

**KUNTAPOLIITTISEEN FACEBOOK-RYHMÄÄN OSALLISTUMINEN  
- SYYT, TAVAT JA VUOROVAIKUTUKSEN PIIRTEET**

Minna Krupka

Puheviestinnän pro gradu -tutkielma

Kevät 2016

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä – Author Minna Krupka	
Työn nimi – Title KUNTAPOLIITTISEEN FACEBOOK-RYHMÄÄN OSALLISTUMINEN - SYYYT, TAVAT JA VUOROVAIKUTUKSEN PIIRTEET	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Kevät 2016	Sivumäärä – Number of pages 45
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tässä puheviestinnän pro gradu -tutkielmassa tarkasteltiin yhteiskunnallista aktiivisuutta kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä. Tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää ajankohtaisen ja aktiivisen kansalaisosallistumisen teknologisen muodon, kuntapoliittisen Facebook-ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteitä. Tavoitteeseen pyrittiin kysymällä kuntapoliittisen Facebook-ryhmän jäseniltä, minkä takia vuorovaikutukseen osallistutaan ja miten. Saadulla tiedolla pyrittiin myös käsitykseen siitä, miten deliberatiivisen demokratian ihannepiirteet toteutuvat tässä vapaamuotoisessa kansalaisosallistumisen muodossa. Kyseinen Facebook-ryhmä oli tutkielman kohteena erityisen kiinnostava teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen, heterogeeniseen jäsenistöön sekä yhteiskunnalliseen aktiivisuuteen liittyvien piirteidensä takia.</p> <p>Tutkielman aineisto kerättiin verkkokyselyllä kohteena olevan ryhmän jäsenistöltä. Aineistona hyödynnettiin 24 henkilön avoimet vastaukset. Vastaukset teemoiteltiin tutkimuskysymysten mukaan osallistumisen syihin, osallistumisen tapoihin ja ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteisiin.</p> <p>Tulosten perusteella kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan, koska ryhmän paikalliset aiheet kiinnostavat ihmisiä ja he haluavat saada tietoa itselleen läheisen kunnan asioista ja päätöksenteosta. Lisäksi ryhmään osallistumisen kautta halutaan vaikuttaa yhteisiin asioihin. Samalla kaivataan käsitystä ja kokemusta siitä, onko omalla osallistumisella mitään vaikutuksia kunnan päättäjissä ja tehtävissä kuntapoliittisissa päätöksissä. Ryhmään osallistutaan keskustelua seuraamalla ja niihin kommentoimalla. Ryhmän vuorovaikutuksen ei koeta olevan kovin rikasta ja eri osapuolten välistä. Osapuolten voidaan tässä kontekstissa ajatella olevan kuntalaiset ja kuntaorganisaatiota edustavat henkilöt. Ryhmän vuorovaikutus on usein aloitusaiheestaan lipsuvaa ja joskus riidanhakuista. Ryhmän vuorovaikutus ei näin ollen ole deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukaista neuvottelevaa, kuuntelevaa ja konsensukseen tähtäävää keskustelua poliittisesta aiheesta.</p> <p>Kuntapoliittisella Facebook-ryhmällä olisi kuitenkin mahdollisuudet olla deliberatiivisen demokratian paikka. Tulosten mukaan ryhmän jäsenet myös toivovat aktiivisempaa, vastavuoroisempaa ja perustelevampaa vuorovaikutusta osapuolten välille. Vapaamuotoisessa kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä voitaisiin rakentaa yhteistä merkity maailmaa ja yhteistä ymmärrystä paremman yhteisen elinympäristön hyväksi.</p> <p>Tutkielma voi tarjota käytännön ideoita kuntapoliittisen Facebook-ryhmän hyödyntämisessä vuorovaikutuksessa kuntaorganisaation ja kuntalaisten välillä. Uudistuva kuntalaki (2017) pyrkii lain voimin saamaan kuntaorganisaatiot ja kuntalaiset vuoropuheluun keskenään. Tutkielman tulokset voivat herättää pohtimaan nykypäivän yhteiskunnallista teknologiavälitteistä aktiivisuutta ylipäätään.</p>	
Asiasanat – Keywords deliberatiivinen demokratia, Facebook, kansalaisyhteiskunta, puheviestintä, verkkoyhteisö, vuorovaikutus	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 VUOROVAIKUTUS VERKKOYHTEISÖSSÄ	5
2.1 Sosiaalinen media ja yhteisöt	5
2.2 Verkkoyhteisön vuorovaikutukseen osallistumisen syitä	9
2.3 Verkkoyhteisön vuorovaikutukseen osallistumisen tapoja	11
2.4 Poliittisen verkkoyhteisön vuorovaikutus	14
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
3.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	19
3.2 Tutkimusmenetelmänä verkkokysely	20
3.3 Tutkimuskohde ja aineistonkeruu	22
3.4 Aineiston käsittely ja analyysi	24
4 TULOKSET	26
4.1 Osallistumisen syyt	
4.2 Osallistumisen tavat	28
4.3 Vuorovaikutuksen ominaispiirteitä	31
5 POHDINTA	34
6 ARVIOINTI	41
KIRJALLISUUS	43
LIITTEET	47
LIITE 1: Verkkokysely	
LIITE 2: Saatesanat	

## JOHDANTO

Sosiaalinen media eri palveluineen ja yhteisöineen on yhä suurempi osa arkielämäämme niin viihteellisiin, työtä koskeviin kuin yhteiskunnallisiin asioihin liittyvässä vuorovaikutuksessa. Yhteisöpalvelut, kuvien ja videoiden jakopalvelut, blogit ja uutistenjakopalvelut ovat nivoutuneet kiinteäksi osaksi fyysistä elämäämme. Ne tekevät meistä usein sisällön käyttäjiä sekä luoja. (Kangaspunta 2011, 30.) Sosiaalisen median sovellukset ovatkin haastaneet perinteisemmät viestinnän muodot, kuten joukkoviestimet, ainoana tapana viestiä ja olla vuorovaikutuksessa (Dijck & Poell 2013, 3).

Yli puolet suomalaisista 16–89-vuotiaista seuraa sosiaalisen median yhteisöpalveluja (Tilastokeskus 2014). Niitä käytetään vuorovaikutussuhteiden ja sosiaalisten verkostojen luomisessa, ylläpitämisessä ja hallitsemisessa (Bryant, Marmo & Ramirez 2011, 3). Yhteisöpalveluissa jaetaan tietoa, kysytään mielipiteitä ja muodostetaan yhteinen ymmärrys. Verkkoteknologia mahdollistaa mitä erilaisemman kanssakäymisen mitä erilaisimmissa sovelluksissa, mutta ihmiset itse rakentavat siellä verkostonsa ja muodostavat siellä tapahtuvan vuorovaikutuksen (Wright & Street 2007, 855). Verkossa yhteisöt voivat rakentua tuntemattomien ihmisten välille yhteisen intressin pohjalta, ne voivat olla paikallisia yhteisöjä verkkoon siirrettyinä, tai yhteisöjä, jotka koostuvat monista aliverkostoista tietyn teeman alla. (Hintikka 2011.)

Sosiaalinen media on nopeasti kasvava ilmiö myös kansalaisyhteiskunnan kontekstissa (Harju 2010, 13). Toisin kuin esimerkiksi julkisella sektorilla, kansalaisyhteiskunnalla ei ole ulkopuolelta tulevia vaateita, vaan sen toimintaa luonnehtivat vapaaehtoisuus ja valinnaisuus, yhteisöllisyys ja lokaalius. Kansalaisyhteiskunnan ydintoimija on sosiaalinen ihminen eri yhteisöissään. Hän toimii itsensä ja koko yhteiskuntansa hyvinvoinnin eteen esimerkiksi järjestöissä, ammattiyhdistyksissä tai sosiaalisen median yhteisöissä, kuten kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä. Tällaista osallistumista kuvaava käsite on yhteiskunnallinen aktiivisuus. (Harju 2010.)

Verkossa esiintyvää yhteiskunnallista aktiivisuutta on tutkittu runsaasti deliberatiivisen eli osallistuvan, vuorovaikutteisen demokratian näkökulmasta. On tarkasteltu, miten esimerkiksi kaupunkiorganisaation perustamalla keskustelufoorumilla vuorovaikutus toteutuu ja missä määrin se on deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukaista: monipuolista, perustelevaa, argumentoivaa ja kuuntelevaa. Deliberatiivisen demokratian ihannelilanteessa deliberaatioon osallistuvat

ymmärtävät, mikä on yhteisön etu ja saavuttavat jonkin asteisen konsensuksen. (Vartiainen & Raisio 2011, 26.) Tällaisten verkkoyhteisöjen tutkimukset perustuvat pitkälti havainnointiin.

Tässä puheviestinnän pro gradu -tutkielmassa yhteiskunnallista aktiivisuutta tarkastellaan Facebookin ryhmässä. Tutkielman kohteena on yksityishenkilön ylläpitämä kuntapoliittinen Facebook-ryhmä jäsenineen. Ryhmä koostuu tietyn kunnan kunnallispolitiikasta ja asioista kiinnostuneista ihmisistä ja kyseisen kunnan luottamushenkilöistä, kuten valtuutetuista. Ryhmä on muodostunut yhteisen intressin pohjalta. Tutkielman tavoitteena on saada käsitys ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteistä kysymällä jäseniltä, minkä takia tässä sosiaalisen median yhteisöpalvelussa osallistutaan kuntapoliittiseen keskusteluun ja miten. Tarkoitus on pyrkiä ymmärtämään, millaista vuorovaikutus on tässä kyseisessä Facebook-ryhmässä. Tulosten kautta voidaan tehdä pohdintaa myös siitä, miten vuorovaikutus mahdollisesti on deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukaista. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kehyksissä tutkielman aiheeseen ohjaa oma ammatillinen kiinnostukseni ja kokemus aktiivisista Facebook-ryhmistä kuntapoliittisten aiheiden käsittelypaikkana.

Tutkielma tuottaa tietoa tietoyhteiskunnallisen aktiivisuuden teknologiavälitteisestä ja ajankohtaisesta muodosta sekä vapaaehtoiseen kunnallispoliittiseen keskusteluun osallistumisen luonteesta. Tutkielmasta voi olla käytännön hyötyä kuntaorganisaatioille, jotka voivat saavutettujen tietojen avulla kehittää viestinnän ja vuorovaikutuksen keinojaan kuntaorganisaation ja kuntalaisen välisessä kanssakäymisessä tai kansalaisten osallistamisessa. Tutkielman aihe on varsin ajankohtainen kuntaorganisaatioille, sillä heinäkuussa 2017 voimaan astuva uusi kuntalaki edellyttää kunnilta aiempaa vahvempia vuorovaikutuksen ja osallistamisen toimintatapoja suhteessa palveluiden loppukäyttäjiiin eli kuntalaisiin.

## 2 VUOROVAIKUTUS VERKKOYHTEISÖSSÄ

### 2.1 Sosiaalinen media ja yhteisöt

Sosiaalisella medialla tarkoitetaan vuorovaikutteisia verkkoympäristöjä, joissa ihminen voi olla sisällön kuluttajan, käyttäjän ja tulkitsejan lisäksi sisällön tuottaja. Sosiaalinen media on teknologiavälitteistä viestintää ja vuorovaikutusta. Teknologiavälitteinen viestintä juontaa tietokonevälitteisen viestinnän (computer-mediated communication, CMC) -käsitteestä, jolla voidaan tarkoittaa kaikkea ihmisten välistä vuorovaikutusta, joka tapahtuu tai saavutetaan tietokonetta tai muuta teknologista välinettä käyttäen (Thurlow, Lengel & Tomic 2004, 15).

Sosiaalisen median muotoja ovat uutistenjakopalvelut, kuten Ampparit.com, yhteisöpalvelut, esimerkiksi Facebook, ja virtuaalimaailmat, kuten Habbo Hotelli. Myös pikaviestipalvelut, blogipalvelut ja youtubenkaltaiset mediapalvelut ovat sosiaalisen median muotoja.

Vuorovaikutteisissa sosiaalisen median sovelluksissa käyttäjät voivat lähettää viestejään julkisesti tai yksityisesti. Käyttäjät voivat päättää, onko viesti vaikkapa koko maailman vai ainoastaan tietyn henkilön tai kohdejoukon löydettävissä ja luettavissa (Laaksonen & Matikainen 2013).

Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen uudet innovaatiot monipuolisine mahdollisuuksineen haastavat perinteiset median rakenteet ja rutiinit, esimerkiksi joukkotiedotusvälineiden aseman, ainoana keinona päästä tiedon pariin (Dijck & Poell 2013, 3).

Wood ja Smith (2001, 27, 36-38) ovat koonneet sosiaalisen median logiikkaa kuvaavia tekijöitä, joista yksi on monikanavaisuus. Teknologian välityksellä vuorovaikutus voi tapahtua monia väyliä pitkin ja multimediallisesti liikkuvan kuvan, tekstin, äänen ja animaatioiden kautta. Lisäksi teknologia mahdollistaa monen tason vuorovaikutuksen samanaikaisesti. Myös hypertekstuaalisuus, esimerkiksi linkkien kautta tiedostoista toisiin hyppiminen ja sen kautta kokonaisuuksien hahmottaminen, on sosiaaliselle medialle ominaista. Nämä tekijät muovaavat ihmisten tapaa kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa verkossa sekä tuovat siihen haasteita ja mahdollisuuksia.

Dijckin ja Poellin (2013) nimeämät sosiaalista mediaa ja sen logiikkaa järjestelmänä kuvaavat peruserätykset ovat: ohjelmitavuus (programmability), suosio (popularity), liittävyys (connectivity) sekä tiedostollisuus (datafication). Ohjelmitavuudella tarkoitetaan sosiaalisen median sovellusten kykyä laukaista ja ohjata käyttäjiensä vuorovaikutusta, mutta myös käyttäjien kykyä ohjata, luoda ja torjua näissä sovelluksissa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Ohjelmitavuus sisältää täten teknisen ja inhimillisen ulottuvuuden. Nämä ulottuvuudet ovat myös suosion

piirteessä. Suosio ja vaikuttavuus sekä mahdollisuus niiden mittaamiseen toteutuvat sosiaalisen median sovelluksissa. Teknisesti suosiota voidaan mitata esimerkiksi Facebook-postauksen saamien klikkauksien määrästä tai videopalvelu Youtubeen ladatun videon saamista katseluminuuteista. Inhimillisessä ulottuvuudessa suosiota mitataan muun muassa Facebook-profiilin saamista ystävämääristä tai listaamalla seuratuimmat Twitter-tilit. Usein käytetyn yhdistävyys-käsitteen sijaan Dick ja Poell kuvaavat sosiaalisen median sovellusten ihmisiä yhdistävää osa-aluetta termillä liittävyys. Se on teknistä yhdistävyyden termiä kattavampi käsite, jolla on sosiaalinenkin ulottuvuus. Liittävyys tarkoittaa yhteisöllisten sovellusten ominaisuutta liittää sisältöjä, käyttäjiä, sovelluksia ja mainostajia toisiinsa. Tiedostollisuus liittyy siihen, että teknologiavälitteisessä viestinnässä ja vuorovaikutuksessa kaikenlainen sisältö tekstistä audiovisuaalisiin tiedostoihin on dataa. Myös verkkoyhteisöjen sosiaalisia suhteita, kuten Facebookin ystäväverkostoja, voidaan käsitellä bittidatana. Tiedostollisuus ei ole sosiaalisen median sivutuote, vaan yksi merkittävä osa-alue. Tiedostollisuus mahdollistaa esimerkiksi ennakoivan ja reaaliaikaisen analytiikan, jota hyödynnetään yhä enenevässä määrin kohdemarkkinoinnissa. (Dick & Poell 2013, 9.)

Sosiaalisen median sovellukset yleistyivät nopeasti 2000-luvun alussa. Se tapahtui osana laajasti muotoutuvaa yhteisöllisyyden kulttuuria, jossa viestintä sai yhä useammin muotonsa huokeiden webbiteknologioiden kautta (Dijck & Poell 2013, 5). Näkemys internetistä uudenlaisena viestinnän ja vuorovaikutuksen muotona valtasi alaa ja asettui vastakkain näkemyksen kanssa, jonka mukaan internet on lähinnä viestejä välittävä massamedia (Wood & Smith 2001, 35). Verkkoteknologia kehittyi, yhteisöllisyys lisääntyi ja se vaikutti sosiaalisen kanssakäymisen muotojen kehittymiseen (Kangaspunta 2011, 28). Sosiaalisen median sovellukset tulivat yhä olennaisemmaksi osaksi ihmisten jokapäiväistä elämää niin epävirallisen vuorovaikutuksen kuin yhteiskunnallisen tai työhön liittyvän vuorovaikutuksen alueella (Dijck & Poell 2013, 3). Tänä päivänä sosiaalinen media on enemmän kuin viestintäteknologia, sillä se on kokonainen toimintakulttuuri (Sauri 2015, 34). Verkkomaailma on kiinteä osa ihmisten ”fyysistä” maailmaa, eikä erillinen elämänsä. Perhe, ystävät ja intressiryhmät ovat vuorovaikutuksessa verkossa, vaikka tapaisivat myös reaali maailmassa. (Kangaspunta 2011, 30). Tämän tutkielman aikaan yli puolet suomalaisista käyttää sosiaalisen median yhteisöpalveluja. Suomen virallinen tilasto väestön tieto- ja viestintäteknikan käytöstä (Tilastokeskus 2014) kertoo, että 51 prosenttia 16–89-vuotiaista seurasi yhteisöpalveluja vuonna 2014.

Yhteisöllisyydellä on monipuolisia ilmenemismuotoja internetissä. Se voi perustua kollektiiviseen yhdessäoloon, tiedon tai muun sisällön tuottamiseen ja jakamiseen, tai vaikka kansalaisadressin organisoimiseen. (Hintikka 2007, 25). Yhteisön käsite saakin verkkoon ja sosiaaliseen mediaan

liittyen eri merkityksiä. Puheviestinnän kentällä yhteisö liittyy vahvasti yhteisöllisyyden kokemukseen, jonka syntymisessä vuorovaikutus on suuressa roolissa. Hintikan (2011, 117) mukaan yhteisö-termi voidaan ymmärtää seuraavien ominaisuuksien kautta: yhteisö on ryhmä ihmisiä, jotka jakavat sosiaalista vuorovaikutusta ja joitain siteitä keskenään ja ryhmän muiden jäsenten kanssa, samassa paikassa ainakin toisinaan. Kangaspunnan mukaan (2011, 28) verkon yhteisöjä on jaettu tyyppeihin ja ne voivat olla: paikallisia yhteisöjä, jotka toimivat virtuaaliympäristössä, olemassa olevia yhteisöjä, joilla on myös virtuaalimuoto, ainoastaan verkossa toimivia yhteisöjä, jotka myös muodostetaan verkossa, tuotettuja yhteisöjä tai yhteisistä intresseistä syntyneitä yhteisöjä. Ihmiset voivat siis muodostua ja organisoitua sosiaalisiksi yhteisöiksi tietyn aiheen ympärille, esimerkiksi vastustamaan jotakin tuntematta tai koskaan edes tapaamatta toisiaan. Woodin ja Smithin (2001, 114) mukaan joukko verkossa yhdessä toimivia ihmisiä voidaan luokitella virtuaaliyhteisöksi, kun mukana on muutakin kuin läsnäolo. Virtuaaliyhteisöjä kuvaaviksi ominaisuuksiksi on määritelty: vuorovaikutuksen vähimmäistaso, osallistujien moninaisuus, yhteinen julkinen tila ja jatkuvan osallisuuden tai jäsenyyden vähimmäistaso tai -määrä. Vuorovaikutuksen vähimmäistasoksi on asetettu puheaktien ketju, jossa ensimmäisenä viestinsä lähettäneen viestiin vastataan ja sen jälkeen ensimmäinen vastaa taas ketjuun. Osallistujien moninaisuus tarkoittaa virtuaaliyhteisön erilaisia yksilöitä, joiden osuudet yhteisön toimintaan ovat moninaisia. Yhteinen tila verkossa on virtuaaliyhteisön olemassaolon ja siellä tapahtuvan vuorovaikutuksen edellytys. Jatkuvan osallisuuden vähimmäistaso puolestaan määrittää virtuaaliyhteisöjä niin, että kertakäynti tai -kommentointi jossakin joukossa, esimerkiksi keskustelufoorumilla, ei vielä muodosta yhteisöä tai tee yhteisön jäseneksi. Virtuaaliyhteisö syntyy ajan kanssa muotoutuneista ihmisten välisistä suhteista.

Yhteisö voidaan määritellä myös tietynlaisena verkostona. Hintikan (2011) mukaan verkosto kuvaa yhteisön käsitettä paremmin olemassa olevia sosiaalisia yhteenliittymiä, joissa on erityyppisiä osallistujia, osallistujien rooleja ja heidän vapaasti muodostamia aliverkostoja ja klikkejä. Nämä aliverkostot toimivat pikemminkin keskinäistä vuorovaikutustaan palvellen, kuin koko yhteisön eteen. Sosiaalisen median yhteisöpalveluista käytetään myös nimiä verkostopalvelu, verkostoitumispalvelu ja verkkoyhteisöpalvelu. Facebookista puhutaan yleensä yhteisöllisenä sovelluksena tai yhteisöpalveluna.

Yhteisöjen ja verkostojen rinnalla sosiaalisessa mediassa on ryhmiä. Ryhmää määrittää jokin yhteinen päämäärä tai tehtävä, yhteiset säännöt ja se, että sen jäsenet tiedostavat kuuluvansa kyseiseen ryhmään. Toisaalta ryhmä on rajoineen ja tehtävineen myös häilyvä ja muotoaan muuttava, sillä ihmiset kuuluvat moniin ryhmiin, eroavat ja liittyvät niihin. Lisäksi, koska jäseniä ja



heidän edustamia luonnollisia ryhmiä on lukuisia, ovat sitoutuneisuuden ja lojaaliuden asteet jäsenillä erilaisia eri ryhmissä. (Littlejohn & Foss 2011.) Luonnollisen syntyvän ohella ryhmä voi olla muodostettu erilaisen tehtävän tai projektin suorittamiseksi, ja sen tavoitteet voivat olla myös sosiaalisia. Ryhmän tavoite voi olla esimerkiksi kuntapoliittisen keskustelun aikaansaaminen. Teknologian välityksellä toimivia ryhmiä voidaan kutsua hajautetuiksi ryhmiksi, verkko- tai virtuaaliryhmiksi. Virtuaaliryhmät koostuvat erilaisista yksilöistä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään olematta samassa fyysisessä paikassa samanaikaisesti. Koska virtuaaliryhmien, verkkoyhteisöjen tai verkostojen koostumus on hyvinkin heterogeeninen, eikä jäseniä välttämättä yhdistä esimerkiksi ammatti, on niissä tapahtuva vuorovaikutuskin monimuotoista. Vuorovaikutukseen osallistutaan sekä yksilö- että ryhmätasolla ja vuorovaikutussuhteet voivat muodostua jäsenten välille erilaisiksi, ollen esimerkiksi läheisiä, ammattimaisia tai organisationaalisia. (Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003, 19.)

On mielenkiintoista, että monijäsenistä, avointa kuntapoliittista Facebook-ryhmää voitaisiin tarkastella niin yhteisönä, verkostona kuin ryhmänä. Tämän tutkielman kohdetta käsitellään kuitenkin sosiaalisen median yhteisönä, josta käytetään nimitystä Facebook-ryhmä. Myös Facebook-sivusto itse nimittää kaikenkokoisia yhteisöjään ryhmiksi. Tämän tutkielman kohteena olevassa ryhmässä yhteisöllisyyden ytimen ajatellaan koostuvan yhteisen intressin lisäksi siitä, että ihmiset tietävät olevansa tämän ryhmän jäseniä. He myös tietävät muita, jotka eivät kuulu kyseiseen ryhmään (Kangaspunta 2011, 281). Voidaan ajatella, että ryhmän jäsenet voisivat kokea kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä yhteisöllisyyttä myös vaikuttamisen kautta. Yhteisöllisyyden tarkastelun sijaan tutkielman tarkoituksena on kuitenkin saada käsitys ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteistä kysymällä ryhmän jäseniltä heidän tavoistaan ja syistä osallistua kyseiseen ryhmään.

## **2.2 Verkkoyhteisön vuorovaikutukseen osallistumisen syitä**

Hakeudumme vuorovaikutukseen tyydyttääksemme perustarvettamme olla sosiaalisessa yhteydessä toisiin kaltaisiimme ja saadaksemme hyväksyntää. Vaikka vuorovaikutukselle muodostuvat funktiot syntyvät tietoisesti tai tiedostamatta ja vaihtelevat ihmisten mukaan, erityisesti verkkoryhmiin ja teknologian välityksellä tapahtuvaan vuorovaikutukseen osallistutaan, jotta voidaan olla vuorovaikutuksessa ilman maantieteellisiä esteitä. (Thurlow, Lengel & Tomic 2004.) Verkkoa on ylistetty ympäristönä, jossa ujutkin ihmiset voivat ylittää kasvokkaisu vuorovaikutukseen liittyvät haasteensa ja paikkana, jossa ihmiset voivat muodostaa suhteita ja tulla arvostetuiksi älyllään pikemminkin kuin ulkoisilla seikoillaan. (DeAndrea, Tom Tong & Walther 2011.)

Verkkoyhteisössä vuorovaikutusfunktiot voivat olla tehtävä- tai suhdekeskeisiä.

**Vuorovaikutuksessa toteutetaan suhdetason motiiveja:**

Muodostetaan ja ylläpidetään suhteita

Luodaan yhteenkuuluvuuden tunne

Luodaan yhteinen ymmärrys

Luodaan jaettu merkitysmaailma

Muodostetaan ja hallitaan vaikutelmia

Annetaan tukea

Verkkokiusataan

(DeAndrea, Tong Tom & Walther 2011; Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003; Littlejohn & Foss 2011.)

Suhteiden muodostamisessa anonyymit yhteisöt, joissa ei edellytetä käyttäjän identiteetin paljastamista, ovat johtava muoto (Bryant, Marmo & Ramirez 2011, 3). Suhdekeskeisistä funktioista eräs on verkkoyhteisöihin osallistuminen yhteen ja yhteisöön kuulumisen tunne ja sen tavoittelemisen vuoksi. Esimerkiksi Facebook on alusta, jonka pääasiallinen tarkoituskin on yhteisöllisyyden luominen. Verkkoyhteisöjen muodostaminen on ylipäätään internetin keskeisimpiä funktioita. Jo vuonna 1993 havaittiin, että ainoastaan tiedon lukemisen sijaan ihmiset hyödyntävät verkossa mahdollisuudet keskustella, jakaa tietoa ja muodostaa suhteita. (DeAndrea, Tong Tom & Walther 2011, 101.)

Yhteisöön kuulumisen rinnalla yhteisöpalveluja käytetään suhteiden säilyttämisessä, ylläpitämisessä sekä jälleenmuodostamisessa. Facebookissa yhteyttä voi pitää useampaan ihmiseen kerralla, eikä yhteydenpito ole ihmisten aikatauluihin tai olinpaikkoihin sidoksissa. Myös identiteettikokeilut ovat yhteisöpalveluiden suhdetason funktioita. Yhteisöpalveluissa ihmiset voivat rajattomasti muovata, muuttaa ja kokonaan vaihtaa identiteettiään. Eritoten palvelut, joissa toimitaan nimimerkillä, tarjoavat paikan kokeilulle siitä, keitä olemme, keitä ehkä haluaisimme olla ja millaisiksi kenties tulemme. Käyttäjän reaalielämän ja identiteetin ympärille rakentuvassa Facebookissa ihmiset ovat kokeiluja sitoutuneempia vaikutelmien muodostamiseen ja hallintaan. Haluttu, yleensä paranneltu, vaikutelma pyritään luomaan muovaamalla omaa profiilia tietynlaisten valokuvien ja postauksien kautta tai kuulumalla tietynlaisiin ryhmiin. (Bryant, Marmo & Ramirez 2011, 5 -7.)

Niin ikään metaviestintä on yhteisöpalveluiden funktio. Metaviestintä on kommunikaatiota kommunikaatiosta ja sillä voidaan toteuttaa suhde- sekä tehtävätason funktioita. Esimerkiksi tämän tutkielman kohteessa jäsenet voivat olla vuorovaikutuksessa metaviestinnän, kuten tykkäyksien,

suorien kommenttien, jaettujen linkkien ja kuvien sekä pikaviestien eli chatin kautta.

Metaviestinnän tarkoituksena voi olla vuorovaikutuskanavan auki pitäminen toiseen osapuoleen tai ryhmään, sillä voidaan osoittaa saman mielisyyttä tai erimielisyyttä, mutta saada aikaan myös mielipahaa. Esimerkiksi jos käyttäjä verhoaa tietylle henkilölle kohdennetun kiusaavan tilapäivityksen niin, että se saa runsaasti huomiota suuremmalta joukolta, voi se olla hyvinkin loukkaavaa kohteena olevalle henkilölle. Metaviestintää voidaan tulkita irrallaan asiayhteydestään ja suuremmalla joukolla mitä julkaisija itse on tarkoittanut. Metaviestintä voikin olla monisyysempi ja -merkityksellisempi yhteisöpalveluiden funktio kuin ehkä ymmärretään. Metaviestien ymmärrykset ja väärinymmärrykset voivat saada kauaskantoisia vaikutuksia esimerkiksi henkilön maineen suhteen. (Bryant, Marmo & Ramirez 2011.)

Vainoaminen tai verkkoahdistelu (englanniksi cyberstalking) ovat metaviestinnällä aiheutettavan mielipahan tapaan yhteisöpalvelun antisosiaalisia vuorovaikutusfunktioita. Vainoamiseen liittyy ikäviä piirteitä, kuten uhkailua, pelottelua tai verkkokiusaamista (Bryant, Marmo & Ramirez 2011, 15 - 16). Verkkokiusaamisen motiiveja on tarkasteltu eritoten nuorten näkökulmasta. Varjaksen ja kumppaneiden tutkimus (2010) lukiolaisten verkkokiusaamisesta osoitti, että kiusaamiseen johtavat sisäiset motiivit ovat tunnemotiiveja, kuten mustasukkaisuus, kostonhalu tai vaikkapa kokemus tylsyydestä. Ulkoiset motiivit voivat puolestaan perustua kiusaamiskohteen piirteisiin tai kiusaamistilanteen toteuttamisen vaivattomuuteen. Uhrin erilaisuus tai se, ettei kiusaamisesta koidu seurauksia, eikä kiusaamiskohdetta ei tarvitse tavata kasvokkain, ovat esimerkkejä ulkoisista motiiveista. (Varjas, Talley, Meyers, Parris & Cutts 2010). Verkkoyhteisöön kuulumisen ja sen vuorovaikutuksessa osallisena oleminen voivat saada aikaan tuhoisia seurauksia vahingossakin. Vuorovaikutus voi muodostua hyperpersonaaliseksi ja virtuaalisuhteet ryhmissä läheisimmiksi ja tyydyttävämmiksi kuin reaali maailman kohtaamiset. Näissä tilanteissa seuraukset ovat ei-toivotuttuja, kun vuorovaikutuksesta on tullut yli-innokasta ja ylivoimaista. Tällöin internetin käyttämistä on kuvattu riippuvuudeksi ja pakonomaiseksi tarpeeksi. (DeAndrea, Tong Tom & Walther 2011, 96 - 99.) On kuitenkin muistettava, että teknologia itsessään on puolueeton väline, alusta tai paikka ihmisten väliselle vuorovaikutukselle. (DeAndrea, Tong Tom & Walther 2011.)

### **2.3 Verkkoyhteisön vuorovaikutukseen osallistumisen tapoja**

Teknologinen väline sekä yhteisöpalvelusovellus vaikuttavat tapoihin osallistua vuorovaikutukseen. Tavat olla vuorovaikutuksessa ovat erilaisia sovelluksessa, jossa sitä voidaan toteuttaa ainoastaan kirjoittamalla kuin sovelluksessa, jossa vuorovaikutus on mahdollista kuvan, äänen ja tekstin välityksellä. Osallistumisen tavat voidaan eritellä esimerkiksi näin, osallistumista toteutetaan:

Erilaisilla aktiivisuusasteilla,

Eriaikaisesti

Anonyymisti

Erilaisilla muodoilla, kuten lukemalla ja kirjoittamalla

Rajoitetussa tapahtumapaikassa

Kiusaamalla ja häiritsemällä

Julkisesti ja yksityisesti

(Bryant, Marmo & Ramirez 2011; Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003; Wood & Smith 2001.)

Verkon yhteisöissä tietynlainen tapahtumapaikan rajallisuus kuvaa kuitenkin kaikkea osallistumista. Kun ryhmä on olemassa tietyssä paikassa, yhteisöpalvelussa tai foorumilla, on vuorovaikutuksen toteutuminen sidoksissa tuohon paikkaan. Silloin vapaalle ja sattumanvaraiselle vuorovaikutukselle ei ole tilaisuuksia. Sattumanvaraisella vuorovaikutuksella on kuitenkin arvonsa. Hirokawan, Cathcartin, Samovarin ja Henmanin (2003, 21) mukaan sattumanvaraisen vuorovaikutuksen on kuvattu mahdollistavan sosiaalisten suhteiden laajentaminen, pitävän muodollisen vuorovaikutuksen kanavia auki ja näyttelevän merkittävää roolia palautteen ja sosialisoinnin prosesseissa. Sillä nähdään olevan positiivisia vaikutuksia ryhmän tai yhteisön sosiaalisiin suhteisiin ja yhtenäisyyden kokemiseen. Meneillään olevan digitaalisen aikakauden teknologiavälitteisten ryhmien runsaudessa voidaan kuitenkin pohtia, kuinka tarpeellista sattumanvarainen vuorovaikutus oikeastaan on jäsenille? Tarvitsevatko verkossa toimivan ryhmän jäsenet todella välilleen kasvokkaisia kohtaamisia suhteidensa vahvistamiseksi, tai haluavatko he edes niitä? Onko sosiaalinen media ja teknologiavälitteinen vuorovaikutus pikemminkin vastaus tietynlaisen kevyemmän tason, helpommin toteutettavan ja lähestyttävän vuorovaikutuksen tarpeelle?

Tapahtumapaikan rajallisuuteen liittyy myös ymmärretyksi tuleminen haasteet.

Teknologiavälitteiselle vuorovaikutukselle on ominaista sosiaalisten vihjeiden, kuten nonverbaalinen viestien vähäisempi määrä kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna, jolloin esimerkiksi tunnetilojen tai äänensävyjen ilmaiseminen ja tulkinta on haastavampaa, joskin mahdollista. (Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003, 19-20). Sosiaalisten vihjeiden vähäisyydestä johtuen virtuaaliryhmien vuorovaikutuksessa voi syntyä väärinymmärryksiä. Sellainen on esimerkiksi tilanne, jossa keskustelun osapuolen vahva mielipide tulkitaan vitsinä, vaikka hän ei ole sitä niin tarkoittanut. Virheellinen tulkinta voi olla alkusysäys vaikkapa riidanhakuiselle kommentoinnille. Muita teknologisesti ympäristöstä ja jäsenten etäällä olemisesta

aiheutuvia haasteita esiintyy muun muassa ryhmädynamiikassa. Jäsenmäärien vaihtelusta ja osallistujien heterogeenisuudesta johtuen virtuaaliryhmien sisäiset dynamiikat ovat ennalta- arvaamattomia ja muuttuvaisia (Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003, 21). Nämä haasteet voivat heikentää ryhmän tuloksellisuutta tai tehokkuutta ei-teknologiavälitteiseen ryhmään verrattuna. Haasteet ja rajoitteet voidaan kuitenkin läpäistä ja ryhmän toiminta voi sopeutua teknologiseen ympäristöönsä. Myös uudenlaiset teknologiset keksinnöt, kuten emoji, tuovat tänä päivänä keinot tunnetilojen ilmaisemiseen teknologiavälitteisestikin. Tasainen ryhmä edellyttää ryhmää ylläpitävää käyttäytymistä jäseniltään: tukemista, kannustamista, harmonisointia ja kompromisseja. (Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003, 21.) Muun muassa ryhmän yhteiset säännöt ja niiden noudattaminen vähentävät jäsenten epävarmuutta ja parantavat luottamusta hajautetuissa ryhmissä. (Walther & Bunz 2005, 828.) Avainasia virtuaaliryhmän tai yhteisön olemassaololle onkin niiden kyky määritellä ja säädellä itseään vuorovaikutuksen kautta. (Wood & Smith 2001, 118.) Tässä tutkielmassa ei keskitytä kohteena olevan kuntapoliittisen Facebook-ryhmän tuloksellisuuteen tai tehokkuuteen, mutta samoin kuin työryhmässä, teknologiavälitteisyydestä aiheutuvat haasteet voivat yhtä hyvin olla läsnä tällaisessa vapaamuotoisessakin Facebook-ryhmässä.

Verkkoyhteisöihin kuuluvaa jäsenyyttä leimaavat usein yhteiset käyttäytymissäännöt. Woodin ja Smithin mukaan (2001, 117) hyvin käyttäytyvän virtuaaliyhteisön jäsenen on määritelty olevan jäsen, joka toimillaan edistää yhteisöään, on aktiivinen osallistuja ja keskustelija, auttaa uusia tulokkaita pääsemään mukaan. Kaikki osallistuminen ei kuitenkaan ole hyvän jäsenyyden määritelmän mukaista, sillä verkkoyhteisöjen vuorovaikutukseen osallistutaan myös kertaluontoisesti ja surffailumielessä (Wood & Smith 2001, 118). Näin myös erilaisissa poliittisen viestinnän ryhmissä, joissa keskusteluun ja rikkaaseen vuorovaikutukseen pyrkivä tavoite voi jäädä jäsenten itseilmaisun varjoon. Myös virtuaaliryhmien itsekäs käyttäminen eli hyödyntäminen omaksi eduksi on hyvän tai aktiivisen osallistumisen vastaista. On tosin vaikeaa kuvitella tilannetta, jolloin ihminen ei osallistuisi verkon ryhmiin omaksi edukseen. Epäkohteliasta käyttäytymistä ovat myös ryhmän jäsenten manipulointi, ryhmän käyttäytymisnormien tahallinen vahingoittaminen, itsensä liiallinen korostaminen ja deindividuaatio, kapinointi alkuperäistarkoitusta vastaan. (Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003, 20.) Myös passiivinen osallistuminen eli ryhmään kuuluminen, mutta kommenttien tai muun osallisuuden toteuttamatta jättäminen on hyvän jäsenyyden määritelmän vastaista osallistumista. (Wood & Smith 2001, 118.)

Verkkoyhteisöjen vuorovaikutukseen osallistumisen tapa on myös verkkokiusaaminen eli Smithin, Steffgenin ja Sittichain (2013) mukaan kiusaaminen ja häirintä internet- ja mobiililaiteteknologian

avulla, esimerkiksi tekstin, kuvien ja videoiden välityksellä. Kiusaamisen muotoja ovat muun muassa: flaming eli vihamielinen, riidanhakuinen verbaalinen kommentointi, harassment eli häirintä ja cyberstalking eli verkkovainomainen tai häirintä. Lisäksi verkkokiusaamista on: denigration eli mustamaalaaminen, masquerade eli naamioituminen, toiseksi tekeytyminen ja siinä roolissa toista vahingoittavien materiaalien postaaminen ja lähettäminen, outing eli toista loukkaavien kuvien ja tietojen postaaminen ja jakaminen sekä exclusion eli poissulkeminen virtuaaliryhmistä. Verkkokiusaamisen tapoja ovat myös väärennetyjen profiilien tekeminen ja henkilökohtaisten tietojen ja materiaalien julkaiseminen vastoin asianosaisen henkilön tahtoa (Smith, Steffgen & Sittichai 2013, 5). Useista määritelmistä huolimatta kiusaamisen nähdään yleisesti olevan tarkoituksellista ja toistuvaa toisen vahingoittamista. Sellaista, jossa uhrin on vaikeaa puolustaa itseään (Nieminen & Pörhölä 2011,75).

Tämä tutkielma ei erityisesti painotu hahmottamaan verkkokiusaamisen tai muun antisosiaalisen vuorovaikutuksen ilmenemistä kohteena olevassa kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä. Tällaisten funktioiden olemassaolo on kuitenkin otettu huomioon, sillä toisin kuin perinteinen erityisesti koulu- ja työmaailmassa ilmenevä kiusaaminen, verkossa kiusaamista tapahtuu kaiken ikäisten keskuudessa kaikenlaisissa yhteisöissä (Smith, Steffgen & Sittichai 2013, 11). Toisaalta tämän tutkielman kohteessa on vaikea kuvitella tilannetta, jossa kiusaaja-kiusattu-suhteessa olevat eläisivät pitkään yhdessä kyseisessä Facebook-ryhmässä, sillä sieltä voi vapaasti erota niin halutessaan. Tutkielma tähtää saamaan kokonaiskuvan siitä, millaista vuorovaikutus on kohteena olevassa Facebook-ryhmässä. Kokonaiskuva haetaan kysymällä ryhmän jäseniltä heidän syistään ja tavoistaan osallistua.

Sosiaalisen median erilaisissa ryhmissä ja yhteisöissä vuorovaikutukseen osallistutaan siis kirjoittamalla, katsomalla, kuuntelemalla ja lukemalla teknologisesti välittyviä viestejä ja materiaaleja. Vuorovaikutukseen osallistumiselle on useita tietoisia sekä tiedostamattomia sosiaalisia ja antisosiaalisia, tehtävä- ja suhdekeskeisiä tavoitteita. Vuorovaikutus rakentuu ryhmän tarkoituksen, osallistujien tavoitteiden, tapojen, kiinnostuksen kohteiden ja vaihtuvien mielialojen mukaan. Ryhmästä saatetaan erota ja sinne saatetaan palata kun halutaan, tai keskusteluun ja vuorovaikutukseen osallistutaan vain silloin, kun aihe koskettaa omaa elämää tai kiinnostaa erityisesti. Joskus vuorovaikutus voi olla näkyvän säntäilevää, riidanhakuista tai kiusaavaa, joskus rauhallista (Pietilä 2002, 344 - 345). Lisäksi verkossa vuorovaikutus on asynkronista. Ihmiset kirjautuvat ryhmään, ”tapaavat” siellä muita ryhmänsä jäseniä, lukevat toistensa viestejä, kommentoivat niitä ja postaavat omaa materiaalia keskenään eriaikaisesti. Osallistumisen ja vuorovaikutuksen toteuttamisen tavoista riippumatta teknologiavälitteistä vuorovaikutusta ei voida

koskaan selittää ainoastaan teknologian ominaisuuksilla, vaan teknologian taustalla olevilla ihmisten motiiveilla. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen taustalla on ihmisten välinen vuorovaikutus ja sen taustalla rakenteet, joilla vuorovaikutus on syntynyt (Aira 2012, 26). On myös muistettava, että vuorovaikutukseen vaikuttavat paitsi jäsenten motiivit osallistumiselle, myös asenteet teknologian käyttämiselle - unohtamatta, että nekin voivat ajan saatossa muuttua.

## **2.4 Poliittisen verkkoyhteisön vuorovaikutus**

Sosiaalinen media, vapaa sivistystyö ja järjestötoiminta kuvaavat suomalaista kansalaisyhteiskuntaa. Kansalaisyhteiskunta on yksi yhteiskuntamme kokonaisuus julkisen sektorin, yksityisen sektorin ja neljännen sektorin rinnalla. (Harju 2010, 11 - 15.) Kansalaisyhteiskunnan ydintoimija on sosiaalinen ihminen eri yhteisöissään, esimerkiksi Facebookissa.

Kansalaisyhteiskunnassa ihmiset toimivat, osallistuvat ja vaikuttavat itsensä ja koko yhteiskuntansa hyväksi (Harju 2010, 19). Verkkoyhteisöjen keskusteluihin osallistuminen sekä niiden seuraaminen on yhteiskunnallista aktiivisuutta siinä missä verkkoadressien allekirjoittaminen tai lähiruuan ostaminen. Omaehtoinen yhteiskunnallinen aktiivisuus kumpuaa ihmisen halusta osallistua ja olla vuorovaikutuksessa (Harju 2010, 14). Perinteisesti osallistumisella on tarkoitettu tässä yhteydessä kansalaisten sekä viranomaisten demokraattista roolia ja mukanaoloa yhteisiä asioita koskevien prosessien käsittelyssä. Nykyisessä kansalaisyhteiskunnassa, jossa osallistuminen on vapaaehtoista ja valinnaista, ei eri osapuolten, kansalaisten ja viranomaisten osallisuus ole itsestäänselvää. Kuvaava käsite nykyiselle yhteiskunnalliselle osallistumiselle onkin yhteiskunnallinen aktiivisuus, joka kattaa poliittisen toiminnan ohella muun tärkeän, yleisen ja yhteisen toiminnan. (Harju 2010, 91.)

Vuorovaikutuksen kautta toteutuvaa yhteiskunnallista aktiivisuutta on tarkasteltu erilaisissa poliittisissa verkkoyhteisöissä runsaasti. Tutkimusten yhteydessä puhutaan usein poliittisen viestinnän mahdollisuuksista hedelmällisen vuorovaikutuksen ja kansalaisten osallistamisen suhteen. Muun muassa Soonin ja Sohin (2013) tutkimus Singaporen ministereiden Facebook-sivujen käyttämisestä tiivistää, että teknologiaa käytetään yhteiskunnallisten toimijoiden ja kansalaisten välisessä vuorovaikutuksessa aktiivisimmillaan poliittisten kampanjoiden aikaan, mutta verkko tarjoaisi lukuisia mahdollisuuksia myös dynaamisen, pitkäikäisen vuorovaikutussuhteen luomiseen. Facebookista saatujen kommenttien ja palautteiden kautta päätöksentekijät voisivat luoda ihmisten mielipiteitä, ilmapiiriä ja asenteita politiikkaa ja erilaisia aiheita kohtaan. Viemällä vuorovaikutusta pois valtiolähtöisestä sanelupoliticasta ja hyödyntämällä Facebookin kaksisuuntaista vuorovaikutusta voitaisiin myös vahvistaa organisaatiokulttuuria ja kuntalaisten myönteistä asennoitumista tulevia poliittisia toimenpiteitä kohtaan. Todellisen

päättäjien ja kansalaisen vuorovaikutuksen aikaansaaminen Facebookissa edellyttäisi: keskinäisen samanarvoisuuden tunnustamista ja yhteisen keskustelualustan hyödyntämistä, läheisyyden ja välittömyyden hyväksymistä niin omia kuin muiden mielipiteitä kohtaan sekä empatiaa, joka syntyy luottamuksen ja tukemisen kautta. Vuorovaikutus vaatii myös riskin ottoa, sillä osapuolten on tuotava itsensä julkisen ja yksityisen rajapinnalle saataville palautteelle, kommenteille ja keskustelulle. Niin ikään vuorovaikutus edellyttää sitoutumista, ja organisaation on sitouduttava tarjoamaan faktatietoa, vastauksia ja perusteluja verkon loputtoman tiedon suossa. Myös tavoitteisiin, arvoihin tai viestin agendaan on sitouduttava uskottavuuden ja luettavuuden nimissä. (Soon & Yi Da Soh 2014.)

Mielenkiintoisen sävyn keskusteluun julkisen organisaation ja kansalaisten välisestä aidosta vuorovaikutuksesta tuovat Nitschke, Donges ja Schade (2016, 759), jotka eivät allekirjoita tutkimuskentällä vallitsevaa määrittelyä tyydyttävän vuorovaikutuksen tasosta, tai kritiikkiä Facebookista ”täyttymättä jääneen vuorovaikutuksen paikkana”. Tutkijat huomauttavat, että vaikka Facebook on sosiaalisen median alusta, sen käyttämisellä voi olla organisaatiolle eri tarkoituksia. Jotkut organisaatiot voivat suosia Facebookia pienempiä ja hallittavimpia alustoja vuorovaikutuksessa. Nitschke ja kumppanit (2016) toteavat, että poliittisten organisaatioiden on todettu hyödyntävän ylipäättään verkkoviestintää kahdeksaan päätarkoitukseen, jotka voidaan luokitella sen mukaan onko tarkoituksena: kohdennettu viestintä tietylle ryhmälle, parannettu käytettävyys vierailijoita ajatellen, edistää vuorovaikutusta, edistää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä, tehostaa resursseja, tarjota tietoa, linkittää sivusto muihin verkkosisältöihin tai edistää käyttäjän osallisuutta. Tutkimuksessa tarkasteltiin 116 saksalaisen poliittisen organisaation viestintää verkkosivuilla sekä Facebookissa. Poliittisten organisaatioiden kiteytetään käyttävän Facebookia huomattavasti aktiivisemmin vuorovaikutukseen kuin verkkosivuja. Tiedottamiseen puolestaan verkkosivuja käytetään Facebookia huomattavasti enemmän. (Nitschke, Donges & Schade 2016, 757 - 758.)

Poliittisten verkko yhteisöjen vuorovaikutusta on tarkasteltu runsaasti myös deliberatiivisen demokratian näkökulmasta. Deliberatiivinen demokratia on 80-luvulta lähtien jalansijaa saanut termi, jolla tarkoitetaan demokratiaa, jossa kansalaiset osallistuvat ja osallistetaan poliittiseen vuorovaikutukseen ja yhteiskunnallisten asioiden muotoiluun, eivätkä he vain äänestä (Pietilä 2002, 343). Tutkimusta on esimerkiksi uusista demokratiaa tukevista kansalaisosallistumisen muodoista, kuten sähköisistä vaikuttamisen kanavista, kansalaisaloite.fi:n kaltaisista verkkofoorumeista ja kuntaa koskevan aiheen ympärille perustetuista keskustelufoorumeista. Suomessa deliberatiivista demokratiaa voi ilmetä esimerkiksi kunnan ja kuntalaisten välisissä kyläkeskusteluissa. Verkossa



tapahtuvaa deliberatiivista demokratiaa on kutsuttu toistensa lähikäsitteillä verkkodemokratia, e-osallistuminen ja e-demokratia. Niillä tarkoitetaan yleisesti julkishallinnon palveluiden sähköisiä, verkkoteknologiaan perustuvia muotoja, eikä siis esimerkiksi kuntalaisten omista intresseistä perustettuja adresseja tai keskusteluryhmiä, kuten kuntapoliittista Facebook-ryhmää (Pessala 2009).

Idealistisessa tilanteessa deliberaatioon osallistuvat ymmärtävät sen, mikä on parasta koko yhteisölle pikemminkin kuin sen, mikä on hyvää itselle. Halu ymmärtää yhteisen hyvän merkitys voi syntyä deliberatiivisten monipuolisten ja perusteellisten keskustelujen kautta (Vartiainen & Raisio 2011, 26). Onnistuneelle deliberatiiviselle keskustelulle on ominaista mielipiteiden vaihto ja toisten näkemyksiin reagoiminen, kuuntelu sekä oman kannan perustelu, joka mahdollistaa myös muiden punnita kannan pätevyyttä (Pietilä 2002, 345). Onnistuneessa keskustelussa kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua ja tuoda esiin omat näkökantansa ja argumenttinsa, eikä huomio ole niiden esittäjässä vaan asiassa (Vartiainen & Rautio 2011, 62). Erilaisia verkon yhteiskunnallisia yhteisöjä on tutkittu juuri näiden deliberatiivisen demokratian vuorovaikutuksellisten elementtien kautta. Esimerkiksi Pietilä (2002) on empiirisessä tutkimuksessaan selvittänyt, onko kolmessa kotimaisessa julkisessa verkkoforumissa käydyt keskustelut deliberatiivisia, tai missä määrin ja millä tavoin ne ovat sitä. Tutkimuksessa tarkastellaan esimerkiksi erimielisyyttä käsittelevien kommenttien sekä argumentoivien kommenttien määrää ja laatua. On havaittu, että argumentointia ja erimielisyyden käsittelyä löytyy. Sen sijaan moninaisia vuorovaikutusketjuja, joissa kolme tai useampi osapuoli osallistuu vuorovaikutukseen, verkkokeskusteluista ei niinkään havaittu. Toista ei myöskään pyritty ymmärtämään aidosti, eikä mielipiteiden perusteleminen tai vaihtoehtoisten näkemysten etsiminen toteutunut vahvasti. Verkkoyhteisöjen keskustelut sisältävät siis runsaasti deliberaation elementtejä, mutta varsinaista deliberatiivista demokratiaa ja vuorovaikutusta oli keskustelijoiden välillä niukemmin. (Pietilä 2002). Samantapaiseen tulokseen päätyi tutkimuksessaan myös Wilhelm (2000, 88 - 98), joka on tutkinut poliittisten verkkoyhteisöjen deliberatiivisuutta jaottelemalla niissä käytyjä keskusteluja eri luokkiin vuorovaikutuksen funktioiden mukaan. Keskusteluiden vuorovaikutusfunktioiksi (missä määrin toteutuivat) muodostuivat: informaation tarjoaminen tai etsiminen, mielipiteiden vaihtaminen ja kannanotto toisten näkemyksiin, omien kantojen tukeminen järkiperäisillä argumenteilla sekä se, kuinka homogeenisia poliittiset mielipiteet olivat. Tulosten mukaan deliberatiivisen demokratian sijaan näissä verkkoyhteisöissä on enemmänkin yksinpuhelua ja itseilmaisua, eikä niinkään kuuntelua ja vuoropuhelua, joilla tavoiteltaisiin yhteistä näkemystä, perusteluja ja neuvottelua poliittisella agendalla.

Poliittisella viestinnällä Facebookissa on siis mahdollisuus luoda organisaation ja yksilöiden välistä yhteistä ymmärrystä ja sitoutuneisuutta arvostavan ja kuuntelevan vuorovaikutuksen kautta. Facebookilla ja muilla sosiaalisen median yhteisöpalveluilla on ihmisille selkeä funktio yhteisen ymmärryksen, jaetun merkitysmaailman ja vuorovaikutussuhteiden luomisessa. Ihannetilanteessa vuorovaikutus poliittisen organisaation ja kansalaisten välillä on deliberatiivisen demokratian mukaisesti sellaista, jossa keskustelu johtaa jonkin asteiseen konsensukseen tai kollektiiviseen päätökseen (Wright, Scott & Street 2007, 851). Tätä taustaa vasten on mielekästä peilata yksilön motiiveja kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistumiselle vuorovaikutuksen ominaispiirteiden kautta. On kiinnostavaa tietää, millaisia omakohtaisia syitä ja tapoja jäsenet kertovat kyseiseen ryhmään osallistumiselleen.

Pääsääntöisesti deliberatiivisessa demokratiassa ihmiset on pyritty saamaan mukaan yhteiskunnalliseen toimintaan valtiovetoisesti. Erilaiset sosiaalisen median yhteisöt kuitenkin tarjoavat paikan myös kuntalaisvetoisille keskusteluille. Ne luovat edellytykset ja mahdollisuudet deliberatiiviselle epäviralliselle demokratialle. (Wright, Scott & Street 2007, 851.) On mielenkiintoista saada oman aineistoni avulla kuva myös siitä, miten tässä yksityishenkilön ylläpitämässä vapaamuotoisessa Facebook-ryhmässä toteutuu deliberatiivisen demokratian piirteitä, esimerkiksi yhteisen päätöksen hakemista tai mielipiteistä keskustelua. Aiemmissa deliberatiivisen demokratian tai poliittisen viestinnän tutkimuksissa runsaasti käytetyn havainnointi-menetelmän sijaan tämä tutkielma pyrkii selvittämään vuorovaikutuksen ominaispiirteitä kyselyllä, tarkentamalla yksilön motiiveihin vuorovaikutuksen taustalla.

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 3.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää ajankohtaisen ja aktiivisen kansalaisosallistumisen teknologisen muodon, kuntapoliittisen Facebook-ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteitä. Tavoitteeseen pyritään kysymällä kuntapoliittisen Facebook-ryhmän jäseniltä, minkä takia vuorovaikutukseen osallistutaan ja miten. Saamalla tietoa siitä, millaista osallistuminen ja vuorovaikutus on kyseisessä kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä, pyritään käsitykseen myös siitä, miten deliberatiivisen demokratian ihannepiirteet toteutuvat tässä vapaamuotoisessa kansalaisosallistumisen muodossa.

Tutkimustehtävää täsmentävät tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Miksi kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan?
- 2) Miten kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan?
- 3) Millainen käsitys jäsenillä on ryhmän vuorovaikutuksesta?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoitus on saada esiin kuntapoliittisen Facebook-ryhmän jäsenien motiiveja ja syitä osallistua kyseiseen ryhmään ja sen vuorovaikutukseen. Onko kuntapoliittinen Facebook-ryhmä kuntalaiselle esimerkiksi helpoin väylä saada ajankohtaisin tieto kunnan asioista tai väylä tutustua toisiin kuntalaisiin? Onko osallistuminen kunnanpäättäjälle keino luodata kuntalaisten mielipiteitä jostakin kuntaa koskevasta asiasta?

Toisella tutkimuskysymyksellä pyritään saamaan tietoa jäsenten osallistumistavoista, muun muassa osallistumisen useudesta ja ominaisuuksista. Ryhmässä julkaistujen linkkien, tykkäämisten tai ryhmässä vietettyjen tarkkojen minuuttimäärien sijaan toisella tutkimuskysymyksellä tähdätään yleiskuvaan siitä, kuinka usein yleisesti ottaen jäsen käy ryhmässä ja mitä hän siellä yleensä tai useimmin tekee. Tässä yhteydessä osallistumisella tarkoitetaan sellaista kyseiseen ryhmään osallistumista, joka muodostuu teoiksi ryhmän katselun, metaviestinnän, sisällön luomisen tai sisällön kommentoinnin kautta. Ensimmäinen ja toinen tutkimuskysymys ovat toisiaan tukevia. Ne antavat tietoa ryhmän olemassaolosta: miksi ja miten siihen osallistutaan.

Kolmas tutkimuskysymys etsii vastausta siihen, millaisena ryhmän vuorovaikutus nähdään ja koetaan ryhmän jäsenistön keskuudessa. Vastaukseen pyritään kysymyksillä, joilla pyydetään kuvailemaan ryhmän vuorovaikutusta ja jäsenten osallistumista.

### 3.2 Tutkimusmenetelmänä verkkokysely

Tutkielman aineisto kerättiin verkkokyselyllä, joka toteutettiin mr. Interwiev-ohjelmalla. Koska tutkielman kohteena oli verkkoryhmä ja kohdejoukko oli tavoitettavissa verkossa, oli verkkokysely menetelmänä tarkoituksenmukainen. Verkkokyselyllä voidaan saada laaja aineisto siitä, miten tutkittavat havaitsevat, tuntevat, käsittävät ja uskovat mitä ympärillä tapahtuu. Verkkokyselyllä aineisto voidaan kerätä suhteellisen vaivatta ja kustannustehokkaasti. Yhdellä lomakkeella voidaan kysyä usealta henkilöltä monia kysymyksiä, eikä kyselyn lähettämisestä koidu postitusmaksuja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997.)

Verkkokyselynä toteutettu tutkimus voi olla otosperusteinen tai näyteperusteinen. Toisin kuin otannan, jossa esimerkiksi joka toinen verkkosivulle kirjautunut kutsutaan verkkokyselyyn, näytteestä on kyse silloin, kun kyselyyn valikoituu vastaajia esimerkiksi oman mielenkiintonsa vuoksi. Tässä tutkielmassa oli kyse kohdistetusta itsevalikoituneesta verkkokyselystä, jossa kyselyä mainostettiin tutkielman koko kohderyhmälle. Aineisto kerättiin näytteenä, ja osa kohderyhmän jäsenistä vastasi kyselyyn ja osa jätti vastaamatta. (Miettinen & Vehkalahti 2013.)

Verkkokyselyn helppous sisältää myös menetelmän haasteen. Erilaisten tieteellisten ja kaupallisten survey-tutkimusten toteuttaminen verkossa on yleistynyt 2000-luvulla, ja nykyisin on suorastaan harvinaista jos verkossa vastaamisen vaihtoehtoa ei ole tarjolla. Verkkokyselyjä voidaan toteuttaa, sillä ihmisten teknologiset taidot ja välineet mahdollistavat niihin vastaamisen. Kyselyiden runsaudessa niihin vastaamatta jättäminen on kuitenkin yleistynyt. Kyselytutkimuksien hiipuneita vastausprosentteja on selitetty ihmisten kasvaneella kiireellä, joka vaikuttaa siihen, ettei aikaa anneta kaikkiin kyselyihin vastaamiseen. Kaiken kaikkiaan erilaisten kyselyiden vastausprosenttiodotuksia on jouduttu laskemaan tutkimuskentällä. Esimerkiksi väestötutkimuksissa on nykyisin tyydytty 50 prosentin suuruisiin vastausprosentteihin, kun 70-80-luvuilla odotettiin noin 80 prosentin vastauslukemia. (Räsänen & Sarpila 2013.)

Vastaamisen torjumisen rinnalla se, ettei vastaajan asennoitumista verkkokyselyä kohtaa voida tietää, on menetelmän haaste. Tutkija ei voi olla varma siitä, että kyselyyn on suhtauduttu vakavasti ja vastaukset on annettu huolellisesti. Myöskään mahdollisia väärinymmärryksistä ei voida oikaista verkkokyselyn täyttämisen yhteydessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 195.) Lisäksi se, ettei verkkokyselyyn vastaajan voida täysin varmasti luottaa olevan väittämänsä henkilö, on menetelmän haaste. Kyselytutkimuksen perusidea tarkastella tiettyä kohdejoukkoa siitä saadun näytteen avulla ei siis välttämättä aina toteudu (Räsänen & Sarpila 2013, 73). Verkossa kyselylinkit voivat levitä helposti kohderyhmiensä ulkopuolelle ja erityisesti kyselyissä, joissa ei vaadita tunnistautumista, vastaajat voivat olla keitä tahansa. Tämä vaikuttaa tutkielman luotettavuuteen. Tämän tutkielman

kohderyhmä pyrittiin tavoittamaan julkaisemalla kyselyn linkki vain halutussa kohderyhmässä eli kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä. Tunnistautumista, esimerkiksi nimen ja yhteystietojen antamista, ei kuitenkaan vaadittu, sillä liian henkilökohtaiselta tuntuva kysely olisi voinut karkottaa vastaajia. Vastaajat pyrittiin saada asennoitumaan kyselyyn vakavasti kertomalla heille heitä arvostaen ja innostaen kyselyn tarkoituksesta ja lupaamalla kiitoksena vastauksista koonti tutkielman tuloksista kyseiseen Facebook-ryhmään. Vastaajia houkuteltiin osallistumaan kyselyyn myös lupaamalla pullakahviarvonta (5 kappaletta lipukkeita) yhteystietojensa jättäneiden kesken.

Verkkokyselyn tarkoituksena oli saada ihmiset kertomaan syistään ja tavoistaan osallistua kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään. Kyselyssä myös pyydettiin kuvailemaan kohteena olevan Facebook-ryhmän henkeä, vuorovaikutuksen ominaispiirteitä ja ilmapiiriä. Kyselylomakkeessa kaikki kysymykset sijoitettiin yhteen, kaikille vastaajille samanlaiseen lomakkeeseen, johon vastaukset myös annettiin. Kyselylomake sisälsi suljettuja sekä avoimia kysymyksiä.

Tutkielman kyselylomakkeen kysymykset muodostettiin ryhmäviestintään ja -vuorovaikutukseen sekä yhteisöpalvelujen funktioihin liittyvän tiedon pohjalta. Kysymykset eivät nojanneet tiettyyn teoriaan vaan tähtäsivät kartoittamaan tutkielman kohteena olevan Facebook-ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteitä laajalla otteella kysymällä ryhmän jäsenistöltä ryhmään osallistumisen syitä ja tapoja. Syitä mitattiin pääosin avoimilla kysymyksillä, joihin vastaajat saivat vastata omin sanoin, esimerkkinä: miksi olet kyseisen Facebook-ryhmän jäsen? Mitä ryhmä on antanut sinulle? Tapoja mitattiin monivalintakysymyksillä kysymällä muun muassa kuinka usein jäsen osallistuu kyseiseen Facebook-ryhmään ja millä tavoilla. Lisäksi kyselyssä oli avoimia ryhmän vuorovaikutuksen kuvailemiseen pyytäviä kysymyksiä. Kaikkiaan kyselylomake sisälsi 15 kysymystä. Avoimia kysymyksiä oli seitsemän ja asteikollisia, strukturoituja kysymyksiä oli kahdeksan, näistä neljä koski taustatietoja. (Liite 1).

Tämän tutkielman menetelmävaihtoehtona oli havainnointi. Paitsi sitä, miksi ja miten kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan, havainnoimalla olisi voitu kuvata myös vaikkapa ryhmän keskustelukulttuuria. Verkkoryhmien keskustelukulttuureja havainnointimenetelmällä tutkineen Arpon (2005) mukaan verkkokeskusteluiden ja niiden erilaisten käyttökulttuurien muotoutumiseen vaikuttavat vuorovaikutuksen osapuolten kommunikointitavat, mutta myös ajankohdan yhteiskunnallinen ja kulttuurinen konteksti. Havainnoimalla olisi voitu esimerkiksi tarkastella kuinka asiallista vuorovaikutus on, kuinka hyvin aiheet pysyvät kuntapoliitikassa tai kuinka paljon ryhmässä toteutuu esimerkiksi deliberatiiviselle demokratialle ihanteellista kommunikointia.

Havainnointi ei valikoitunut menetelmäksi tai osamenetelmäksi, sillä tämän tutkielman ideana oli kartoittaa sellaisia osallistumisen syitä ja muotoja, joita statistiikkaa tai ryhmää havainnoimalla ei saada selville. Kyselymenetelmällä haluttiin tavoittaa myös ryhmän ”näkyttömiä” käyttäjiä, jotka eivät koskaan julkaise ryhmässä mitään, mutta osallistuvat muilla tavoin. Havainnointi ei valikoitunut menetelmäksi myöskään keskusteluiden ja viestiketjujen rajaamiseen liittyvien haasteiden vuoksi. Koska tutkielman tavoitteena on tarkastella ryhmän vuorovaikutusta osallistumisen syiden ja tapojen kautta laajassa skaalassa, olisi sen päättäminen, mitkä keskustelut, metaviestintä ja symbolit otetaan mukaan analyysiin ja mitkä jätetään pois, tuottanut vaikeuksia. Avoimia ja monivalintakysymyksiä sisältäneen verkkokyselylomakkeen avulla päästään kiinni vastaajien henkilökohtaisiin motiiveihin ja kokemuksiin osallistumisen syistä ja tavoista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 213). Niiden kautta pyritään saamaan kuva myös siitä, miten osallistuminen on deliberatiivisen osallistumisen ihanteiden mukaista tällaisessa vapaamuotoisessa Facebook-ryhmässä.

### 3.3 Tutkimuskohde ja aineistonkeruu

Tutkielman kohteena on yksityishenkilön ylläpitämä ryhmä Facebookissa. Facebookissa ihmiset luovat itselleen nimellisen ja yleensä myös kuvallisen profiilin ja pyytävät sekä hyväksyvät toisia Facebook-käyttäjiä oman profiilinsa kavereiksi. Käyttäjät voivat jakaa tiedostoja ja internetlinkkejä keskenään, keskustella pikaviestimellä, katsella toistensa kuvia tai kommentoida toistensa lähettämiä kuvia, viestejä, linkkejä ja videoita eli postauksia. Keskustelut syntyvät kommenttiketjuihin. Vuonna 2004 avattu Facebook on tämän tutkielman aikaan sosiaalisen median suosituin sovellus. Maailmanlaajuisesti Facebookilla on 890 miljoonaa päivittäistä käyttäjää. Se on johtava sosiaalisen kanssakäymisen areena (Facebookin käyttöstatistiikka 2015).

Kohteena oleva kuntapoliittinen Facebook-ryhmä on muodostunut yhteisen intressin pohjalta. Sen jäsenistö koostuu tietyn kunnan asioista ja kunnallispolitiikasta kiinnostuneista kuntalaisista ja kunnan luottamushenkilöistä, kuten valtuutetuista. Ryhmän tiedossa mainitaan, että ryhmän tarkoitus on toimia puolueet ylittävänä keskustelun kanavana tiettyyn kuntaan liittyvistä asioista. Tavoitteena on pitää keskustelu asiallisenä ja aktiivisena. Tiedoissa ilmoitetaan myös, että ”yhteisten asioiden on aika tulla astetta julkisemmiksi”. Ryhmän kaikki jäsenet eivät tunne toisiaan esimerkiksi työyhteisön kautta. Jäsenet ovat yksilöitä, eivätkä esimerkiksi yritysten Facebook-profiileja. Joukossa on kunnanvaltuutettuja ja muita kunnan luottamushenkilöitä. Ryhmä on epämuodollinen ja sen jäsenyys on vapaaehtoista. Ryhmällä ei ole juridisia tai instanssivetoisia

sääntelyjä tai juuria. Ryhmä ei velvoita mihinkään ja sieltä voi erota halutessaan. Ryhmä on julkinen, joten se, sen jäsenet ja jäsenten julkaisut ovat kaikkien Facebook-käyttäjien löydettävissä. Ylläpitäjä voi lopettaa ryhmän niin halutessaan. Kyseisessä Facebook-ryhmässä on tutkielman kyselyn aikaan 405 jäsentä (30.3.2015) ja tutkimusraportin kirjoittamisen aikaan 461 jäsentä (29.3.2016).

Kyseinen Facebook-ryhmä valikoitui tutkielman kohteeksi, sillä olin itse sen jäsen. Olin tietoinen siitä, että ryhmässä politikoidaan ja harrastetaan yhteiskunnallista aktiivisuutta, nostetaan esiin eräissä kunnassa ja kunnallispolitiikassa puhuttavia asioita. Ryhmään liittyvä paikkakunta ei kuitenkaan ole kytköksissä omaan elinpiiriini mitenkään. Tein ryhmälle selväksi verkkokyselyn saatesanoissa, että olen itsekin ryhmän jäsen, mutta kyselyyn vastataan anonymisti, eikä tutkielman menetelmään liity ryhmän havainnointi tai keskustelujen analysointi. Kohteena oleva Facebook-ryhmä on erityisen kiinnostava teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen, vapaan luonteensa, heterogeenisen jäsenistönsä sekä demokratiaan, läpinäkyvyyteen ja yhteiskunnalliseen aktiivisuuteen liittyvien piirteidensä kautta. Tutkimuskohteessa kiehtoo myös se, ettei ryhmällä välttämättä ole tehtäväorientoituneita tavoitteita tai selkeitä rajoja.

Tutkimussuunnitelman mukaisesti aineiston kerääminen käynnistyi lähestymällä ensin kohteena olevan Facebook-ryhmän ylläpitoa. Facebookin kautta pyydetyn ja saadun luvan jälkeen käynnistyi verkkokyselyn laatiminen. Kyselytutkimuksen haasteet liittyvät muun muassa kysymysten väärinymmärtämiseen, sillä vastaajan on mahdollista tulkita kysymys vastoin tutkijan tarkoitusta, kun kysymystä ei ole mahdollista tämentää. (Räsänen & Sarpila 2013). Tämän kyselylomakkeen väärinymmärrykset pyrittiin minimoimaan testaamalla kyselylomake usealla henkilöllä ennen sen julkaisemista varsinaiselle kohderyhmällä. Testivastaajilta pyydettiin palautetta kyselyn ymmärrettävyydestä, selkeydestä ja visuaalisesta ilmeestä. Lauseiden jäsenitys, sanavalinnat ja lomakkeen visuaalinen ilme vaikuttavat siihen, kuinka mielekkääksi vastaaminen koetaan (Miettinen & Vehkalahti 2013).

Tutkielman verkkokyselylomake toteutettiin mr.Interview -ohjelmalla. Testivastaajien antaman palautteen pohjalta tehtyjen parannusten jälkeen verkkokyselyn linkki julkaistiin huhtikuun loppuun 2015 saatesanojen kanssa Facebookissa kohteena olevassa ryhmässä. Saatesanoissa kerrottiin, millainen tutkielma on kyseessä, miksi sellainen tehdään ja että kaikki ryhmän jäsenet ovat tervetulleita vastaamaan kyselyyn. (Liite 2). Kyselyyn pyydettiin vastaamaan kahden viikon kuluessa. Vastausajan aikana kyselystä muistutettiin kohteena olevassa Facebook-ryhmässä kahdesti ja samalla kyselylinkkiä nostettiin ryhmän kärkeen.

Kyselyn aloitti 58 henkilöä. Aineistoon poimittiin vastaukset, jotka oli vastattu loppuun. Aineistosta poistettiin myös testivastaajat, jonka jälkeen vastausprosentiksi jäi noin 50. Tekstimuodossa aineistoa kertyi 12 sivua fontilla Times New Roman, fonttikoko 10. Haastateltavat merkittiin aineistoon tunnisteilla H1- H26.

Vastaajista 8 oli miehiä ja 16 naisia. Vastaajien ikä vaihteli 19-vuotiaasta 69-vuotiaaseen, keski-ikä ollen 41,75 vuotta. Suurin osa vastaajista, 15 henkilöä, on palkansaaajia. Vastaajista 4 on työtöntä, 2 eläkeläistä, 1 kotivanhempi, 1 opiskelija ja 1 yrittäjä. Vastaajista useimmat olivat suorittaneet yliopiston tai ylemmän korkeakoulututkinnon, 12 henkilöä, ammattikorkeakoulun tai alemman korkeakoulututkinnon on suorittanut 5 henkilöä ja ammattikoulun tai oppisopimuskoulutuksen 7 henkilöä.

### **3.4 Aineiston käsittely ja analyysi**

Tutkielman kysely toteutettiin mr.Interview-ohjelmalla ja saatu aineisto käsiteltiin SPSS-ohjelmalla. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen teemoittelun menetelmällä. Analyysi aloitettiin lukemalla aineisto useaan otteeseen, jolloin sisällön laajempi kuva hahmottui. Aineisto teemoiteltiin tutkimuskysymysten mukaan teemoihin, jotka olivat: kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistumisen syitä, kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistumisen tapoja ja ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteitä.

Tutkimuskysymykset pohjaavat teoreettiseen viitekehykseen, joten teemoittelun taustaa voidaan pitää teoriasidonnaisena. Teemoittelu tehtiin erottelemalla vastaukset omiin teemoihinsa tiettyjen symbolien avulla. Teemoittelu korosti aineiston tiettyjä ilmiöitä, mutta menetelmä salli myös yllätyksellisyyden. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Aineistosta esiin nousseita teemoja peilattiin ja tulkittiin tutkielman teoreettiseen taustaan. Avoimet kysymykset analysoitiin laadullisella menetelmällä, mutta vastauksia tiivistettiin myös määrällisesti muun muassa vastaajien ominaispiirteiden kuvaukseen liittyen.



## 4 TULOKSET

### 4.1 Osallistumisen syyt

Tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää ajankohtaisen ja aktiivisen kansalaisosallistumisen teknologisen muodon, kuntapoliittisen Facebook-ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteitä. Tavoitteeseen pyritään kysymällä kuntapoliittisen Facebook-ryhmän jäseniltä, minkä takia vuorovaikutukseen osallistutaan ja miten.

Tulosten perusteella kohteena olevaan kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan tiedon saamisen vuoksi. Ryhmän spesifi aihe on syy osallistua kyseiseen ryhmään. Jäsenistö on kiinnostunut ryhmää koskevan kunnan kunnallispolitiikasta ja ihmisistä päätöksenteon takana. Kyseisen ryhmän olemassa olon ydin nojaa tiettyyn paikkakuntaan ja suurella osalla ryhmän jäsenistöä on kytköksiä kyseiseen paikkakuntaan. Kunta voi olla ryhmän jäsenen nykyinen tai entinen kotikunta tai kesäpaikkakunta. Toisin kuin esimerkiksi muodostaa uusia ystävyys-suhteita, ihmiset haluavat saada tietoa itseään ja itselleen läheistä paikkakuntaa koskevista asioista. Esimerkivastauksia siitä, miksi kyseiseen Facebook-ryhmään osallistutaan:

H3: Minua kiinnostaa kunnallispolitiikka.

H9: Sieltä saa ihan hyvää tietoa kunnan asioista.

H10: Paikalliset asiat kiinnostavat.

H18: Olen kiinnostunut paikallisesta politiikasta ja vaikuttamisesta.

H17: Se on avannut minulle uusia asioita kuntamme asioista.

Ryhmän teeman rinnalla tietyt yksittäiset syyt osallistua, kuten identiteettikokeilut tai suhteiden muodostaminen menneisyydestä tuttujen ihmisten kanssa, eivät ole syitä osallistua kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään. Sen sijaan yksittäisen aiheen seuraaminen, esille tuominen tai siihen vaikuttamaan pyrkiminen ovat osallistumisen syiden taustalla. Pikemminkin kuin yhteisen hyvän vuoksi, halu vaikuttaa asioihin muotoillaan vastauksissa lähes poikkeuksetta minä-lähtöisesti. Tiedyt aiheet, esimerkiksi koulujen sisäilmaongelmat koskettavat itseä, eikä niiden ajatella vaikuttavan koko kouluverkkoon tai kaikkiin koululaisiin. Asioita halutaan nostaa esille ja aiheen ympärille toivotaan yleistä keskustelua. Kuitenkaan varsinainen tiedon käsittely ei nouse osallistumisen syyksi. Aiheiden ympärille ei siis välttämättä muodostu päämäärään tai yhteiseen ymmärrykseen vievää tai pyrkivää keskustelua. Vaikuttaakin siltä, että itselle tärkeän aiheen esiin tuominen

muutamalla oman mielipiteen kertovalla rivillä höystettynä voi olla ryhmän yksittäisille jäsenille riittävästi täyttynyt vuorovaikutuksen tavoite tiedon yhteiseksi tekemisessä:

H24: (Liityin) Koska minulle tärkeät asiat kuten koulujen lakkauttamiset ja koulukyyditykset olivat juuri liittymishetkellä tapetilla.

H12: Liityin, koska halusin nostaa esiin kunnan häpeällisen koulutilanteen, joka koulu homeessa, puhtaat lopetetaan ja lapset pakotetaan homeisiin. Halusin vaikuttaa asiaan.

H17: Haluan tuoda esille minulle tärkeitä asioita.

Saamallaan tiedolla ryhmän jäsenet muodostavat vaikutelmia toisista ihmisistä tai heidän edustamistaan asioista. Ihmiset osallistuvat kyseiseen ryhmään myös saadakseen tietoa ja ymmärrystä asioiden taustoista. Näin ollen ryhmä antaa jäsenilleen:

H11: Käsitystä siitä, miten kunnallispolitiikkomme ajattelevat. Olen löytänyt oman ehdokkaani, ja tutustunut myös samanmielisiin ihmisiin.

H18: Huonomman kuvan paikkakuntalaisista.

H19: Facebook -kirjoitteluiden perusteella paljastuu kunnan päättäjistä mielenkiintoisia piirteitä niin hyvässä kuin pahassa.

H12: Näkemystä, että aika moni on kanssani samaa mieltä. Yllättäviä kokemuksia ehdokkaista.

Jonkin verran myös tahto olla vuorovaikutuksessa mainitaan syyksi osallistua. Tällaisista vastauksista kuultaa halu keskustella kunnan aiheista sen sijaan, että kyseessä olisi halu rupertella eli keskustella mistä tahansa aiheesta kenen tahansa kanssa. Tämän voidaan tulkita tarkoittavan mielenkiintoa muiden mielipiteitä ja näkökulmia kohtaan tässä kyseisessä ryhmässä:

H5: Haluan keskustella kunnan asioista muiden kuntalaisten kanssa, niidenkin keitä en muita tunne.

Paitsi aiheensa vuoksi, ryhmään osallistutaan myös koska se on ylipäättään mahdollista.

Vastauksissa korostuvat ryhmään osallistumisen nopeus ja helppous:

H26: Väylänä hyvä ja helposti lähestyttävä, madaltaa kynnystä tutustua kunnallispolitiikkaan.

H7: Ihan hyvä paikka. Sosiaalinen media on niin läsnä meidän kaikkien arkea joten siellä tulee puhuttua samalla tavalla kuin kasvotusten.

H6: Koska merkkimäärää ei ole rajoitettu, niin FB antaa mahdollisuuden ottaa perustellummin kantaa kuin esim. Twitter.

H18: Hyvä, ihmiset pystyvät kommentoimaan ilman aikarajotteita.

Tähän kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan siis karrikoiden tiedon saamisen vuoksi. Ryhmään kuuluu satoja jäseniä ja ryhmää pidetään hyvänä matalan kynnyksen väylänä käsitellä kunnallispolitiikkaa ja paikallisia aiheita.

## 4.2 Osallistumisen tavat

Tutkimusaineistona käytettiin 24 henkilön vastauksia. Vastaajista iso osa kirjautuu kyseiseen Facebook-ryhmään joko päivittäin tai muutaman kerran viikossa. Selvästi useimmin ryhmässä luetaan muiden kirjoituksia ja katsellaan muiden julkaisemia linkkejä, kuin tykkätään niistä, kommentoidaan niitä tai julkaistaan itse sisältöä. Taulukko kertoo erilaisten osallistumisen tapojen useudesta:

TAULUKKO 1 Osallistumisen tavat ja useus (n 24).

	päivittäin	muutaman kerran viikossa	muutaman kerran kuukaudessa	harvemmin kuin kerran kuukaudessa	en koskaan
luen muiden kirjoituksia	8	13	3	-	-
katson muiden julkaisemia linkkejä	3	9	7	5	-
tykkään muiden julkaisuista	4	6	4	8	2
kommentoin kertaluontoisesti muiden julkaisuja	1	9	2	9	3
osallistun keskusteluun useammalla kuin yhdellä kommentilla	0	8	3	6	7
julkaisen ryhmässä kirjoituksen	0	1	6	10	7
julkaisen ryhmässä kuvia	0	0	4	6	14
julkaisen ryhmässä linkkejä	0	2	3	9	10

Tällaiset tavat osallistua saavat vahvistuksen myös avointen kysymysten vastauksista, joissa osallistumista kuvataan muiden seuraamiseksi. Keskustelun, tilanteiden ja ryhmän jäsenten ja ilmapiirin seuraaminen korostuvat monessa vastauksessa osallistumisen tapana:

H9: Mielenkiintoista seurata kuntalaisten mielipiteitä ja saa lisätietoa kunnan asioista.

H21: Haluan seurata aikaani ja tutkailla tilannetta.

H13: Haluan pysyä kartalla siitä mikä kuntalaisia ärsyttää/ mietityttää. Ja onhan välillä hauska lukea joidenkin kiivastakin sananvaihtoa.

Hiljainen seuraaminen on hyvän osallistumisen määritelmän vastaista sen suhteen, että jäsenet eivät välttämättä edistä toimillaan yhteisöään ja sen aktiivista keskustelua. Jäsenet osallistuvat ryhmään omista intresseistään, omin tavoin ja aikatauluihin. Muiden käymän keskustelun seuraamisella on osalle jäsenistöä myös viihteellinen arvonsa. Viihdettä syntyy esimerkiksi riidanhakuisen kommentoinnin tai kinastelun seuraamisesta. Tutkimustauksessa viihdemerkitys ei kuitenkaan niinkään korostunut. Vastauksien mukaan ryhmä tarjoaa:

H13: Asioita mietittäväksi ja hyvät naurut.

H16: Pari päällepäsmäriä aiheesta kuin aiheesta antaa eräänlaista viihdearvoa. Kunnon keskustelut on harvassa, yleensä päsmärit aloittaa hyvin mutta hikeentyy ja alkaa pullikoimaan erimieltä olevien kanssa.

Vaikka usein ainoastaan seurataan, ryhmässä myös jonkin verran kommentoidaan muiden julkaisuja. Kuvia tai linkkejä vastaajista iso osa julkaisee harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Sisältöjen julkaiseminen ja ylipäättään osallistuminen tapahtuu luontevasti omin sanoin ja omin aikatauluihin:

H7: Sosiaalinen media on niin läsnä meidän kaikkien arkea joten siellä tulee puhuttua samalla tavalla kuin kasvotusten.

H16: Paras (keskustelun paikka) kaikista mahdollisista tavallisen duunarikuntalaisen kannalta.

H26: Jokaisella on yhtäläinen mahdollisuus osallistua keskusteluihin, mikä on hyvä asia.

Myös kiusaaminen tai nälviminen nousee esille osallistumisen muotona, vaikka kukaan vastaajista ei tunnustanut sitä oman osallistumisensa syyksi tai tavaksi. Vastauksissa puhutaan suoranaista häiriköistä tai provokaattoreista, jotka nimittelevät ryhmän toisia jäseniä. Siihen, onko ryhmässä esiintynyt tahallista loukkaavaa viestintää, häirintää tai kiusaamista ja millaista, annettiin vastauksena eritoten flaming eli vihamielinen ja riidanhakuinen kommentointi:

H8: Kyllä. Provosoitua ja provosoitumisen seurauksena riitelyä ja kiusaamista. Maahanmuuttoasioissa rasistisia kommentteja.

H11: Fleimaus leimuaa myös siellä. Henkilökohtaisuuksiin ja epäasiallisuuksiin sorrutaan toisinaan, vaikka kyse on saman kunnan väestä ja osin tutuista. Suurimmaksi osaksi mielestäni kumminkin ihan asiallista ja rakentavaa.

H12: Loukkaavaa viestintää kyllä; tyyliin sun totuutes haiskahtaa p... täysin asiatonta.

H23: Jotkut selvästi tahallaan yrittävät provosoida ja ärsyttää.

H16: On. Aliarvioimista varsinkin.

Varsinkin oman mielipiteen esille tuomista seuraava nälviminen muiden jäsenten toimesta tuotiin monessa vastauksessa esiin loukkaavana tai riidanhakuisena osallistumisena. Jäsenet kokevat mielipahaa kohtaamastaan nälvimisestä ja halveksunnasta:

H24: Jokaisella pitäisi olla oikeus omaan mielipiteeseensä. Olen kokenut mielipiteitteni vähättelyä ja siksi olen miltei päättänyt erota ryhmästä. En juurikaan uskalla enää omia mielipiteitäni keskusteluryhmässä ilmaista.

H11: Joskus minua on yritetty lytätä henkilökohtaisuuksiin tähtäämällä (mutta osumatta), ja joskus on esiintynyt vähättelyä iän ja sukupuolen sekä ammatin perusteella.

H13: Haukutaan toisia ja toisten mielipiteitä, vääristellään toisten kirjoituksia.

Toisaalta oman mielipiteen esille tuomisen koettiin jossain määrin myös oikeuttavan käyttämään asiatonta kieltä, tavallaan siis puhumaan omalla kielellä omista mielipiteistä. Vastauksista on myös luettavissa, että jäsenen rooli kunnan päättäjänä on jonkin verran edellytys sietää loukkaavaa viestintää.

H26: Mielestäni erään sovinnistisen jäsenen kirjoitukset ja mielipiteet ovat usein loukkaavia, mutta hänellä on niihin oikeus.

H25: Varsinaista kiusaamista en ole havainnut. Toki poliitikkoja on tavan mukaisesti haukuttu, mutta sen ei pitäisi olla uutta.

Myös puhtaasti tyyllillisistä seikoista, ajattelemattomuudesta tai vuorovaikutustaitojen puutteesta johtuva mielipahan aiheutuminen tuotiin esille:

H15: Ryhmässä osa keskustelijoista ei osaa vuorovaikutustaitoja ollenkaan, provosoidaan tahallaan ja tarkoituksella. Tuntuu, että jotkut haluavat ihan tahallaan ärsyttää. Hyviä kokemuksia: joskus joku vastaa asiallisesti.

H23: Paljon täysin ryhmän aiheeseen liittymättömiä viestejä. Myös turhaa trollausta ja nokittelua.

H12: Ehkä vähemmän facista käyttävät päättävät henkilöt eivät ole hoksanneet miten hyvin kommentti näkyy ja kuuluu, eli mennyt vähän yli kommentin sävy. Muutoin erittäin hyviä kokemuksia vaikuttamisesta.

H25: Konfliktit ovat pääosin mielipide-eroja - mikä tietenkin kuuluu poliittiseen keskusteluun. Riitoja saattaa syntyä henkilökohtaisuuksiin menemisestä, mutta itse en harrasta niitä. Vanhemmat ihmiset eivät välttämättä ole tottuneet nettikirjoittelun "netikettiin" jolloin saattaa kirjoittaa liian nopeasti liian voimakkaasti. Toki omalla nimellä kirjoittaminen vähentää "vääriä käytöksiä".

Osallistumisen syynä tuen antamisen tai saamisen funktio ei vaikuta vahvalta kuntapoliittisen Facebook-ryhmän kontekstissa. Ylipäättään vaikuttaa siltä, että yhteen tai yhteisöön kuuluvuuden tunne ei ole syy osallistua tähän ryhmään. Voidaankin pohtia, kuinka yhteisöllinen yhteisö Facebookin runsaslukuinen ryhmä lopulta onkaan? Toisaalta tietynlainen nälvijöitä vastaan puolustautuminen ”yhtenä rintamana” esiintyy osallistumisen tapana. Kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä sosiaalisen tuen antaminen vaikuttaa liittyvän näihin tilanteisiin:

H11: Viimeksi omalle kohdalleni sattui poliittisesti erimielinen, joka yritti epätoivoisesti loukata minua onnistumatta siinä, koska ei tuntenut minua. Minut tuntevat taas tukivat minua.

H26: Jokaisella on yhtäläinen mahdollisuus osallistua keskusteluihin, mikä on hyvä asia. Jotkut ryhmäläiset saavat monesti osakseen aikalailla piikittelyä, mutta ovat sen kyllä ansainneetkin.

Toisaalta, osalle vastaajista osallistumisen tavoissa ei näy kiusaamista tai asiattomuuksia juuri lainkaan. Tuloksista onkin vaikeaa tulkita, onko ryhmässä esiintyvä flaming eli vihamielinen tai riidanhakuinen verbaalinen kommentointi toteuttajiltaan enemmän tietoista ja tarkoituksenmukaista vai tiedostamatonta toimintaa.

H7: Kyllähän siellä mielipide-eroista johtuvia konflikteja joskus on mutta niin harvoin ettei yksikään ole jäänyt mieleen.

H22: Ei ole ollut, ainakaan en tiedä.

Kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan siis paljon muiden seuraamisen vuoksi. Muiden julkaisuihin ei useinkaan reagoida, eikä omia sisältöjen julkaista usein. Osallistuminen saa näkyviä muotoja monesti riidanhakuisen ja henkilökohtaisuuksiin menevän kommentoinnin kautta.

### **4.3 Vuorovaikutuksen ominaispiirteitä**

Facebookin vapaassa hajautetussa kuntapoliittisessa ryhmässä vuorovaikutus on monimuotoista ja jäsenet hyvin heterogeenisiä. Ryhmässä ei ole johtajuutta, keskustelun moderoijaa tai alaryhmiä. Tätä avointa ryhmää vilkaisemalla selviää, että siellä kommentoidaan kunnassa tehtyjä julkisia päätöksiä, jaetaan valokuvia ja linkkejä kuntaa koskevista aiheista sekä kysytään kysymyksiä yleisellä tasolla ja koko ryhmältä. Ryhmässä moititaan ja keuhataan kuntaa sekä sen toteuttamien tai tuottamien palvelujen tasoa. Harvemmin ryhmässä kohdennetaan kysymyksiä suoraan tietyille henkilöille. Ryhmän jäseniltä kysymällä selviää, että ryhmään osallistutaan runsaasti seuraamalla muiden toimintaa, kuten julkaisuja ja kommentointia. Tutkielman aineisto osoittaa, että keskustelut eivät usein pysy poliittisessa aiheessaan:

H24: Uudet asiat nousevat nopeasti keskustelunaiheiksi, mutta monesti kommentit vain sivuavat itse aihetta. Jos lukisi keskustelun lopun, luulisi, että aloitusaihe on aivan joku muu.

H23: Hyvä väylä, joskin tässä ryhmässä keskustelu lipeää usein harhapoluille.

H15: Luulin alunperin, että ryhmässä keskustellaan asiallisesti kuntapolitiikasta ja kuntaan liittyvistä asioista, jotka koskettavat minuakin. Olen jäänyt ryhmään kuitenkin "koukkuun" :).

Kysyttäessä miten kehittäisit kyseistä ryhmää, vastaukset ilmentävät nimenomaan toiveita aiheiden aisoissa pitämisestä ryhmän ylläpitäjän toimesta. Vuorovaikutukselle kaivataan pelisääntöjä ja ryhmään esimerkiksi osioita, jotka olisivat erilaisten aiheiden käsittelyä varten.

H6: Kaipaisin ylläpidolta tiukempaa moderointia.

H4: Nyt ryhmä ei ole kenenkään vastuulla, veli on veljensä vartia. En tiedä olisiko tarvetta esim kunnan puolesta moderoidulle ryhmälle jossa asiattomat viestijät esim. hyllytettäisiin.

H8: Ylläpitäjän tulee vastata ja tarpeen tullen tehdä väliintuloja ja informoida. Nyt kukaan ei vastaa mistään, ylläpito näkymätön.

H17: Selkeät pelisäännöt sivustolle.

Toisaalta ryhmän julkisuus ja moderoimaton luonne koetaan hyvinäkin piirteinä, vaikka keskustelun toivotaan olevan rakentavampaa ja asiallisempaa:

H25: Julkisessa ryhmässä ylilyönneiltä ei voi välttyä - toisaalta ryhmän idena on ollut tehdä siitä moderoimaton mikä on selkeästi myös ilmaistu.

H17: Ihan varteenotettava (ryhmä), koska kunnallisten asioiden pitäisi olla julkisia ja kaikkien nähtävillä. Myös kunnallisvaltuutettujen olisi hyvä tuoda esiin oma mielipide tai näkökanta, koska he edustavat muita kuntalaisia.

H15: Ylläpitäjän rooli voisi olla vahvempi, toisaalta välillä on ihan hauska seuraila miesten jorinoita.

Kyseisessä Facebook-ryhmässä koetaan, että vuorovaikutus ei tapahdu eri osapuolten, siis kuntalaisten ja kuntaorganisaatiota tai kunnan päättäjiä edustavien henkilöiden välillä. Ryhmässä toivotaan osallistuvampaa ja aktiivisempaa keskustelua:

H9: Lisää vain asiallisia keskustelun aiheita. Virkamiehetkin voisivat osallistua.

H12: Päättäjät mukaan kuulemaan, päättäjät mukaan perustelemaan päätöksiään. Haettava näkökulmaa päätöksiin kuntalaisilta.

H14: Enemmän virkamiesten ja luottamushenkilöiden kommentteja asioihin.

H26: Olisi mukava saada lisää kunnanvaltuutettuja mukaan keskusteluihin.

Osapuolten välisen keskustelun rinnalle ryhmään toivotaan erilaisia virallisia raportointeja. Tämän voidaan tulkita tarkoittavan tarvetta asiakirjatiedolle huhupuheiden sijaan:

H25: Olisi hyvä, jos mukaan saataisiin lisää virkamiehiä kommentoimaan ajankohtaisia asioita. Suurin ongelma varmasti on nimittäin "huhupuheiden" leviäminen. Näihin olisi hyvä saada välillä virallisia vastineita. Nyt asiavirheiden korjaaminen on yksittäisten valtuutettujen harteilla. Toki esimerkiksi sivistystoimen johtaja on ansiokkaasti osallistunut keskusteluihin. Myös raportointi esimerkiksi lautakuntien kokouksista voisi olla tervetullutta.

Kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan myös halusta vaikuttaa. Ryhmän vuorovaikutusta kuvailevista vastauksista kaikuu epävarmuus siitä, onko keskustelun antia tai kuntalaisten mielipiteitä asioista hyödynnetty kunnan päättävällä tasolla. Ryhmän jäsenet eivät tiedä, ovatko päättäjät vieneet kuntalaisten esiin nostamia aiheita eteenpäin. Vaikka ryhmän merkitys ei sinällään korostunut tämän tutkielman vastauksissa vahvimpana syynä osallistua, oli jäsenistön ”laadulla” tietynlainen merkityksensä. Sen tiedostaminen, että jäsenistössä on myös kunnan päättäjiä, joiden silmiin esiin nostetut asiat voivat osua, korostui merkityksellisenä seikkana osalle jäseniä:

H13: Siellä voi jokainen kertoa mielipiteensä ja sitä lukee kuitenkin iso osa valtuutetuistakin.

H17: Päättäjät ovat saaneet ideoita, jos ovat niitä halunneet käyttää.

H14: Hyvä väylä varsinkin, jos/kun mukana on myös kunnan virka- ja luottamushenkilöitä, ja jos he myös uskaltavat ottamaan kantaa ryhmässä.

Yhteenvedona tuloksista voidaan kiteyttää, että tutkielman kohteena olevaan kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan, koska ryhmän paikalliset aiheet kiinnostavat ihmisiä ja he haluavat saada tietoa itselleen läheisen kunnan asioista ja päätöksenteosta. Ryhmään osallistutaan keskusteluja seuraamalla ja niihin kommentoimalla, monesti myös muita heidän mielipiteistään piikittelemällä. Ryhmässä tapahtuvan vuorovaikutuksen ei koeta olevan kovin rikasta, neuvottelevaa tai kuuntelevaa. Keskustelujen suotaisiin pysyvän paremmin aiheessaan ja saavan runsaammin eri osapuolten, kuntalaisten ja päättäjien, taustoituksia, näkökantoja ja mielipiteitä osakseen. Vuorovaikutus on usein aloitusaiheestaan lipsuvaa ja paikoin riidanhakuista.



## 5 POHDINTA

Tutkielman tavoitteena oli saada tietoa ja ymmärrystä ajankohtaisen kansalaisosallistumisen teknologisen muodon, kuntapoliittisen Facebook-ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteistä. Tarkoitus oli saada kuva myös siitä, miten tämän kohteena olevan vapaan sosiaalisen median ryhmän vuorovaikutuksessa toteutuu deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukaisia piirteitä.

Kunnallispoliittiseen keskusteluun aktivoiva ryhmä Facebookissa on vahva esimerkki kansalaisyhteiskunnan aktiivisesta muodosta sosiaalisessa mediassa. Perinteisesti kuntaorganisaatioiden viestintä on ollut pääosin yksisuuntaista tiedottamista erilaisten väylien, kuten kotisivujen tai lehti-ilmoitusten kautta, eikä sellainen välttämättä houkuttele kuntalaisia tutustumaan asioihin syvemmin. Vuorovaikutus kuntalaisten ja kuntaorganisaatioiden välillä sen sijaan on ollut esimerkiksi palautteisiin reagoimista, aloitteiden käsittelyä tai kysymyksiin vastaamista (Sauri 2015). Kunnallispolitiikkaa ja yhteisiä asioita kuitenkin käsitellään myös vapaissa kansalaisyhteiskunnan foorumeissa. Kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistutaan, jotta saadaan tietoa itselle läheisen kunnan asioista ja sen ihmisistä. Bryantin, Marmon ja Ramirezin (2011) määrittämistä yhteisöpalvelun funktioista yksilön kannalta tässä tutkimuskohteessa toteutuivatkin vahvimmin tiedon saaminen ja jakaminen sekä vaikutelmien muodostaminen. Myös osallistumisen paikka ja ylipäätään Facebookin suoma osallistumisen helppous ovat syitä osallistua kyseiseen ryhmään. Kuntapoliittinen Facebook-ryhmä elää virkeästi vapaaehtoiseen jäsenyyteen ja omaehtoiseen osallistumiseen perustuen. Virallisten keskustelupaneelien, hallituksen kokoushuoneiden tai virastotalojen sijaan Facebookissa kuntalaiset ja päättäjät ovat yhteisen alustan äärellä puolueettomalla ja avoimella areenalla, mikä koetaan hyvänä tilanteena. Keskusteluun on mahdollista ottaa osaa omien aikataulujen ja omien intressien mukaan.

On mielenkiintoista, että tällaisen helposti lähestyttävän ja käytettävän Facebook-ryhmän koetaan madaltavan kynnystä tutustua kunnallispolitiikkaan kuntalaisten näkökulmasta. Samalla toiveet aktiivisemmasta ja vastavuoroisemmasta vuorovaikutuksesta ovat läsnä vahvasti. Facebookin avulla olisikin tilaisuus kasvattaa yhteiskunnallista aktiivisuutta ja käsitellä kunnallispolitiikkaa syvemmin, jos kaikki osapuolet saataisiin mukaan aitoon keskusteluun. Mutta miksi kunnan edustajat eivät osallistu keskusteluun ainakaan niin aktiivisesti? Tähän tutkielmaan vastanneista henkilöistä viisi ilmoitti olevansa kunnan luottamushenkilö ja heistä vain kaksi ilmoitti osallistuvansa ryhmään yksityishenkilön lisäksi kunnan luottamushenkilönä. Onko esiin astuminen ja kunnan toimintaan liittyvien perustelujen kertominen liian raskas, rohkea tai vaikea taakka

kantaa, eikä vuoropuheluun sen tähden ryhdytä? Julkishallinnolliset organisaatiot eivät voi rajoittaa tai ohjailla sosiaalisen median yhteisöissä ja foorumeissa tapahtuvaa keskustelua, mutta osallistumalla siihen voidaan vaikuttaa (Sauri 2015). Luottamustoimen hoitamiseen ei kuulu olla koko kunnan kaatopaikka, joten keskusteluun ryhtyminen voi olla sen tähden vaikeaa. Tai kenties kunnan päättävää tahoja edustavat henkilöt kaipaavat nimenomaan areenoja, joissa voidaan ajatella asioita tavallisen kuntalaisen näkökulmasta mieluummin kuin päätöksentekijän roolissa. Voisiko kuntaorganisaatioilla kuitenkin olla omat some-virkamiehensä tai luottamushenkilönsä, joiden tehtäväkenttään kuuluisi palveluorganisaation edustaminen sosiaalisessa mediassa? Sen tarkasteleminen jatkotutkimuksena, onko kuntapoliittiseen Facebook-ryhmään osallistumisen syissä ja tavoissa eroavaisuuksia tai yhtäläisyyksiä kunnan luottamushenkilöiden ja kuntalaisten välillä, voisi olla ymmärrystä avartavaa.

Useat arviot puoltavat näkemystä, jonka mukaan verkossa osallistuvat lähinnä verkon ulkopuolellakin aktiiviset toimijat. Verkko itsessään ei vaikuta motivoivan passiivisia henkilöitä, vaan se on osallistumisen väylä muiden rinnalla muutenkin aktiivisille henkilöille (Pessala 2009). Näin ei kuitenkaan välttämättä ole kuntapoliittisen Facebook-ryhmän kohdalla, jossa hiljainen seuraaminen on merkittävä osallistumisen tapa. Vaikka ryhmän keskustelut tai julkaisut eivät aiheuttaisi näkyviä reaktioita, ne saattavat tavoittaa tuhansia määriä silmäpareja, jotka ahmivat saamaansa tietoa. Näkymätöntä seuraamista ei tulisikaan tuomita yksinomaan hyvän osallistumisen määritelmän vastaisena passiivisena osallistumisena. Kansalaisyhteiskunnan aktiivinen jäsen voi olla myös henkilö, joka lukee ja seuraa sosiaalisen median yhteiskunnallisia aiheita, luotaa eri näkökulmia, muodostaa niistä omia mielipiteitään ja kenties käyttää niitä keskusteluissaan muissa yhteyksissä. Näin ”tavallisen” kuntalaisen kuin myös kunnan päätöksentekoa edustavan henkilön kohdalla. Ryhmään osallistuminen kumpuaa halusta saada tietoa. Voidaanko tiedon pariin pyrkivää pitää passiivisena? Hiljaisen seuraamisen rinnalla kuitenkin toivotaan, että ryhmän vuorovaikutus olisi rikkaampaa, keskustelut aiheessa pysyviä ja runsaammin osapuolten eli kunnan päättäjien ja kuntalaisten välisiä. Eikö keskusteluun ryhdytä, koska koetaan, että oma osallistuminen on arvotonta tai hyödytöntä? Eikö vuorovaikutusta tai rupattelua oikeastaan kaivatakaan, vaan pikemminkin reaktiota julkaisuun? Kaiken kaikkiaan kuntapoliittisen Facebook-ryhmän runsas jäsenmäärä ja aktiivinen elo kielivät siitä, että ryhmällä on arvonsa, vaikka osallistuminen ei olisi niin keskustelevaa kuin osa jäsenistä toivoisi.

Kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä hiljaisen seuraamisen rinnalla osallistumisen tapana on jossain määrin kiusaaminen. Ryhmässä koetaan esiintyvän häiritsevää viestintää tai kiusaamista. Ihmiset tunnistavat verkkokiusaamisen laadun ja osaavat kuvailla sitä oikein käsittein. Osa ajattelee

kiusaavan tai häiritsevän käyttäytymisen olevan tietämättömyyttä ja kokemattomuutta. Osa ajattelee vihamielisen kommentoinnin olevan tahallista provosoivaa toimintaa, jolla mennään myös henkilökohtaisuuksiin. Ihmiset kirjoittavat vapaamuotoiseen ryhmään ja puhekielityyliseen keskustelupaikkaan mielipiteitään suodattamatta tai lauseitaan jalostamatta. Ilkeilevällä tai riidanhakuisella kommentoinnilla on kuitenkin ei-toivottuja, henkilökohtaista mielipahaa aiheuttavia seurauksia. Osallistumisen mielekkyys käänsii, kun ”fleimaajat” syövyttävät koko ryhmältä hedelmällisen keskustelun maaperän. Vaikuttaa siltä, että ryhmässä on henkilöitä, jotka osaavat tehdä itsensä ymmärrettäväksi tässä teknologisessa ympäristössä sekä heitä, joille ilmaisu voi olla haastavampaa. Käytännön tasolla ajatellen Facebook-ryhmien asiattomuuksia voisi kitkeä selkeillä ohjeistuksilla ylläpidon puolelta. Tiettyjä malleja noudattava viestintä saa yleisesti ottaen ryhmän mekanismeista näkyvämpiä ja tehokkaampia (Walther & Bunz 2005, 828). Ohjeistus edellyttäisi ylläpitäjältä aikaa ja tahtotilaa olla ryhmässä läsnä sekä jonkin tason ajatusta siitä, millainen keskusteluareena ihmisille halutaan mahdollistaa. Asialliseen linjaan voitaisiin päästä pyytämällä ihmisiä pysymään ryhmän aiheessa ja lukemaan julkaisunsa kertaalleen ennen sen julkaisemista. Esimerkiksi Facebook-ryhmässä kärkeen kiinnitetty ohjeistus olisi aina ensimmäinen elementti, jonka ihmiset näkevät ryhmään tullessaan. Miljoonien mahdollisuuksien ”somessa” valvottu, laadukkaan keskustelun paikka voisi olla tervetullut foorumi. Kiusaamiseen ja häiritsevään viestintään liittyen olisi kiinnostavaa tarkastella erityisesti sitä, mitkä ovat ihmisen motiiveja osallistua sosiaalisen median ryhmiin ja yhteisöihin provokatiivisessa mielessä. Onko esimerkiksi provokatiivisen linkin julkaiseminen ryhmässä ja sen synnyttämän keskustelun seuraaminen henkilölle jonkinlaisen kasvokkaisen kiusaamisen korvike? Millaisia kokemuksia ja kytköksiä verkon ”fleimaajilla” on perinteisen kiusaamisen suhteen?

Aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään, että instanssivetoisissa demokratiaan ja kansalaisten osallistamiseen tähtäävissä digitaalisissa vuorovaikutteisissa ympäristöissä ihanteet perustelevasta, keskustelevasta ja ymmärtävästä osallistumisesta ja vuorovaikutuksesta eivät läheskään aina toteudu. (ks. esim. Pietilä 2002). Myöskään vapaassa kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä vuorovaikutus ei ole järkevä, usean osapuolen välistä, monipuolista tai aktiivista.

Kuntapoliittisen Facebook-ryhmän keskustelut esimerkiksi poikkeavat paljon aiheistaan ja siirtyvät käsittelemään keskusteluun osallistujien henkilökohtaisia asioita pikemminkin kuin varsinaista keskustelun aihetta. Ryhmään osallistutaan henkilökohtaisista intresseistä, esimerkiksi oman kyläkoulun lakkauttamiseen liittyvän keskustelun seuraamiseksi. Sen sijaan, että henkilö haluaisi saada ja käsitellä tietoa kunnan koko kouluverkon kehittämisestä, ovat ainoastaan itseä koskevat asiat keskusteluita, joihin osallistutaan. Ryhmässä tietoa saadaan ja annetaan, mutta sitä ei käsitellä. Kun vuorovaikutus koostuu yksilöiden kommentista ja mielipiteistä, on kyse itseilmaisusta

pikemminkin kuin aidosta keskustelusta, joka tähtäisi yhteiseen ymmärrykseen tai yhteisen hyvään. Näin ollen kuntapoliittisen Facebook-ryhmän vuorovaikutus ei ole deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukaista. Toisaalta kuntapoliittisen Facebook-ryhmän keskustelu on julkista, mikä tuo päätöksenteon deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukaisesti kaiken kansan osallistuttavaksi ja seurattavaksi. Myös se, että muiden kantoihin reagoidaan, joskin usein näkymättömästi, on deliberatiivista demokratiaa. Kuinka paljon keskustelun ja kommentoinnin seuraaminen onkaan deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukaista, kun ryhmästä saatua tietoa käsitellään itsenäisesti?

Myös Pessalan (2009) tutkimus vahvistaa näkemystä aidon tai ihanteellisen deliberatiivisen demokratian puuttumisesta verkon foorumeilla. Pessalan mukaan Suomen heikkous yhteiskunnallisessa osallistumisessa muihin länsieurooppalaisiin valtioihin verrattuna on aidosti vuorovaikutteisten osallistumiskanavien puuttuminen kunnallisella ja valtakunnallisella tasolla, vaikka erilaiset blogit, keskustelufoorumit ja vaalikoneet ovatkin vakiinnuttaneet paikkansa. Suomessa eri kuntien asukkailla on hyvin erilaisia ja eri ylläpitäjien mahdollistamia paikallisfoorumeja käytössään. Yhteistä käytäntöä kuntaorganisaatiovetoisista tai vaikkapa poliisin ylläpitämistä sosiaalisen median osallistumis- ja keskusteluväylistä ei ole. Oma asuinkuntaa ja elinympäristöä koskeva tieto hankitaankin pääasiassa verkkolehdistä ja kotikunnan verkkosivuilta (Pessala 2009, 204). Puolustuspuheenvuorona kuntaorganisaatiota kohtaan voidaan mainita valtion heikko esimerkki vuorovaikutuksen todellisessa ymmärtämisessä ja täytäntöönpanossa edustuksellisessa demokratiassamme edustajien ja kansalaisten välillä. Tuoreehkona esimerkkinä on valtiovetoinen lainsäädäntöhanke Tietoyhteiskuntakaari. Lähinnä teknisen puolen sääntelyä koskevaa hanketta on arvosteltu siitä, ettei se vastaa tietoyhteiskunnan haasteisiin ja kysymyksiin sisällöstä tai tarjoa uudenlaisia ajatusmalleja verkkomaailmaan keskittyvän viestintäpolitiikan tueksi. Pitkälti tietosuojaa ja teknisiä seikkoja käsittelevä lakipaketti koottiin liikenne- ja viestintäministeriön mukaan avoimesti vuorovaikutuksessa sidosryhmien kanssa. Vuorovaikutus jäi ainoastaan hankkeen valmistelun tasolle, eikä ulottunut sen sisältöön. (Neuvonen & Karppinen 2016.)

Kuntapoliittiselle Facebook-ryhmällä olisi kuitenkin mahdollisuus olla deliberatiivisen demokratian ihanteiden mukainen vuorovaikutuksen areena. Tämän mahdollisuuden onnistumista puoltaa myös tutkielman aineisto, josta korostuivat toiveet aktiivisemmasta ja vastavuoroisemmasta vuorovaikutuksesta. Ihmiset kaipaavat tietoa, faktoja, perusteluja, keskustelua ja kuulluksi tuleamista siitä, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Ihmiset haluavat vastinetta äänestykselleen ja ehdokkaiden vaalilupauksille sekä ovat kiinnostuneita päättäjistä henkilöinä. Tässä avoimessa, vapaassa

ryhmässä esiin nousevat ne aiheet, jotka kuntalaisia kulloinkin oikeasti puhuttavat. Ryhmässä on päättäjiä ja kuntalaisia, mutta jäsenten vastauksissa ei näy ajatuksia valta-asetelmista. Voisi siis olettaa, että kunnanvaltuutetut ja kuntalaiset pitävät toisiaan vertaisinaan kuntalaisina ja jäseninä tässä kuntapoliittisessa Facebook-ryhmässä.

Erityisesti kuntaorganisaation näkökulmasta Facebook-ryhmässä olisi mahdollista luodata kunnassa vallitsevaa ilmapiiriä ja asenteita, jakaa ja saada tietoa, aktivoida ihmisiä käsittelemään kunnallispolitiikkaa sekä luoda yhteistä ymmärrystä ja merkitysmaailmaa. Näiden mahdollisuuksien saavuttaminen vaatisi kunnioittavaa, ymmärtävää ja vastavuoroista keskustelua kuntaa edustavien päättäjien ja kuntalaisten välillä. Jotta tällainen deliberatiivinen keskustelu toteutuisi, se vaatisi osapuolten ymmärrystä Facebookin ja ylipäättään sosiaalisen median suomaa mahdollisuutta kohtaan ja aitoa halukkuutta hyödyntää mahdollisuus eli osallistua keskusteluun. Tämän tutkielman kohteessa kunnioittavaan ja vastavuoroiseen keskusteluun pääseminen vaatisi ryhmän nykyisenlaisen suoriutumiskyvyn kehän katkaisemista. Bona Fide -näkökulman tapaan kuntapoliittinen Facebook-ryhmäkin on elinympäristönsä, jäsenten ja vallitsevien olosuhteiden vaikutuksen alainen. (Putnam & Stohl, 1990). Jos olosuhteisiin tulisi muutos esimerkiksi kuvioon astuvan keskustelun moderaattorin myötä, voisivat ryhmän ominaispiirteet muuttua. Olisi tietenkin ratkaistava, mitä tahoja moderaattori tai yhteisömanageri edustaisi tällaisessa vapaassa ryhmässä.

Deliberatiivisemmän demokratian suuntaan, kuntaorganisaation ja kuntalaisten väliseen aiempaa vahvempaan vuorovaikutukseen ja osallistamiseen tähtää uusi kuntalaki, joka astuu vaiheittain voimaan heinäkuuhun 2017 mennessä. Viestinnän alueella sen keskeisimmät tavoitteet ovat kuntaa koskevien asioiden valmistelun avaaminen ja kaksisuuntainen vuorovaikutus. Kuntalakea avaava kuntaviestinnän opas muistuttaa, että kuntalaiselle on tarjottava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun. Julkaisu painottaa, että viestintä lähtee kuntalaisen, ei organisaation tarpeesta. Kunta on kuntalaisia varten ja kuntalainen määrittää itse viestinnän tarpeen, on tasavertainen keskustelija ja paras asiantuntija itseään koskevissa asioissa. (Kuntaviestinnän opas 2016 -pdf-julkaisu.) Samoin kuin yrityksen etu on se, että se ymmärtää asiakkaidensa tarpeita, myös kunnalle tällainen ymmärrys on kunnan arvoista. Olemalla vuorovaikutuksessa kuntalaistensa kanssa, kuulemalla heitä ja osallistamalla, jopa vastuuttamalla heidät päätöksentekoon esimerkiksi budjetoinnista, voidaan saada aikaan toimintamalleja ja arvoja, joihin on sitouduttu yhdessä. Sitoutuneet organisaation jäsenet pitävät huolta toisistaan ja yhteisestä elinympäristöstään. Kunnassaan viihtyvät kuntalaiset ovat myös parhaita käyntikortteja hyvän maineen eteenpäin viemisessä ja sen myötä uusien yrittäjien ja asukkaiden saamisessa kuntaan. Jos kunnassa on tarve vuorovaikutukselle ja Facebookista halutaan yhteinen, aktiivinen areena asioiden käsittelyyn, niin miksei sitä otettaisi huomioon ja täytäntöön kuntaorganisaation toimesta? Kuntaa koskeva tieto ja

asioiden valmistelujärjestely on kuitenkin kuntaorganisaation hallussa. Facebookin mahdollisuutta yhteisöllisemmän kunnan, siis paremman ja elinvoimaisemman elinympäristön luomisessa ei tulisi väheksyä kuntaorganisaatioiden puolelta. Kuntalaiset eli asiakkaat ovat siellä jo odottamassa.

Uusi kuntalaki vaikuttaa siis mahdollisuudelta vuorovaikutuksen ymmärryksen kylvämisessä kuntaorganisaatioihin ja muihin julkishallinnollisiin organisaatioihin. Ymmärryksen viemisessä käytäntöön ovat vuorovaikutuksen asiantuntijat, siis puheviestijät, merkittävässä roolissa. Tekstin, kuvan, videon, tai pelkästään aihetunnisteiden (#) muodossa tietoa yksisuuntaisesti välittävien tiedottajien, markkinointikoordinaattorien ja toimittajien joukossa vuorovaikutuksen asiantuntija on erittäin varteenotettava poikkeus ja voimavara. Kuntalain, sitä noudattavan kuntaorganisaation ja vapaata kansalaisyhteiskuntaa edustavien kuntalaisten yhtälössä vuorovaikutuksen asiantuntijan rooli on olla kanssakäymisen fasilitaattorina. Samalla olisi saatava kaikki osapuolet ymmärtämään, että jaetun arvomaailman ja yhdessä luodun merkitysmaailman arvoa ei voi mitata rahassa, eikä se välttämättä näy suoraan osavuosikatsauksissa. Yhteisöllisyyteen tähtäävien vuorovaikutuksellisten toimintatapojen jalkauttaminen organisaatiossa, jonka perustehtävä on järjestää palvelut ihmiselämän jokaiseen vaiheeseen tiukkoihin resursseihin sidotuissa raameissa, on haastavaa. Tarkkarajaisiin markkinasegmentteihin sidottuihin, liikevoittoa tavoitteleviin yrityksiin verrattuna kunta on organisaationa äärimmäisen monipuolinen. Tällä kentällä toimittaessa on hyväksyttävä, että vaikka julkishallinnolliset organisaatiot luovat houkuttelevia mahdollisuuksia vuorovaikutuksen toteuttamiseen, sektorilla on kankeita, toimintaa ja muutosta hidastavia rakenteita, joita muun muassa viranhaltija- ja luottamushenkilösäännöt säätelevät tasapuolisuuden, erilaisten lakien ja julkisuuden periaatteiden nimissä.

## 6 ARVIOINTI

Tutkielma on toteutettu kokonaisuudessaan hyvän tieteellisen käytännön mukaan eettisesti vastuullisesti, rehellisesti ja huolellisesti tutkimussuunnitelmaa noudattaen. Tutkimusmenetelmä on eettisesti kestävä, sillä aineisto on hankittu vastaajien lupaan ja suostumukseen perustuen sekä yksityisyydensuojaa kunnioittaen. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa -verkko-ohje 2012.) Luotettavuuden suhteen tutkielma on arvioitu sen uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden ja vahvistettavuuden kautta. Tutkielma on uskottava, sillä sen aineistosta saadut tulokset vastaavat tutkimustehtävään ja pysyvät teoriataustan teemoissa. (Guba & Lincoln 1981, 103–104.) Tulosten kautta voidaan ymmärtää kuntapoliittisen Facebook-ryhmän vuorovaikutuksen ominaispiirteitä ja sitä, miksi ja miten kyseiseen ryhmään osallistutaan. Samalla saatiin käsitys siitä, millä tasolla ryhmässä toteutuvat deliberatiivisen demokratian ihannepiirteet ja miten niiden toteutumista olisi käytännön tasolla mahdollisuus vahvistaa esimerkiksi kuntaorganisaation näkökulmasta.

Myös varmuuden suhteen tutkielma on luotettava riittävästi. Miettisen ja Vehkalahden (2013) mukaan itsevalikoituvaa verkkokyselyä on epäilty menetelmänä sen luotettavuudesta sen suhteen, onko tavoiteltu kohderyhmä saavutettu. Tämänkään tutkielman aineistosta ei voi olla täyttä varmuutta siitä, edustavatko vastaukset juuri kyseisen Facebook-ryhmän käyttäjiä, mutta näin voidaan olettaa. Kysely on julkaistu vain yhdessä Facebook-ryhmässä ja sen jäsenet ovat ryhmässä rajatun aiheen ympärillä oletettavasti mielenkiinnostaan kyseistä aihetta kohtaan. Lisäksi verkkokyselyn esittelytekstissä tuodaan ilmi, että kysely koskee tietyn kunnan kuntapoliittista Facebook-ryhmää. On vaikeaa uskoa, että kyselyyn on vastannut tai vastannut ainakaan loppuun, esimerkiksi koirat.com-sivuston käyttäjä, jolla ei ole kokemusta tästä tietyn paikkakunnan kuntapoliittisten aiheiden ympärille perustetusta keskusteluryhmästä. Kyselyyn ovat vastanneet vapaaehtoisesti henkilöt, jotka ovat halunneet siihen vastata. Kohderyhmän osuvuuteen liittyvä epävarmuus on siedettävä ja samalla uskottava, että vastauksista erottuivat tutkimuksen kannalta ei-hyödylliset vastaukset.

Siirrettävyyden suhteen tutkielma on luotettava. Sen tulokset eivät täysin sellaisenaan vastaisi muiden kohderyhmien ja tutkimuskontekstien tuloksia, vaikka tutkimusasetelma olisi samantapainen (Guba & Lincoln 1981). Tosin esimerkiksi yhteisöpalvelun vuorovaikutusfunktioita, kuten tiedon saaminen, on todennäköisesti löydettävissä muistakin sosiaalisen median yhteisöistä. Tutkielma on yhteiskunnallisesta näkökulmastaan relevantti ja se syventää tarjoamiensa tulosten

perusteella ymmärrystä suomalaisen kansalaisosallistumisen teknologisesta muodosta. Tutkielman taustaluvuissa on runsaasti kotimaista kirjallisuutta tutkimuskohteeseen liittyen. Se on perusteltua tutkimuskohteen käsittelyssä eli suomalaisen kansalaisyhteiskunnan ja siellä esiintyvän yhteiskunnallisen aktiivisuuden tarkastelussa.

Tutkimusmenetelmänä verkkokysely oli perusteltu ja onnistunut. Menetelmää voidaan arvioida erityisesti verkon suhteen. Verkkovälitteisyys muuttaa aineistonkeruun luonnetta ja esimerkiksi verkkoyhteisöt voivat olla yhtä hyvin tutkijan kohde, väline kuin lähde (Laaksonen & Matikainen 2013). Tässä tutkielmassa aineisto kerättiin kohteesta, joka oli myös koko tutkielman kohde. Aineistoa saatiin riittävästi, se oli sisällöltään rikasta ja vastasi tutkielman tavoitteeseen. Aineisto tuki olettamusta hyvin heterogeenisestä ryhmän jäsenistöstä. Sen lisäksi, että ihmisten koulutus- ja elämäntilanteet sekä iät olivat erilaisia, olivat vastausten sisällötkin hyvin monenlaisia ja keskenään erilaisia, vaikka yhteisiä piirteitäkin löytyi. Vaikka aineisto ei koostunut autenttisista tilanteista, vaan ihmisten antamista vastauksista - merkityksistä, syistä ja motiiveista - on oletettava, että se kuvaa tutkielman kohteena olevan Facebook-ryhmän luonteen todellisuutta. Saatu aineisto oli kvalitatiivisen tutkimukselle ominaista: ilmaisultaan rikasta ja monimuotoista (Alasuutari 2012).

Teemoittelu oli onnistunut tämän kyselytutkielman analyysimenetelmänä, sillä se salli teemojen käsittelyn myös varsinaisten tutkimuskysymysten ulkopuolelta. Avoimia kysymyksiä sisältävässä tutkielmassa, jossa on tarkoituksena ymmärtää vuorovaikutuksen ominaispiirteitä kysymällä ihmisten syitä ja tapoja osallistua tietynlaiseen Facebook-ryhmään, olisi ollut erikoista analysoida vastauksia silmät naulittuina tiettyyn teoriaan. Tutkimusmetodi ei ole tarkoituksenmukainen, jos se sallii tehdä aineistosta mitä tahansa päätelmiä ilman selkeitä sääntöjä, mutta toisaalta myös silloin, jos aineiston tulkinta sidotaan tiukkaan metodikehykseen tai hypoteeseihin, eikä yllätyksille jätetä varaa. Teoreettisen viitekehyksen ja metodin tulee olla sopuossuinnussa keskenään (Alasuutari 2012). Menetelmällä onnistuttiin löytämään tutkimuskohteen vuorovaikutuksen ominaispiirteitä sekä deliberatiivisen demokratian aiheita.



## KIRJALLISUUS

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö - työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Väitöskirja. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4708-8> [Viitattu 30.3.2015].
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Arpo, R. 2005. Internetin keskustelukulttuurit - Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkintoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuu: Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 39.
- Bryant, E., Marmo, J. & Ramirez, A. 2011. A functional approach to social networking sites. Teoksessa K. B. Wright & L. M. Webb (toim.) Computer-mediated communication in personal relationships. New York: Peter Lang, 3 - 20.
- DeAndrea, D.C., Tong Tom, S. & Walther, J.B. 2011. Dark sides of computer-mediated communication. Teoksessa W.R. Cupach & B. H. Spitzberg (toim.) The dark side of close relationships II. NY: Routledge, 95 - 118.
- Dijk, J. & Poell, T. 2013. Understanding Social Media Logic. Media and Communication 1, 2 - 14.
- Facebookin käyttöstatistiikkaa. 2014. Saatavana: <http://www.socialbakers.com/statistics/facebook/> [viitattu 11.5.2015].
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. 1981. Effective evaluation. improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Harju, A. 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi.
- Hintikka, K. A. 2007. Web 2.0 - johdatus internetin uusiin liiketoimintamahdollisuuksiin. Helsinki: Tiece. Saatavana: [www.tieke.fi/download/attachments/20218187/julkaisu\\_28.pdf](http://www.tieke.fi/download/attachments/20218187/julkaisu_28.pdf) [Viitattu 7.1.2015].
- Hintikka, K. A. 2011. Sosiaalinen media - yhteisö vai verkosto? Teoksessa S. Kangaspunta (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 114 - 139.

Hirokawa, R., Cathcart, R., Samovar, L. & Henman, D. 2003. Small group communication – theory & practise, an anthology. 8th edition. New York: Oxford University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kangaspunta, S. 2011. Traditionaalista yhteisöstä verkkoyhteisyyteen. Teoksessa S. Kangaspunta (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys: avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 15 - 34.

Kuntaliitto. 2016. Kuntaviestinnän opas. Saatavana: [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3210](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3210) [Viitattu 17.5.2016].

Laaksonen, S-M. & Matikainen, J. 2013. Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta - verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 193 - 215.

Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. 2013. Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta - verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 9 - 33.

Littlejohn, S.W. & Foss, K.A. 2011. Theories of human communication. 10th edition. Illianois: Waveband press.

Miettinen, J. & Vehkalahti, K. 2013. Verkkokyselytutkimusten otosten valinta. Teoksessa: S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta - verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 84 - 104.

Neuvonen, R. & Kauppinen, K. 2016. Viestintäpolitiikkaa hatusta? Avoimuus ja osallistuminen tietoyhteiskuntakaaren valmistelussa. Media & viestintä 39, 73 - 83.

Nieminen, H. & Pörhölä, M. 2011. Lasten ja nuorten verkkokiusaamisen tutkimushaasteita. Prologi - puheviestinnän vuosikirja 2011. Jyväskylä: Kopijyvä, 74–85

Nitschke, P., Donges, P. & Schade, H. 2016. Political organizations' use of websites and Facebook. New Media & Society 18, 744 - 764.

Pessala, H. 2009. Sähköisiä kohtaamisia: suomalaisten yhteiskunnallinen osallistuminen internetissä. Teoksessa: Suomalaiset osallistujina - katsaus suomalaisen kansalaisvaikuttamisen tilaan ja tutkimukseen. 170 - Oikeusministeriön pdf-julkaisu 2009:5. Saatavana: <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/200905suomalaisetosallistujina.katsaussuomalaisenkansalaisvaikuttamisentilaanajatutkimukseen/Files/OMJU.pdf> [Viitattu 31.3.2015].

Pietilä, V. 2002. Verkkokeskusteluareenat – deliberatiivista julkisuuttako? *Politiikka* 44, 343 - 354.

Putnam, L. & Stohl, C. 1990. Bona Fide Groups: A Reconceptualization of groups in context. *Communication Studies* 41, 248 - 65.

Räsänen, P. & Sarpila, O. 2013. Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa: S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta - verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 68 - 83.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Saatavana: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> [Viitattu 6.3.2016].

Sauri, P. 2015. Julkishallinto ja sosiaalinen media. Kunnallisalan kehittämissäätiön (KAKS) Polemia-sarjan julkaisu nro 98. Pole-Kuntatieto Oy. Saatavana: [http://www.kaks.fi/sites/default/files/Polemia\\_98\\_net.pdf](http://www.kaks.fi/sites/default/files/Polemia_98_net.pdf) [Viitattu: 30.3.2015].

Smith, P.K., Steffgen, G. & Sittichai, R. 2013. The nature of cyberbullying, and an international network. Teoksessa P.K. Smith & G. Steffgen (toim.) *Cyberbullying through the new media – findings from an international network*. New York: Psychology Press, 3 - 20.

Soon, C. & Yi Da Soh. 2014. Engagement@web 2.0 between the government and citizens in Singapore: dialogic communication on Facebook? *Asian Journal of Communication* 24, 42- 59.

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2014. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Verkkajulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavana: <http://www.stat.fi/til/sutivi/> [Viitattu: 31.3.2015].

Thurlow, C., Lengel, L. & Tomic, A. 2004. *Computer mediated communication. Social interaction and the internet*. 2th edition. London: Sage.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta, Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa pdf-tiedosto. 2012. Saatavana: [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) [viitattu 6.4.2016].

Varjas, K., Talley, J., Meyers, J., Parris, L. & Cutts, H. 2010. High school students' perceptions of motivations for cyberbullying: an exploratory study. *Western Journal of Emergency Medicine*, 3, 269 - 273.

Vartiainen, P. & Raisio, H. 2011 Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Vaasan yliopisto ja Suomen Kuntaliitto. Saatavana: [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=2636](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=2636) [Viitattu 9.11.2014].

Walther, J.B. & Bunz, U. 2005. The rules of virtual groups: trust, liking, and performance in computer-mediated communication. *Journal of Communication* 55, 828 - 846.

Wilhelm, A. 2000. *Democracy in the digital age: challenges to political life in cyberspace*. New York: Routledge.

Wood, A. & Smith, M. 2001. *Online Communication. Linking technology, identity & culture*. New Jersey: Lawrence relabel associates.

Wright, S. & Street, J. 2007. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society* 9, 840 - 869.

# LIITTEET

## LIITE 1, Verkkokysely

Puheviestinnän Pro gradu –tutkielma, Oma Nimi, kevät 2015. Vuorovaikutus verkkokeskustelussa: (X kunnan) poliittinen keskusteluryhmä Facebookissa. Valitse vastausvaihtoehdoista tai kirjoita vastauksesi omien kokemustesi ja käsitystesi perusteella. Kiitos osallistumisesta!

Sukupuoli? (Rastita) Mies Nainen

Ikä? (Kirjoita)

Korkein suorittamasi koulutusaste, rastita yksi vaihtoehto:

Kansakoulu/peruskoulu/keskikoulu

Opistotason tutkinto

Ammattikoulu/oppisopimuskoulutus

Ylioppilas

Ammattikorkeakoulu / alempi korkeakoulututkinto

Yliopisto/ylempi korkeakoulu

Lisensiaatti/tohtori

Elämäntilanteesi, rastita yksi vaihtoehto:

Koululainen

Opiskelija

Palkansaaja

Yrittäjä

Työllistämistyössä, työtön, työkyvytön, kotivanhempi, varusmies- tai siviilipalveluksessa,

## Eläkeläinen

Kuinka usein kirjautut X kunnan poliittiseen keskusteluryhmään? Valitse yksi vaihtoehto: päivittäin, muutaman kerran viikossa, muutaman kerran kuukaudessa, harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

Millä tavoin osallistut X kunnan poliittiseen keskusteluryhmään? Valitse luettelosta tavat, joilla osallistut ja rastita kuinka usein osallistut kyseisellä tavalla:

	<b>Bas e</b>	päivittä in	muutaman kerran viikossa	muutaman kerran kuukaudessa	harvemmin kuin kerran kuukaudessa	en koskaa n
luen muiden kirjoituksia		8	13	3	-	-
katson muiden julkaisemia linkkejä		3	9	7	5	-
tykkään muiden julkaisuista		4	6	4	8	2
kommentoin kertaluontoisesti muiden julkaisuja		1	9	2	9	3
osallistun keskusteluun useammalla kuin yhdellä kommentilla		0	8	3	6	7
julkaisen ryhmässä kirjoituksen		0	1	6	10	7
julkaisen ryhmässä kuvia		0	0	4	6	14
julkaisen ryhmässä linkkejä		0	2	3	9	10

Koetko, että julkaisusi luetaan tai siihen reagoidaan?

<b>Koetko, että julkaisusi luetaan tai siihen reagoidaan?</b>	<b>Base</b>	<b>24 100%</b>
	kyllä	16 xx%
	ei	1 xx%
	en osaa sanoa	2 xx%
	en julkaise mitään	5 xx%

Millainen väylä Facebook-ryhmä on mielestäsi käsitellä kunnallispolitiikkaa ja paikallisia aiheita?

Miksi olet X kunnan poliittiseen keskusteluryhmän jäsen?

Mitä X kunnan poliittiseen keskusteluryhmään osallistuminen on antanut sinulle?

Millaisia hyviä ja huonoja kokemuksia sinulla on ryhmän vuorovaikutuksesta?

Onko ryhmän vuorovaikutuksessa konflikteja tai riitoja, anna esimerkki millaisia?

Onko ryhmässä mielestäsi esiintynyt tahallista loukkaavaa viestintää, häirintää tai kiusaamista, millaista?

Miten kehittäisit (X kunnan) poliittista keskusteluryhmää?

Vastaa kaikkiin kohtiin kyllä tai ei:

Olen kunnan luottamushlö

Olen paikkakuntalainen

Osallistun yksityishenkilönä

Osallistun kunnan luottamushlö

Haluan antaa yhteystietoni pullakahvilippuarvontaa varten. Kyselyyn osallistuneiden henkilöllisyys ei paljastu tutkimusraportissa. Nimi ja postiosoite: Kiitos! Otathan yhteyttä, jos sinulla on kysyttävää tai lisättävää vastauksiisi.

Etunimi Sukunimi, 045 xxx xxxx, [nimi@sähköposti.fi](mailto:nimi@sähköposti.fi)

## LIITE 2: Saatesanat

Terve kaikille!

Olen Etunimi Sukunimi, tämän Facebook-ryhmän jäsen. Tarkastelen Jyväskylän yliopiston viestinnälaitokselle valmistuvassa gradussani tätä ryhmää ja sitä, miksi tähän poliittiseen keskusteluryhmään osallistutaan ja miten. Aion myös vertailla, miten kunnanpäättäjien ja kuntalaisten osallistumisen syyt ja tavat ovat yhtäläisiä tai eroavaisia.

Tutkielmani toteutan Internet-kyselyllä, johon toivon teiltä vastauksia. Kyselyssä on 15 kysymystä. Niihin on annettu valmiita vastausvaihtoehtoja tai niissä on vapaa tila vastaukselle. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti niin, ettei osallistujaa voida tunnistaa missään vaiheessa. Linkki kyselyyn on tämän tekstin lopussa.

Tutkielmaani minua ohjaa mielenkiinto teknologiavälitteistä vuorovaikutusta sekä tätä uutta ja vapaaehtoista kansalaisosallistumisen muotoa kohtaan. Sinulle tutkielma tarjoaa mahdollisuuden olla osana uuden tiedon luomista sekä pohtia omaa osallisuuttasi tässä ryhmässä. Kuntaorganisaatioille tutkielma voi tarjota hyödynnettävää tietoa esimerkiksi uudenlaisten vuorovaikutusväylien ideoinnissa.

Laitan tähän ryhmään linkin tutkimukseeni ja tuloksiin niiden valmistuttua. Lisäksi yhteystietonsa jättäneiden osallistujien kesken arvon pullakahvilippuja paikalliseen kahvilaan.

Osallistujia tuhannesti kiittäen:

Oma Nimi, Puheviestinnän maisteriopiskelija,

oma.nimiATnetti.fi, 045 xxx xxxx.