yrittänyt kirjautua sille. Muis- taakseni ilmoittauduin Kilkkeelle sellaiseen pestiin, joka ei vaatinut ennen leiriä tehtäviä työtehtäviä, joten mieleeni ei silloin tullut, että jonkinlainen palsta edes olisi olemassa.

Toinen puolestaan totesi:

Minä en suoraan sanottuna näin äkkiseltään muista koko keskustelupalstan ole- massaoloa, en edes tiedä että oliko minut sinne jotenkin automaattisesti lisätty vai olenko sinne itse silloin rekisteröitynyt vai miten se koko homma toimi. Ehkä se ei vain tunnu partion kohdalla luonnolliselta tavalta olla yhteydessä, jotenkin on sähköpostittaminen tutumpaa, vaikka kieltämättä keskustelufoorumi voisi olla käytännöllisempi. Sähköposti tulee muutenkin melkein pä automaattisesti tarkis- tettua lähes päivittäin, uusi nettisivun avaaminen on mukamas paljon työlääm- pää ja unohtuu helposti.

Palstaa käyttämättömistä seitsemän kertoi, mitä kanavaa hän oli käyttänyt. Neljä ilmoitti käyttäneensä sähköpostia. Kaksi kertoi käyttäneensä sekä Face- bookia että osallistuneensa tapaamisiin. Yksi kertoi sähköpostikeskustelun li- säksi osallistuneensa kasvokkaistapaamisiin. Vastanneista viisi ei kertonut käyt- täneensä muuta kanavaa.

5.7.2 Vähän keskustelupalstaa käyttäneet

Palstaa hyvin vähän käyttäneistä lähetettiin kysely 19:lle, joista 13 vastasi. Näin ollen vastausprosentti oli 68,4 %. Pienen vastausmäärän takia tuloksiin tulee kuitenkin suhtautua kriittisesti, eikä niitä tule pitää yleispätevinä.

Palstaa vähän käyttäneiltä kysyttiin: **Mikä vaikutti siihen, että et juuri käyttänyt palstaa.** Vastanneista kahdeksan kertoi ryhmän käyttäneensä keskus- teluun muita kanavia. Kaksi yhden viestin lähettänyttä käyttäjää puolestaan totesi, ettei käytä keskustelupalstan tyyppisiä ohjelmia. Kaksi vastanneista koki palstan hankalaksi käyttää. Yksi vastanneista totesi:

Syynä varmaan oli, etten tarvinnut palstaa, koska keskustelin henkilökohtaisesti sähköpostin välityksellä tai puhelimitse niiden henkilöiden kanssa, joilta tarvitsin tietoa.

Eräs vastanneista koki saaneensa tiedon palstasta sen verran myöhään, ettei kokenut sille tarvetta. Hän totesi:

Sain oikeastaan tietää Kilkkeen ko-palstasta vasta melko myöhään, ja koska olin itse vain ohjelmatiiimiläisenä niin en oikeastaan kokenut että minulla olisi ollut jo-

tain kehittäviä ehdotuksia siihen miten asiat olisi käytännössä tullut toteuttaa koska kaikille osa-alueille oli kuitenkin omat vastaavansa.

Pari vastanneista koki palstan hankalaksi käyttää. Toinen heistä puolestaan totesi:

Luulenpa, että käyttö jäi vähiin, koska koin palstan käytön hankalaksi, muistaakseni turhan monimutkaiseksi. Tai ehkä ei niinkään toteutukseltaan monimutkaiseksi vaikka en siitä muistaakseni pitänyt vaan palstalla oli muistaakseni melko paljonkin tietoa tarjolla, josta kaikki ei koskenut juuri minua. Joten en motivoitunut kaikke kahlaamaan... Ehkä tässä oli tehtäväni jäänyt epäselväksi, ja siksi turhauttavaa.

Lisäksi heiltä kysyttiin: **Oliko sieltä vaikeata löytää tietoa?** Tiedon hakua eivät kysymykseen vastanneet kokeneet yhtä lukuun ottamatta hankalaksi, joten se ei ole ollut syy käyttämättä jättämiseen. Palsta ei kuitenkaan täysin vastannut kaikkien tarpeita. Eräs palstalle yhden viestin lähettänyt totesi:

Muistaakseni, löysin kyseisen keskustelu ketjun, johon paita tilauksia ilmoitettiin aika vaivattomasti. Suurin syy käyttämättömyyteen oli oma asenne.

Toinen vastanneista puolestaan totesi rakenteesta:

Mielestäni palsta oli hyvin jäsenelty omiin osa-alueisiinsa.

Eräs toinen puolestaan totesi tiedonhankinnasta:

Palstalle oli koottu hyvät perustiedot ja tiedonhakinta oli helppoa. Tiedot olivat kuitenkin vain yleisellä tasolla, joten loppuakohden yksityiskohtia varten kommu- nikoitiin juuri sähköpostilla.

Vastaajilta kysyttiin myös **oliko palstalle kirjautuminen vaikeata.** Vastaajat eivät kokeneet palstalle rekisteröitymistä vaikeana. Eräs vastanneista totesi:

Kirjautuminen palstalle ei ollut hankalaa. Eli lähinnä se, että palsta on erillinen sivusto, missä pitää muistaa käydä, vähensi sen käyttöä omalta osaltani. Myöskään en kokenut palstaa kovin yhteisölliseksi sen monimutkaisen rakenteen vuoksi.

Toinen vastaaja puolestaan totesi kirjautumisesta:

Oman käyttäjätunnuksen luominen ja kirjautuminen ei omasta mielestäni ollut oikeastaan mitenkään vaikeaa, mutta kun on sama pää kesät taloet niin en aina muistanut käydä siellä.

Kolmas puolestaan totesi:

Kirjautuminen ei ollut vaikeaa, eikä asioiden löytäminenkään ollut vaikeaa. Foorumi oli itseni kannalta liian raskas viesti/keskustelukanava (muistaa käydä katsomassa onko tullut uutta jne.), toisin kuin esim. fb, jossa muutenkin käy. Tosin silloin ei vielä tainnut olla fb mitenkään kv-tiimin viestintäkanavana.

Vastaajilta kysyttiin myös **keskusteliko oma ryhmä muualla**. Tähän kysymykseen vastaajat vastasivat, että oman ryhmän jäsenet keskustelivat muilla kanavilla kuten sähköpostissa, puhelimitse ja tekstiviestein. Vastanneista 12 ilmoitti käyttäneensä sähköpostia. Sähköpostin lisäksi kaksi ilmoitti käyttäneensä myös puhelinta. Yksi ei tiennyt keskusteliko ryhmä muualla. Osa leiriohjelman ryhmistä tapasi myös kasvokkain, joten he eivät kokeneet tarpeelliseksi jatkaa keskustelua keskustelupalstalla. Välittäjistä kaksi kyselyyn vastanneista kertoi kokeneensa keskustelupalstalla viestien vastausaikojen olleen pitkiä, siksi heidän mielestään oli mielekkäämpää keskustella sähköpostitse. Eräs vastaajista totesi:

Oma ryhmä keskusteli lähinnä sähköpostitse, joten se, että tärkeä informaatio tulee suoraan omaan sähköpostiin (jossa käy muutenkin), oli mielestäni paljon helpompaa kuin että pitäisi erikseen muistaa käydä erillisellä sivustolla keskustelemassa.

Kyselyn perusteella selvisi, että kv-ohjelmaryhmällä oli käytössään oma sähköpostilista. Eräs toinen vastanneista puolestaan totesi:

Meillä oli kv-ohjelmatiimillä oma sähköpostilista missä keskusteltiin vähän siitä että kuinka monta ulkomaalaista on tulossa mihinkin alaleiriin ja niin edelleen ja sitten suunniteltiin vähän niitä itse ohjelmia myös.

Vaikka palsta oli hyödyllinen, oli sähköposti kuitenkin miellyttävämpi kanava kommunikoida. Eräs toinen vastanneista puolestaan totesi:

Sähköpostilla kommunikointi oli paljon helpompaa. Palsta on hyvä idea, mutta se vaatisi kaikkien osapuolten käyttävän sitä aktiivisesti.

Vaikka vastaaja käytti palstaa, hän koki sähköpostin avulla saavansa nopeammin asioita, niinpä hän totesi:

*En käyttänyt palstaa **kummemmin**, koska kävimme keskustelut pitkälti **sähköpostitse**. Pari asiaa kyllä tarkistin lukemalla tai kysymällä palstalta. Olin myös yhdyshenkilönä ulkomaiselle ryhmälle, joten heidänkin kanssaan vain meilasin. Tietyt asiat piti myös selvittää suoraan eri henkilöiltä (meilitse), eikä palstalta saanut tarpeeksi yksityiskohtaista infoa tarvitsemiini juttuihin. Tuntui myös, että vastauksen saaminen palstan kautta kesti aika kauan.*

Kysymykseen jokin muu syy ei tullut lainkaan vastauksia.

5.8 Keskustelupalstan haitat ja edut

Tässä alaluvussa tarkastellaan haastattelussa esille tulleita keskustelupalstan haittoja ja etuja. Haastateltavilta ei varsinaisesti kysytty haitoista, vaan ne tulivat esille muiden kysymysten lomassa. Osa haastateltavista antoi myös ehdotuksia ongelmien ratkaisemiseksi.

Keskustelupalstan haitaksi koettiin se, että sinne eivät kirjautuneet kaikki kansainvälisyysosa-alueen ryhmiin kuuluneet käyttäjät. Keskustelupalstan ulkopuolelle jäi 41 eri ryhmien jäsentä. Syynä saattoi haastateltavien mukaan olla se, että palsta oli tekninen ja kirjautuminen oli hankalaa. Siten se saattoi vähentää omaa aktiivisuutta kirjautua ja osallistua keskusteluun. Toisaalta käyttäjät, jotka eivät palstaa juuri käyttäneet totesivat keskustelleensa mieluiten sähköpostissa ja puhelimitse. Osa unohti kirjautua palstalle, vaikka on saanut siitä kertovan viestin. Osa ryhmien jäsenistä ei yksinkertaisesti tiennyt palstan olemassa olosta.

Haastatteluissa tuli ilmi, että kuvien lisääminen profiiliin olisi tuonut lisäarvoa keskustelupalstan käyttämiselle ja toisiin tutustumiseen olisi saattanut olla helpompaa. Palstalla ei ollut henkilöesittelyjä eikä myöskään ohjeistusta. Kaksi haastatelluista totesi, että keskustelupalstalla viestintä oli hidasta. Sähköpostitse tai puhelimitse sai hoidettua asioita paljon nopeammin. Yksi haastatelluista kertoi, että ei aina onnistunut muotoilemaan selkeitä kysymyksiä, jolloin hän joutui tarkentamaan sitä myöhemmin. Sen vuoksi viestittely oli hänen mielestään hidasta. Yksi haastatelluista kommentoi:

Merkittäväällä tavallahan siellä ei mättänyt mikään, mutta sen olisi toki voinut jäsenellä vielä selkeämmin. Enemmän ja tarkemmin rajattuja osa-alueita olisi siis voinut olla. Tuon palstan käyttäjämäärään oli melko pieni, niin se karkea muistaakseni kahteen alueeseen tehty jako ei ollut haitaksi, mutta toisinaan joitakin viestejä joutui vähän haeskelemaan. Isommalla vastaavalla palstalla pitäisi ehdottomasti olla selkeämpi jaottelu.

Keskustelupalsta koettiin kuitenkin tarpeelliseksi, koska sen avulla saatiin tavoitettua välittäjät. Paikka oli välittäjille hyödyllinen, koska he saattoivat kysyä asioita ja saada niihin vastauksia. Lisäksi palstalta löytyi vastauksia kysymyksiin, joihin välittäjä ei ehkä itse ollut osannut ottaa esille. Ongelmat saatiin ratkaistua hyvin varhaisessa vaiheessa. Keskustelupalsta toimi siten myös hyvänä tietovarastona. Eräs haastatelluista kommentoi:

Ennen leiriä keskustelupalsta toimi paikkana, jossa sai esittää kysymyksiä ja pyytää selvennyksiä. Keskustelupaikka vähensi ongelmia, jotka koskettivat käännöksiä ja välittämistä. Se antoi myös paljon lisäaikaa varhaisille ongelmille. Kun yksi ongelma tuli ratkaistua, tiedettiin miten seuraavassa tapauksessa tulee toimia.

Keskustelupalsta vähensi myös sähköpostin kuormitusta ja keskusteluja oli helpompi seurata palstalla kuin sähköpostiviesteissä. Palstalla saattoi käydä silloin kun itselle parhaiten sopi. Eräs haastatelluista totesi:

Keskustelupalstalla kirjoittelu ei ole samaan aikaan ja paikkaan sidottu, sinne sai kirjoittaa asioita, kun ne tulivat mieleen.

Haastateltavat kokivat, että viestintä tapahtui yli ryhmärajojen ja se lisäsi keskustelua koko ryhmän sisällä. Esille nousi paljon asioita, jotka ehkä muuten olisivat jääneet paljon pienemmän piirin tietoisuuteen ja esille tulivat myös vähäpätöisimmät asiat, joita ei olisi muuten käsitelty. Lisäksi keskustelupalsta mahdollisti keskustelujen jatkumon kokouksien välillä. Eräs haastateltu kommentoi:

Vuorovaikutus lisääntyi kaikkien osapuolten kesken ja palsta mahdollisti demokraattisen vuorovaikuttamisen kaikkien osallistujien kanssa. Palstan käyttö ei ollut myöskään aikarajoitteinen, vaan osallistujat pystyivät osallistumaan silloin kun heille parhaiten sopi.

5.9 Yhteenveto tapaustutkimuksesta

Tässä pro gradu -tutkielman viidennessä luvussa tarkasteltiin tapaustutkimuksen keskustelupalsta- ja haastatteluosioita, jonka kysymykset pohjautuivat viestintään, sosiaaliseen läsnäoloon, median monipuolisuuden teoriaan ja ryhmätoimintaan. Lisäksi tutkimus sisälsi pienimuotoisen kyselyn keskustelupalstaa hyvin vähän käyttäneille tai sitä lainkaan käyttäneille. Data-analyysin, haastattelututkimuksen ja kyselyn tuloksia analysoidaan tarkemmin luvussa kuusi.

Keskustelupalsta otettiin käyttöön joulukuussa 2009. Se toimi ryhmän käytössä aktiivisimmillaan joulukuusta 2009 elokuulle 2010. Keskustelupalstalle rekisteröityi kaiken kaikkiaan 50 käyttäjää, joka on 55 % kansainvälisyysosaluuden kokonaisvahvuudesta. Palstan ulkopuolelle jäi 41 käyttäjää, joka on 45 %.

Keskustelupalstalta voidaan poimia aktiiviset käyttäjät, jotka ovat lähettäneet useita viestejä ja toimineet viestien aloittajina. Tilastojen perustella pystytään poimimaan myös ne käyttäjät, jotka eivät ole osallistuneet keskusteluun. Eniten keskustelupalstalle lähetettiin kommentointiviestejä, joissa vastaajat ovat voineet ilmaista oman mielipiteensä. Toiseksi eniten lähetettiin vastausviestejä ja kolmanneksi eniten kysymyksiä. Viestintä keskustelupalstalla oli asiallista ja tämä tuli myös ilmi haastatteluissa. Toisaalta keskustelu koettiin myös epäformaaliksi, persoonattomaksi ja kasvottomaksi. Viesteissä käytettiin jonkin verran myös emotioikoneita kuvamaan tunteita.

Keskustelupalsta myötävaikuttanut ryhmien välistä keskustelua, toimi paikana jossa sai ajasta ja paikasta riippumatta kysyä mieltä askarruttavia asioita ja löytää vastauksia toisten esittämiin kysymyksiin. Varsinkin välittäjille keskustelupalstasta oli hyötyä, sillä kaikkien ei tarvinnut kysyä samaa asiaa. Palautteen

antaminen oli keskustelupalstalla mahdollista ja se koettiin hyödylliseksi kanavaksi viestiä. Lisäksi se toimi hyvänä tietovarastona, jonne saattoi myös tarvittaessa tallentaa dokumentteja. Keskustelupalstan rinnalla muita toimivia kanavia olivat sähköposti, Facebook, puhelin, pikaviestimet, videokonferenssit, kasvokkaisuviestintä ja dokumentit.

Yhteenkuuluvuuden tunne välittyi voimakkaammin toisensa tavanneiden käyttäjien kesken. Sen sijaan vähän viestejä lähettelleet eivät kokeneet kulumansa ryhmään. Palstalle ei kaivattu erillisiä sääntöjä. Keskustelupalstalla oli nähtävissä etupäässä kyselijän ja vastaajan roolit.

Keskustelupalsta ulkopuolelle jääneet eivät joko tienneet palstasta, olivat unohtaneet palstan olemassaolon tai eivät käyttä keskustelupalstan tapaisia ohjelmia. Keskustelupalstaa vähän käyttäneet kävivät keskustelua mieluummin sähköpostitse, puhelimitse tai kasvokkain. Heillä ei ollut ongelmia keskustelupalstalle kirjautumisessa ja he löysivät vaivatta tarvittavat tiedot.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET TULOXSISTA

Tässä luvussa käydään läpi haastattelujen tuloksia ja keskustelupalstalla tapahtuvaa viestintää peilaten niitä aikaisempiin tutkimuksiin. Lisäksi alaluvussa 6.7 käydään läpi haastatelluissa esiin tulleita keskustelupalstan ongelmia ja etuja. Haastateltujen suorat lainaukset on esitetty kursiivilla. Tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin:

- Millaista viestintä on sähköisellä keskustelupalstalla?
- Miten keskustelupalsta voi toimia tiedonvälittämisen kanavana virtuaaliryhmässä?

ja lisäksi tutkimuksessa tutkittiin seuraavien hypoteesien paikkaansapitävyyttä :

- Hypoteesi 1: Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen.
- Hypoteesi 2: Ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta käyttämällä keskustelupalstaa.
- Hypoteesi 3: Keskustelupalstalle kirjoittaminen riippuu enemmän ryhmän roolin jäsenyydestä kuin sukupuolesta.

Tutkimusongelmiin ja hypoteeseihin vastataan alaluvussa 6.8.

Keskustelupalstan käyttäjistä suuin osa oli välittäjä-kääntäjiä, joita keskustelupalstan käyttäjistä oli 20, joka on 40 % kaikista käyttäjistä. Keskustelupalsta palveli erinomaisesti välittäjiä, joille se toimi tietopankkina. Keskustelupalstalla välittäjät saivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia sellaisiin kysymyksiin, joita välittäjät eivät itse osanneet kysyä.

6.1 Keskustelupalsta

Tässä alaluvussa käydään läpi keskustelupalstaan liittyvää analyysiä. Luvussa 3 käytiin läpi keskustelupalstaan liittyviä teorioita. Keskustelupalstalta tutkittiin muun muassa tilastotietojen pohjalta aktiivisimmat käyttäjät ja milloin palstalle on lähetetty eniten viestejä.

6.1.1 Aktiiviset käyttäjät

Useissa tutkimuksissa on todettu, että keskustelupalstalta voidaan poimia aktiiviset käyttäjät. Esimerkiksi Hansen, Shneiderman ja Smith (2010) havaitsivat, että keskustelupalstoilta voidaan poimia sellaiset käyttäjät, jotka aloittavat viestiketjuja, vastaavat kysymyksiin ja toimivat keskustelupalstan hallinnoijina. Lisäksi he huomasivat, että ryhmissä on ydinjäsenet. Vaikka Kilkkeen keskustelupalstalla viestit ovat jakautuneet useamman kirjoittajan kesken, vain kymmenen käyttäjästä aloitti uusia viestiketjuja. Samat käyttäjät myös vastasivat ja kommentoivat muiden esittämiä kysymyksiä ja viestejä. Tässä tutkimuksessa voidaan todeta, että Kilkkeen keskustelupalstan käyttäjien aktiivisuus viestien aloittajina vastaa aikaisempia tutkimuksia. Sillä keskustelupalstalta voidaan poimia aktiiviset käyttäjät.

Pfeilin ja Zaphirisin (2007) tutkimuksessa tutkittiin keskustelupalstaa, jossa oli 47 jäsentä ja jonne lähetettiin 400 viestiä. Heidän tutkimuksessaan yhdeksän palstan jäsentä lähetti enemmän kuin 4 % kaikista viesteistä, joka vastaa 16 viestiä/lähetäjää. Puolestaan suurin osa käyttäjistä lähetti 2 % viesteistä, joka on vähemmän kuin kahdeksan viestiä/lähetäjää. Kilkkeen keskustelupalstalle puolestaan 46 jäsentä lähetti 441 viestiä. Yhdeksän käyttäjää lähetti peräti 338 viestiä, joka on 77 % kaikista viesteistä. Puolestaan 37 käyttäjää lähetti 103 viestiä, joka on 23 % kaikista viesteistä. Keskustelupalstojen käyttäjämäärät ja lähetettyjen viestien määrät ovat vastaavia. Ero tutkimusten välillä on lähetettyjen viestien jakautumisessa. Kilkkeen keskustelupalstalle aktiiviset käyttäjät lähettivät enemmän viestejä kuin Pfeilin ja Zaphirisin (2007) tutkimuksessa.

Zhu (2002) toteaa omassa tutkimuksessaan, että hiljaisen tiedon jakaminen on tärkeää. Hänen mukaansa yleensä asiantuntijat ja neuvonantajat vastaavat esitettyihin kysymyksiin. Hän otti tutkimuksessaan huomioon kuinka paljon tietokonevälitteiseen viestintään käytetty aika vaikuttaa viestien vastaamiseen. Esitystapana hänen tutkimuksessaan käytettiin graafista ilmaisutapaa. Kilkkeen keskustelupalstalta voidaan poimia käyttäjät, jotka ovat jakaneet tietoa eteenpäin. He ovat olleet pääsääntöisesti päälliköitä ja mestareita, joiden tehtävät ovat hyvin rinnastettavissa Zhun (2002) mainitsemiin asiantuntijoihin. Kilkkeen keskustelupalstan tilastotietojen perusteella voidaan myös poimia sellaiset käyttäjät, jotka ovat viettäneet palstalla enemmän aikaa ja siten osallistuneet aktiivisesti keskusteluun.

Kilkkeen keskustelupalstalla aktiiviset käyttäjät ovat myös siirtäneet tietoa toisille käyttäjille vastaamalla ja kommentoimalla muiden viestejä. Myös tehtä-

värooli on vaikuttanut vastauskäyttäytymiseen. Esimerkiksi kuljetuskymppi on vastannut kuljetuksia koskeviin kysymyksiin, joihin hänellä oli eniten tietoa. Tässä tutkimuksessa voidaan todeta, että Kilkkeen keskustelupalstalla hiljaista tietoa on siirretty eteenpäin ja tieto on ollut kaikkien palstan käyttäjien käytössä. Keskustelupalsta on mahdollistanut tiedon varastoinnin ja siten viestejä on voitu lukea milloin tahansa.

Tässä tutkimuksessa oli havaittavissa, että eniten viestejä lähetti ohjelman kv-päällikkö, jolla oli kokemusta kv-asioiden hoitamisesta aikaisemmilta leireiltä. Hän lähetti 71 viestiä ja aloitti kolme viestiketjua. Kv-viestintämestari lähetti toiseksi eniten viestejä, jotka enimmäkseen koskettivat viestintää, kuten leirikirjeiden lähettämistä ulkomaalaisille vieraille ja käännöksiä. Hän kirjoitti 66 viestiä ja avasi 12 viestiketjua. Kv-viestintämestarin tehtäviin kuului leirin markkinointi kansainvälisille vieraille. Kv-toimistomestari lähetti 46 viestiä ja avasi 10 viestiketjua. Hänen vastuullaan oli kv-toimiston hoitaminen ja ennen leiriä kansainvälisten leiriläisten ilmoittautumisesta ja muusta hallinnoinnista vastaaminen sekä toimia välittäjien ja kääntäjien esimiehenä. Kv-viestintämestarin ja kv-toimistomestarin sijoittuminen viestien kärkipäähän on loogista heidän tehtäviensä kannalta. Kv-viestintämestari oli mies ja kv-toimistomestari puolestaan nainen.

Tehtäväkeskeisyyttä puoltaa myös se, että esimerkiksi kuljetuskymppi on vastannut kuljetuksia koskeviin kysymyksiin. Hänen 12 lähettämästä viestistä seitsemän oli kuljetuksiin liittyviä vastausviestejä. Leirin viestintäjohtaja on toiminut kannustavassa roolissa ja välitti kv-osa-alueen terveisiä Kilkkeen johtoryhmän kokouksiin. Nämä edellä luetellut seikat tukevat hypoteesia 3: **kirjoittaminen riippuu enemmän ryhmän roolin jäsenyydestä kuin sukupuolesta.**

6.1.2 Piikkiajankohdat

Dringus ja Ellis (2009) havaitsivat omassa tutkimuksessaan, että keskustelupalstalle esiintyy ajankohtia, jolloin viestejä lähetetään tavallista enemmän. Heidän tutkimuksessaan vilkkaimmat viestittelypäivät olivat maanantait ja tiistait. Tutkimuksissa nähdään yhteneväisyyksiä, sillä myös Kilkkeen keskustelupalstalle viestejä lähetettiin yleensä eniten maanantaisin ja tiistaisin. Tosin Dringusin ja Ellisin (2009) tutkimuksessa aineisto oli laajempi.

Kilkkeen keskustelupalstalle viestejä lähetettiin yleensä kokouksien jälkeen. Osa näistä kokouksista oli Kilkkeen ohjelman kokouksia, joissa kv-koordinaattorimestari istui edustamassa Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueella. Kv-ohjelmakoordinaattorin tehtävänä oli varmistaa, että leirin ohjelmassa otettiin huomioon kansainväliset vieraat, ja hän toi kokousterveiset muiden käyttäjien saataville. Hänen aloittamiaan viestejä kävivät yleensä johtoryhmän jäsenet kommentoimassa.

Viestiketjuja aloitettiin eniten maaliskuussa. Tämä johtuu siitä, että toimistomestari perusti välittäjille oman keskustelun pääotsakkeen ja sen alle omat aihealueet. Kun yhteysaikatietoja vertaa keskustelupalstalle lähetettyjen viestin

määrään, voidaan todeta, että kärjessä olivat samat käyttäjät. Tosin he olivat vähän eri järjestyksessä.

6.1.3 Viestiketjut

Viestien lähettäminen voi tapahtua Xin, Lindin ja Brillin (2004) mukaan viidellä eri tavalla. Näitä kategorioita ovat kysymykset, vastaukset, samaa mieltä oleminen, eri mieltä oleminen ja kohteliaisuudet. Kilkkeen keskustelupalstalla käytössä olivat kysymykset ja vastaukset, joka oli havaittavissa välittäjien keskustelualueella. Keskustelupalstalta löytyi esimerkiksi Viestinnän keskustelualueelta viestejä, joissa vastaaja ilmoitti olevansa samaa mieltä kuin edellinen kirjoittaja. Keskustelu keskustelupalstalla oli asiapitoista ja kohdentui leirin tekemiseen. Tässä tutkimuksessa oli havaittavissa, että keskustelupalstalla ei ollut viestejä, joissa palstan jäsenet olivat eri mieltä asioista. Keskusteluissa noudatettiin netikettiä, eikä palstalla ollut huutamista tai riidankylvämistä.

Hong ja Davidson (2009) puolestaan totesivat, että viestiketjun ensimmäinen viesti voi sisältää yleensä kysymyksen, jota seuraavat aiheeseen liittyvät samanlaiset kokemukset tai ratkaisut. Kilkkeen keskustelupalstalla aloitetut viestit eivät olleet luonteeltaan kysymysviestejä. Aloitusviesteistä ainoastaan kymmenen sisälsi kysymyksen. Tosin täytyy todeta, että kv-leiritomistomestari aloitti "Välittäjien keskustelualueen" -viestiketjut yhtä lukuun ottamatta toteamalla mitä ketjussa voi kysyä. Hongin ja Davidsonin (2009) tutkimus perustui kuitenkin enemmän kysymyksien ja vastauksien löytymiseen keskustelupalstalla. Heidän tutkimuksessaan otettiin huomioon myös miten kysymys oli asetettu ja miten siihen oli vastattu. Tässä tutkimuksessa haettiin minkä tyyppisiä viestejä keskustelupalstalla oli.

Hong ja Davidson (2009) totesivat myös, että keskustelupalstalla olevista viesteistä kaikki aloitusviestit eivät välttämättä ole kysymysviestejä. Jos viesti on tiedonantotyyppinen, siihen voi tulla vastaukseksi lisäselvityksiä keskusteltavasta asiasta. Kilkkeen keskustelupalstan aloitusviestiketjut olivat tiedonantoviestejä ja toteamuksia. Välittäjien keskusteluosioon ensimmäisen viestin oli aloittanut kv-toimistomestari, joka esitteli viestiketjun alussa millaisia kysymyksiä ketjussa voidaan kysyä. Kilkkeen keskustelupalsta eroaa jonkin verran kysymys-vastaustyyppisistä keskustelupalstoista, koska keskustelupalsta luotiin yhtä tarkoitusta varten, tukemaan Kilkkeen kv-osa-alueen projektisuunnittelua ja toteutusta. Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstalla tiedon etsijöinä toimivat välittäjät. Välittäjät lähettivät ulkomaalaisryhmiltä saamiaan kysymyksiä palstalle.

Xi, Lind ja Brill (2004) puolestaan totesivat omassa tutkimuksessaan, että käyttäytyminen keskusteluryhmässä voidaan jakaa kahteen ryhmään, joita heidän mukaansa on tiedon etsiminen ja viestien lähettäminen. Tiedon etsiminen voi tapahtua heidän mukaansa esittämällä kysymys tai käyttämällä hakukonetta. Keskustelupalstalle lähetetyistä viestistä voi päätellä, että tietoa haettiin esittämällä kysymyksiä, joihin on tullut vastauksia. Yhteen kysymykseen saattoi

tulla kahdesta kolmeen vastausta. Yleensä jälkimmäisessä vastauksessa oli tarkennus kysymykseen.

Viestien aloittajia keskustelupalstalla oli vain 10, joista kahdeksan kuului johtoryhmään, yksi toimi kuljetuskymppinä ja yksi kv-toimiston ryhmän jäsenenä. Eniten kysymyksiä oli välittäjille nimetyssä keskusteluosion viestiketjuissa, joihin tuli yhteensä 45 erilaista kysymystä. Välittäjät kävivät esittämässä viestiketjuihin kuljetuksista, viisumeista, pyykinpesumahdollisuuksista, kysymyksiä leirimaksuista, joihin mestarit ja päälliköt vastasivat. Keskustelupalstan muissa keskustelualueiden ketjuissa viestintä oli enemmän luonteeltaan komentoivaa ja keskustelevaa.

Feng, Shaw, Kim ja Hovy (2006) huomasivat omassa tutkimuksessaan, että 80 % aloitusviesteistä oli kysymysviestejä. Kilkkeen keskustelupalstalla 10 viestiä 44 aloitusviestistä sisälsi kysymyksen. Näin ollen Kilkkeen keskustelupalsta eroaa hyvin paljon tyypillisestä keskustelupalstasta. Kuten aikaisemmin todettiin, kv-toimistomestari toimi aloittajana Välittäjien keskusteluosion viestiketjuissa esittelemällä ketjun ensimmäisessä viestissä mitä kyseessä olevassa ketjussa voidaan kysyä.

6.1.4 Viestintä

Keskustelupalstan viestit olivat luonteeltaan kohteliaita ja viestit olivat sisällöltään asiapitoisia. Tunteita herätti keskustelijoissa ainoastaan Ohjelman, henkilöstön, huollon ja tekniikan kokous Tampereella 13.3. -viestiketju, jossa käsiteltiin muun muassa kv-iltaohjelmaa. Vaikka tässä ketjussa on yksitoista viestiä, se luettiin yli sata kertaa. Aihe kiinnosti, vaikka kaikki palstan jäsenet eivät ole ketjuun vastanneet. Palstalla oli myös havaittavissa jonkin verran huumoria. Osa palstan jäsenistä käytti viesteissään tunteita ilmaisevia hymiöitä. Tosin hymiöitä käytti vain 10 keskustelupalstan jäsentä. Käytetyin hymiö oli hymy, jota oli käytetty 36 kertaa.

Suomi-kiertueen keskustelualueella ei juuri ole käyty keskusteluja. Syy siihen johtuu osittain siitä, että ryhmän mestari ei itse ottanut osaa keskusteluihin, vaikka oli rekisteröitynyt keskustelupalstalle. Toisaalta kiertueen suunnitelma valmistui ja varmistui vasta aika myöhäisessä vaiheessa, joten siitä ei ollut paljoakaan keskusteltavaa.

Home Hospitalitya käsittelevään keskustelualueeseen ei tullut viestejä lainkaan. Tämä johtui siitä, että HH -mestari sai Home Hospitalitya koskevat kysymykset suoraan omaan sähköpostiinsa. Leirillä kuitenkin huomattiin, että perhevierailun järjestäminen ei ollutkaan niin helppoa, kuin alun perin oli ajateltu, koska suurin osa perhevierailuun ilmoittautuneista kansainvälisistä leiriläisistä ilmoittautui leirille vasta kesäkuun 2010 lopussa tai heinäkuun alussa.

6.1.5 Ryhmä, rooli ja säännöt

Kilkkeen keskustelupalstan jäsenet muodostuivat useista eri ryhmistä. Viesteistä ei ensi silmäyksellä huomaa mistä ryhmistä keskustelijat ovat. Tarkemman

tarkastelun jälkeen ryhmien jäsenyys selviää. Viesteistä huomaa välittäjien ja johtoryhmän jäsenten keskustelun. Osa kv-ohjelmaryhmän jäsenistä liittyi keskustelupalstalle siinä vaiheessa, kun keskusteltiin osa-alueen omista t-paidoista. Tämä osittain selittää sen miksi osa kv-osa-alueeseen kuuluneista ei tiennyt kauheasti leirin tekemisestä leirillä. He eivät olleet seuranneet keskustelua.

Stech ja Ratliffe (1985, s. 65) luettelevat formaalin (virallinen) ja informaalin (epävirallisen) ryhmän eroja. Toiminta Kilkkeen keskustelupalstalla oli luonteeltaan enemmän informaalia. Ryhmien jäsenet eivät keskustelleet säännöistä, kuinka ryhmien tulee toimia ja miten keskustelupalstalla kirjoitetaan.

Alaluvussa 3.1 käytiin läpi keskustelupalstan rooleja. Keskustelupalstalla voi olla hallinnollisia ja tehtäväkeskeisiä rooleja. Hallinnollisia rooleja ovat ylläpitäjän ja moderaattorin roolit. Tehtäväkeskeisiä rooleja ovat muun muassa asiantuntijat, vastaajat, kyselijät, keskustelun ylläpitäjät, fanit, keskustelun taiteilijat ja riidan kylväjät. Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstalla viesteihin vastasivat pääsääntöisesti päälliköt ja mestarit, kun taas välittäjät lähettivät kysymyksiä. Keskustelupalstalla oli siten kahdenlaisia rooleja, kysyjä ja vastaaja. Johtoryhmän jäsenet toimivat viestien vastaajina ja he olivat palstalla käyttäjiä, joilla oli roolinsa mukainen valtuus toimia vastaajina. Puolestaan välittäjät toimivat kyselijöinä ja välittivät saamansa tietoa eteenpäin kv-vieraille.

Keskustelu oli luonteeltaan hyvin kommentoivaa ja informaalia. Brillhart (1998, s. 124) toteaa, että jokaisella ryhmällä on omat ryhmän tavat ja säännöt toimia. Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstalla ei ollut havaittavissa selkeitä sääntöjä, vaan ryhmän jäsenet noudattivat netikettiä, ja keskustelivat keskenään hyvin maltillisesti ja toiset huomioon ottaen.

6.2 Haastattelu

Tässä alaluvussa käydään läpi tarkemmin haastattelun tuloksia ja vertaillaan niitä aikaisempien tutkimuksien tuloksiin. Haastattelun jakaantui kahteen osioon, joita olivat perustiedot ja varsinaiset haastattelun kysymykset.

Kilkkeen kv-osa-alueen keskimääräisestä käyttäjästä ei voida laatia profiilia, koska kaikkien käyttäjien ikä ei ole tiedossa. Sen sijaan haastateltujen keski-ikä voidaan laskea. Se on 28,8 vuotta. Tämä ei kuitenkaan vastaa täysin keskustelupalstan käyttäjien keski-ikää, sillä käyttäjien enemmistö muodostui nuorista käyttäjistä.

6.2.1 Viestinnän väline

Haastattelun ensimmäinen kysymysosio käsitteli viestintää keskustelupalstalla. Tällä kysymysryhmällä haettiin vastauksia tutkimuskysymykseen millaista viestintä on keskustelupalstalla. Resnik (2005) tutki omassa tutkimuksessaan

keskustelupalstalla käytyä keskustelua oppimisympäristössä. Hänellä oli tutkimuksessaan sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia kysymyksiä. Tutkimus tehtiin kyselynä ja se lähetettiin 32 opiskelijalle, joista 14 vastasi kyselyyn. Resnikin tutkimuksessa kysyttiin: **sähköinen keskustelupalsta auttoi stimuloimaan keskustelua, (The electronic discussion board helped to stimulate discussion and debate)**. Kysymyksellä haettiin mielipiteitä kysymykseen auttoiko keskustelupalsta aktivoimaan keskustelua. Resnikin tutkimuksessa kysymys oli osa kvantitatiivisia kysymyksiä, ja vastaajilla oli käytössään viisiportainen likert-asteikko (5=täysin samaa mieltä, 4=samaa mieltä, 3=neutraali, 2=erimieltä, 1=täysin eri mieltä). Resnikin kysymyksessä vastauksien keskiarvo oli 4,36. Tässä tapaustutkimuksessa haastatelluilta kysyttiin: **Koitko, että keskustelupalsta myötävaikutti keskustelun syntymistä?** Kaikki haastatellut olivat sitä mieltä, että keskustelupalsta myötävaikutti keskustelun syntymistä. Yksi haastatelluista totesi:

Helppo paikka kysyä mieltä askarruttavia kysymyksiä, kun itsellä oli sopiva aika.

Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalsta myötävaikutti keskustelun syntymistä. Resnikin tutkimuksessa tuli ilmi, että keskustelupalsta antoi enemmän aikaa miettiä vastauksia ja siellä saattoi keskustella asioista niiden kanssa, jotka tiesivät asiasta enemmän. Vaikka kysymyksen muotoilu oli hieman erilainen kuin Resnikin tutkimuksessa, voidaan tuloksien todeta olevan yhteneväisiä tämän tutkimuksen kanssa.

Toisena kysymyksenä tässä osiossa kysyttiin haastateltavilta: **Miten koit keskustelupalstan kautta välittyvän tietoa.** Kaikkien vastaajien mielestä tieto välittyi keskustelupalstalla hyvin. Eräs haastatelluista totesi:

Hyvin. Saatiin siirrettyä keskustelupalstalle pohdintoja, joista ei muuten ehditty käymään keskustelua. Siten myös useampi osapuoli osallistui keskusteluun. Keskustelupalstan kautta tapahtui oppiminen pyytämättä. Toimi paikkana, josta löytyi tietoa ja tarvittaessa saattoi osallistua keskusteluun ja kysyä lisää tietoa. Antoi paljon lisäarvoa projektille.

Keskustelupalsta toimi erittäin hyvänä tietovarastona. Eräs toinen haastateltava puolestaan totesi:

Tieto säilyi ja paikka toimi hyvänä tietovarastona, johon saattoi palata uudelleen. Kun yksi johtoryhmän jäsen vastasi kysymykseen, toinen tarkensi vastausta. Toimi paremmin kuin puhelin.

Tässä tutkimuksessa voidaan todeta, että keskustelupalstan kautta välittyi hyvin tietoa tosin välillä hitaasti. Kaksi haastatelluista piti huonona sitä, etteivät kaikki ryhmien jäsenet kirjautuneet tai osallistuneet aktiivisesti keskusteluun. Yksi haastatelluista totesi, että:

Nämä henkilöt eivät välttämättä osallistu sähköpostikeskusteluun.

Rainsbury ja Malcom (2003) tutkivat luokkahuoneen rajojen jatkamista keskustelupalstalla. Heidän tutkimuksessaan oli 55 vastaajaa ja tutkimuksen vastausprosentti oli 75. Heidän tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin: *Tukiko muiden kirjoitus toimintaa (Were supportive of what others had written)*. Tästä kysymyksestä johdettiin tämän osion kolmas kysymys: **Vaikuttko keskustelu keskustelupalstalla Kilkkeen kv-osa-alueen toimintaan.** Rainsburyn ja Malcom (2009) tutkimuksessa 89 % vastanneista oli sitä mieltä, että keskustelupalstalla kirjoittelu oli toimintaa tukevaa. Kilkkeen keskustelupalstalla 13 (81,3 %) vastanneista oli sitä mieltä, että kirjoittelu tuki leirin eteen tehtävää toimintaa. Tulokset ovat siten yhteneväisiä. Keskustelupalsta helpotti paljon erilaisten asioiden käsittelyä ennen leiriä, ja siten se toimi tukitoimintona itse suunnittelulle ja toteutukselle. Valitettavasti kaikki kv-ryhmän jäsenet eivät aktivoituneet palstalle.

Rainsburyn ja Malcomin (2003) tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin myös **oliko keskustelupalstalla helppo ilmaista omia mielipiteitään ja vaikuttaa muiden mielipiteisiin** (*Made me easier for me to express my opinions and influence others*). Heidän tutkimuksessaan 73 % vastaajista piti mahdollisena omien mielipiteiden ilmaisun ja vaikuttamisen toisten mielipiteisiin. Kilkkeen keskustelupalstalla 13 haastatelluista (81,3 %) totesi, että paikka sopi hyvin mielipiteiden esittämiseen. Tosin haastattelussa tuli ilmi, että mielipiteitään esittivät vain aktiiviset keskustelijat. Pari vastaajista totesi, että omien mielipiteiden esittämiseen vaikuttavat hyvin paljon henkilön viestintätaidot.

Haastatelluista seitsemän oli sitä mieltä, että keskustelupalstalla saattoi vaikuttaa toisten mielipiteisiin. Näin ollen puolet haastatelluista oli sitä mieltä, että keskustelupalstalla voi vaikuttaa toisten mielipiteisiin. Haastatelluista kaksi oli sitä mieltä, ettei keskustelupalstalla pystynyt vaikuttamaan toisten mielipiteisiin ja seitsemän ei osannut ilmaista kantaansa. Tämä eroaa jonkin verran Rainsburyn ja Malcomin (2002) tutkimuksesta.

Kaksi haastatelluista totesi, että vaikuttaminen ei kuulu keskustelupalstalle, ja toinen lisäsi, että se voi olla vaarallista. Keskustelupalsta toimi hänen mielestään paikkana, jossa jaettiin tietoa ylhäältä alas. Eräs haastatelluista totesi, että keskustelupalstalla olisi voinut vaikuttaa, mutta hän haki enemmän vastauksia kysymyksiin. Yksi haastatelluista totesi:

Vaikutti: leirin aikana ei jouduttu enää hätäpäissään juoksemaan sillä keskustelupalstalla oli pystytty vaihtamaan tietoja ja ratkomaan ongelmia.

Haastattelun perusteella voidaan todeta, että mielipiteiden esittäminen keskustelupalstalla oli mahdollista. Mielipiteiden pohjalta pystyttiin muodostamaan muun muassa toimintatapoja ja ratkaisuja. Rivijäsenet jäivät piiloon, eivätkä osallistuneet keskusteluun, vaikka saattoivat lukea muiden lähettämiä viestejä. Vaikuttaminen sen sijaan keskustelupalstalla voi olla arveluttavaa, eivätkä kaikki osaa ottaa kantaa.

6.2.2 Sosiaalinen läsnäolo

Haastattelun toisessa osiossa käsiteltiin sosiaalista läsnäoloa. Sosiaalinen läsnäolo välittyy erilaisissa medioissa eri tavalla, jolloin median luonne vaikuttaa siihen miten sosiaalinen läsnäolo koetaan. Jos käyttäjät kokevat tarvitsevansa enemmän keskinäistä vuorovaikutusta, tarvitaan media, jossa sen toteuttaminen onnistuu parhaiten.

Gunawardena ja Zittle (1997) tutkivat sosiaalisen läsnäolon vaikutusta tietokonevälitteisessä viestinnässä konferenssiympäristössä. Heidän tutkimukseensa oli 50 osallistujaa kuudesta yliopistosta. He kysyivät omassa tutkimukseensa vastaajilta olivatko he kokeneet tietokoneväliteisen viestinnän personaattomammaksi verrattuna kasvokkai keskustelua (*CMC discussions are more impersonal than face-to-face discussions*). Gunawardenan ja Zittlen (1997) tutkimuksessa tietokonevälitteinen viestintä sijoittui viisiportaisella likertasteikkolla (5=täysin samaa mieltä, 4=samaa mieltä, 3=neutraali, 2=erimieltä, 1=täysin eri mieltä) tehdyssä kyselyssä keskivaiheille.

Tässä tutkimuksessa kysymys muodostettiin hieman toisenlaiseksi koehaastattelujen perusteella. Haastateltavilta kysyttiin **millaiseksi hän oli kokenut viestinnän keskustelupalstalla**. Tässä tutkimuksessa vastaukset olivat enemmän laatusanoja kysymyksen asettelusta johtuen. Yhden haastattelun mielestä keskustelu oli epäformaalia. Muut vastaukset liittyivät enemmän keskustelun luonteeseen. Eräs haastatelluista muisti yhden kuohuvan viestiketjun, josta oli selkeästi aistittavissa tunteiden kuohuminen. Ainoastaan yksi vastaaja totesi, että keskustelu oli luonteeltaan persoonatonta ja kasvotonta. Vastaukset olisivat saattaneet olla toisenlaisia, jos kysymys olisi muodostettu toisella tapaa.

Toisena kysymyksenä tässä osiossa kysyttiin käsityksen muodostamisesta toisista keskustelijoista. Gunawardenan ja Zittlen (1997) tutkimuksessa kysyttiin samantapaista kysymystä: **Pystyin muodostamaan yksittäisistä GlobalEd osallistujista käsityksen**, vaikka olimme keskustelleet vain tekstipohjaisen kanavan kautta (*I was able to form distinct individual impressions of some GlobalEd participants even though we communicated only via a text-based medium*). Heidän tutkimuksessaan vastausten mediaani oli hyvin lähellä vastausvaihtoehto samaa mieltä (4).

Tässä tutkimuksessa kahdeksan oli sitä mieltä, että pystyi muodostamaan jonkinlaisen käsityksen. Kuusi puolestaan ei pystynyt muodostamaan käsitystä. Haastatelluista kaksi ei osannut sanoa omaa kantaansa. Kaksi pystyi kirjoitus-tyylin perusteella muodostamaan jonkinlaisen käsityksen toisista. Yhdelle jäi mielikuva siitä, että osa keskustelijoista oli todella aktiivisia. Vastaajista neljä sanoi, että ei pystynyt muodostamaan käsityksiä toisista keskustelijoista. Tätä kuvaa hyvin erään haastattelun kommentti:

*Luonteenpiirteet tulivat esille huonosti, joka johtui palstan asiakeskeisyydestä. Palstalla oli paljon keskustelutaitoisia ja suunnitelmallisia ihmisiä, jotka olivat sa-
ta lasissa tekemässä leiriä.*

Yksi haastatteluista puolestaan totesi, ettei halunnut muodostaa käsityksiä toisista keskustelijoista:

Ennakkokäsityksen pystyy muodostamaan kirjoitusten ja mielipiteiden perusteella, mutta pyrin välttämään sitä, koska Kilkeen tapaisessa tiiviissä yhteisössä kahdenkin viikon työskentelystä voi tulla vaikeaa, jos henkilöistä on muodostettu ennakkokäsitys esimerkiksi keskustelupalstan viestien kautta. Nämä viestit ovat voineet antaa käytännössä oikean kuvan, mutta koska tekstistä voi olla vaikea poimia esimerkiksi sarkasmia tai ironiaa, positiivinen viesti voi luoda negatiivisen kuvan, jolloin ennakkokäsitys viestin lähettäjistä voi olla hyvinkin vääristynyt.

Tässä tutkimuksessa oli havaittavissa, että siinä missä toinen kokee toisten olevan aktiivisia muodostamaan käsityksen toisista, niin toisen mielestä aktiivisen kirjoittajan luonteenpiirteet eivät tule helposti esille. Osa keskustelijoista oli tavannut toisensa kasvokkain, joten he tunsivat toinen toisensa paremmin, jolloin käsitys toisesta saattoi muotoutua paremmin. Kirjoittajien tyylistä pystyi muodostamaan jonkinlaisen käsityksen. Tämä käsitys ei välttämättä ole oikea. Tutkimuksessa tuli esille, että käyttäjien kuva ja esittely olisi ollut paikallaan, sillä kuva luo käyttäjästä luotettavamman kuvan. Tämän tutkimuksen sekä Guna-wardenan ja Zittlen (1997) tutkimuksen tuloksia ei pystytä vertamaan keskenään kysymyksen asettelun ja vastaajien määrän takia.

6.2.3 Median monipuolisuuden kanava

Haastattelun kolmas kysymyssetti käsitteli median monipuolisuuden teoriaa, jonka mukaan keskustelupalsta sijoittuu tiedonvälityskanavana keskivaiheille. Tässä kyselyosiossa haettiin vastauksia sille millaisena kanavana käyttäjä koki keskustelupalstan. Kuten on aikaisemmin todettu luvussa 2.3.2 Daft ja Legel (1986) jakoivat viestintävälineet niiden monipuolisuuden mukaan: kasvokkaisuviestintä, puhelin, dokumentit, kuten muistiot ja viestit, persoonattomat dokumentit ja laskelmat. Median monipuolisuuden teoria perustuu neljään kriteeriin:

- välitön palaute,
- monipuolisten verbaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden välittyminen,
- kielellinen moninaisuus,
- tunteiden välittyminen.

Dennis ja Kinney (1998) käyttivät omassa tutkimuksessaan median monipuolisuuden kriteereistä välitön palaute ja monipuolisten verbaalisten ja nonverbaalisten vihjeiden välittymistä. Dennis ja Kinney (1998) toteavat, että median monipuolisuuden teorian mukaan välitön palaute ja monipuoliset verbaaliset ja nonverbaaliset vihjeet lisäävät median monipuolisuutta. Lisäksi monipuolisuuden kanavan käyttäminen johtaa parempaan esitystapaan vähentäen

epävarmuutta. Dennis ja Kinney (1998) kuitenkin kritisoivat, etteivät aikaisemmat tutkimukset ole riittävästi käsitelleet median monipuolisuuden teoriaa.

Tässä tutkimuksessa yritettiin selvittää miten palautteen antaminen välitettiin keskustelupalstalla sekä testata **hypoteesia 1: Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen.**

Tämän osion ensimmäisenä kysymyksenä haastateltavilta kysyttiin palautteen antamisesta. Resnik (2005) on omassa tutkimuksessaan esittänyt samankaltaisen kysymyksen opiskelijoille. Hänen tutkimukseen osallistui 14 opiskelijaa tutkimuksen vastausprosentin ollessa 43;8 %. Hänen tutkimuksessa käytettiin viisiportaisella likert-asteikkolla (5=täysin samaa mieltä, 4=samaa mieltä, 3=neutraali, 2=erimieltä, 1=täysin eri mieltä) Resnikin (2005) tutkimuksessa mediaani oli 4.43, josta voidaan päätellä, että haastatellut kokivat palautteen antamisen mahdolliseksi keskustelupalstalla.

Haastateltavilta kysyttiin: **Koitko, että keskustelupalsta mahdollisti palautteen antamisen toisille keskustelijoille.** Haastatelluista kymmenen koki palautteen antamisen mahdolliseksi keskustelupalstan kautta. Haastatelluista vain kolme koki, että keskustelupalstan kautta ei voi antaa palautetta toisille keskustelijoille. Kolme puolestaan ei osannut ilmaista kantaansa. Yksi haastateltava totesi palautteen antamisesta seuraavasti:

Keskustelupalsta oli ymmärrettävissä, kysymys-vastaus kaikille osa-alueille avoin yhdelle, kahdelle tai useammalle - helppo voi, antaa palautetta, toinen juttu on se miten viesti menee perille, nonverbaalisen viestinnän puute.

Yksi haastatelluista käyttäisi mieluiten muita kanavia palautteen antamiseen kuin keskustelupalstaa. Toinen kielteisen vastauksen antanut koki, ettei palaute ollut henkilöltä henkilölle suuntautuvaa, vaan pikemmin yleistä palautetta. Palautteen antamisen merkityksen ihmiset kokevat hyvin eri tavalla. Se voidaan kokea tällaisella keskustelupalstalla vaaralliseksi ja yleiseksi. Keskustelupalstalta puuttui puheviestinnälle tyypilliset nonverbaaliset vihjeet. Tulokset eivät täysin ole yhteneväisiä Resnikin (2005) tutkimuksen kanssa kysymyksenasettelun luonteen vuoksi ja mittareiden vuoksi.

Toisena kysymyksenä tässä osiossa haastateltavilta kysyttiin: **Koitko keskustelupalstan hyödylliseksi kanavaksi viestiä.** Haastatelluista 14 koki keskustelupalstan hyödylliseksi kanavaksi viestiä. Yksi haastatelluista ei kokenut palstaa hyödylliseksi ja yksi oli kahden vaiheilla. Keskustelupalstalle välitettyä tietoa pystyi hyödyntämään silloin, kun se itselle parhaiten sopi, siten kanava helpotti monen välittäjän tehtävää. Keskustelupalsta koettiin hyödylliseksi, koska se vähensi sähköpostiliikennettä. Tosin yksi vastaaja koki sähköpostin paremmaksi kanavaksi viestiä. Yksi vastaaja koki, ettei toisten kanssa voi olla suorassa yhteydessä henkilökohtaisesti, joten hänen mielestään keskustelupalsta ei ollut hyödyllinen kanava tämänkaltaisessa projektissa. Tässä tutkimuksessa voidaan todeta, että keskustelupalsta toimii hyödyllisenä kanavana tapahumasuunnittelussa, koska sen käyttäminen ei ole sidottu aikaan eikä paikkaan. Sen huonoina puolina koettiin se, että kaikki ryhmän jäsenet eivät käytä tai osallistu aktiivisesti keskusteluun ja toisinaan vastausajoissa voi olla viivettä.

Viimeisenä kysymyksenä tässä osioissa kysyttiin: **Mikä muu kanava olisi ollut hyödyllinen.** Tämän kysymyksen pohjalla oli **hypoteesi 1: Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen.** Haastateltaville ei annettu etukäteen listaa kanavista, vaan he saivat itse luetella ne kanavat, jotka heidän mielestään sopisivat tällaisessa suunnittelu-projektissa keskustelupalstan rinnalle kanaviksi.

Kahdeksan haastatelluista nimesi, että sähköpostin ja seitsemän Facebookin ryhmätoiminnot. Facebookista todettiin, että sen ryhmätoiminnot eivät olleet vielä leiriä tehtäessä toimivia. Nykyään Facebookissa voidaan käyttää ryhmäsivuja tehokkaammin hyväksi. Äänipohjaisista kanavista puhelin sai kuusi ja videoneuvottelu sai kolme ääntä kuten myös tekstipohjainen pikaviestin. Dokumentit tuli mainituksi kolme kertaa ja nettisivut tuli mainituksi kaksi kertaa. Vain yksi haastatelluista luetteli median monipuolisuuden teorian mukaan kanavat: live-kokoukset, kasvokkain tapaamiset muutaman ihmisen kanssa, sähköposti, pikaviestimet ja tiedostoille joku paikka.

Voidaan kuitenkin todeta, että hypoteesi 1: **Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen** saa vahvistusta. Sillä haastateltavista kaikki mainitsivat vähintään yhden kanavan, jota he voisivat käyttää keskustelupalstan rinnalla. Kaikkein tärkein kanava on kuitenkin kasvokkaisviestintä.

6.2.4 Ryhmätoiminnan viestintäväline

Haastattelun viimeisessä kyselyosiossa käsiteltiin tutkimuskysymystä **miten keskustelupalsta voi toimia tiedonvälittämisen kanavana virtuaaliryhmässä.** Kilkkeen kv-osa-alue muodostui erilaisista ryhmistä, haetaan myös vastauksia miten keskustelupalsta toimii tiedonvälittämisen kanavana ryhmän jäsenien kesken ja miten keskustelupalstalla välittyi sosiaalisen läsnäolon tunne sekä miten ryhmän jäsenet kokivat säännöt ja roolien jakaantumisen.

Aikaisemmin on todettu, että synkronisen viestinnän rinnalle tarvitaan myös asynkronista viestintää. Damian, Lanubile ja Mallardo (2005) toteavat omassa tutkimuksessaan, että pelkkä synkroninen viestintä ei riitä ryhmän jäsenten välisessä kommunikoinnissa erilaisissa projekteissa. Heidän mukaansa projektissa ryhmän jäsenillä täytyy myös olla mahdollisuus valmistella kokouksia.

Tämän osion ensimmäisenä kysymyksenä haastateltavilta kysyttiin: **Miten koit keskustelupalstan käytöstä olleen hyötyä Kilkkeen valmisteluissa ennen leiriä.** Haastateltavista kuusi totesi, että keskustelupalsta toimi hyvänä tietovarastona. Samoin kuusi koki, että keskustelupalstasta oli hyötyä tiedon välittämisessä. Kolmen haastatellun mielestä keskustelupalsta toimi suunnittelun tukena. Yhden haastatellun mielestä keskustelupalsta osallistutti ihmiset leirin tekemiseen. Keskustelupalsta tuki hyvin johtoryhmän toimintaa. Isot linjaukset sovittiin kokouksissa ja keskustelupalstalla saatiin sovittua pienemmistä asioista. Keskustelupalsta helpotti hyvin paljon ulkomaalaisten leiriläisten postituksien sopimisesta ja mitä heille oikein lähetetään. Lisäksi sen kautta välittyi myös

tieto siitä millaisia odotuksia ulkomaalaisilla leiriläisillä on leirin ohjelmasta. Yksi haastateltavista totesi, että keskustelupalstasta oli eniten hyötyä kv-toimistolle ja siten myös välittäjille. Toinen haastatelluista puolestaan kehuu keskustelupalstan vahvuuksia:

Tietovarasto: monella samanlaisia kysymyksiä: vastaus monelle, ahaa-elämyksiä, lisää kysymyksiä: se on keskustelupalstan vahvuus. Vaatii kuitenkin omaa aktiivisuutta. Tietoa on ja sitä tulee, lisäksi se on useamman käytettävissä. Hyöty tulee pitkässä matkassa. Käyttökelpoisuus laskee, kun ollaan lähellä tapahtumaa. Riski, että tieto on vanhentunutta. Toimii parhaiten suunnitteluvaiheessa.

Haastateltavat tarkastelivat asioita omista näkökulmistaan ja tarkoituksiperistään, joten vastaukset vaihtelivat jonkin verran. Keskustelupalsta toimi hyvin tiedon välittämisen paikkana ja siten ajoi asiansa. Keskustelupalstasta voidaan todeta olleen hyötyä leirin suunnitteluvaiheessa.

Toisena kysymyksenä tässä osiossa kysyttiin: **Koitko, että Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstan kautta välittyi ryhmän yhteenkuuluvuuden tunne.** Haastateltavilta kysyttiin lisäksi: **tunsivatko he kuuluvansa ryhmään.** Tämän kysymyksen avulla yritettiin testata hypoteesia 2: **Ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta käyttämällä keskustelupalsta.**

Alaluvussa 2.4.4 on todettu, että se miten ryhmä viestii, riippuu hyvin paljon ryhmän jäsenistä. Kun ryhmä on muodostettu, on jokaisen ryhmän jäsenen vastuulla osallistua ryhmän toimintaan ja keskusteluun tuomalla oma panoksensa viestimällä ja ajattelemalla. Mitä enemmän ryhmän jäsenet ovat keskenään tekemisissä, sitä enemmän he voivat tuntea toistensa läsnäoloa ja viestiä. (Keyton, 1999.) Haastateltavista kahdeksan tunti keskustelupalstan kautta välittyneen yhteenkuuluvuuden tunne. Kuusi vastaajista ei kokenut yhteenkuuluvuuden tunnetta ja yksi ei osannut sanoa kantaansa. Kaikki haastatellut kolmea lukuun ottamatta kokivat kuuluvansa ryhmään. Yksi haastatelluista totesi, ettei yhteenkuuluvuuden tunne välittynyt koska:

Palstalla käydyt keskustelut muodostivat jonkinlaisen linkin ihmisten välillä ja käytyjä keskusteluja pystyi käyttämään keskustelun aloituksena itse leirillä. Vähemmän kirjoittaneet tai pelkästään viestejä lukeneet todennäköisesti tunsivat vähemmän yhteenkuuluvuutta muiden palstalaisten kanssa kuin ne jotka olivat aktiivisesti keskusteluissa mukana (pääasiallisesti mestari ja/tai päällikkö taso). Yhteenkuuluvuuden tunne jakautui omasta mielestäni sen mukaan kuinka aktiivinen keskustelija oli.

Toinen haastatelluista puolestaan totesi yhteenkuuluvuudesta seuraavanlaisesti:

Auttoi yhteenkuuluvuuden tunteen muodostumiseen. Osa ei käynyt palstalla, ehkä kävi laittamassa t-paitatilauksen. Tunsin kuuluvani ryhmään. Vastaukset tulivat nopeasti ja viesteihin vastattiin kohteliaasti.

Yhteenkuuluvuuden tunne syntyi paremmin henkilöillä, jotka olivat tavanneet toisensa kasvokkain. Tällöin viestijät ovat saattaneet oppia havainnoimaan toistensa tapoja viestiä. Osa haastatelluista koki, ettei saanut keskustelupalstan kautta ystäviä. Joten ei voida täysin väittää täysin, että keskustelupalsta lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta, joten **hypoteesi 2: ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta käyttämällä keskustelupalsta**, ei saa vahvistusta.

Kolmantena kysymyksenä tässä osiossa kysyttiin haastateltavilta säännöistä. **Olisitko kaivannut keskustelupalstalle sääntöjä? Millaisia sääntöjä olisit kaivannut keskustelupalstalla?**

Kuten on aikaisemmin todettu alaluvussa 2.4.1, ryhmä voi valita noudatetaako se yleisiä sääntöjä tai valita noudatetaanko sääntöjä, tai luodaanko ne uudelleen (Brillhart, 1998). Tämän tutkimuksen mukaan, Kilkkeen kv-osa-alueen ryhmät eivät tarvitse erillisiä sääntöjä, ryhmille riittivät yleiset netiketin mukaiset säännöt. Sääntöjen sijaan yksi haastatelluista olisi kaivannut ohjeita, joista olisi voinut olla hyötyä palsta vähemmän käyttäville.

Tämän osion viimeisessä kysymyksessä käsiteltiin rooleja. Kuten on aikaisemmin todettu alaluvussa 2.4.2 ryhmän sisälle saattaa syntyä erilaisia rooleja. Nämä roolit voivat olla joko nimettyjä tai äänestyksellä valittuja. Lisäksi alaluvussa 3.1 käytiin läpi keskustelupalstan erilaisia rooleja, joita Welserin, Gleaven, Fischerin ja Smithin (2007) mukaan ovat asiantuntijat, vastaajat, kyselijät, keskustelun ylläpitäjät, fanit, keskustelun taitelijat ja riidan kylväjät. Tässä tutkimuksessa haastateltavilta kysyttiin: **Huomasitko, oliko Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstalla minkäänlaisia rooleja, jos oli niin millaisia rooleja.**

Vastaajista kahdeksan oli sitä mieltä että palstalla oli havaittavissa rooleja, ja kuusi vastaajista oli sitä mieltä, ettei palstalla ollut rooleja. Vastaavasti kaksi ei osannut sanoa minkäänlaisia mielipidettä rooleista. Rooleja, joita haastateltavat olivat havainneet olivat seuraavanlaisia. Viestintämestari toimi ylläpitäjänä, tehtävien mukaiset roolit, keskustelun ylläpitäjän rooli, kyselijät ja vastaavat. Haastattelussa tuli ilmi myös, että suljettuun keskusteluryhmään ei synny samanlaisia rooleja, joita syntyy avoimelle keskustelupalstalle. Yksi haastatelluista totesi rooleista seuraavasti:

Roolit menivät hyvin pitkälti leirillä olleiden pestien mukaisesti, jolloin mestarit ja päälliköt saattoivat toimia hieman enemmän mielipidevaikuttajina, joiden mielipiteisiin ja kommentteihin oli helpompi tukeutua tai lähteä mukaan. Suuria mielipide-eroja tai rintamalinjoja ei minusta palstalla syntynyt ja roolien merkitys jäi suhteellisen pieneksi johtuen palstan aiheiden pysymisestä suhteellisen käytännön tasolla, jolloin mielipiteitäkään eivät olleet hyvin radikaaleja tai muutoin tunteita herättäviä.

Kysymys jakoi haastateltavat kolmeen osaan. Kilkkeen kv-keskustelupalstalla voidaan sanoa esiintyneen rooleja, jotka perustuivat tehtävänimikkeen alle. Keskustelupalstan perinteisistä rooleista löytyi vastaajat, kyselijät ja keskustelun ylläpitäjät. Sinänsä on merkittävää havaita miten haastatellut suhtautuivat rooleihin. Toiset lähtivät hakemaan tyyppillisiä keskustelupalstan

rooleja. Toiset näkivät selvästi tehtävien mukaiset roolit ja niiden merkityksen keskustelupalstalla.

6.3 Keskustelupalstan käyttämättömyys ja vähäinen käyttö

Tässä alaluvussa analysoidaan miksi osa kansainvälisyysosa-alueen ryhmistä ei käyttänyt lainkaan keskustelupalstaa tai käytti sitä hyvin vähän. Kang, Kim ja Shaw (2010) huomasivat omassa tutkimuksessaan, etteivät kaikki opiskelijat valitettavasti lähetä keskustelualueelle viestejä juuri lainkaan. Heidän tutkimuksessaan käy ilmi, että osa opiskelijoista lähettää vain viestin tai kaksi koko lukukauden aikana. Kilkeen keskustelupalstan ulkopuolelle jäi 41 käyttäjää eri Kilkeen kansainvälisyysosa-alueen ryhmistä. Palstalle rekisteröityi neljä käyttäjää, mutta he eivät lähettäneet viestejä lainkaan. Lisäksi palstalle lähetti 20 käyttäjää ainoastaan yhden viestin, joista 13 viestiä koski pelkästään t-paitatilausta.

Palstan käyttämättömyys johtui pääasiassa vastaajien mielestä siitä, etteivät he tieneet keskustelupalstan olemassa olosta. Palstasta tiedotettiin esimerkiksi välittäjien tapaamisessa ja sähköpostitse. Jos ei ole päässyt tapaamiseen tai ei ole lukenut sähköpostiviestejään, on hyvin helposti jäänyt keskustelupalstan ulkopuolelle. Toisaalta osa tiesi palstan olemassaolosta, mutta ei kokenut sitä tarpeelliseksi viestintäkanavaksi. Tämä tukee myös **hypoteesiä 1: Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen.**

Osa kv-leiriohjelman tekijöistä rekisteröityi palstalle kun taas osa jättäytyi ulkopuolelle. Kv-leiriohjelman ryhmät olivat kooltaan pieniä. Ryhmissä oli 2-8 jäsentä. Nämä ryhmät kokivat keskustelun sähköpostitse ja puhelimitse mielekkäämmäksi. Siksi he jättivät keskustelupalstalle viestin ainoastaan omasta t-paitatilauksesta. Median monipuolisuuden teorian mukaan puhelin on monipuolisempi kanava kuin keskustelupalsta. Sen sijaan sähköposti ja keskustelupalsta ovat samanveroisia kanavia. Puhelimitse välittyy kuitenkin sosiaalisen läsnäoloteoriaan mukaan ääni, joten viestijät voivat kokea paremmin sosiaalista läsnäoloa.

Antonelli ja Sapino (2005) totesivat tutkimuksessaan, että keskustelupalstalla saattaa olla käynnissä useita keskusteluja, jolloin tiettyä aihetta käsittelevä keskustelu on vaikeata löytää. Calongne (2002) puolestaan totesi, että samasta aiheesta on saatettu keskustella useiden eri otsikkojen alla. Kilkeen kv-osa-alueen keskustelupalsta oli jäsenneily hyvin. Tiedon etsimistä sieltä ei koettu hankalaksi, joten rakennetta ei ainakaan voida pitää syynä palstan vähäiseen käyttöön. Sen sijaan asenne vaikuttaa keskustelupalstan käyttämiseen. Palstaa käyttämättömistä yksi totesi, ettei käytä keskustelupalstan tapaisia ohjelmia ja puolestaan kaksi palstalle yhden viestin jättänyttä totesi samaa.

6.4 Keskustelupalstan ongelmat ja edut

Tässä alaluvussa käydään läpi keskustelupalstaan liittyviä ongelmia ja etuja. Aikaisemmin alaluvussa 3.4 käsiteltiin keskustelupalstan käyttämiseen liittyviä ongelmia ja etuja. Haastatteluissa tuli myös esille keskustelupalstaan liittyviä ongelmia ja etuja.

Suljettu keskustelupalsta saattaa rajoittaa käyttäjien kirjautumista, eikä se siten ole kaikkien käytettävissä (Hansen, Shneiderman & Smith, 2010). Myös Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstalla tämä koettiin ongelmaksi. Kang, Kim ja Shaw (2010) puolestaan totesivat omassa tutkimuksessaan, etteivät kaikki valitettavasti lähetä keskustelualueelle viestejä juuri lainkaan. Kilkkeen keskustelupalstalle kirjaantui kansainvälisyysosa-alueen kokonaisvahvuudesta 50 käyttäjää, joka on 55 % Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen jäsenistä. Yli kymmenen viestiä palstalle lähetti 12 käyttäjää, joka on 24 % kaikista keskustelupalstan käyttäjistä. Yksi haastatteluista harmitteli sitä ettei osa käyttänyt palstaa:

Kaikki eivät käyttäneet, ei voinut tietää onko kaikki lukeneet viestit.

Kim, Candan ja Dönderler (2005) tutkivat keskustelupalstalle lähetettyjen viestien hierarkiarakennetta. He totesivat omassa tutkimuksessaan että viestiketjujen sisältöä on vaikeata päätellä pelkän otsakkeen perusteella eivätkä viestiketjut aina esitä tietoa tehokkaasti. Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstalla otsikot olivat hyvin kuvaavia. Keskustelualueen pääotsikot oli luotu organisaation mukaisesti ja sinne lisättiin myöhemmin välittäjiä varten oma keskusteluosio, jonne oli luotu keskusteluketjut kansainvälisyysosa-alueen organisaation mukaisesti. Keskustelupalstalta oli hyvin helppoa etsiä tietoa.

Richardson ja Swan (2003) totesivat omassa tutkimuksessaan, että keskustelupalstaa voidaan käyttää tiedon varastoinnin paikkana. Keskustelupalsta toimi hyvänä tietopankkina kaikille tekijöille ja erityisesti välittäjille. Lisäksi Richardson ja Swan (2003) totesivat, että keskustelupalsta vähentää sähköpostin kuormitusta ja tämä tuli myös esille haastatteluissa.

Keskustelupalstan eduksi voidaan todeta, että se mahdollistaa käyttäjien eriaikaisen käyttämisen ja siten se on joustavampi kuin esimerkiksi keskustelupikaviestimillä (Resnik, 2005). Haastatteluissa osa käyttäjistä totesi samaa. Viestijä saattoi lukea ja kirjoittaa silloin kun itselle parhaiten sopi.

Tutkimuksen haastatteluissa tuli myös ilmi, että kuvallinen profiili luo luotettavuutta. Fichter (2005) toteaa, että jokainen keskustelija voi täydentää tietoaan laittamalla profiiliinsa oman kuvan, mahdollisesti myös sähköpostiosoitteensa sekä muita yhteystietoja ja kiinnostuksen kohteita. Tässä tutkimuksessa havaittiin, että Kilkkeen keskustelupalstan käyttäjistä 22 eli 44 % oli ilmoittanut oman sähköpostiosoitteensa. Muut käyttäjät olivat piilottaneet tiedon sähköpostiosoitteesta. Oman kuvansa näkyville oli laittanut vain 11 käyttäjää eli 22 % käyttäjistä. Moni käyttäjä saattaa haluta pitää oman yksityisyytensä,

eikä siten lisää keskustelupalstalle käyttäjätietoihinsa kuvaa ja sähköpostiosoitetta.

6.5 Yhteenveto tutkimuskysymyksistä ja hypoteeseista

Tässä pro gradu -tutkielman luvussa tarkasteltiin tapaustutkimuksen keskustelupalstan, haastattelun ja kyselyn tuloksia. Haastattelun kysymykset pohjautuivat viestintään, sosiaaliseen läsnäoloon, median monipuolisuuden teoriaan ja ryhmätoimintaan. Kyselyn avulla selvitettiin miksi osa eri ryhmien jäsenistä jätti keskustelupalstan käytön vähäiselle tai ei käyttänyt sitä lainkaan. Tutkimuksen avulla saatiin vastauksia niin tutkimuskysymyksiin kuin hypoteeseihin.

Tutkimuskysymykseen **Millaista viestintä on sähköisellä keskustelupalstalla?** saatiin data-analyysin ja haastattelujen pohjalta seuraavanlaisia vastauksia: viestintä keskustelupalstalla oli aktiivista ja asiapitoista, joukkoon mahtui myös huumoria ja osa käyttäjistä on värittänyt viestejään tunnetiloja kuvaavilla emotioikoneilla. Kaikki haastateltavat kokivat, että keskustelupalstalla tieto välittyi hyvin ja se oli eksaktia. Tosin tietoa välittyi vain niille, jotka aktiivisesti kirjaantuivat keskustelupalstalle.

Viestintä ei ollut sidottu aikaan eikä paikkaan. Jokainen saattoi käydä keskustelupalstalla silloin kun itselle parhaiten sopi. Kysymyksiin saatiin vastaukset usein erittäin nopeasti. Toisaalta osa saattoi joutua odottamaan vastauksia pidempään, ja siten koki viestittelyn keskustelupalstalla hyvin hitaaksi.

Viesteistä 186 oli kommentteja, joka on 42 % kaikista lähetetyistä viesteistä. Viesteistä vastauksia oli 89, joka on 20 % kaikista viesteistä. Joten voidaan todeta, että käyttäjät ovat pystyneet ilmaisemaan hyvin omia mielipiteitään.

Keskustelupalstalla pystyttiin myös ratkaisemaan ongelmia, jotka koskettivat käännöksiä ja välittämistä, ja siten se mahdollisti varhaisen ongelmiin puuttumisen. Keskustelupalsta lisäsi ryhmien välistä vuorovaikutusta ja siten lisäsi ryhmien välistä keskustelua. Keskustelupalsta toimi myös paikkana, jossa saattoi jatkaa kokouksissa esille nousseiden asioiden käsittelyä. Niinpä voidaan todeta, että haastattelun tulokset ja keskustelupalstalla tehdyt löydökset tukevat hyvin aikaisempia tutkimuksia.

Tutkimuskysymys: **Miten keskustelupalsta voi toimia tiedonvälittämisen kanavana virtuaaliryhmässä?** Sekä keskustelupalstan data-analyysi että haastattelut antoivat vastauksia tähän tutkimusongelmaan. Sekä data-analyysin että haastattelujen perusteella voidaan todeta, että keskustelupalsta toimi hyvin viestinnän välineenä virtuaaliryhmässä. Kilkkeen keskustelupalstan avulla tavoitettiin yli puolet välittäjistä, joille keskustelupalsta toimi hyvänä tietovarastona. He löysivät keskustelupalstalta tarvittavat vastaukset kysymyksiin, jopa sellaisiin, joita eivät itse osanneet kysyä.

Johtoryhmä pystyi jatkamaan keskustelupalstalla kokouksissa käytyä keskustelua. Esimerkiksi viestintämestari pyysi hyvin usein kommentteja ulkomaalaisille lähetettäviin postituksiin. Kv-ohjelmakoordinaattori toi terveiset Kilkkeen ohjelman kokouksista. Yleensä näiden kokouksien jälkeen johtoryhmä

kommentoi hyvin aktiivisesti kokouksen antia. Keskustelupalsta toimi siten hyvin myös suunnittelun apuvälineenä.

Keskustelupalstasta oli eniten hyötyä kv-toimistolle ja välittäjille. Toisaalta täytyy todeta, että keskustelupalstan keskusteluihin eivät kaikki ottaneet osaa. Osa ryhmien jäsenistä ei rekisteröitynyt palstalle. Palstan ulkopuolelle jäi 41 käyttäjää. Syinä ovat olleet tietämättömyys palstasta, unohtaminen tai se ettei käytä keskustelupalstan tapaisia ohjelmia.

Palstalla oli paljon jäseniä, jotka käyttivät palstaa hyvin vähän. Osa heistä koki, että palsta ei tarjonnut heille mitään ja keskustelua käytiin muualla, kuten sähköpostissa ja puhelimitse. Osa ei yksinkertaisesti käytä tämänyyppisiä ohjelmia. Tämä joukko oli kuitenkin hyvin pieni.

Tässä tutkimuksessa yritettiin selvittää miten palautteen antaminen välitettiin keskustelupalstalla sekä testata hypoteesia 1: **Käyttäjä kokee, että keskustelupalstan rinnalle tarvitaan muita kanavia viestien välittämiseen.** Haastattelujen tuloksien perusteella voidaan todeta, että hypoteesi pitää paikkaansa. Sillä haastatelluista kaikki mainitsivat vähintään yhden kanavan keskustelupalstan lisäksi. Kaikkein tärkein kanava on kuitenkin kasvokkaisviestintä ja tämä tuli myös esille haastatteluissa. Lisäksi palstaa vähän käyttäneet totesivat käyttävänsä muita kanavia kuten sähköpostia, puhelinta ja kasvokkaistapaamisia. Tutkimuksessa haluttiin selvittää hypoteesin 2: **Ryhmän jäsen tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta käyttämällä keskustelupalstaa** toimivuutta. Haastattelusta yli puolet tunsivat keskustelupalstan kautta välittyneen yhteenkuuluvuuden tunteen. Sitä puolestaan ei kokenut kolme haastateltavista ja yksi ei osannut sanoa kantaansa. Haastatelluista 12 tunsivat kuuluneensa ryhmään. Neljä puolestaan ei kokenut kuuluneensa ryhmään. Yhteenkuuluvuuden tunne syntyi paremmin henkilöillä, jotka olivat tavanneet toisensa kasvokkain. Joten ei voida täysin väittää täysin, että keskustelupalsta lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta, joten hypoteesi ei saanut vahvistusta.

Hypoteesia 3 **keskustelupalstalle kirjoittaminen riippuu enemmän ryhmän roolin jäsenyydestä kuin sukupuolesta** tutkittiin viestiketjujen tilastoista ja haastattelujen roolien tunnistamisesta. Aloitusviestejä lähettivät eniten kv-viestintämestari, joka oli mies ja kv-toimistomestari, joka nainen. Heidän tehtäviensä mukaan se on hyvin loogista. Eniten viestejä lähetti kv-päällikkö, joka oli nainen. Todennäköisesti kv-viestintämestari olisi aloittanut viestejä eniten, jos hän olisi ollut nainen. Kv-viestintämestarin tehtäviin kuului tiedottaminen, ja viestien mukaan hän lähetti hyvin paljon informaatiota sisältäviä viestejä. Haastatteluissa osa vastaajista totesi, että palstalla oli havaittavissa kahdenlaisia rooleja: tiedon kyselijöitä ja vastaajia.

7 YHTEENVETO

Ryhmä voi valita monenlaisia kanavia viestien välittämiseen kasvokkaisviestinnästä erilaisiin tietokonevälitteisen viestinnän muotoihin. Tietokonevälitteisestä viestinnästä keskustelupalsta on usein tehokkaampi kuin sähköposti, koska viestit ovat helposti löydettävissä ja kaikkien ryhmän jäsenten saatavilla. Sähköpostiviestiketjusta voi jäädä jonkin käyttäjän nimi pois, jolloin hän ei saa viestiä eikä myöskään pääse osallistumaan. Keskustelupalsta toimii toisin kuin pikaviestimet myös tiedon varastointipaikkana, ja sillä käytyihin keskusteluihin voidaan palata myöhemmin.

Tämän tutkielman tapaustutkimusosiossa perehdyttiin Suomen Partiolaiset ry:n Kilke suurleirin kansainvälisyysosa-alueen keskustelupalstaan ja haastateltiin palstaa käyttäneitä aktiivisia keskustelijoita. Lisäksi lähetettiin kirjallinen kysely palstaa käyttämättömille ja vähän käyttäneille. Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää, millaisena keskustelijat kokevat viestinnän sähköisellä keskustelupalstalla ja miten keskustelupalsta voi toimia tiedonvälittämisen kanavana virtuaaliryhmässä.

Tutkimus eteni suunnitellusti. Haastattelut ja kyselyt tarjosivat oman tärkeän lisäarvon tutkimukselle. Sen avulla saatiin vastauksia kysymyksiin, joita tutkimusta aloitettaessa tehtiin. Keskustelupalstan avulla Kilkkeen kansainvälisyysosa-alueen ryhmät pystyivät jatkamaan muun muassa keskusteluja ja pohdintoja, joita ei ehditty kokouksissa käsitellä. Lisäksi selvisi, miksi osa käyttäjistä ei osallistunut keskustelupalstalle, vaan kävi keskustelua muilla kanavilla. Osa unohti keskustelupalstan olemassaolon. Osa ei käytä tämän tyyppisiä kanavia tiedon välittämiseen.

Tutkimus osoitti, että keskustelupalsta toimi hyvin myös tiedon varastoinnin paikkana, josta saattoi löytää itseä askarruttavia kysymyksiä ja vastauksia niihin. Palstan kautta välittyi myös sellaista tietoa, jota ei itse olisi ehkä osannut kysyä, siten palsta antoi paljon lisäarvoa projektille.

Keskustelupalstaa täytyy markkinoida ryhmän jäsenille. Heitä on myös opastettava, koulutettava ja informoitava kanavan eduista ja mahdollisuuksista, ja siten poistettava epävarmuutta ja muutosvastarintaa. Näin myös tietoteknisiltä taidoiltaan heikoimmat ryhmän jäsenet saadaan paremmin mukaan. Vies-

tintää ryhmässä ei pelkästään voida kuitenkaan jättää tietokonevälitteisen viestinnän varaan.

Keskustelupalstalla käyttäjät eivät koe yhtä vahvaa sosiaalisen läsnäolon tunnetta kuin he kokevat viestiessään kasvokkain. Haastattelujen myötä vahvistui, että keskustelupalstalla viesteissä ei aina välity erilaiset nonverbaaliset viijet. Keskustelupalstalla voidaan käyttää erilaisia emotioikoneita tukemaan viestiä ja siten helpottamaan sosiaalisen läsnäolon tunnetta. Tässä tutkimuksessa selvisi myös, että jos virtuaaliryhmän jäsenet tuntevat toisensa entuudestaan, he kokevat suurempaa yhteen-kuuluvuudentunnetta. Virtuaaliryhmissä ryhmän vetäjä voi vaikuttaa median valintaan ja siten myös ryhmän kokemaan sosiaaliseen läsnäolon tunteeseen. Jos ryhmässä on jäseniä, jotka tuntevat toisensa entuudestaan ja jäseniä jotka eivät tunne ketään, saattaa henkilöille tulla ulkopuolisuuden tunne. Tällaisia projekteja tehtäessä on hyvä järjestää myös kasvokkaistapaamisia.

Keskustelupalstalla käytävä viestintä sijoittuu viestinnän monipuolisuuden mukaan keskitasolle. Se ei siis täysin korvaa kasvokkain käytävää viestintää, ja tutkimuksessa tuli ilmi, että keskustelupalstan rinnalla on hyvä käyttää muita kanavia. Tutkimuksessa tuli myös esille, että viestijöiden tiedot ja taidot vaikuttavat siihen miten he viestivät keskustelupalstalla. Tässä tutkimuksessa havaittiin, että aktiiviset keskustelijat keskustelivat kaikkien kanssa. Välittäjät kävivät etupäässä esittämässä kysymyksiä ja lukemassa viestiketjuja.

Keskustelupalsta toimii viestintää tukevana kanavana. Keskustelupalstan jäsenillä saattaa esiintyä erilaisia rooleja, joiden mukaisesti he osallistuvat keskusteluun. Tässä tutkimuksessa osittain myös ryhmän tehtävärooli vaikutti siihen miten henkilö osallistui keskustelupalstalla käytävään keskusteluun, ei niinkään käyttäjän sukupuoli. Tosin tutkimuksen haastatteluosiossa osa haastatelluista ei ollut havainnut minkäänlaisia rooleja. Suljettu epäformaali ryhmä, joka toimii yhteisen projektin hyväksi, ei tarvitse sääntöjä. Tällaiselle ryhmälle riittää yleisten sääntöjen noudattaminen, esimerkiksi netiketin noudattaminen.

Kilkkeen kaltaisessa projektissa olisi keskustelupalstalle hyvä lisätä ketju, jossa jokainen palstalla kirjautunut käy esittelemässä itsensä lyhyesti. Kilkkeen kv-projektissa jokainen olisi voinut kertoa nimensä, lippukuntansa, partiopiirinsä, aikaisemmat kv-aiheiset partiottehtävät ja mitä tulee leirillä tekemään. Toinen vaihtoehto kertoa omasta tehtävästään, on liittää allekirjoitusosioon tehtävänimike. Kuva herättää luottamusta, ja siksi olisi suotavaa, että mahdollisimman moni lisäisi itsestään jonkinlaisen kuvan.

Tulevaisuudessa tämänkaltaisen keskustelupalstan pitämistä viestinnän välineenä kannattaa jatkaa. Lisäksi kannattaa tutkia, miten esimerkiksi Facebookin uudet ryhmätoiminnot palvelevat tämänkaltaisessa projektissa. Ongelmaksi saattaa muodostua se, etteivät kaikki halua liittyä Facebookiin. Silloin on syytä miettiä, miten saadaan houkuteltua kaikki ryhmien jäsenet keskustelupalstalle. Tällaisessa partioprojektissa ryhmänjohtajat ovat avain-asemassa.

LÄHTEET

- Altun, A. (2005). Toward an Effective Integration of Technology: Message Boards for Strengthening Communication. *The Turkish Online Journal of Educational Technology - TOJET* January 2005, Volume 4, Issue 1, Article 9 (s. 68-74). Department of Computers and Instructional Technology Education Nigde University & Abant Izzet Baysa. Haettu 18.3.2011 osoitteesta <http://eric.ed.gov/PDFS/ED492053.pdf>
- An, H., Shin, S. & Lim, K. (2009). The Effects of Different Instructor Facilitation Approaches on Students Interactions During Asynchronous Online Discussions. *Computers & Education* 53, 2009 (s. 749-760). Science Direct.
- Antonelli, F. & Sapino, M.L. (2005). A Rule Based Approach to Message Board Topics Classification. *Advances in Multimedia Information Systems* (s. 33 - 48). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Baxter, L.A. & Braitwaite, D.O. (2008). *Engaging Theories In Interpersonal Communication: Multiple Perspectives*. Los Angeles, CA: Sage.
- Beebe, S.A. & Berge, J.K. (2003). *Evaluating Group Discussion*. Teoksessa R.Y. Hirokawa (toim.) *Small Group Communication: Theory and Practice* (s. 275-280). Los Angeles, CA: Roxbury.
- Beise, C., Carte, T., Vician, C. & Chidambaram, L. (2010). A Case Study of Project Management Practices in Virtual Settings: Lessons from Working in and Managing Virtual Teams. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 41 (4), November 2010 (s. 75-97). New York, NY: ACM.
- Bordia, P. (1997). Face-to-face Versus Computer-Mediated Communication: A Synthesis of the Experimental Literature. *The Journal of Business Communication*, Volume 34, Number 1, January 1997 (s. 99-120). The Association for Business Communication. Haettu 5.3.2011 osoitteesta <https://elearn.jku.at/wiki/images/5/55/Bordia.pdf>
- Brillhart, J.K. (1998). *Effective group discussion*. Boston: MCGraw-Hill (s. 123-141).
- Burkhalter, S., Gastil, J. & Kelshaw, T. (2002). A Conceptual Definition and Theoretical Model of Public Deliberation in Small Face-to-Face Groups. *Communication Theory*, 12 (4), November 2002 (s. 398-422).

- Calongne, C.M. (2002). Promoting Team Interaction in the Online Classroom. *Journal of Computing Sciences in Colleges table of contents archive*, 18 (1), October 2002 (s. 218–226). Consortium for Computing Sciences in Colleges, USA: ACM.
- Chang, C-Y., Chung, P-C., Yeh Y-S. and Yang, J-F. (2006). An Intelligent Bulletin Board System with Real-time Vision-based Interaction Using Head Pose Estimation. *18th International Conference on Pattern Recognition (ICPR'06) 2006 Volume 1* (s.1140–1143). IEEE Computer Society.
- Connell, J.B., Mendelsohn, G.A., Robins, R.W. & Canny, J. (2001). Effects of Communication Medium on Interpersonal Perceptions: Don't Hang Up on the Telephone Yet! *GROUP '01 Proceedings of the 2001 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work* (s. 117–124). New York, NY: ACM.
- Daft R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Manage. Science*, 32 (5), 1986 (s. 554–571).
- Daft, R. L., Lengel, R. H. & Trevino, L. K. (1987). Message Equivocality, Media Selection, and Manager Performance: Implications for information systems. *MIS Quarterly*, 11 (3), (s. 355–366).
- Damian, D. Lanubile, F. & Mallardo, T. (2006). The Role of Asynchronous Discussions in Increasing the Effectiveness of Remote Synchronous Requirements Negotiations. *ICSE'06, May 20-28, 2006, Shanghai, China*. New York, NY: ACM.
- Dennis, A.R. & Kinney, S. T. (1998). Testing Media Richness Theory in The New Media: Effects of Cues, Feedback and Task Equivocality. *Information Systems Research*, 9 (3), September 1998 (s. 256 – 274).
- Dringus, L.P & Ellis, T. (2009). Temporal Transitions in Participation Flow in an Asynchronous Discussion Forum. Published in: *Journal Computers & Education archive*, 54 (2), February 2010 (s. 340–349).
- Duarte, D.L. & Tennant Snyder, N. (2001). *Mastering Virtual Teams. Strategies, Tools, and Techniques that Succeed*, Revised Edition. Haettu 27.6.2011 osoitteesta <http://static.managementboek.nl/pdf/9780787955892.pdf>
- Feenberg, A. (1989). The Written World: On the theory and practice of computer conferencing. Mason, R. & Kaye, AR. (toim.), *Mindweave: Communication, computers, and distance education* (s. 22–39). NY: Pergamon. Forster.

- Feng, D., Shaw, E., Kim, J. & Hovy, E. (2006). An Intelligent Discussion-Board for Answering Student Queries in Threaded Discussions. *IUI '06 Proceedings of the 11th international conference on Intelligent user interfaces* (s. 171-177). New York, NY, USA: ACM.
- Fichter, D. (2005). The Many Forms of E-Collaboration: Blogs, Wikis, Portals, Groupware, Discussion Boards, and Instant Messaging. Haettu 15.4.2011 osoitteesta <http://pm440.pbworks.com/f/many+forms+of+e-collaboration+blogs+wikis+portals.pdf>
- Fong, J. & Burton, S. (2006). Electronic Word-of-Mouth: A Comparison of Stated and Revealed Behavior on Electronic Discussion Boards. *Journal of Interactive Advertising*, 6 (2), Spring 2006 (s. 53-62). American Academy of Advertising.
- Giddens, A. (1979). *Central Problems in Social Theory, Action Structure and contradiction in social analysis*. London: The Macmillan Press LTD.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Giffin, K. & Patton B.R. (1971). *Fundamentals of interpersonal Communication*. New York: Harper & Row.
- Griffin, E. (2009). *A First Look at Communication Theory*. (17th Edition). Boston: McGraw-Hill.
- Gunawardena, C.N. & Zittle, F.J. (1997). Social presence as a predictor of satisfaction within a computer-mediated conferencing environment. *The American Journal of Distance Education*, 11 (3), 1997 (s. 8-26).
- Hansen, D.L., Shneiderman, B. & Smith, M. (2010). Visualizing Threaded Conversation Networks: Mining Message Boards and Email Lists for Actionable Insights. *AMT'10 Proceedings of the 6th international conference on Active media technology* (s. 47-62). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Harman, K. & Koohang, A. (2005). Discussion Board. *Interdisciplinary Journal of Knowledge and Learning Objects*, 1, 2005 (s. 67-77). Haettu 13.3.2011 osoitteesta <http://ijkl.org/Volume1/v1p067-077Harman.pdf>
- Hauber, J., Regenbrecht, H., Hills, A., Cockburn, A. & Billingham, M. (2005). Social Presence in Two- and Three-dimensional Videoconferencing. *Proceedings of the 8th Annual International Workshop on Presence, (London, September 21-23, 2005)* (s. 189 – 198).

- Hauber, J., Regenbrecht, H., Hills, A., Cockburn, A. & Billingham, M. (2006). Social Presence in Two- and Three-dimensional Videoconferencing. *CSCW'06, November 4–8, 2006, Banff, Alberta, Canada* (s. 413–422). New York, NY: ACM.
- Hayward P. A. (2002). A Comparison of Face-to-face and Virtual Software Development Teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 8 (1), 2002 (s. 39–48). MCB UP Limited. Haettu 6.3.2011 osoitteesta <http://www2.hawaii.edu/~fontaine/F2f%20vs%20virtual%20teams%20pdf.pdf>
- Hirsijärvi, S. & Halme, H. (2001). *Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino Oy.
- Hong, L. & Davison, B.D. (2009). A Classification-based Approach to Question Answering in Discussion Boards. *SIGIR '09 Proceedings of the 32nd international ACM SIGIR conference on Research and development in information retrieval* (s. 171–178). New York, NY: ACM.
- Jacobsson, M. (2011). On the Importance of Liaisons for Coordination of Projects. *International Journal Managing projects in business*. Volume 4, Number 2 (s. 64-81). Emerald Group Publishing Limited.
- Jones, Q., Moldovan, M., Raban, D. & Butler, B. (2008). Empirical Evidence of Information Overload Constraining Chat Channel Community Interactions. *CSCW '08 Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work* (s. 323–332). New York, NY: ACM.
- Juholin, E. (2009). *Commincare! Viestintää strategiasta käytäntöön*. 5. uudistettu painos. Infor Oy: Porvoo.
- Juholin, E. (2010). *Aroio ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas*. Hansaprint Oy: Vantaa.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. (2000). *Tutkimustyön metodeista*. Tampere: Opinpajan kirja.
- Kahai, S.S., Carrol, E. & Jestice, R. (2007). Team Collaboration in Virtual Worlds. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 38 (4), November 2007 (s. 61–68). New York, NY: ACM.
- Kang, J-H., Kim, J. & Shaw, E. (2010). A Network Analysis of Student Groups in Threaded Discussions. *In Proceedings of the Intelligent Tutoring Systems Conference (ITS 2010)* (s. 359–361). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.

- Keyton, J. (1999). *Group communication. Process and analysis*. Mountain View, Calif: Mayfield Publishing Company.
- Kim, J.W., Candan, K.S. & Dönderler, M.E. (2005). Topic Segmentation of Message Hierarchies for indexing and Navigation support. *WWW '05 Proceedings of the 14th international conference on World Wide Web* (s. 322–331).
- Kock, N. (2005). Media Richness or Media Naturalness? The Evolution of Our Biological Communication Apparatus and Its Influence on Our Behavior Toward E-Communication Tools. *Transactions on professional communication*, 48 (2), June 2005 (s. 117–130). IEEE Computer Society.
- Kou, Z., Ban, T., & Zhang, C. (2003). Discovery of Relationships Between Interests from Bulletin Board System by Dissimilarity Reconstruction. in *Proceedings of Discovery Science* (s. 328-335). Berlin Heidelberg. Springer-Verlag.
- Lee, K-C. & Shan, K. (2009). Discovering Political Tendency in Bulletin Board Discussions by Social Community Analysis. *Digital Information Management, 2009. ICDIM 2009. Fourth International Conference on Issue Date: 1-4 Nov. 2009* (s. 1-5). IEEE Computer Society.
- Li, W. & Bao H. (2010). Some Features of Transmission Mechanisms in Bulletin Board System. *Cognitive Informatics (ICCI), 2010 9th IEEE International Conference on 7-9 July 2010* (s. 739–743). IEEE Computer Society.
- Littlejohn, S.W. & Foss, K.A. (2008). *Theories of Human Communication*. Belmont, CA, USA: Thomson Wadsworth.
- Liu S-H., Liao, H-L. & Pratt, J. A. (2009). Impact of Media Richness and Flow on E-learning Technology Acceptance. *Computers & Education* 52 (2009) (s. 599–607). ScienceDirect.
- Marra, R. M., Moore, J. L. & Klimczak, A. K. (2004). Content Analysis of Online Discussion Forums: A Comparative Analysis of Protocols. *ETR&D, Volume 52, Number. 2, 2004* (s. 23–40). SpringerLink.
- Mock, K. (2001). The Use of Internet Tools to Supplement Communication in The Classroom. *Journal of Computing Sciences in Colleges table of contents archive*, 17 (2), December 2001, (s. 14–21). Consortium for Computing Sciences in Colleges, USA.
- Munneke, L., Andriessen, J., Kirchner, P. & Kanselaar, G. (2007). Effects of Synchronous and Asynchronous CMC on Interactive Argumentation.

CSCL'07 *Proceedings of the 8th international conference on Computer supported collaborative learning* (s. 532–541). New York, NY: ACM.

- Naruse, K. & Kubo, M. (2006). Lognormal Distribution of BBS Articles and its Social and Generative Mechanism. *Proceedings of the 2006 IEEE/WIC/ACM International Conference on Web Intelligence (WI 2006 Main Conference Proceedings)(WI'06)*. (s. 103–112). IEEE Computer Society.
- Na Ubon, A. & Kimble, C. (2003). Supporting the Creation of Social Presence in Online Learning Communities Using Asynchronous Text-Based CMC. Haettu 20.4.2011 osoitteesta http://www.chris-kimble.com/Publications/Documents/Ubon_2003.pdf
- Nurmi, T., Rekiaro, I., Rekiaro, P. & Sorjanen, T. *Gummeruksen suuri sivistyssanakirja*. 2003. Jyväskylä: Gummerus.
- Pfeil, U. & Zaphiris, P. (2007). Patterns of Empathy in Online Communities. CHI '07 *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*. (s. 919–928). New York, NY: ACM.
- Ortiz de Guinea, A., Webster, J. & Staples, S. (2005). A Meta-Analysis of the Virtual Teams Literature, (s. 1–32). Haettu 14.3.2011 osoitteesta <http://irc.queensu.ca/gallery/1/meta-analysis-virtual-teams-paper.pdf>
- Poole, M.S., Seibold, D.R. & McPhee, R.D. (1996). The Structuration of Group Decisions. Teoksessa Hirokawa, R.Y. & Poole, M.S., *Communication and group decision making*, (s. 114–146). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Powell, A., Piccoli, G. & Ives, B. (2004) Virtual Teams: A Review of Current Literature and Directions for Future Research. *The DATA BASE for Advances in Information Systems - Winter 2004*, 35 (1), (s. 6–36). New York, NY: ACM.
- Rainsbury, E. & Malcom, P. (2003). Extending the Classroom Boundaries - an Evaluation of an Asynchronous Discussion Board. *Accounting Education* 12 (s. 49–61). London: Taylor & Francis Ltd.
- Resnik, D.B. (2005). Using Electronic Discussion Boards to Teach Responsible Conduct of Research. *Science and Engineering Ethics*, 11 (4), (s. 617–630). SpringerLink.
- Richardson, J.C. & Swan, K. (2003). Examining Social Presence in Online Courses in Relation to Students' Perceived Learning and Satisfaction. *JALN*, 7 (1) – February 2003. Haettu 8.4.2011 osoitteesta <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.119.9339&rep=rep1&type=pdf>

- Rienties, B., Giesbers, B., Tempelaar, D., Segers, M. & Gijsselaers, W. (2010). An Invisible Preference for Intrinsic Motivation in Computer-Mediated Communication. *ICLS '10 Proceedings of the 9th International Conference of the Learning Sciences - Volume 1* (s. 25–32). New York, NY: ACM.
- Sadler, R. (2007). Computer-mediated Communication and a Cautionary Tale of Two Cities. *Calico Journal*, 25 (s. 11–30). Haettu 13.3.2011 osoitteesta https://calico.org/html/article_667.pdf
- Sanastokeskus, TSK. (2010). Sosiaalisen median sanasto, Ordlista över sociala, Social media vocabulary medier. (TSK 40). Haettu 29.12.2010 osoitteesta http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto
- Stech, E. & Ratliffe, S.A. (1985). *Effective Group Communication. How to Get Action By Working Groups*. Lincolnwood, IL: National Textbook Company.
- Sun, P-C. & Cheng, H. K. (2007). The Design of Instructional Multimedia in E-Learning: A Media Richness Theory-based Approach. *Computers & Education*, 49 (3), November 2007 (s. 662 – 676). ScienceDirect.
- Trenholm, S. & Jensen, A. (1999). *Interpersonal Communication*. (4. painos) Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Valo, M. (1994). *Käsitykset ja vaikutelmat äänestä. Kuuntelijoiden arviointia radiopuheen äänellisistä ominaisuuksista*. (Studio Philologica Jyväskyläensiä 33). Jyväskylän yliopisto.
- Vanhala, T. (2005). Kyselylomakkeet käytettävyytutkimuksessa. Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1, 17-36. Haettu 10.9.2010 osoitteesta <http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/2-Vanhala.pdf>
- Vehkalahti, K. (2008). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Tammi.
- Warkentin, M.E., Sayeed, L. & Hightower, R. (1997). Virtual Teams Versus Face-to-Face Teams: An Exploratory Study of a Web-based Conference System. *Decision Sciences*, Volume 28, Number 4. Haettu 5.3.2011 osoitteesta <http://cog.mgmt.stevens-tech.edu/~yasu/courses/730/paper/doe1.pdf>

- Welser, H.T., Gleave, E., Fischer, D. & Smith, M. (2007). Visualizing the Signatures of Social Roles in Online Discussion Groups. *Journal of Social Structure* 2007, 8, (2), (s.1–32). Haettu 11.8.2011 osoitteesta <http://www.connectedaction.net/wp-content/uploads/2009/08/2007-JOSS-Visualizing-the-Signatures-of-Social-Roles-in-Online-Discussion-Groups.pdf>
- Wise, A., Chang, J., Duffy, T. & del Valle, R. (2004). The Effects of Teacher Social Presence on Student Satisfaction, Engagement, and Learning. *ICLS '04 Proceedings of the 6th international conference on Learning sciences*. (s. 568–575). International Society of the Learning Sciences.
- Woltz, U. Palme, J., Anderson, P., Chen, Z., Dunne, J., Karlsson, G., Laribi, A., Männikkö, S., Spielvogel, R. & Walker, H. (1997). Computer-Mediated Communication in Collaborative Educational Settings. Report of the ITiCSE'97 Working Group on CMC in Collaborative Educational Settings. 25 (4), Oct. 1997 (s. 51–68). New York, NY: ACM.
- Xi, W., Lind, J. & Brill, E. (2004). Learning Effective Ranking Functions for Newsgroup Search. *SIGIR'04, July 25-29, 2004, Sheffield, South Yorkshire, UK* (s. 394–401). New York, NY: ACM.
- Zhu, B. (2002). Visualizing a Computer Mediated Communication (CMC) process to Facilitate Knowledge Management. *CHI '02 CHI '02 extended abstracts on Human factors in computing systems* (s. 562–563). New York, NY: ACM.
- Åberg, L. (1986). *Information Seeking Structures in Work Organizations*. Structural Parameters Measurement Techniques and Empirical Results for Eighteen Finnish Work Organizations. University Of Helsinki: Helsinki.
- Åberg, L. (2005). *Viestinnän johtaminen*. 3. painos. Helsinki: Inforviesintä Oy.

LIITE 1

Kilkkeen kv-keskustelupalsta, haastattelukysely
Valitse sopivin vaihtoehto

1. Taustatiedot:

sukupuoli

1 Mies

2 Nainen

3 syntymävuosi

4 pesti

2. Keskustelupalsta viestinnän välineenä/kanavana

2.1 Koitko, että keskustelupalsta myötävaikutti keskustelun syntymistä.

1 kyllä

2 ei

3 miten

2.2 Miten koit keskustelupalstan kautta välittyvän tietoa.

2.3 Vaikuttiko keskustelu keskustelupalstalla Kilkkeen kv-osa-alueen toimintaan?

1 kyllä

2 ei

3 miten ilmeni

2.4 Koitko, että keskustelupalstalla pystyi esittämään omia mielipiteitään ja vaikuttamaan muiden mielipiteisiin?

1 kyllä

2 ei

3 miten ilmeni

3. Keskustelupalsta ja sosiaalinen läsnäolo

3.1 Millaiseksi koit viestinnän keskustelupalstalla?

3.2 Pystyitkö muodostamaan jonkinlaisen käsityksen joistain keskustelijoista, vaikka ette olleet tavanneet ennen leiriä.

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 miten ilmeni

4. Keskustelupalsta median monipuolisuuden kanavana

4.1 K: Koitko, että keskustelupalsta mahdollisesti palautteen antamisen toisille keskustelijoille.

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 miten

4.2. K: Koitko keskustelupalstan hyödylliseksi kanavaksi viestiä?

Mikä muu kanava olisi ollut hyödyllinen?

5 Keskustelupalsta ryhmätoiminnan viestintävälineenä

5.1 Miten koit keskustelupalstan käytöstä olleen hyötyä Kilkkeen valmisteluissa ennen leiriä.

**5.2 Koitko, että Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstan kautta välittyi ryhmän yhteenkuuluvuuden tunne?
Koitko itse olevasi osa ryhmää?**

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 miten ilmeni

5.3 Säännöt (Theory of structuration)

**Olisitko kaivannut keskustelupalstalle sääntöjä?
Millaisia sääntöjä olisit kaivannut keskustelupalstalla?**

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 miten ilmeni

5.4 Ryhmän erilaiset roolit

Huomasitko, oliko Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalstalla minkäänlaisia rooleja? Jos oli niin millaisia rooleja?

- 1 kyllä
- 2 ei
- 3 miten ilmeni

LIITE 2

Kilkkeen keskustelupalsta, kysely palstaa vähän käyttäneille.

Opiskelen tietojärjestelmätiedettä Jyväskylän yliopistossa. Teen pro gradu-tutkielmaa viestinnästä keskustelupalstalla ja tapaustutkimuksenani on Kilkkeen kv-osa-alueen keskustelupalsta.

Osallistumisesi kyselyyn on tärkeää ja toivon, että sinulla on aikaa käyttää muutama minuutti kyselyyn vastaamiseen.

Vastaukset käsitellään nimettömänä ja luottamuksellisesti.

Kiitos ajastasi!

t. Virpi Väyrynen

Mikä vaikutti siihen, että et juuri käyttänyt keskustelupalstaa?

Oliko palstalle kirjautuminen vaikeata?

Oliko keskustelupalstalta vaikeata löytää tietoa?

Keskusteliko oma ryhmä muualla?

Jokin muu syy?