

**“Älkää aina valittako joka asiasta”  
Verkkokeskustelun moderoinnin vertailua Yle Uutisissa,  
Iltalehdessä ja Kalevassa**

Nita Lohi  
Journalistiikan pro gradu -tutkielma  
Syyskuu 2016  
Viestintätieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Nita Lohi	
Työn nimi – Title ”Älkää aina valittako joka asiasta” – Verkkokeskustelun moderoinnin vertailua Yle Uutisissa, Iltalehdessä ja Kalevassa	
Oppiaine – Subject Journalistiikka	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Syyskuu 2016	Sivumäärä – Number of pages 87
Tiivistelmä – Abstract <p>Joukkoviestimien siirryttyä Internetiin niiden yleisölle on tarjoutunut mahdollisuus kommentoida uutisia verkossa. Verkkokeskustelua valvotaan eli moderoidaan: moderaattori tarkastaa sivulle lähetetyt viestit ja päättää, julkaistaanko ne vai ei. Tutkimuksessa vertaillaan, miten kolme eri verkossa toimivaa suomalaista mediataloa moderoi viestejään ja mitä samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia toimitusten moderointikäytännöissä on.</p> <p>Yle Uutiset, Iltalehti ja Kaleva kaikki ylläpitävät suosittuja verkkosivustoja, joilla käydään aktiivista keskustelua. Kustakin tutkimuskohteesta kerättiin keväällä 2015 50 verkkoviestin aineisto, joka sisälsi sekä hyväksytyjä että hylättyjä kommentteja. Tutkimusmenetelmänä oli hermeneuttinen aineistoanalyysi, ja tarkastelun kohteena olivat viestien tekniset ominaisuudet, kielenkäyttö, tyyli ja sisältö.</p> <p>Tutkimuksen hypoteesina oli, että aineisto koostuisi keskenään samankaltaisista ”tyypillisistä verkkoviesteistä”, joita eri tutkimuskohteet karsivat eri lailla omien moderointikäytäntöjensä avulla. Analyysi kuitenkin osoitti, että Yle Uutisiin lähetetään valmiiksi pitempiä, rakenteeltaan erilaisia ja sävyiltään lievempiä kommentteja kuin muihin tutkimuskohteisiin. Toisin kuin Iltalehti ja Kaleva, Yle Uutiset avaa keskustelulle vain tietyt aiheet, joissa tavoitellaan vastausta tiettyyn toimituksen antamaan kysymykseen. Tällaiset varsinaisen moderointitehtävän ulkopuolelle sijoittuvat käytännöt siis vaikuttavat käyttäjien lähettämään sisältöön.</p> <p>Itse moderoinnin vaikutus näkyi selvimmin Kalevan ja Iltalehden aineiston vertailussa. Kalevan viestien sävy oli aineistoista negatiivisin, mutta Kaleva oli myös hylännyt enemmän viestejä kuin muut tutkimuskohteet yhteensä. Kun hyväksytyjen viestien sävyä vertaillaan, Iltalehden yleissävy muodostuu negatiivisemmaksi kuin Kalevassa. Kalevan moderaattoreiden toiminnan vuoksi siis suuri osa käyttäjien negatiivisesta sisällöstä jää piiloon ja keskustelu sivulla on Iltalehteä positiivisempi. Tutkimustulosten mukaan moderaattorit hylkäävät viestejä pääasiassa niiden sisällön perusteella, kun taas teknisissä seikoissa kuten isojen kirjainten käytössä joustetaan.</p>	
Asiasanat – Keywords Iltalehti, journalismi, Kaleva, käyttäjien luoma sisältö, moderointi, verkkojournalismi, Yle Uutiset	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja – Additional information	

**JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO**

Tiedekunta – Faculty Faculty of Humanities	Laitos – Department Department of Communication
Tekijä – Author Nita Lohi	
Työn nimi – Title ”Stop complaining about every single thing” – Comparing the moderation of online comments in Yle Uutiset, Iltalehti and Kaleva	
Oppiaine – Subject Journalism	Työn laji – Level Master’s Thesis
Aika – Month and year September 2016	Sivumäärä – Number of pages 87
Tiivistelmä – Abstract <p>Since the mass media began operating on the Internet, online news commenting has been available to their audience. Online conversations are moderated: a moderator reads the messages sent to the website and decides whether or not they will be published. This study examines how comments are moderated in three Finnish news organisations, and what similarities and differences there exist in their moderation practices.</p> <p>Yle Uutiset, Iltalehti and Kaleva all host active conversations on their popular news sites. In spring 2015, 50 news comments were collected from each organisation. Both approved and rejected messages were included in the sample. The data was then hermeneutically analysed, with focus on the comparison of technical aspects, language, style, and content of the comments.</p> <p>One hypothesis was that the comments would be ”typical” online comments, i.e., similar to each other, and that the organisations would filter them differently, in accordance with their own moderation practices. However, the analysis shows that the messages sent to Yle Uutiset were already longer, structured in a different way, and had a milder tone than the comments sent to the other organisations. Unlike Iltalehti and Kaleva, Yle Uutiset only allows commenting in regard to specific news items, and seeks answers to specific questions set by their journalists. Such practices that fall outside of the actual moderating work thus have an effect on user-generated content.</p> <p>The effects of moderation were the strongest when comparing the comments at Kaleva and Iltalehti. The tone of the messages was the most negative at Kaleva, but their moderators also rejected more comments than Yle Uutiset and Iltalehti put together. The analysis of the tone of approved messages shows that the conversations were more negative at Iltalehti than at Kaleva. Ergo, most of the negativity of user-generated content at Kaleva is hidden by the moderators, and, thus, the on-site conversations become more positive than those at Iltalehti. According to the findings, moderators reject messages mainly due to content, but are more lax in terms of technical aspects, such as the use of capital letters.</p>	
Asiasanat – Keywords Iltalehti, journalism, Kaleva, moderation, online journalism, user-generated content, Yle Uutiset	
Säilytyspaikka – Depository University of Jyväskylä	
Muita tietoja – Additional information	

# Sisällys

1 Johdanto	3
2 Lukijat ja tekijät verkossa	6
2.1 Journalismi verkossa	6
2.2 Toimittaja ja kommentti	9
2.2.1 Keskustelun sisältö	11
2.2.2 Toimittajien ylenkatse	17
2.3 Julkaisijan vastuu	21
2.3.1 Tapaus Delfi	21
2.3.2 Laki ja etiikka	24
2.3.3 ”Huutelu ei ole sananvapautta”	25
2.4 Moderointikäytäntöjä	32
2.4.1 Ennakko- ja jälkimoderointi	35
2.4.2 Nimimerkit ja rekisteröityminen	37
2.4.3 Ulkopuoliset palvelut	41
3 Tutkimuksen esittely	44
3.1 Aineisto	45
3.2 Analyysimenetelmät	47
4 Analyysi	48
4.1 Tutkimuskohteiden moderointikäytännöt	48
4.1.1 Yle Uutiset	49
4.1.2 Iltalehti	50
4.1.3 Kaleva	51
4.2 Keskusteluohjeet	51
4.3 Kommentit	55
4.3.1 Viestien pituus	56
4.3.2 Puhe- ja yleiskieli	58
4.3.3 Viestien sävy ja sisältö	65
5 Tutkimustulokset	73
Kirjallisuus	77
Liite	86

# 1 Johdanto

Internet on vienyt joukkoviestinnän ja journalismin murrokseen. Vanhat mediat ovat vastanneet verkon maailmanvalloitukseen perustamalla omia uutissivustojaan perinteisten jakelukanavien ohkeen. Moni lehti ja kanava tarjoaa mahdollisuuden kommentoida sivujen sisältöä. Ne eivät kuitenkaan voi julkaista kaikkia kävijöiden lähettämiä viestejä.

Mediat valvovat verkkosivuillaan tapahtuvaa keskustelua moderoimalla eli suodattamalla pois sopimattomat, kuten laittomat viestit. Varsinaiset moderointikäytännöt vaihtelevat mediatalosta riippuen. Olen itse työsuhteissani kokenut hyvin erilaisia tapoja valvoa verkkokeskusteluja. Vuonna 2012 Kalevassa toimittajat tekivät aina välillä moderointivuoroja, jolloin työntekijä käytti koko vuoron keskustelun valvomiseen niin verkkouutisissa kuin lehden keskustelupalstalla.

Toimituksessa oli hyvinkin tarkat ohjeet, joiden mukaan viestejä seulottiin. Vuonna 2013 paikallislehti Ylä-Kainuussa taas kommentteja tuli verkkoon huomattavasti vähemmän, kenties vain muutama viikossa. Siksi ainoat ohjeet moderointiin olivat ”ei haukuta nimeltä”, ”ei alatyöliä” ja ”käytä omaa harkintaa”. Jokaisen toimittajan vastuulla oli muun työn ohessa moderoida kommentit, mutta valvonta oli hyvin vähäinen osa itse työtä.

Kokemusteni myötä minulle selvisi, että eri viestimillä on eri tavoitteita keskustelun suhteen. Toimituksesta riippuu, miten tärkeäksi verkkokeskustelu koetaan, miten paljon ja millä keinoin sitä halutaan herättää sekä millaista sen sisältö saa olla. Myös tutkimusten mukaan mitä suurilevikkisempi sanomalehti on, sitä enemmän interaktiivisia käyttömahdollisuuksia se pystyy verkkosivuillaan tarjoamaan, minkä muun muassa Larsson (2012, 204) havaitsi.

Verkkokeskusteluja ylläpitävät joukkoviestimet painivat jatkuvasti sen kanssa, missä raja sopimattoman ja sopivan välillä kulkee. Syntyajoistaan lähtien journalismia on kritisoitu valtaapitävien näkemyksiin keskittymisestä, kun sen pitäisi antaa jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle mahdollisuus tuoda oma äänensä julki. Joukkoviestimet ovat voineet toteuttaa vaatimusta vain rajatusti yleisönosaston ja radion soitto-ohjelmien tapaisten ”symbolisten osallistumistilojen” kautta. Vaikka joukkoviestinnän ihanteena pidetään sitä, että jokainen voi sen avulla tulla kuulluksi, journalistit ovat käytännössä aina suosineet yleisöjään ”näkyvämminä” ja halunneet tehdä päätöksensä omasta näkökulmastaan. (Reich 2011, 99.)

Verkkosivujen vuorovaikutteisuus avaa uuden maailman vuoropuhelulle median ja sen yleisön välille. Verkossa yleisö voi lopulta suoraan osallistua median toimintaan monin tavoin, esimerkiksi muokkaamalla sivun ulkoasua itselleen sopivaksi, kommentoimalla juttuja tai lähettämällä toimittajille omia kuviaan, videoita ja juttuideoitaan. Journalismi on Internetin myötä päässyt tarjoamaan yleisölleen yhä enemmän osallistumismahdollisuuksia, joista kommentointi on yksi vapaan keskustelun ihanne.

Tasapuolinen keskustelu joukkoviestimissä on kuitenkin aina ollut jokseenkin utopistinen ajatus. Monesti verkkokommentoijat eivät edes pyri rakentavaan väittelyyn, vaan keskittyvät esittelemään omaa näkökantaansa ja haukkumaan muita keskustelijoita. Herää kysymys, onko kommentaiste medioille mitään iloa. Toisaalta voidaan kysyä, onko verkkokeskustelun tarkoituksaan synnyttää rakentavaa pohdintaa vai vain antaa käyttäjille mahdollisuus ilmaista itseään. Kenties verkkosivujenkin kautta median toimintaan voi ”osallistua” lähinnä symbolisesti. Toimituksissa kommunikaatio nähdään paitsi viestien välittämisenä myös yhteisöllisyyden ylläpitona, ja siihen toimintaan kommentit ovat otollisia (Reich 2011, 99).

Kaikki yleisön tuottama sisältö ei kelpaa julkaistavaksi. Verkkokommenteissa voi olla laitonta tai muuten eettisesti kyseenalaista sisältöä. Ongelma oli olemassa jo yleisönosastoilla, mutta Internetissä viestejä sekä tulee että julkaistaan entistä enemmän, viestimäärät ovat paljon suurempia ja kirjoittajat käyttävät kommenttiensa laatimiseen entistä vähemmän aikaa. Internetissä on myös mahdollista julkaista kirjoitukset automaattisesti, kun taas perinteisissä medioissa yleisön anti on kulkenut aina välikäsien kautta. Verkkoviestimien huolenaiheeksi on viime vuosina noussut erityisesti vihapuhe, joka yllyttää, edistää tai oikeuttaa suvaitsemattomuuteen perustuvaa vihaa eri ihmisryhmiä kohtaan. Verkon vapaus mahdollistaa vihapuheen levittämisen entistä laajemmalle, ja koska Internet yltää valtionrajojen yli, vihasivustot on hankala kitkeä pois eri maiden oman lainsäädännön perusteella. Yksittäiset palvelut voivat kuitenkin käyttöehdoissaan kieltää vihapuheen ja siten poistaa sääntöjä rikkovat kommentit. (Banks 2010, 4, 10–11.) Jo Yhdysvaltain vuoden 2001 terrori-iskujen aikana uutismedioiden verkkosivuille alkoi nopeasti tulla rasistisia kommentteja. Suomen mediassa vihapuhe nousi erityiseksi huolenaiheeksi vuonna 2011 Norjan joukkomurhan aikaan, ja nyt vuonna 2015 alkaneen Euroopan pakolaiskriisin myötä se on noussut entistä suuremmaksi ongelmaksi uutiskommenteissa.

Internet tuhoaa perinteisen joukkoviestinnän mallin, jossa mediat päättävät, mitä sisältöä niiden yleisö tarvitsee. Verkossa yleisö etsii itse sitä kiinnostavaa sisältöä ja voi löytää itse sen tiedon

äärelle, jota ne ovat aiemmin saaneet median välittämänä. Verkkomediat ovat vain osa tarjontaa eivätkä pysty hallitsemaan, mitä sisältöä yleisö kuluttaa. (Deuze 1999, 385.) Verkossa toimittajan asema välittäjänä heikkenee ja portinvartija- sekä agenda setting -käytännöt häviävät (Domingo 2006, 79). Kun yleisö alkaa osallistua sisällöntuotantoon, journalistien on ratkaistava, miten käyttäjien tuottama sisältö eroaa journalismista ja mihin journalistia enää tarvitaan.

Uutissivustojen interaktiivisuutta tutkivat journalistit ja tutkijat korostavat vuorovaikutteisuuden tärkeyttä hyväksymättä sitä, että interaktiivisuus vaikuttaa tiettyihin journalismin perusarvoihin ja -ihanteisiin. Valtavirtautissivusto ilman interaktiivisuutta ei ole esimerkki huonosta verkkojournalismista, vaan se voi hoitaa loistavasti tehtävänsä tarjota ytimekästä ja ajantasaista tietoa ympäri vuorokauden. (Deuze 2003, 220–221.) Verkon tuomista uusista mahdollisuuksista huolimatta joukkoviestimet eivät halua unohtaa päätehtäväänsä. Suomessakin esimerkiksi Helsingin Sanomat ja Hufvudstadsbladet ovat ottaneet portinvartijan roolia takaisin ja tiukentaneet otetta sivustojensa interaktiivisten toimintojen suhteen.

Moderaattori tavallaan jatkaa portinvartijan perinnettä, koska hänen tehtävänsä on valvoa, millaiset viestit pääsevät julkisuuteen hänen kanavallaan. Joissakin toimituksissa moderoinnin ei ole tarkoitus vain karsia pois asiattomuuksia, vaan myös erotella jyvät akanoista ja tarjota lukijoille kaikkein kiinnostavimmat kommentit. Näin Telegraph Groupin new media director Annelies Van den Belt totesi Hermidan ja Thurmanin tutkimuksessa: ”Kuinka suurella osalla lukijoistamme on aikaa lukea 15 tuhatta kommenttia mistä tahansa artikkelista? On meidän työmme laittaa näytille kaikkein kiinnostavimmat. Näemme tätä nykyä yhä enemmän, että tietystä aiheesta otetaan parhaat kommentit ja ne julkaistaan sanomalehdessä seuraavana päivänä.” (Hermida & Thurman 2008, 9–10.)

Deuzen (2003, 205) mukaan erilaisia verkkojournalismeja on neljä: valtavirran uutissivustot, indeksi- ja kategoriasivustot, meta- ja kommenttisivustot sekä jako- ja keskustelusivustot. Näistä ensimmäinen voidaan lisäksi jakaa sisällöntuottajiin, jotka tuottavat oman sisältönsä, ja aggregaatteihin, jotka kokoavat sisältönsä muista verkkolähteistä (Emt., 208–209). Tutkimukseni keskittyy ainoastaan oman sisältönsä tuottaviin valtavirran uutissivustoihin. Ne ovat tavallisesti perinteisiä medioita, kuten sanomalehtiä ja radio- tai televisiokanavia, jotka ovat laajentaneet toimenkuvaansa verkkoon. Sivustoilla tarjotaan monenlaisia kommentointimahdollisuuksia, mutta oman tutkimukseni pääpainona ovat uutisartikkeleiden kommenttiosastot.

Niinä muutamana vuotena, joiden aikana olen tutkimustani työstänyt, verkkokeskusteluista ja moderoinnista on tullut paljon uutta tutkimusmateriaalia. Aihe askarruttaa juuri nyt journalisteja eri puolilla maailmaa, ja opinnäytetyöni valottaa osaltaan moderoinnin toimintaa. Suurin osa lähteistäni oli vieraskielisiä, ja olen itse suomentanut käyttämäni sitaatit.

Suomen laissa verkkojulkaisu määritellään säännöllisesti uudistuvaksi, laajahkoksi sisältökokonaisuudeksi ja verkkoviesti miksi tahansa satunnaiseksi verkossa julkaistuksi viestiksi. Uutiskommentit ovat verkkoviestejä, kun taas niitä julkaisevat uutissivustot, keskustelupalstat tai blogit ovat verkkojulkaisuja. (Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä, 2 § Määritelmät.) Läheisesti aiheeseen liittyvä tutkijoiden käyttämä termi on user-generated content, lyhyesti UGC. Sillä tarkoitetaan käyttäjien tuottamaa sisältöä verkkosivuilla. Verkkolehdistä se tarkoittaa yleensä uutiskommenteja, keskustelupalstaviestejä, kyselyvastauksia, blogikirjoituksia tai -kommenteja tai käyttäjien lähettämiä kuvia tai kirjoituksia. Käytän itse tutkimuksessani joko lyhennettä UGC tai suomenkielistä termiä käyttäjien tuottama sisältö.

Monet haluavat interaktiivisen median tapauksessa käyttää termin ”yleisö” sijasta termiä ”käyttäjä”, koska yleisö viittaa passiiviseen vastaanottajaan (Domingo 2006, 80). Verkossa käyttäjä voi esiintyä nimettömänä eli anonyymisti. Moni käyttää nimimerkkiä, josta voi syntyä pseudonyymi eli verkkokäyttöön tarkoitettu identiteetti, joka poikkeaa jokapäiväisen elämän identiteetistä.

Moderoinnilla tarkoitan verkkokeskustelujen ylläpitämistä ja valvomista. Moderaattori tai moderoiija on henkilö, joka valvoo ja ylläpitää verkkokeskustelua. Yleensä tämä tarkoittaa keskustelun viestien sisällön arviointia ja sopimattomien viestien pois karsimista. Keskustelun valvontaan kannustaa myös lainsäädäntö, sillä ylläpitäjä on vastuussa siitä, mitä se päästää kanavansa kautta julkisuuteen: tätä kutsutaan julkaisijan vastuuksi. Keskusteluissa voi esiintyä muun muassa toisten tahallista provosointia eli trollausta, jatkuvaa saman roskaviestin toistelua eli spämmäystä tai äärimmäisen voimakasta ja yksipuolista solvaamista eli fleimausta.

## **2 Lukijat ja tekijät verkossa**

### **2.1 Journalismi verkossa**



Sähkölaitteiden välityksellä kommunikointia nimitetään tutkimuksessa tietokonevälitteiseksi kommunikaatioksi, englanniksi computer-mediated communication eli CMC. Käsite viittaa perinteisesti juuri tietokoneen käyttöön, kuten sähköpostiin. (Bhushan 2009, 279.) Verkossa tapahtuvan mediantuotannon kolme tärkeintä ominaisuutta ovat hypertekstuaalisuus, multimediaalisuus ja interaktiivisuus, joista erityisesti viimeinen on tärkeä tämän tutkimuksen kannalta (Domingo 2006, 61; Deuze 2003, 205).

Interaktiivisuus on jossain määrin aina ollut osa joukkoviestinten toimintaa, mutta verkossa se on ratkaiseva piirre. Internet mahdollistaa täysin uudenlaisen vuorovaikutussuhteen toimittajan ja vastaanottajan välillä (Prasad 2009, 4). Siinä missä sanomalehti, radio tai tv-kanava saattoi aiemmin vain tarjota kaikkea kaikille, verkossa käyttäjät pystyvät entistä paremmin räätälöimään sisältöä itselleen sopivaksi ja osallistumaan median toimintaan. Niin tutkijat kuin verkkotoimittajat vannovat interaktiivisuuden nimeen, kun mediat siirtyivät verkkoon 1990–2000-luvuilla (Domingo 2006, 62).

Interaktiivisuuden avulla uutismediat voivat rakentaa henkilökohtaisen suhteen käyttäjään. Verkkokeskusteluissa muodostuu erilaisia käyttäjäyhteisöjä ja keskustelukulttuureja (Laaksonen & Matikainen 2013, 199). Mediat pyrkivät luomaan yleisöön tällaisen suhteen, jotta se palaisi yhä uudestaan niiden pariin. Keinoja saada yleisö osallistumaan sisällöntuotantoon verkossa ovat esimerkiksi blogit, keskustelupalstat, lukijan kuvat ja sosiaalinen media.

*Tämä väittelytila voi luoda kiinteitä virtuaalisia yhteisöjä uutissivustojen ympärille, lisätä brändin käyttäjäuskollisuutta ja lisätä tietoa yleisön ajatusmaailmasta, kiinnostuksenkohteista ja asenteista. (Domingo 2006, 83.)*

Internetin vaikutusta joukkoviestintään on ennustettu muun muassa teknologisen determinismin avulla. Teknologinen determinismi ei kuitenkaan ole onnistunut ennustamaan sitä, miten uusia teknologioita otetaan käyttöön. Koska teknologioita voi soveltaa monella eri tavalla ja niiden soveltaminen riippuu monenlaisista seikoista, pelkästään uuden teknologian olemassaolo ei tarkoita, että muutoksia väistämättä tapahtuu. (Domingo 2008b, 19.)

Jo vuonna 1999 Deuze määritteli taidon käyttää interaktiivisia työkaluja vuorovaikutukseen käyttäjän kanssa yhdeksi tärkeäksi verkkojournalistin ominaisuudeksi (Deuze 1999, 382).

”Verkkouutisilla on potentiaali tehdä lukijasta/käyttäjistä osa uutiskokemusta” (Deuze 1999, 377).

Rafaelin (1988) mukaan interaktiivisuus paitsi kasvattaa käyttäjien tyytyväisyyttä myös vaikuttaa muun muassa heidän suorituksensa laatuun sekä heidän motivaatioonsa, hauskuuden tunteeseensa, oppimiseensa ja seurallisuuteensa. Jo silloin Rafael toi esille, etteivät interaktiivisuuden vaikutukset ole pelkästään positiivisia, vaan ”interaktiivisuusvaihtoehto sisältää hyöty–haitta-vaihtokaupan, jota sekä suunnittelijan että käyttäjän täytyy arvioida”. Interaktiivisuuden ylläpito voi olla hintavaa, interaktiivinen viestintä voi viedä enemmän sekä vaivaa että aikaa ja se voi johtaa ärtymykseen niin teknologian toimivuuden kuin itse viestien sisällön vuoksi. (Rafaeli 1988, 122–123, 126.)

*Kamppailu yleisön huomiosta ja etenkin sen osallistumisesta on osa uutta journalismia ja läsnä kaikkialla Internetissä, erityisesti World Wide Webissä. Sen jättäminen huomiotta tarkoittaa, että kamppailu verkossa on hävitty ennen kuin sitä on edes taisteltu. (Deuze 1999, 386.)*

Interaktiivisuus on nykyään niin läsnä jokapäiväisessä elämässä, että tutkijoiden on ollut hankala määrittellä sitä tai muodostaa siitä akateemista käsitettä. Interaktiivisuutta on tutkittu kolmesta näkökulmasta: funktionaalinen interaktiivisuus eli kuinka paljon interaktiivisia toimintoja sivustolla on, havaittu interaktiivisuus eli miten verkkosivujen kävijät kokevat toimintojen interaktiivisuuden sekä interaktiivisuus prosessina, joka keskittyy viestien diskurssiin ja osallistujien vastavuoroisuuteen. (Larsson 2012, 198.) Interaktiivisuus jaetaan tyypillisesti kahteen osa-alueeseen nimeltä human-message interaction ja human-human interaction sen mukaan, onko käyttäjä vuorovaikutuksessa teknologian vai muiden ihmisten kanssa (Bhushan 2009, 285). Chung (2008) kehitti ajatuksen ja omien empiiristen havaintojensa pohjalta neliosaisen jaottelun, joka pohjautui hänen tutkimiansa käyttäjien näkemyksiin interaktiivisista toiminnoista. Hänen kategoriansa ovat human interactivity eli ihmisten välinen vuorovaikutus, medium interactivity eli välinevuorovaikutus sekä niiden välille sijoittuvat human-medium interactivity ja medium-human interactivity. (Chung 2008, 660–661.)

*Chungin (2008) mukaan interaktiivisten uutisten esittämisessä on olemassa neljä päätyyliä: 1) uutiset, jotka antavat yleisölle mahdollisuuden kokea jutut laajemman vaihtoehtovalikoiman, kuten eri modaaliteettien, kautta; 2) uutiset, joissa on henkilökohtaisen räätälöinnin mahdollisuus; 3) uutiset, joissa on mahdollista valita itselle sopivia näkökantoja ja juttuja; ja 4) uutiset, joissa on mahdollisuus ihmisten väliseen viestintään. (Chung & Nah 2009, 858.)*

Välinevuorovaikutukseen perustuvat toiminnot, vaikkapa kuvagalleriat, ovat matalan tason interaktiivisuutta. Ihmisten välinen vuorovaikutus, esimerkiksi keskustelupalsta, puolestaan on korkean tason interaktiivisuutta. Toimittajille osoitetut sähköpostit ja yleisönosastokirjoitukset Chung luokitteli ihmis-väline-vuorovaikutukseksi. Niiden avulla käyttäjät pystyvät esittämään mielipiteitään, mutteivät ne välttämättä johda vastauksiin viestien vastaanottajilta eli luo vuorovaikutusta ihmisten välille. (Chung 2008, 660–661, 666–667.)

Deuze jakoi verkkosivujen interaktiiviset toiminnot kolmeen kategoriaan, joista ensimmäinen on navigaatiointeraktiivisuus eli käyttäjän kyky navigoida sivustolla. Toinen on funktionaalinen interaktiivisuus eli käyttäjän kyky osallistua sivun tuotantoon vuorovaikutuksessa tekijöiden tai muiden käyttäjien kanssa. Viimeinen kategorioista on sopeutuva interaktiivisuus eli käyttäjän kyky muokata sivun sisältöä ja asetuksia. Vaikka käyttäjät eivät itse käyttäisi kaikkia tarjottuja interaktiivisuusmahdollisuuksia, jo niiden olemassaolo saa heidät tuntemaan, että he ovat entistä enemmän osallisena. (Deuze 2003, 214.)

## **2.2 Toimittaja ja kommentti**

Monissa tutkimuksissa on havaittu, että uutiskommentit ovat osallistuvan journalismin suosituin ja laajimmin käytetty muoto (Reich 2011, 97). Suosio voi olla merkki onnistuneesta yhteistyöstä journalistin ja käyttäjän välillä. Journalisti pysyy tilanteen ”päätähtenä”, kun käyttäjät muodostavat reagoivan taustakuoron. Käyttäjä taas pystyy helposti osallistumaan päivän agendaan ilman, että hänen tarvitsee edes keksiä omaa aihetta. (Reich 2011, 98.)

Uutiskommenttien esikuvana voidaan pitää sanomalehtien yleisönosastokirjoituksia. Kirjoituksista kuitenkin vain tietty osa valikoituu lehteen. Lisäksi niiltä edellytetään tavallisesti oman nimen käyttöä, mikä on vähentänyt naisten ja etnisten vähemmistöjen yleisönosastokirjoittelua. Verratessaan uutiskommenteja ja yleisönosastokirjoituksia McCluskey ja Hmielowski huomasivat, että kommentteissa oli laajempi valikoima erilaisia mielipiteitä ja ne olivat kriittisempiä yhteisöä ja vallanpitäjiä kohtaan. Uutiskommentit voivat siis tuoda esille näkökulmia, jotka yleisönosastoilla jäävät piiloon. (McCluskey & Hmielowski 2012, 314.) Habermasin julkisuusteorian mukaan erilaisten äänten esiintulolla on demokraattinen vaikutus. Yleisön keskuudessa syntyvät vaihtoehtoiset julkisuudet voivat haastaa vallitsevan, joukkoviestinnän luoman julkisuuden. (Downey & Fenton 2003, 186–187.) Siinä mielessä uutiskommentit edistävät demokratiaa.

Sen lisäksi kommentointimahdollisuuden nähdään hyödyttävän medioita niin journalistisesti kuin taloudellisesti. Käyttäjiltä saadaan aiempaa enemmän uutisvinkkejä, ja kun he saavat osallistua sisällöntuotantoon, he palaavat entistä useammin saman tiedotusvälineen pariin. (Noci ja muut 2010, 8.) Vaikka kommentteista löytyy harvoin varsinaisia uutisvinkkejä eivätkä ne vaikuta journalistien päivittäiseen työhön kovin paljon, toimittajat voivat olla innokkaita jatkamaan aiheita, jotka ovat saaneet runsaasti kommentteja (Nagar 2009, 17–19). Myös Suomen verkkomediat näkevät, että kommentit tuottavat yhteisöllisyyttä, palautetta ja juttuvinkkejä toimittajille sekä suurempia kävijämääriä sivuille (Kuutti 2014, 21). Vaikka uutiset ja kommentit usein jollain tavoin erotetaan toisistaan verkon designratkaisuilla, todellisuudessa ne ovat erottamattomia. Verkko-uutiset ilman kommentteja käyvät harvinaisiksi ja voivat nykyään vaikuttaa kiusallisilta tai jopa epäilyttäviltä. (Reich 2011, 97.)

Medioilla ei ole yleisiä käytäntöjä käyttäjäsivöllön integroinnille. Sitä tukevat Domingon havainnot kahdesta eri tutkimuksesta. Vuonna 2008 Domingo huomasi, että lehtien käytännöt poikkesivat toisistaan niin monilla saroilla, että niiden on täytynyt päättää strategioistaan jokaisessa tapauksessa erikseen. Päätöksiin ovat vaikuttaneet toimituksen omat periaatteet ja kokemukset sen sijaan, että verkkokäytännöistä olisi ollut jonkinlainen yleinen ohjeistus. (Domingo ja muut 2008, 10.) Myös Domingon vuonna 2011 tutkimissa sanomalehdissä käyttäjäsivöllön strategioita ei ollut kunnolla määritelty tai perusteltu, ja journalistit myönsivät etsivänsä toimivia tapoja kokeilemalla (Domingo 2011, 85). Yhtenäisten käytäntöjen puutteesta huolimatta strategioissa on joitakin yhtäläisyyksiä, joista osaa selittää medioiden keskinäinen kilpailu ja toimintatapojen kopioiminen kilpailijoilta (Domingo 2011, 93).

David Domingo määrittää kaksi erilaista lähestymistapaa käyttäjäsivöllön: ”leikkikenttä”, jossa käyttäjille usein määriteltiin blogin tai erillisen sivun tapainen oma alue, ja ”lähde”, jossa käyttäjien sisältö otettiin osaksi uutistuotantoa. Edelliselle oli tavanomaista löyhäkätinen moderointi, jälkimmäiselle tiukka. Leikkikenttäkäytäntö oli tyypillisempi laadukkaille sanomalehdille, lähdekäytäntö taas populistisille tai vähemmän perinteisille sanomalehdille. (Domingo 2011, 85–86.)

Verkkolehtien moderointiperiaatteet riippuvat niiden perusteluista kommentteille tai käyttäjien tuottamalle sisällölle, ja ne voivat myös päättyä eri periaatteisiin samoista lähtökohdista. Saksalainen Focus rinnasti käyttäjien kommentit yleisönosastokirjoituksiin ja vaati niiden rakenteelta ja

argumenteilta samanlaista tasoa. Moderaattori neuvoi poistettujen kommenttien kirjoittajille, millaisia muutoksia niihin piti tehdä, jotta kommentin voi julkaista. Moderaattorin mukaan palaute oli positiivista: ”[Käyttäjät] jäävät eivätkä toista samaa virhettä, ja kaikki toimii hyvin.” (Domingo 2011, 83.) Israelilaisessa Ynetissä nuoremmat toimittajat moderoivat käyttäjäkommentit ennakkoon ja päätös oli yksin heidän, espanjalaisessa 20 Minutosissa taas ulkopuolinen yritys moderoi kommentit jälkikäteen eikä toimitus tehnyt mitään päätöksiä kommentteista (Domingo 2011, 78). Molemmissa uutisvinkit kuuluivat toimittajille ja editoreille. Uutislähteitä ja faktoja käsiteltiin siis eri lailla kuin käyttäjien mielipiteitä. (2011, 78–79.)

### **2.2.1 Keskustelun sisältö**

Tutkijat ovat kerta toisensa jälkeen havainneet, että uutissivustojen osallistumismahdollisuudet ovat hyvin rajattuja verrattuna muihin verkkosivustoihin (Chung 2007, 46–47). Vuosituhannen vaihteessa Schultz havaitsi sadan yhdysvaltalaislehden analyysissään, että lehtien verkkosivut tarjosivat hyvin vähän interaktiivisia toimintoja (Schultz 1999). Ajan myötä uutissivustojen interaktiivisuus on lisääntynyt suuresti, mutta muista sivustoista ollaan edelleen jäljessä. Kun Domingo ja muut tutkivat sanomalehtien verkkosivuja Yhdysvalloissa ja kahdeksassa Euroopan maassa, selvisi, että käyttäjät pystyivät osallistumaan lähinnä kommentoimalla toimituksellista sisältöä. Harvoin tarjottiin esimerkiksi mahdollisuutta filttä sivun sisältö omien mieltymysten mukaisesti. Sen sijaan toimittajat päättivät, mitä juttuja sivuilla nostettiin esille. (Domingo ja muut 2008, 9–12.) Kun Hermida ja Thurman (2008) tutkivat 18 valtakunnallista sanomalehteä Isossa-Britanniassa, yleisön osallistumismahdollisuudet olivat kasvaneet niissä paljon muutaman vuoden aikana. Brittilehdet kuitenkin tarjosivat mahdollisuuksia sivuillaan melko vastentahtoisesti ja lähinnä siksi, että niissä arveltiin verkkolehtien jäävän kehityksestä jälkeen, jolleivät ne tartu yleisön luomaan sisältöön. (Hermida & Thurman 2008, 7.)

Erityisesti juuri ihmisten välisen interaktiivisuuden mahdollisuudet ovat pysyneet alhaisina (Chung 2008, 662). Tutkiessaan 22 yhdysvaltalaisen uutissivuston asenteita interaktiivisuuteen Chung (2007) havaitsi, että sanomalehtien verkkosivustojen ylläpitäjillä oli tapana korostaa välineinteraktiivisuutta ihmisten välisen interaktiivisuuden sijaan. Keskustelufoorumeista moni haastateltava sanoi, että niiden moderointiin menee valtavasti resursseja tai että niistä on luovuttu, koska niiden ylläpito ei kannattanut. Vain muutama tuottaja piti toimittajien ja käyttäjien välistä vuorovaikutusta tärkeimpänä interaktiivisuuden piirteenä. Haastatellut suhtautuivat myös vaihtelevasti ajatustenvaihtoon toimittajien ja käyttäjien välillä. Osan mielestä siihen piti pyrkiä ja

osa ajatteli sen olevan verkkojournalismin kannalta tarpeetonta, mutta suurin osa tuottajista suhtautui siihen epätietoisesti varovaisesti. (Chung 2007, 50–52, 55.) Kontakti yleisön kanssa huolestutti tuottajia: vaikka he tiesivät mahdollisista hyödyistä, ne eivät voittaneet tarvetta suojella organisaation ajan- ja tilankäyttöä. (Chung 2007, 53.)

*Kuitenkin etujensa myötä interaktiivisuus on myös synnyttänyt lisääntyneen työtaakan paineita toimittajalle, asiattomia viestintäympäristöjä keskustelupalstoilla, huomion keskittymisen teknisiin hienouksiin ja ylimääräisen kustannuserän, joka aiheutuu interaktiivisten toimintojen ylläpidosta. (Chung 2007, 57.)*

Weberin (2013) mukaan uutiskriteerit vaikuttavat uutiskomenttien määrään ja interaktiivisuuteen. Mitä läheisemmin uutinen koski käyttäjän omaa elämää ja mitä suurempi vaikutus sillä oli, sitä enemmän ja useammin käyttäjä kommentoi uutista. Myös jatkuvuus eli aiempien aiheiden jatkaminen lisäsi sekä kommenttien määrää että niiden interaktiivisuutta. Raportoidun aiheen toistuvuus vaikutti ainoastaan kommenttien määrään, kun taas valta, poleemisuus ja vahinkojen suuruus vaikuttivat ainoastaan interaktiivisuuteen – tosin vallan tapauksessa vain paikallisella valtasalla lähellä käyttäjää. (Weber 2013, 950–951.) Tsagkias ja muut (2009): uutisen pituuden tapaiset muutoseikat eivät ennakoineet kommenttien määrää yhtä tehokkaasti kuin uutisissa käytetyt tarkoin rajatut aiheet, ihmiset ja tapahtumapaikat (tarkka, tiukasti yhteen asiaan keskittyvä uutinen), samoin kuin erottuvat ja tunnetut nimet näille. Diakopoulosin ja Naamanin (2011) mukaan positiivisia aiheita käsittelevät uutiset keräsivät vähemmän kommentteja. Boczkowski ja Mitchelstein (2012) havaitsivat, että eniten kommentoidut artikkelit käsitelivät julkisia, erityisesti poliittisia asioita ja vaikutus tehostuu aikana, jolloin poliittinen toiminta on aktiivista. (Weber 2013, 943.) Interaktiivisista toiminnoista erityisesti kommentointi lisääntyy verrattuna uutisten klikkaamiseen tai jakamiseen eteenpäin sähköpostilla (Boczkowski & Mitchelstein 2012, 11).

Verkkokeskusteluun osallistumisen syyt ja itse keskustelun sävy vaihtelevat julkaisualustan mukaan. Mitchelsteinin Argentiinassa toteuttaman tutkimuksen mukaan poliittiseen keskusteluun osallistuttiin blogeissa ja verkkolehdistä eri syistä. Blogikommentoijat halusivat vaihtaa mielipiteitä ja luoda sosiaalista vuorovaikutusta. Verkkolehdistä keskustelun tavoitteena oli enemmän itseilmaisu eli keskustelijoiden tärkein motiivi oli tuoda itseään esille. Verkkolehdistekeskustelijat myös olivat blogikommentoijia useammin eri mieltä moderaattoreiden ratkaisujen kanssa. (Mitchelstein 2011, 7–9.) Myös Bergströmin tutkimuksessa ruotsalaislehtien verkkosivujen uutiskomentoinnin motivaationa oli keskustelun sijaan oman itsensä ilmaiseminen. (Bergström

2008, 76.) Chung ja Nah (2009) havaitsivat, että pienten paikallislehtien verkkosivujen interaktiivisista toiminnoista nimenomaan oman sisällön lähettäminen ja omien mielipiteiden ilmaiseminen aiheuttivat käyttäjissä eniten tyytyväisyyttä. On mahdollista, etteivät pienet ja tiiviit yhteisöt pidä alueensa lehden verkkosivuja kanavana sosiaaliselle vuorovaikutukselle, vaan haluavat ennemmin osallistua lehden sisällöntuotantoon. (Chung & Nah 2009, 866–867.)

*[...] tutkimus osoittaa, miten tärkeitä ovat kustomointitoiminnot, joiden avulla yksilöt voivat ilmaista itseään ja mielipiteitään. Sisällön lähettämisen ja yleisönosastokirjoitusten saamat korkeimmat keskimääräiset pistearvot kertovat, ettei niitä ainoastaan käytetä kaikista useimmin, vaan niiden toistuva käyttö myös johtaa koetun tyytyväisyyden kasvuun. (Chung & Nah 2009, 867.)*

Samaa on havaittavissa Diakopoulosin ja Naamanin tutkimuksessa. Kun käyttäjiltä kysyttiin syitä kommenttien kirjoittamiseen, tärkein syy oli oman identiteetin esille tuominen, tosin vain hieman tiedon levittämisen edellä. Kommenttien lukemisessa taas ylivoimaisesti tärkein motiivi oli sosiaalinen vuorovaikutus. Käyttäjät halusivat nähdä toisten kommentoijien todelliset tunteet aiheesta, yhteisön mielipiteen tai poliittiset agendat. Käyttäjien odotukset saattoivat vaikuttaa heidän mielipiteeseensä keskustelun laadusta, sillä sosiaalista vuorovaikutusta lukemiselta hakevat eivät pitäneet kommentteja yhtä loukkaavina kuin tietoa, viihdettä tai oman identiteetin vahvistusta hakevat. (Diakopoulos & Naaman 2011, 5–6.) Tenenboim ja Cohen (2015) uskovat, että erilaiset keskustelumotivaatiot selittävät sen, miksi kommentoiduimmat uutiset eivät välttämättä ole sivuston luetuimpia: poliittisten uutisten kommentteissa käyttäjät voivat tuoda esille oman mielipiteensä tai yrittää vaikuttaa toisten mielipiteisiin. Uutisten lukemiseen houkuttelevat tiedonhalu ja uteliaisuus, jotka eivät välttämättä motivoi osallistumaan keskusteluun. (Tenenboim & Cohen 2015, 212–214.) Papacharissi kuitenkin varoittaa, että tunne muihin vaikuttamisesta omalla mielipiteellä voi loppujen lopuksi olla harha:

*Se sama nimettömyys ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen poissaolo, joka laajentaa ilmaisunvapauttamme verkossa, estää meitä arvioimasta sanojemme vaikutusta ja sosiaalista arvoa. Poliittisen mielipiteen ilmaiseminen verkossa voi tuoda voimaantumisen tunteen. Sanojen valta ja niiden kyky aiheuttaa muutosta ovat kuitenkin rajallisia nykyisessä poliittisessa kirjossa. Poliittisessa järjestelmässä, jossa yleisön rooli on rajattu, näiden verkkomielipiteiden vaikutus päätöksentekoon on kyseenalainen. Sanalla sanottuna poliittinen ilmaisu verkossa voi saada ihmisissä*

*aikaan valheellisen voimaantumisen tunteen, mikä vääristää heidän mielipiteidensä todellista vaikutusta. (Papacharissi 2002, 16–17.)*

Uutiskommentit siis tapaavat pyöriä enemmän kirjoittajan omanarvontunnon pönkityksen kuin merkityksellisen sananvaihdon ympärillä. Sen vuoksi toimittajat menettävät usein mielenkiintonsa niitä kohtaan ja alkavat pitää keskustelijoita häirikköinä, joita ei tarvitse ottaa vakavasti. (Nikunen 2011, 71–72.) Mitchelsteinin tutkimuksessa haastatellut blogaajat pitivät lukijoiden kommentteja arvossa, kun taas verkkolehtien moderaattoreiden mielestä keskustelu oli huonolaatuista.

Verkkolehtien toimittajat ja moderaattorit eivät juuri koskaan itse osallistuneet keskusteluun ja pitivät työtään sekä tylsänä että vaivalloisena. (Mitchelstein 2011, 11–13.) Samankaltaiseen tulokseen päätyivät Singer ja Ashman haastateltuaan Guardianin toimittajia. Vain osa toimittajista arvosti suhdettaan keskustelijoihin, toiset taas eivät halunneet olla tekemisissä solvausviestien kanssa. (Singer & Ashman 2009.)

Silloinkin, kun uutiskommenttien kirjoittajat ovat hyväntahtoisia, liikkakäytöstä voi muodostua ongelma. Jos tietty pieni osa yhteisöstä on muita paljon aktiivisempi, toisten käyttäjien mahdollisuudet saada äänensä kuuluviin vähenevät. (Schultz 2000, 215.) Sen, että kommentteja jättää vain pieni vähemmistö uutisen lukijoista, ovat huomanneet muun muassa Chung (2008) sekä Diakopoulos ja Naaman (2011).

*Tuoreen Pew-kyselyn mukaan 37 prosenttia verkkouutisten käyttäjistä (ja 51 prosenttia 18–29-vuotiaista) pitää uutiskomentointia tärkeänä toimintona ja 25 prosenttia käyttäjistä on jättänyt kommenttejaan verkkouutiseen. (Diakopoulos & Naaman 2011, 1.)*

Nocin ja muiden (2010) tutkimuksen kvalitatiivisessa analyysissä selvisi, että kommentoineista käyttäjistä 83,65 prosenttia jätti vain yhden viestin. ”On sanomattakin selvää, että on melko vaikeaa muodostaa todellinen keskustelu, kun kaikki osallistuvat vain kerran ja sitten lähtevät väittelystä.” (Noci ja muut 2010, 14.) Myös Bergström totesi, että vain kävijöiden vähemmistö on kiinnostunut osallistumaan sisällöntuotantoon esimerkiksi kommentoimalla. Ne, jotka arvostivat mahdollisuutta sisällöntuotantoon, eivät ensisijaisesti olleet niitä, jotka todella kommentoivat uutisia – kommentteja jättivät nuoret käyttäjät ja ne, jotka käyvät usein verkkouutissivustoilla. (Bergström 2008, 76.) Weber tutki poliittisten uutisten kommentteja kolmessa saksalaisessa verkkolehdestä. Aineiston 558 uutisesta 10,75 prosenttia jäi ilman kommentteja, puolta kommentoi enintään 13



käyttäjää. Keskimäärin 22,12 käyttäjää osallistui uutiskomentointiin, ja suurin yhtä uutista kommentoinut käyttäjämäärä oli 152. (Weber 2013, 949.) Chungin tutkimuksessa ihmisten väliset ja ihmis-väline-interaktiiviset toiminnot olivat uutissivustojen vähiten käytettyjä interaktiivisia toimintoja. Yhteistä näiden kategorioiden käyttäjille oli, että he olivat tavallisesti nuoria, pitivät sivustoa luotettavana lähteenä ja olivat poliittisesti aktiivisia. (Chung 2008, 673–674.)

Diakopoulosin ja Naamanin tutkimuksessa alle kymmenen kertaa kommentoineista käyttäjistä oli estetty vain 1,74 prosenttia, kun taas yli kymmenen kertaa kommentoineista estettyjä oli 13,94 prosenttia. Aktiiviset, paljon kommentteja jättävät käyttäjät kirjoittivat siis todennäköisemmin asiattomia kommentteja. (Diakopoulos & Naaman 2011, 3.)

Posterin (2005) mukaan verkkoidentiteettien luonteen vuoksi rationaalinen argumentti voittaa harvoin verkkokeskustelussa. Koska verkkoidentiteetit ovat muuntuvia, keskustelijoiden asema ei näy, joten kompromisseihin rohkaisevat tekijät puuttuvat eikä konsensusta muodostu.

”Erimielisyyteen kannustetaan”. (Papacharissi 2002, 18.) Noci ja muut huomasivat, etteivät heidän tutkimansa uutiskommentit täyttäneet Habermasin (1984) hyvän dialogin kriteerejä. Yksi suuri ongelma oli, että suurin osa käyttäjistä kommentoi vain kerran, mutta kommentoijat eivät myöskään kunnioittaneet toisiaan tai esittäneet kypsä väitteitä. ”Suurin osa kommenteista ei ole loukkaavia, mutteivät ne myöskään ole hedelmällisiä panoksia järkevään väittelyyn.” (Noci ja muut, 18.)

Löydösten mukaan merkittävä osa kommenteista loukkasi tai halveksi uutisiin liittyviä ihmisiä tai instituutioita, tarkempien selitysten pyytäminen muilta keskustelijoilta oli käytännössä olematonta ja ”enemmän kuin 50 prosenttia viesteistä on vain katkeraa kritiikkiä, joissain tapauksissa halventavaa” (Noci ja muut 2010, 16). Keskustelijat eivät useinkaan esittäneet lähteitä väitteidensä tueksi tai muiden väitteitä vastaan ja silloin kun esittivät, viittaukset tapasivat olla hyvin yleisluontoisia. (Noci ja muut 2010, 17.)

Uutiskommenteissa huolestuttavat eettiset ongelmat, sillä niissä sallitaan spekulatiot ja väitteet, jollaisia toimittajat eivät sietäisi omissa jutuissaan tai yleisönosastokirjoituksissa. Ongelmaan vaikuttaa myös se, että kommentit ovat uutisen yhteydessä toisin kuin lehdessä, jossa yleisönosasto ja uutiset ovat omilla osastoillaan. (Hlavach & Freivogel 2011, 23.) Reich tuo esille, että monet uutiskommenteja nykyään vaivaavat ongelmat koskivat yleisön tuottamaa sisältöä jo ennen Internetiä: laatu, journalististen kriteereiden soveltaminen yleisön tuottamaan sisältöön, nimettömät tai väärennetyt sisällöt, kirjoittajien motivaatiot ja se, että pieni määrä kirjoittajia edustaa tuotannollaan koko yleisöä (Reich 2011, 100).

Verkkokeskusteluissa kärkevät kommentoijat voivat päästä ääneen niin paljon, etteivät maltillisemmat enää halua osallistua. Keskusteluihin voi sekaantua myös käyttäjiä, jotka haluavat vain heittää lokaa ja ärsyttää muita – fleimaajia ja trolleja. (Vehkoo 2011, 121.) Diakopoulosin ja Naamanin haastattelemista toimittajista valtaosa oli huolissaan haukuista, joita uutislähteet saivat osakseen kommenteissa. Yksi toimittaja jopa kertoi, että hänen oli konkreettisesti entistä vaikeampaa saada lähteitä esiintymään nimellään, koska he pelkäsivät sitä, mitä kommenteissa heistä sanottaisiin. (Diakopoulos & Naaman 2011, 4.) Kommenteissa esiintyvä syrjintä, seksismi ja rasismi huolestuttivat toimittajia myös Nielsenin tutkimuksessa ja Reichin vuoden 2011 tutkimuksessa (Nielsen 2014, 482). Nocin ja muiden analyysi osoitti, että vaikka loukkaukset olivat kommenteissa harvinaisia moderoinnin vuoksi, ”sanat, jotka osoittavat ylenkatsetta uutisten kohteita (enimmäkseen poliitikkoja) kohtaan, ovat levinneet laajalle”. Sensuurisyytökset olivat yleisiä tiukemmalla seululla moderoivassa El Periódicossa erityisesti poliittisten uutisten kommenteissa. (Noci ja muut 2010, 13.)

*Tietty osa sivustotuottajista on huolissaan interaktiivisen viestinnän synnyttämästä asiattomasta ympäristöstä ja hälystä. [...] MSNBC.comin editori sanoi, että keskustelupalstojen valvominen on tarpeellista, koska valvomattomina keskustelut voivat muuttua loukkaaviksi ja tylsiksi sekä harhautua pois alkuperäisestä aiheesta. USAToday.comin editori sanoi median jopa saaneen kaksi presidenttiin kohdistunutta uhkausta keskustelupalstalleen. Silloiset palstat lopetettiin uhkausten jälkeen. Tällä hetkellä USAToday.com käyttää keskustelupalstoja hyvin rajoitetusti. (Chung 2007, 56.)*

Mielipiteiden vaihdon sijasta verkkokeskustelussa voi tapahtua polarisaatio: keskustelijat jumiutuvat leireihinsä ja ovat entistä vahvemmin oman mielipiteensä puolella (Vehkoo 2011, 127). Kun verkon radikaalit sivut ja keskustelupalstat tarjoavat yleisölle mahdollisuuden jättää huomiotta joukkoviestimien maltilliset ja tasapainoiset viestit, seurauksena voi olla joukkojen ajan myötä voimistuva polarisaatio (Downey & Fenton 2003, 189). Papacharissi (2002) toi esille myös verkkoviestinnän fragmentaation: verkossa käyttäjät tavoittavat entistä erilaisempia väestöryhmiä, mutta fragmentoitumisen myötä tavoitettujen ihmisten kokonaismäärä voi kaiken kaikkiaan olla aiempaa pienempi. Verkkoon syntyvien erikoisharrastajaryhmien lisäksi suuri osa verkon sisältämästä tiedosta on fragmentoitunutta, esimerkiksi tiedonpätkiä tai sekalaisesti kerättyjä faktoja, jotka esittävät asiasta vain yhden puolen. (Papacharissi 2002, 17.) Monet verkkopalvelut, kuten sosiaaliset mediat, myös tallentavat käyttäjien hakuja ja toimintaa tarjotakseen heille

tulevaisuudessa samankaltaista sisältöä. Tuloksena eri ihmiset löytävät samasta asiasta erilaista, heidän omaa mielipidettään valmiiksi mukailevaa tietoa, mikä hajottaa ryhmiä entisestään. (Hs.fi, 1.9.2015e.)

*Loppujen lopuksi on vaara, että nämä teknologiat ylikorostavat eroavaisuuksiamme ja vähättelevät tai jopa rajoittavat yhteisiä piirteitämme. (Papacharissi 2002, 17.)*

### **2.2.2 Toimittajien ylenkatse**

Toimittajien nuiva asenne uutiskommentteja kohtaan ei kuitenkaan ole seurausta pelkästään verkkokeskustelun laadusta. Boczkowskin mukaan printin ylenkatse yleisön tuottamaa sisältöä kohtaan alkaa jo journalistikoulutuksessa, ja työpaikkakulttuuri vahvistaa sitä (Boczkowski 2004, 206). Tutkimusten mukaan tiedotusvälineet siirtyvät verkkoon usein olemassaolevan journalistisen kulttuurinsa pohjalta, mihin lukeutuu myös niiden suhtautuminen yleisöön (Hermida & Thurman 2008, 12–13; katso myös Deuze 2003). Toimittajien asenteet muokkaavat työpaikkakäytäntöjä ja strategioita, joten niillä on konkreettista vaikutusta verkkokeskusteluun (Noci ja muut 2010, 7–8).

*Jotkut journalistit kuvailivat kommentteja välttämättömäksi pahaksi. Kommentit olivat heidän mielestään pakollisia yleisön houkuttelemiseksi ja siten taloudellisen menestyksen varmistamiseksi. Mutta kommentit olivat myös pahoja, koska niiden ilmaisun tasoa pidettiin sietämättömänä. (Reich 2011, 103.)*

Reichin haastattelemat toimittajat kuvailivat sekä kommenttien hyviä että huonoja puolia. Positiivisesti ajattelevat korostivat kommenttien potentiaalia osallistua journalismiin ja julkiseen diskurssiin, kun taas negatiivisesti ajattelevat toivat enemmän esiin käyttäjien sisällön todellista luonnetta ja niiden valvomiseen tarvittavaa työmäärää. (Reich 2011, 102.) Vaikka Guardianissa keuhuttiin mahdollisuutta tuoda esiin erilaisia ääniä, eräs haastateltu editori oli varautuneempi: ”Siinä käsitellään pakkomielteisten ihmisten etuja. Suurin osa ihmisistä ei halua kommentoida. Ja oikeastaan useimmat eivät halua lukea toisten kommentteja.” (2011, 102.) Haastateltavien mainitsema pääasiallinen hyöty oli kaupallinen: kommentit lisäävät käyntejä sivulla ja vahvistavat uskollisuutta brändille. Kommentit myös kertoivat, mitkä uutiset kiinnostivat kävijöitä. (2011, 103.) Journalistien asenne kommentteja kohtaan ei välttämättä johda tiettyihin strategioihin: haastateltava saattoi olla positiivisella mielellä kommentteista, mutta moderoi ne kuitenkin ennakkoon (Reich 2011, 113).

Domingo puhuu “interaktiivisuuden myytistä”, joka on ”painunut syvälle verkkotoimittajien ajattelutapaan ja diskursseihin” (Domingo 2008a, 681). Domingon tutkimien neljän katalaanitoimituksen journalistit suhtautuivat positiivisesti interaktiivisuuteen, mutta työpaikkakäytäntöjen vuoksi lehtitoimittajat pitivät käyttäjien osallistumista ennemmin ongelmana kuin hyötynä uutistuotteelle. Domingon mukaan verkkojournalismin tutkimuksen pitäisi lakata olettamasta, että interaktiivisuus on hyvä ja tärkeä piirre, ja sen sijaan ottaa interaktiivisuus itse tutkimuksen kohteeksi. (Domingo 2008a, 681.) Myös Hermidan ja Thurmanin havaintojen mukaan käyttäjien tuottamasta sisällöstä ei juuri ollut hyötyä brittilehtien varsinaisessa työssä. Telegraph.co.uk:n editorin Richard Burtonin mukaan uutiseksi päätyvä lukijan vinkki on ”pelkästään täydellinen journalistinen sivutuote”. (Hermida & Thurman 2008, 11.)

Carolyn Nielsen (2014) paneutui kyselytutkimuksessaan kommentointiin muun muassa mutual shapingin näkökulmasta. Mutual shaping eli molemminpuolinen muokkaus tarkoittaa ilmiötä, jossa toimittajat ja kommentoijat vaikuttavat toistensa tuottamaan sisältöön. Teknologisen determinismin näkökulmasta uuden teknologian olisi pitänyt muuttaa nimettömiä kommentteja koskevia työpaikkakäytäntöjä ja sosiaalista vuorovaikutusta (Nielsen 2014, 476). Aiempien tutkimusten perusteella mutual shapingia ei kuitenkaan tapahdu, jos suunnittelijat eli tässä tapauksessa toimituksen jäsenet eivät halua sitä. Se näkyi myös Nielsenin tuloksissa: kommentit eivät vaikuttaneet hänen kyselynsä vastanneiden yhdysvaltalaisjournalistien työhön, jos niitä ei nähty palautteena tai pidetty arvossa tai jos niiden kirjoittajia pidettiin amatööreinä, joilla ei ole legitimitteettiä. Verkkosivujen suunnittelijat saavat edelleen päättää, kuinka paljon käyttäjät vaikuttavat suunnitteluun. (Nielsen 2014, 476.) Nielsenin tutkimuskohteissa artikkeleita ei juuri muokattu jälkeensä uutiskomenttien takia eikä niistä aiheutunut erimielisyyksiä toimittajien ja editorien välille (Nielsen 2014, 480).

Nielsenin mukaan 35,8 prosenttia vastaajista kertoi lukevansa aina tai usein omien juttujensa kommentteja, 29 prosenttia luki niitä joskus ja 35,2 prosenttia harvoin tai ei koskaan (Nielsen 2014, 479). 87,8 prosenttia vastaajista sanoi, etteivät kommentit vaikuttaneet lainkaan heidän työskentelytapansa. Kommentoijia pidettiin tietämättöminä ja ajateltiin, että journalisti ottaa asioista selvää ja on niistä paremmin perillä kuin lukija. (Nielsen 2014, 481.)

Nielsenin tutkimuksessa osa sanomalehdistä oli kieltänyt toimittajia osallistumasta keskusteluihin, toiset olivat kehottaneet siihen. Toimittajat ovat voineet nähdä kommentit lukijoiden tapana

osallistua, lukijoiden keinona keskustella keskenään tai tilana, jossa journalistit ja lukijat voivat keskustella keskenään. (Nielsen 2014, 471.) 58 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että nettikommentit tulisi sallia uutissivustoilla, mutta eivät yhtä mieltä siitä, pitäisikö toimittajien vastata niihin – 45 prosentin mielestä ei pitäisi, 32,8 prosentin mielestä pitäisi. Toimittajat tunsivat, ettei keskusteluun pidä osallistua, ellei korjaa jotain käyttäjän tekemää virhettä. (Nielsen 2014, 479–480.) Schultzin tutkimuksessa New York Timesin Schultzin haastattelemat New York Timesin toimittajat suhtautuivat verkkoviestintään tavallista positiivisemmin, mutta yhdeksästätoista toimittajasta kaksitoista myönsi, ettei koskaan käy sivuston omalla foorumilla, ja loputkin kuusi käyttivät foorumia vain toisinaan. Foorumilla käyttäjät olivat kyllä tekemisissä keskenään, mutta toimittajat jäivät kokonaan keskustelun ja vuorovaikutuksen ulkopuolelle. Käyttäjät ihmettelivät, olivatko toimittajat lainkaan kiinnostuneita heidän viesteistään. (Schultz 2000, 214–215.) Domingon mukaan käyttäjät pitävät siitä, kun heidän sisältöään käytetään ammattilaisissällössä, ja se näyttää rohkaisevan heitä parempilaatuiseen tuotantoon. (Domingo 2011, 94.)

Diakopoulosin ja Naamanin (2011) tutkimuksessa kommentteja usein lukevat käyttäjät toivoivat toimittajien osallistuvan enemmän keskusteluihin, mutta toimittajat itse eivät aina olleet edes varmoja, oliko heillä lupaa kommentoida uutisjuttuja. Viisi seitsemästä toimittajasta oli kuitenkin halukas kokeilemaan keskusteluun osallistumista. He ajattelivat sähköpostikokemustensa perusteella, että toimittajien osallistuminen keskusteluun voisi rauhoittaa sitä ja johdattaa sitä asiallisempaan suuntaan. Myös moni editori oli sitä mieltä, että olisi hyödyllistä, jos toimittajat esimerkiksi vastaisivat epäselviksi jääneisiin kysymyksiin kommentteissa. Muuten editorien asenteet olivat epäileviä: kommentit kuuluvat käyttäjille eivätkä toimittajille, keskusteluun osallistuminen veisi liikaa työaika, toimittajien puolueettomuus voisi vaarantua. Tutkijat esittivät, että toimituksessa pitäisi määritellä, milloin toimittajan sopii osallistua ja milloin ei. (Diakopoulos & Naaman 2011, 7–9.)

Toimittajien negatiivinen asenne siis osaltaan hidastaa vuorovaikutusta, johon verkkokomentoinnilla tähdätään. Perinteinen portinvartija-ajattelu luo yhä jakoa toimittajien ja kommentoijien välille. Nielsenin tutkimuksessa journalistit halusivat jakaa alustan, mutta vaativat myös kommenteilta läpinäkyvyyttä ja täsmällisyyttä. He kokivat oikeudekseen tai roolikseen tiedon jakamisen ja korjaamisen: etusijalla ei ole keskustelu lukijoiden kanssa, vaan toimittajien ”omistautuminen asiatarckuudelle, ammatillisen määräysvallan taju ja käsitys asiantuntijuudesta” (Nielsen 2014, 482–483). Verkon myötä portinvartijakriteerit ovat muuttuneet kolmella tavalla: oletusarvona on julkaiseminen eikä hylkääminen, kommenttien arvioinnissa painotetaan negatiivista

positiivisen sijaan eli erittäin huonot kommentit hylätään sen sijaan että erityisen hyvät julkaistaisiin, ja arviointikriteerit vaihtuivat journalistisista ei-journalistisiin, kuten kävijämäärän nostamiseen. (Reich 2011, 107.)

Myös Hermidan ja Thurmanin (2008) tutkimat brittitoimittajat näkivät moderoinnin portinvartijaroolin jatkeena. Moderointi on ”todellinen piina, todellinen työtaakka”, sanoo Mirror.co.uk:n toimittaja Steve Purcell. Kasvava käyttäjämäärä on osoitus menestyksestä, mutta lisää samalla moderointitaakkaa. Purcell kertoi onnistuneesta prinsessa Dianaa koskevasta keskustelusta, jonka ”väärinkäyttäjät” valtasivat ja joka lopulta suljettiin, koska viestimäärän jokapäiväinen läpikäynti aiheutti enemmän vaivaa kuin hyötyä. Taakan suuruus on yksi syy siihen, että viestejä yritetään filtteröidä etukäteen tietokoneohjelmien avulla tai niiden moderointi halutaan ulkoistaa pois toimituksesta. (Hermida & Thurman 2008, 10.)

Vaikuttaako toimituksen asenne kommentteja kohtaan käyttäjien lähettämään sisältöön? Domingon (2011) mukaan vaikuttaa. Yhdysvaltalainen USA Today piti kommentteja mahdollisina lähteinä uusille uutisille, joten siellä käyttäjiä kehoitettiin muun muassa rekisteröityessään kertomaan myös puhelinnumero mahdollisia yhteydenottoja varten, kommentit jälkimoderoitiin ja toimittajat osallistuivat paljon niiden valvontaan. Seurauksena käyttäjiltä tuli asiaankuuluvaa tietoa, koska he tiesivät voivansa päätyä uutisjuttujen lähteiksi. Espanjalainen El País taas uskoi, että kommentteista harva oli journalistisesti merkittävä. Ulkoistettu taho moderoi kommentteja etukäteen lähinnä varjellakseen sivuston brändiä eikä uutisvinkkien varalta, jolloin toimituksen oma aika jäi muulle käyttäjäsivustolle. Seurauksena sivuston kommentit ”tapasivat sisältää valtavia määriä hyödyttömiä raivoamista” (2011, 81), jossa käyttäjät väittelivät keskenään eikä journalisteja näkynyt. Vaikka kommenttien laatuun ovat vaikuttaneet myös muut asiat – itse veikkaisin erityisesti USA Todayn rekisteröitymispakon karsineen asiattomuuksia – havainto on osoitus siitä, että oikeilla strategioilla toimitusten on mahdollista saada toivottuja tuloksia. (Domingo 2011, 80–81.)

Tutkijoilla on tapana ajatella, että ihanne, jota tiedotusvälineiden pitäisi verkossa tavoitella, on ihmisten välinen interaktiivisuus. Käyttäjät tuntuvat kuitenkin pitävän eniten siitä, että saavat ilmaista oman mielipiteensä. Utiskommentointi tarjoaa käyttäjille tämän kaivatun mahdollisuuden jakaa ajatuksiaan, mutta moni on myös tyytymätön itse keskustelun laatuun tai moderaattoreiden käyttämään valtaan.

Toimittajien itsensä asenne kommentteja kohtaan on ristiriitainen. Interaktiivisuus ja uutiskommentit nähdään itsestäänselvyytenä, jota kaikkien verkkomedioiden tulee käyttää, mutta kommentteihin suhtaudutaan negatiivisesti ja kommentointi otetaan käyttöön usein vastentahtoisesti. Toimittajien haluttomuus reagoida uutiskommentteihin vahvistaa entisestään sitä, että Chungin jaottelussa kommentit edustavat ihmis-väline-interaktiivisuutta eivätkä ihmisten välistä vuorovaikutusta (Chung 2008, 666–667). Voiko kommentteista muodostua toimiva osa tiedotusvälineen työtä niin kauan kuin niitä katsotaan nenänvartta pitkin? Toisaalta työaika ja resurssit pitää käyttää tehokkaasti, vähän hyötyjä tuottava interaktiivinen toiminta ei herätä intoa. Kuten alaluvussa 2.3.3 kerrotaan, toimittajat etsivät kuumeisesti ratkaisuja, joiden avulla sekä käyttäjät että toimittajat olisivat tyytyväisiä uutissivustojen interaktiivisuuteen.

## **2.3 Julkaisijan vastuu**

Toisin kuin monessa muussa maassa, Suomessa verkkokeskustelu on osa media-alan eettistä itsesääntelyä (Kuutti, 28.11.2012). Suomen lain mukaan keskustelupalstat eivät ole osa verkkojulkaisua eikä laki siis edellytä niiden ylläpitäjiä valvomaan ennalta keskustelujen sisältöä. Viesteistä ovat etupäässä vastuussa niiden kirjoittajat, mutta ylläpitäjien on reagoitava laittomaan sisältöön. (Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä, 12 § Rikoksen tekijän ja osallisen vastuu; Kuutti 2014, 4.) Samankaltaiseen ratkaisuun on päädytty muun muassa Yhdysvalloissa. Maan Communication Decency Act vuodelta 1996 määrää, etteivät tiedotusvälineet joudu vastuuseen niiden verkkosivuilla esiintyvistä kunnianloukkaukseen syyllistyvistä yleisökommenteista (Ekstrand 2003).

### **2.3.1 Tapaus Delfi**

Kun Journalistin ohjeisiin suunniteltiin liitettä tiedotusvälineiden itsesääntelyperiaatteista verkkokeskusteluissa, ei Suomessa ollut vielä ainuttakaan ennakkotapausta, jossa julkaisija olisi joutunut vastuuseen yleisön verkkokeskustelusta. Sitä pidettiin tämänhetkisen lain vallitessa epätodennäköisenä. (Kivioja, SL 5/2011.)

Nykytilanne ei näytä yhtä ruusuiselta, mistä esimerkkinä toimii virolaisen Delfi-yhtiön tapaus. Delfi tuomittiin maksamaan korvauksia sen ylläpitämällä uutissivustolla julkaistuista kommentteista.

Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen vahvistama päätös on herättänyt kovaa vastarintaa. Päätöksen vastustajiin kuuluu Delfin lisäksi Googlen, Forbesin ja New York Timesin kaltaisia yhtiöitä sekä erityisesti sananvapautta ja ihmisoikeuksia ajavia järjestöjä. (HS, 21.1.2014.)

Tapauksen aikaan Delfi ei moderoinut viestejä ennakkoon, mutta sivuston käyttäjät saattoivat merkitä loukkaavat viestit ylläpidon poistettavaksi. Sivusto käytti myös filttäreitä, jotka suodattivat pois tiettyjä rivouksia sisältävät kommentit. Loukkaavan viestin kohde saattoi ottaa asiasta yhteyttä ylläpitoon, joka poisti viestin heti. Delfin kommentointisäännöt olivat samantapaiset kuin monessa suomalaisessa mediassa: ei uhkauksia, loukkauksia, väkivaltaan tai laittomuuksiin yllyttämistä, ei mainoksia tai asiaankuulumattomia linkkejä, viestien piti liittyä aiheeseen eivätkä ne saaneet sisältää rivouksia tai vulgaareja ilmaisuja. Sivustolla kerrottiin, että kommentteista on vastuussa kirjoittaja, ei Delfi. Virolaisten keskuudessa Delfillä oli kuitenkin maine loukkaavien kommenttien julkaisijana. (Case of Delfi AS v. Estonia, 5–6.)

24. tammikuuta 2006 sivustolla julkaistiin juttu AS Saaremaa Laevakompanii -yhtiön aiheuttamasta jäätien tuhosta. Kahden päivän aikana juttu keräsi 185 kommenttia, joista kaksikymmentä sisälsi yhtiön suurimpaan osakkeenomistajaan kohdistuneita henkilökohtaisia loukkauksia ja uhkauksia. Maaliskuun yhdeksäntenä päivänä loukatun osakkeenomistajan asianajajat vaativat kommenttien poistoa ja korvauksia aineettomista vahingoista. Kommentit poistettiin samana päivänä, mutta korvauksia Delfi kieltäytyi maksamasta. (Case of Delfi AS v. Estonia, 7–8.)

Harjun käräjäoikeus ratkaisi asian aluksi Delfin hyväksi. Sen mukaan kommenttialuetta ei voinut rinnastaa sivuston journalistiseen sisältöön, sivustoa ei voinut pitää kommenttien julkaisijana eikä Delfillä ollut velvollisuutta valvoa niitä. Valitusoikeudenkäynneissä ja uudelleenkäsitelyissä juttu kuitenkin kääntyi Delfiä vastaan. Harjun käräjäoikeuden mukaan Delfin yllä luetellut varotoimet eivät olleet riittävät eivätkä suojanneet loukkaavien kommenttien kohteita tarpeeksi. Delfiä täytyisi pitää kommenttien julkaisijana eikä se voinut välttää vastuuta pelkällä vastuuvapauslausekkeella. Itse artikkeli oli tuomioistuimen mielestä tasapainoinen, mutta kommentit ylittivät rajan ja niistä piti maksaa kohteelle 5000 kruunua eli 320 euroa korvauksia. (Case of Delfi AS v. Estonia, 8–9.)

Tallinnan piirituomioistuin taas totesi, ettei ollut reilua, että kommenttien valvonnan taakka sysättiin niiden mahdollisille uhreille. Ennakkomoderoinnin puutteen vuoksi Delfin olisi kuulunut luoda järjestelmä, joka poistaisi loukkaavat kommentit sivustolta riittävän nopeasti. Delfin vastaväitteisiin vastattiin sanomalla, ettei se ollut pelkkä ylläpitäjä, koska se kutsui yleisöä



kirjoittamaan kommentteja sivustolleen. Kommentointimahdollisuus oli sen tarjoama palvelu, mikä tarkoitti, ettei se ollut pelkkä välittäjä viestien julkaisussa. (Case of Delfi AS v. Estonia, 9–10.)

Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen mukaan Delfin olisi yhtenä Viron suurimmista uutisportaaleista pitänyt ymmärtää toimintaansa liittyvät riskit. Koska sen sivuille kirjoitetuilla kommentteilla on huono maine ja laittomat kommentit kerännyt artikkeli koski asiaa, josta varmasti heräisi kohua, Delfin olisi pitänyt varautua negatiivisiin kommentteihin ja käsitellä ne paremmin. (Case of Delfi AS v. Estonia, 32–33.)

Lokakuussa 2009 Delfi ilmoitti, etteivät loukkaavien kommenttien kirjoittajat saaneet julkaista uusia viestejä, ennen kuin olivat merkinneet hyväksyneensä kommentoinnin säännöt. Se oli myös perustanut moderaattoriryhmän, joka tarkisti ennakkoon käyttäjien merkinnät ja valvoi, että viestit noudattivat kommentointisääntöjä. (Case of Delfi AS v. Estonia, 14.)

Kesäkuussa 2014 Delfin tapaus oli esillä myös Suomen laki -sivustolla Viikon tapauksena. Asianajotoimisto Dittmar & Indreniuksen osakas Jukka Lång kommentoi, että tuomio oli ”yllättävä, sananvapautta kaventava landmark case”. Långin mukaan tuomiota pitäisi kuitenkin tulkita kapeasti: se ulottuu vain kaupallisiin medioihin, ja olennaista on myös se, kuinka pitkä aika kommenttien poistoon menee. ”Tuomiossa todetaan että epäasiallista kieltä sisältävä kommentti, joka on ’clearly unlawful’ pitää poistaa ’without delay’” (Suomen laki, Viikon tapaus).

Delfin tapaus näyttää, että julkaisijan vastuu on tärkeä ja kiistanalainen kysymys. Jos uutissivustot voivat saada kovia sanktioita sisällöstä, jota ne eivät itse ole tuottaneet, niiden kannattaa ennemmin olla turhan varovaisia kuin ottaa riskejä ulkopuolisen sisällön käytössä. Silloin yhä useampi viesti jäisi julkaisematta tai ääritapauksessa mahdollisuus keskusteluun uutissivustolla poistettaisiin, mikä voisi heikentää sananvapautta. Moni taho huolestui siitä, että yleensä sananvapautta puolustanut Euroopan ihmisoikeustuomioistuin päätti nyt julkaisijan olleen vastuussa kolmannen osapuolen kirjoittamista viesteistä. (HS, 21.1.2014.)

Myös Lång näkee, että päätös johtaa varovaisuuden lisääntymiseen ja pyrkimykseen tunnistaa kommentoijat. ”Tapauksen kriitikoiden asiallinen huoli on se, että kaikki tieto ja kommentit pystytään johtamaan johonkin henkilöön ja se kaventaa sananvapauden lisäksi myös yksityisyyttä.” (Suomen laki, Viikon tapaus.) Delfillä kommentit olivat julki sivustolla kuusi viikkoa ja ne poistettiin vasta, kun niistä valitettiin. Suurin osa suomalaisista mediataloista valvoo kommentteja

itse sen sijaan, että luottaisi käyttäjien ilmoituksiin. On siis helppo kuvitella, että jos täällä kävisi samoin, median arveltaisiin olevan vastuussa loukkaavien viestien jättämisestä näkyville. Keskustelua on siis parasta valvoa ja poistaa siitä sääntöjä rikkovat kommentit.

Viestimien ei ole mikään pakko julkaista kommentteja sivuillaan. Koska myös verkkokeskustelut ovat osa median julkaisuvapautta, toimitus saa vapaasti jättää julkaisematta aineistoa ilman rangaistuksen uhkaa. Edes vastineoikeus ei päde verkkokeskusteluun, koska keskustelut eivät ole toimituksellista sisältöä. Toimitukset tarjoavat keskustelumahdollisuutta ja tasapainoilevat vaikeiden kysymysten kanssa etupäässä omasta halustaan tarjota mahdollisimman monille ääni ja edistää sananvapautta. Jos julkaisijaa pidetään siis entistä herkemmin vastuussa käyttäjien kirjoittelusta, kommenttipalstojen sulkemisesta voi muodostua medioille liiankin helppo ja houkutteleva vaihtoehto.

### **2.3.2 Laki ja etiikka**

Lakinäkökulman lisäksi viestimiä kiinnostaa etiikka. Vaikkeivät ylläpitäjät olisi juridisesti vastuussa käyttäjien sisällöstä, ne haluavat noudattaa vanhoista medioista tuttua itsesääntelyä. Niiden tavoitteena on säilyttää yleisön luottamus – jos yleisökeskustelu on lukijan mielestä aliarvoista, mielipide saattaa ulottua myös toimitettuun materiaaliin. Siksi medioiden eettinen sääntely on tiukempaa kuin laki edellyttäisi. Kaikkea ei haluta jättää kirjoittajien vastuulle. (Kuutti, 28.11.2012; Kuutti 2014, 5.)

Journalistin ohjeet uudistetaan 6–13 vuoden välein. Verkon nopea kehitys vaati kuitenkin nopeita toimia, jotta alalle saataisiin yhteneväiset ohjeet. Journalistin ohjeisiin hyväksyttiin liite yleisön tuottamasta aineistosta tiedotusvälineiden verkkosivuille Julkisen sanan neuvoston kannatusyhdistyksen kokouksessa 5.9.2011. Liite koskee kaikkia samoja tahoja kuin varsinaiset ohjeetkin, mutta käsittelee yleisön aineistoa, joka ei ole toimituksellista sisältöä. (Journalistin ohjeet, Journalistiliitto.fi.)

Toimituksen tulee estää ”yksityisyyden suoja ja ihmisarvoa loukkaavien” sisältöjen julkaiseminen verkkosivuillaan (Journalistin ohjeet, Yleisön tuottama aineisto tiedotusvälineiden verkkosivuilla). Laittomat viestit on poistettava heti. Lisäksi yleisön tuottaman sisällön ja toimituksellisen aineiston rajan on oltava selvä, alaikäisille tarkoitettuja palstoja on valvottava erityisen tarkasti ja yleisölle on annettava mahdollisuus ilmoittaa asiattomista viesteistä. (Journalistin ohjeet, Journalistiliitto.fi.)

Toisin kuin toimituksellista sisältöä, kommentteja ei valikoida journalistisin perustein, vaan sen julkaisu sallitaan, jos se on eettisesti mahdollista (Kuutti 2014, 4).

Nettipoliisi Marko ”Fobba” Forss kirjoitti blogissaan Delfin tapauksen yhteydessä seuraavaa:

*Tällä hetkellä Suomen laissa ylläpitäjän vastuu koskee vain kiihottamista kansanryhmää vastaan, sukupuolisiveellisyttä loukkaavaa tiedon levittämistä ja varauksin väkivaltakuvauksen levittämistä. Kyseinen vastuu koskee kaikkia toimijoita yksittäisen profiilin ylläpitäjistä keskustelupalstan ylläpitäjään. Lisäksi jokunen aika sitten tuli voimaan hieman hullunkurinenkin alkoholilain muutos, jonka mukaan alkoholin parissa toimivien pitää poistaa keuhvat ja ylistävät kommentit tuotteistaan myös somessa. (Marko Forss, 22.6.2015.)*

Vaikka loukkaavista kommenteista ei Suomessa ole tullut oikeudellisia seurauksia, eettisin perustein Julkisen sanan neuvosto on tehnyt pari langettavaa päätöstä. JSN:lle tulevat kantelut käsittelevät yleensä asiattomia viestejä ja niistä on tullut vapauttava päätös, jos mediat ovat toimineet oikein ja poistaneet asiattomat kommentit heti saatuaan niistä tiedon. Esimerkki langettavasta päätöksestä on 16.6.2015 ratkaistu Turun Sanomien tapaus, jossa väkivaltaan yllyttävä kommentti oli läpäissyt ennakkomoderoinnin eikä lehti reagoinut kantelijan poistopyyntöihin. (Jsn.fi, Langettava 5711/SL/15.)

### **2.3.3 ”Huutelu ei ole sananvapautta”**

Vuoden 2015 syyskuun alussa moderointi Suomessa sai mielenkiintoisen käänteen, kun monet suomalaisviestimet reagoivat kevään vaalien jälkeen koventuneeseen verkkokeskusteluun. Helsingin Sanomien Nyt-liitteen nyt.fi, MTV-kanavan mtv.fi ja Verkkouutiset sulkiivat kommenttiosastojaan motiivina nimenomaan ihmisyyden puolustaminen vihapuheelta. Se, että ne kaikki ilmoittivat sulkemisesta samana päivänä eli 1. syyskuuta, oli viestimien mukaan yhteensattumaa.

Nyt.fi kertoi sulkevansa kommenttiosionsa kahdeksi viikoksi, koska keskusteluissa oli esiintynyt ”paljon toistoa, paljon huutamista, paljon asiattomiakin kommentteja”, kuten Helsingin Sanomien uutispäällikkö Jussi Pullinen kirjoitti. Pullisen mukaan moderoinnit pysäyttävät ennakkoon esimerkiksi suoraan henkilöön käyvät kommentit, mutta keskustelussa häiritsivät erityisesti sen

hedelmättömyys ja polarisoituminen. Nyt.fi:n työntekijöiden havaintojen mukaan jo jonkin aikaa olemassa ollut toimintatapa oli viime kuukausina kiihtynyt: heidän tuntumansa oli, että yhteiskunnan ilmapiirin kärjistyessä keskustelut käyvät intensiivisemmiksi. Pullinen mainitsi esimerkiksi, että heille tulee hyvin paljon hyvin samansisältöisiä kommentteja lyhyessä ajassa. (Pullinen, 1.9.2015c.)

*Meillä minusta ikävintä on, että jutussa olevien ihmisten ulkonäköä tai persoonaa tai muuta arvostellaan suorasukaisella, asiattomalla tavalla. Ihminen on astunut rohkeasti julkisuuteen, mutta siitä rangaistaan. Sama kohdistuu meidän toimittajiin, joiden pitää kestää enemmän arvostelua, mutta joku raja on olemassa. Jussi Pullinen, nyt.fi, 1.9.2015c*

Tauon aikana oli tarkoitus miettiä, miten keskustelun suuntaa voisi ohjata laadukkaammaksi. Pullisen mukaan Nyt.fi halusi pohtia yhdessä lukijoiden kanssa, millainen rooli uutiskommenteilla olisi, kun suuri osa verkon yhteiskunnallisesta keskustelusta on siirtynyt sosiaaliseen mediaan ja keskustelupalstoille. Ilmoille heitettyjä mahdollisuuksia olivat esimerkiksi tiukempi moderointi tai kommenttien jonkinasteinen toimittaminen. Pullinen kirjoitti, että verkossa on paljon paikkoja, joissa sen syntymästä asti läsnä ollut anonyymi luonne toteutuu. Siksi viestimet voisivat yrittää luoda tilan, jossa keskustelu on laadukkaampaa. (Pullinen, 1.9.2015c.)

*Olemme näet tietysti sananvapauden asialla. Juuri nyt tuntuu kuitenkin siltä, että yhä kovempiin ylilyönteihin kurottava keskustelukulttuuri ylittää Suomelle ja yksityiselämälle koituvat hyödyt. Jussi Pullinen, nyt.fi, 1.9.2015c*

Samaten 1. syyskuuta MTV Uutiset ilmoitti sulkevansa kommentoinnin maahanmuuttoa, turvapaikanhakijoita ja muita aihepiiriin liittyviä asioita koskevasta verkkojutuistaan. Keskustelua haluttiin rajoittaa toistaiseksi ja deski päätti, minkä juttujen ohessa kommentointi sallitaan. Päätös liittyi erityisesti maahanmuuttoa koskevaan vihapuheeseen. MTV Uutisten vastaavan päätoimittajan Merja Ylä-Anttilan mukaan monet mediatilat painivat kysymyksen kanssa, ja hän arveli asian tulevan lähiaikoina esille Päätoimittajayhdistyksessä. Hän kirjoitti, ettei halua syyllistää ihmisiä eri mielipiteistä maahanmuuttokysymykseen, mutta ”pieni vähemmistö käyttää sananvapauttaan äänekkäästi väärin”. ”Huutelua ei ole sananvapautta”, Ylä-Anttila totesi.

*Tietenkin myös tällä teolla halusin nostaa keskusteluun sen, että onko niin, että meidän täytyy sietää tätä vihapuhetta loputtomiin – vai voiko sille edes yrittää tehdä jotain. [...] Emme halua sulkea suita. Sosiaalisessa mediassa on tilaa kaikelle – myös älämölölle sitä riittää. Mutta vastuullinen media ei voi katsoa sitä, miten ihmisarvoon suhtaudutaan päivästä toiseen sen omilla uutissivuilla ja sinne tulevilla vihakommenteissa. Niiden siistiminen alkaa olla jo isompi työ kuin uutisointi, ainakin raskaampi. Merja Ylä-Anttila, mtv.fi, 1.9.2015g*

Myös Verkko uutiset sulki väliaikaisesti maahanmuuttoaiheisten uutisten kommentoinnin 1. syyskuuta. Asiattoman kommentoinnin alustaksi oli joutunut jopa vuoden vanha uutinen, mikä Verkko uutisten mukaan tarkoittaa, että keskustelua ohjaavat ”asiaan vihkiytyneet trollit”. Keskustelu avataan uudestaan, kun ”tunteet ovat jäähtyneet”. (Claramunt, 1.9.2015a.) Samaan ryntäykseen ehti mukaan vielä Iltalehti. 1. syyskuuta Iltalehti ilmoitti tehostavansa moderointia vähentääkseen asiattomuuksia. Se ei myöskään lähtökohtaisesti avaa kommentointia osassa aiheita. (Iltalehti.fi, 1.9.2015b.)

Sulkemisaaltoa kommentoitiin laajasti muualla mediassa. Ylen uutis- ja ajankohtaistuotannon johtaja, päätoimittaja Atte Jääskeläinen totesi, että Ylessä on jo parin vuoden ajan avattu keskustelulle vain tietyt aiheet. Ylessä verkkokeskustelua käytetään yleensä ”joukkoistamiseen” eli käyttäjiltä kysytään mielipidettä rajattuun asiaan ja kyselyn tuloksista tehdään uutinen. Jääskeläisen mukaan verkkokeskustelu, johon toimitus osallistuu ja joka tähtää journalistiseen lopputulokseen, toimii paljon paremmin kuin käyttäjien keskinäinen kommentointi. Toivonen, 1.9.2015f.) Silti Ylessäkin oli havaittu ongelmia lähiaikoina:

*Verkkokomentoinnin toivottiin lisäävän demokratiaa ja avointa keskustelua yhteiskunnassa, mutta se on tuottanut meille pettymyksen. Varsinkin viime vuoden aikana keskustelu on muuttunut hyvin kärkeväksi ja aggressiiviseksi, jopa vihapuhetta sisältäväksi. Atte Jääskeläinen, yle.fi, 1.9.2015f*

Myös Ilkassa ja Pohjalaisessa on koettu kommenttimäärien lisääntyneen. Lehtien verkkosivujen moderaattori Sarianne Tekoniemi kirjoitti 15. syyskuuta, että on viimeisen parin viikon aikana – siis sen jälkeen, kun kommenttipalstoja alettiin sulkea – poistanut enemmän kommentteja kuin koko työhistoriansa ajan verkkotoimituksessa. (Tekoniemi, 15.9.2015.)

Long Play -verkkajulkaisun Sivuuääniä-palstalla Johanna Vehkoo huomautti, että Yhdysvalloissa kommenttipalstojen sulkemisaalto alkoi jo pari vuotta sitten. Ensimmäisenä Popular Science hankkiutui kommentteista eroon, koska totesi niiden olevan pahaksi tieteelle, ja sittemmin kommentointimahdollisuuden sulki muun muassa Mic, The Week, The Verge ja Daily Dot. Long Play ei Vehkoon mukaan tarjoa kommentointimahdollisuutta lähinnä siksi, ettei moderointiin ole varaa. (Vehkoo, 3.9.2015.)

*[Slate osoitti](#) omalla datallaan, että 99 prosenttia verkkolehden lukijoista ei kommentoinut koskaan mitään, mutta aktiivisimmat jättivät feminismiä käsittelevän artikkelin alle keskimäärin 14 kommenttia per sielu. Johanna Vehkoo, Long Play, 3.9.2015*

Nettipoliisi Marko Forss, Julkisen sanan neuvoston varajäsen, kommentoi somealusta Twitterissä Nytin ja MTV:n toimia sanomalla, että ainoa ratkaisu on vahva moderointi.



Kuva 1. Marko Forssin twiitit Nytiltä ja MTV:sta. Uudempi viesti on ylempänä. (Lähde: Twitter.)

Samaa mieltä oltiin Ylen aamu-tv:n keskustelussa 4. syyskuuta. Kaikkien keskustelijoiden mielestä kommentoinnin poistaminen on väärä ratkaisu ja median pitäisi tulla mukaan keskusteluun. ”Ei

tarvitse vain tarjota seinää, jolle laittaa näkemyksiä, vaan voidaan mennä mukaan ja kohdata [kommentoijat] kasvotusten”, Ylen sosiaalisen median toimittaja Sami Koivisto sanoi. Mediatutkija Lilly Korpiolan mukaan kommenttipalstojen sulkeminen kertoo suomalaisen mediakulttuurin kypsymättömyydestä ja siitä, ettei Suomessa ole opittu keskustelemaan. Korpiola totesi, että Suomessa käydään nyt samaa identiteettineuvottelua, joka tapahtui Ruotsissa ja Tanskassa neljä vuotta aiemmin. Ihmisillä on ”nälkä puhua” ja ääri-ilmiöiden suitsimiseksi pitäisi saada vihaa ja patoutuneita tunteita tuntevat mukaan yhteiskunnalliseen prosessiin. Siinä tarvitaan laadukasta moderointia, ”sekä terapeuttista läsnäoloa että kuratointia, myös kekkosmaista jyrähtelyä”. (Yle Aamu-tv, 4.9.2015.)

Suomi24-keskustelusivuston ylläpitäjän Allerin toimitusjohtaja Pauli Aalto-Setälä kertoi, ettei heidän näkökulmastaan vihapuheessa ole tapahtunut suurta muutosta. Hän toi esille, että suurin osa käyttäytyy verkossa hyvin ja ongelmia aiheuttaa pienen ryhmän aggressiivisuus. Aalto-Setälän mukaan keskusteluryhmien sulkeminen ajaa vihapuheen Facebookiin, jossa ei ole suomalaista moderointia ollenkaan. Sulkemisen sijaan pitäisi turvautua tiukkaan moderointiin. (Yle Aamu-tv, 4.9.2015.)

Medioilta toivotaan muutakin osallistumista kuin vain moderointia. Journalistissa 12/2015 lehden vastaava päätoimittaja peräänkuulutti toimittamista:

*Pelkkä törkeyksien moderointi ei välttämättä riitä, keskusteluja pitää myös toimittaa. Silläkin uhalla, että huutajat hakeutuvat toisaalle. Silloin ehkä kuiskaajatkin saavat äänensä kuuluville.* Markku Lappalainen, Journalisti 12/2015

Nyt.fi päätyikin hieman senkaltaiseen ratkaisuun. Journalistissa 11/2015 kerrottiin, että viikolla 38 sivusto avasi erilliset keskustelut toimituksen valitsemista ajankohtaisista aiheista. Toimitus poimi keskustelupalstoilta, Facebook-ryhmistä ja blogeista mallin selvästi määritellyistä aiheista ja ylläpitäjän puheenjohtajamaisesta roolista. Nykyisessä mallissa toimitus kokoaa keskustelun alkuviestiin erilaisia näkökulmia keskustelun pohjaksi, mutta välttää samalla valmiiden mielipiteiden antamista. Jussi Pullisen mukaan olisi parasta, jos toimittaja pystyisi johtamaan keskustelua koko ajan, mutta käytännössä moderaattori vain valvoo sen kulkua. Hän sanoo, että moderaattorit aikovat karsia entistä tiukemmin ”toistoa, aggressiivisuutta ja naljailua, jonka ainoa anti on todeta, että eipä asiat taas onnistu”. Pullinen yllättyi, että suomalainen uutiskomentointi ei ollut vallitseva käytäntö Euroopassa: ”Suomalaiset ovat aina olleet innokkaita mielipidekirjoittajia,

ja Suomi on teknologiaoptimismin maa. Ehkä median verkkoratkaisuihinkin on liittynyt odotus, että kun kaikkien annetaan sanoa mielipiteensä, seuraa automaattisesti hyvää.” (Erho, Journalisti 11/2015.) Nyt.fi:n toimitus valitsi siis selvästi keskustelupalstamaisemman suunnan, jossa kommentoitavana on laaja-alainen aihe yhden uutisen sijaan. Selviä vertailukohtia on myös Ylen käytäntöön, jossa uutisesta avataan oma, keskusteltava aihe.

Marraskuussa 2015 Iltalehti kertoi muuttaneensa moderointikäytäntöjään. Se siirtyi jälkitarkastuksesta esimoderoituun malliin, jossa moderaattorit tarkastavat viestit ennen julkaisua. Jutun mukaan uusi malli on koettu hyväksi. Käyttäjät voivat edelleen osallistua keskusteluun matalalla kynnyksellä, mutta asiattomuuksia on päätynyt julkisuuteen huomattavasti vähemmän. Sivuston keskustelufoorumi taas suljettiin, koska viime vuosien aikana keskustelu on siirtynyt sieltä uutisjuttujen yhteyteen. Iltalehti kertoo julkaisevansa kommentteja arkisin klo 7–24 ja viikonloppuisin klo 8–24. Muina aikoina jätetyt kommentit julkaistaan seuraavana aamuna. Oman tutkimukseni aineisto on vielä ajalta ennen moderointikäytännön muutosta. (Iltalehti.fi, 17.11.2015.)

Hämmennys uutiskomenttien kanssa jatkui syyskuun suman jälkeenkin. Etelä-Saimaan päätoimittaja Pekka Lakka ilmoitti lehden lokakuun 6. päivän 2015 numerossa, ettei lehti enää avaa verkossa keskustelua onnettomuus- ja rikosuutisten yhteyteen. Syynä on se, ettei keskustelupalsta ole ”tuomioistuin” ja että onnettomuuksien ja rikosten uhreja pitää Journalistin ohjeiden mukaan suojella. (Nieminen, Journalisti 12/2015.) Aamulehti kertoi 4. marraskuuta 2015 sulkevansa kommentoinnilta aiheet, joissa suurin osa kommentteista joudutaan hylkäämään. (Roth, 4.11.2015.)

*Tässä kuvassa oleva juttu [Suomeen saapunut irakilaismies: ”Olemme järkyttyneitä, meitä ei tunnuta haluavan tänne”] ...keräsi yli 600 kommenttia, joista yli 350 jouduttiin hylkäämään. Enemmän kuin joka toinen. Se lienee ennätys lehdessämme. Seppo Roth, aamulehti.fi, 30.9.2015*

Keskustelupalstoja sulkeneiden suomalaisten tiedotusvälineiden huolenaiheet ovat jokseenkin samanlaisia kuin sacbee.comin toimittajilla Diakopoulosin ja Naamanin tutkimuksessa:

*Vaikka joissakin tapauksissa kommentit toimivat riittävän hyvin, viisi seitsemästä toimittajasta ja seitsemän kahdeksasta editorista toi silti esille joitakin perustavanlaatuisia huolia kommenttien laadusta. Analyysimme mukaan huolien*



*avainteemoihin lukeutuivat vääristyminen, nimettömyys, lähteisiin tai toimittajiin kohdistuvat henkilökohtaiset hyökkäykset, fleimaus, väärän tiedon levittäminen ja lehden maineen tahraaminen. (Diakopoulos & Naaman 2011, 4.)*

Kommenttipalstojen sulkeminen mahdollisesti hankalista ja paljon keskustelua tuottavista aiheista tuli esille myös sacbee.comin tapauksessa. Kuitenkin sekä käyttäjät että toimittajat suhtautuivat ajatukseen negatiivisesti. (Diakopoulos & Naaman 2011, 9.)

Jotkut alan toimijat, kuten Satakunnan Kansan kehitysjohtaja Inka Partanen ja Allerin moderoinnista vastaava Pirjo Väyrynen, ovat osanneet odottaa keskustelun kärjistymistä (Nieminen, Journalisti 12/2015). Kukaan syyskuun sulkemissumaa julkisesti kommentoinut ei tosiaan yllättynyt vihakommenttien sävystä, mutta monille niiden määrä oli selvästi uusi ja hämmentävä asia. Siinä missä kommentointimahdollisuus on yleensä nähty sananvapauden yhtenä muotona ja tilaisuutena antaa ääni kaikille, nyt toimittajat kokivat kommenttien levittävän vihaa ja syrjintää.

Ihmisoikeuksien edistämisen sijaan kommentit halvensivat niitä, jolloin keskustelumahdollisuuden poistaminen ei kavennakaan sananvapautta vaan puolustaa sitä. Uutissivustojen mukaan huomattava osa kommentoijista on tavallisten ihmisten sijaan trolleja, jotka ajavat omaa agendaansa käyttäen kommenttipalstoja hyväkseen – pieni mutta äänekäs ryhmä on vallannut sivustojen tarjoamat keskustelukanavat. Toimittajat eivät enää voi tehdä yksinkertaista valintaa avoimuuden puolesta, vaan heidän on pohdittava, miten verkkokommentointi pitäisi toteuttaa, jotta se edistäisi sananvapautta.

Nyt kun kuka tahansa voi saada äänensä kuuluviin sosiaalisessa mediassa, joukkoviestimiltä on kadonnut yksi peruste tarjota kommentointimahdollisuutta lukijoilleen. Delfin osoitettua, että julkaisijaa voidaan pitää vastuussa yleisön tuottamasta sisällöstä, voisi olla helpompaa antaa yleisön itse linkittää uutiseen ja keskustella siitä sosiaalisessa mediassa. Tosin somen myötä tiedotusvälineet ovat entistä enemmän heränneet siihen, että keskustelijat ja yleisö pitää kohdata itse omalla nimellä. Omat kommentit tuovat liikenteen myös somen sijasta omalle sivustolle, mistä on taloudellista hyötyä. Siltikään ei kenties ole aivan mahdotonta, että uutiskommenteista hankkiudutaan eroon tarpeettomina. On myös mahdollista, että kommenttien sananvapausfunktion korvaa Ylen mallinen journalistiseen lopputulokseen tähtäävä funktio. Nyt.fi:n järjestelmä ei takaa keskustelun laadun nousua, mutta sillä voi myös olla samankaltainen vaikutus kuin Ylessä, jossa tiukan linjan on koettu tuottaneen parempaa keskustelua (Mannermaa, 4.10.2013). Journalistissa

haastatellut toimittajat ja moderaattorit kokevat, että viestinten keskustelut kehittyvät tulevaisuudessa samaan suuntaan kuin Nyt.fi:n ratkaisu. (Nieminen, Journalisti 12/2015.)

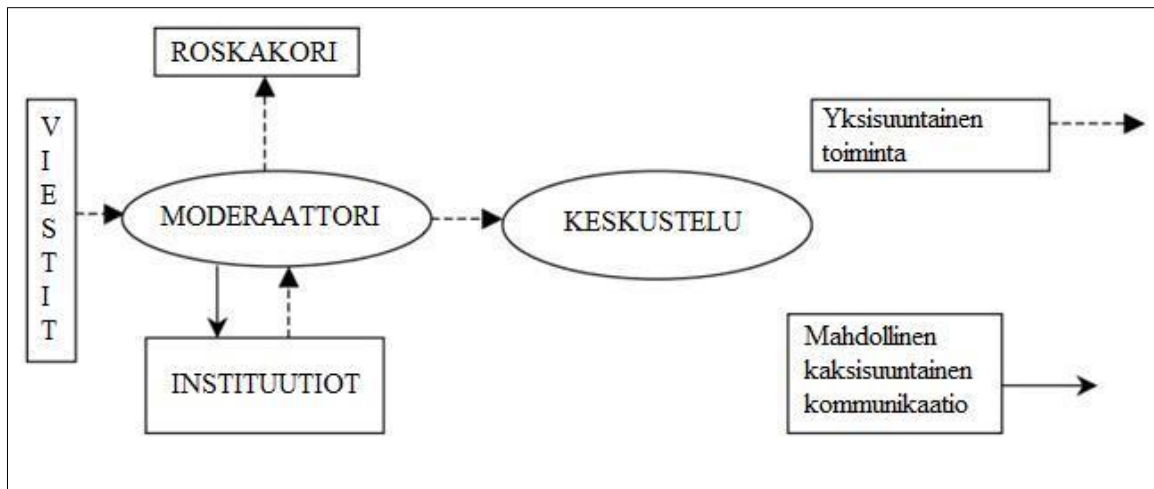
*Internetin alkuajan ideaali siitä, että verkkokeskustelut jotenkin merkittävästi lisäävät demokratiaa, ei näytä ainakaan täysimääräisesti toteutuvan.* Timo Kämäräinen, Ylen uutis- ja ajankohtaistoiminnan verkkotuottaja, Journalisti 12/2015

Ainakin niin kauan kuin kommentointi on mahdollista, moderoinnin merkitys viestimissä kasvaa. Tähän mennessä tärkein perusohjenuora on pohjimmiltaan ollut, että kaikki laillinen julkaistaan. Siihen saattaa kommenttikriisin myötä tulla muutos. Moderointikäytännöt voivat yleisesti hyvinkin muuttua paljon nykyisiä tiukemmiksi.

## **2.4 Moderointikäytäntöjä**

Poliittisen verkkokeskustelun valvontaa tutkineen Arthur Edwardsin (2002) mallissa moderoinnilla on kolme sananvapautta edistävää funktiota. Ensinnäkin sillä on ”strategic function” eli strateginen funktio, joka määrittää keskustelun tavoitteet ja rajat. Toinen on ”conditioning function” eli ehdollistava funktio, joka rikastaa keskustelua tuomalla siihen lisää osallistujia ja taustatietoa. Kolmas, ”process function” eli prosessifunktio, tuntuu menevän osittain päällekkäin ensimmäisen kanssa, sillä siihen kuuluvat muun muassa keskustelun kulun ohjaaminen ja sääntöjen määrittely. Prosessifunktion tehtävä on ohjata keskustelua sen käynnin aikana. (Edwards 2002.)

Scott Wright puolestaan muodosti kaksi moderointimallia brittihallituksen ylläpitämien keskustelupalstojen tutkimuksen pohjalta. Ensimmäinen malli on sisällön moderointi, jossa moderaattori toimii ikään kuin kulissien takana ja poistaa viestejä selittelemättä käytöstään käyttäjille. Moderaattori sekaantuu keskustelun kulkuun mahdollisimman vähän, mutta jos keskustelijat eivät ymmärrä valvontaperusteita, heille voi syntyä tunne, että keskustelua sensuroidaan. Huomattavasti yleisempi Wrightin tutkimuksessa oli (inter)aktiivisen moderoinnin malli, jossa moderaattori ja keskustelijat ovat kanssakäymisessä. Moderaattori pitää keskustelua yllä osallistumalla siihen, kehottamalla keskustelijoita noudattamaan sääntöjä ja muokkaamalla viestien sisältöä. (Wright 2006.)



Kuva 2. Sisällön moderoinnin malli. (Lähde: Wright 2006, oma suomennos.)

Kuten Wright tutkimuksessaan huomasi, useimmilla keskustelupalstoilla moderaattorin rooli vastaa enemmän interaktiivisen moderoinnin mallia. Utiskommenteissa keskustelu kuitenkin rajoitetaan tavallisesti koskemaan vain sivujen toimituksellista sisältöä. Niiden tavoitteena ei myöskään ole saapua johonkin lopputulokseen, vaan se, että kuka vain voi halutessaan sanoa mielipiteensä asiasta. Kun vielä muistetaan, että toimituksissa on yleensä pulaa moderointiin käytettävissä olevasta ajasta ja työ pyritään tekemään mahdollisimman tehokkaasti, yllä kuvattu sisällön moderoinnin malli istuu paremmin uutiskomenttien valvontaan.

Malleja tarkastellessa kannattaa pitää mielessä, että ne on muodostettu tutkimalla hallituksen ylläpitämiä poliittisia keskustelupalstoja eivätkä välttämättä täysin sovellu uutiskomentointiin. Etenkin poliittisissa yhteyksissä pelko siitä, että moderointi muuttuu sensuuriksi, on jatkuvasti esillä. Utismediat eivät edusta hallitusta, joten lain puolesta niillä ei ole samanlaista painetta. Median ihanne on kuitenkin tuoda mahdollisimman monen näkökanta esille, joten sensuurikysymys on tärkeä myös viestimille. Sensuurin pelosta huolimatta mediat yleensä näkevät verkkokeskustelun tarvitsevan jonkinlaista sääntelyä. Monet niistä pyrkivät tekemään moderoinnin toiminnasta mahdollisimman läpinäkyvää, jottei keskustelijoille syntyisi tunnetta sensuurista tai valvonnan mielivaltaisuudesta. Tämä näkyy myös oman tutkimukseni kohteista.

Weberin (2013) mukaan moderointi kokonaisuudessaan rajoittaa keskustelumahdollisuuksia. Hän tutki kolmea saksalaista uutissivustoa, joista yksi ei valvonut kommentteja lainkaan, toinen käytti ennakkomoderointia ja kolmas vaati rekisteröitymistä sekä valvoi kommentteja jälkikäteen. Tutkimuksen mukaan kaikenlainen keskustelun sääntely vähensi kommenttien määrää ja

interaktiivisuutta. (Weber 2013, 951.) Myös suomalaisviestimissä on havaittu, että kontrollin tiukentaminen vähentää keskustelua:

*Vaikka tunnistaminen ei tässäkään ole aukotonta, niin se on kyllä rauhoittanut menoa keskustelussa. Se on rauhoittanut niin paljon, että keskustelu on lähes kuollut.* Seppo Roth, Aamulehden kehityspäällikkö, 30.9.2015

Kommenttien paljous ei kuitenkaan aina ole tiedotusvälineiden korkein tavoite. Suurempi kommenttien määrä ei tarkoita, että niistä syntyisi sitä laadukasta keskustelua, jota lehdet toivovat. Verkkolehtien haasteena on pitää kynnys keskusteluun osallistumiseen matalana ja samalla säilyttää tarvittava kontrolli keskusteluun. (Weber 2013, 954.) Nocin ja muiden (2010) tutkimien espanjalaisten verkkolehtien editorit toivat monesti esille, että keskustelun laatu on tärkeintä ja osallistujien määrää joudutaan rajoittamaan rajallisten työntekijäresurssien vuoksi. (Noci ja muut 2010, 8.) Myös Hermidan ja Thurmanin haastateltavien mielestä kommenttien laatu oli niiden määrää tärkeämpi (Hermida & Thurman 2008, 12). Keskustelun valvonnan on havaittu kannustavan paitsi ylläpitäjiä myös käyttäjiä panostamaan yhteisöön. Wisen ja muiden kokeessa koehenkilöt olivat halukkaampia osallistumaan moderoituun kuin moderoimattomaan keskusteluun. (Wise ja muut 2006, 30.) Kun Diakopoulos ja Naaman (2011) tutkivat käyttäjien asenteita uutiskommenteihin Sacramento Bee -sanomalehden verkkosivulla sacbee.com, harvoin kommentteja lukevilla käyttäjillä oli paljon negatiivisempi kuva kommenttien sisällöstä kuin usein lukevilla. Ei kuitenkaan voi suoraan sanoa, että laadukkaampi keskustelu houkuttelisi käyttäjiä lukemaan kommentteja useammin, sillä vähän lukevilla voi olla vääristynyt käsitys keskustelun todellisesta laadusta. (Diakopoulos & Naaman 2011, 4.)

On vaikea sanoa, kuinka suuri osa uutiskommenteista jää moderaattorien haaviin. Havaintojeni perusteella valtaosa kommenteista on kuitenkin julkaisukelpoisia. Diakopoulosin ja Naamanin (2011) 54 540 kommentin aineistosta 45 191 eli 82,8 prosenttia kokonaismäärästä oli näkyvillä sivustolla. Näkymättömistä viesteistä 3,9 prosenttia oli ”deletoitu” eli moderaattoreiden poistamia, 13,3 prosenttia taas oli ”piilotettu” eli blokattujen käyttäjien lähettämiä. (Diakopoulos & Naaman 2011, 3.) Samoin Reichin tutkimuksessa eniten kommentteja läpi päästäneet tutkimuskohteet The Guardian ja The Washington Post arvioivat, että alle kymmenen prosenttia kommenteista hylättiin. Tutkimuskohteista tiukkakätisimmätkin julkaisivat ainakin 40 prosenttia saamistaan uutiskommenteista. (Reich 2011, 106.) Tutkimusten mukaan ennen Internetiä journalistit portinvartijan roolissaan hylkäsivät huomattavasti enemmän yleisön tuottamaa sisältöä. Johtavat

kansalliset lehdet julkaisivat 5–50 prosenttia saamistaan yleisönosastokirjoituksista ja radion soittohjelmat lähettivät alle kolmanneksen saamistaan soitoista. (Reich 2011, 106.) Eniten kommenttien julkaisemiseen näytti vaikuttavan uutisen aihe. Arkoja aiheita, kuten uskontoja ja etnisten ryhmien välisiä kiistoja, koskevat uutiset houkuttavat intohimoista ja usein aggressiivista keskustelua, jota pitää suitsia tavallista enemmän. (Reich 2011, 107.)

Suomen mediat pitävät moderaattoreita ”verkkoviestinnän ammattilaisina”, jotka työskentelevät päivittäin verkon parissa (Kuutti 2014, 10). Keskustelijoiden täydellinen sulkeminen pois keskustelusta, ”blokkaminen” tai ”bannaaminen”, on Suomen verkkomedioissa harvinaista. Toimituksilla ei ole jyrkkiä linjoja, vaan määräaikaisten käyttökiellot ja kirjoittajalle annetut huomautukset yleensä tehoavat. (Kuutti 2014, 18.) Vasta viime vuonna on alettu järjestää erillistä koulutusta moderaattoreille. Aller Median järjestämän moderointikoulun idea lähti siitä, että moni verkkokeskustelun ylläpitäjä on hakenut Suomi24-palstalta opastusta moderointiin. Pauli Aalto-Setälän mukaan ilmaisen koulutuksen on tarkoitus auttaa kommenttimääristä hämmentyneitä medioita. Moderointikoulun pilotti alkoi lokakuussa 2015 ja sen kahdeksana kokoontumiskertana käsitellään muun muassa median vastuuta, netti-ilmiöitä ja moderaattorin hyvinvointia. (Nieminen, Journalisti 12/2015.) Pilottivaiheeseen osallistuneet 10 moderaattoria eri foorumeilta valmistuivat helmikuussa 2016, ja kouluttaja Pirjo Väyrysen mukaan pilotti ”onnistui yli odotusten”. Moderointikoulussa kokeiltiin ensi kertaa Suomi24-palstalla erilaisia moderointimalleja, kuten valvonnan määrän vähentämistä ja tehomoderointia. Testien mukaan kumpikin ääripää rajoitti sananvapauden toteutumista. (Aller.fi, 11.2.2016.) Itse olen käytännössä havainnut, että moderointia hoidetaan eri medioissa hyvin eri lailla, ja myös Kuutin mukaan Suomen mediatalojen käytännöt vaihtelevat (Kuutti 2014, 7). Kenties moderointikoulun kaltaiset hankkeet johtavat moderointikäytäntöjen yhtenäistymiseen.

#### **2.4.1 Ennakko- ja jälkimoderointi**

Ennakkomoderoinnissa kaikki kommentit tarkistetaan, ennen kuin ne julkaistaan verkossa. Kaikki julkaistu sisältö on siis kulkenut moderaattorin valvovan katseen kautta. Jälkimoderoinnissa taas kaikki viestit menevät suoraan verkkoon, ja sopimattomat viestit poistetaan myöhemmin käyttäjälmoitusten tai moderaattoreiden löytöjen perusteella. Vaikka Journalistin ohjeiden liitteessä suositellaan ennakkotarkistusta, siihen ei velvoita laki eikä Julkisen sanan neuvosto. Ennakko- ja jälkimoderoidut palstat ovat samanarvoisia, kun arvioidaan, ovatko ne noudattaneet Journalistin

ohjeiden liitteen periaatteita. (Journalistin ohjeet, Yleisön tuottama aineisto tiedotusvälineiden verkkosivuilla.)

Ennakkomoderoinnin hyvä puoli on, että yksikään viesti ei pääse esille ilman, että joku on todennut sen julkaisukelpoiseksi. Ennakkotarkistuksella halutaan myös varmistaa, että keskustelun taso on laadukasta eikä sivuille päätyvä sisältö riko lakia. Sitä voidaan myös käyttää suojelemaan median mainetta. Hermidan ja Thurmanin (2008) tutkimuksessa brittilehdet olivat hyvin huolissaan kommenttien vaikutuksesta maineeseen ja pitivät ennakkovalvonnan puutetta hyvin vaarallisena. Vain kaksi kuudesta uutiskommentteja käyttävistä lehdestä moderoi kommentit jälkikäteen, blogikommentit sallivista lehdistä taas vain yksi kahdeksasta käytti jälkimoderointia. (Hermida & Thurman 2008, 6–7, 9.)

Mediat tapaavat rinnastaa ennakkomoderoinnin sanomalehtien yleisönosastoihin, jonne ei myöskään päästetä mitä tahansa yleisön kirjoittamaa, vaan loppujen lopuksi julkaisija päättää, mitä se haluaa lehtensä sivuille painaa. ”Sanomalehtien Liiton tuoreessa sananvapauskyselyssä suurin osa päätoimittajista piti yleisön verkkokeskustelujen ennakkomoderoointia sananvapauden kannalta hyvänä asiana”, kirjoittaa Sanomalehtien liiton toimituksellisista asioista ja viestinnästä vastaava johtaja Pasi Kivioja Suomen Lehdissä. (Kivioja, SL 5/2011.)

Ennakkotarkistuksen huono puoli on, että se hidastaa keskustelua huomattavasti – viestit pääsevät julkisuuteen vasta, kun moderaattori on ehtinyt hyväksyä ne. Erittäin suosituilla keskustelupalstoilla viestejä voi tulla niin paljon, ettei niitä kaikkia käytännössä pysty tarkistamaan etukäteen (Kuutti 2014, 5, 12).

Jälkimoderointia käyttävien tavoitteena voi olla uutiskommenttien pyhittäminen käyttäjien omaksi keskustelutilaksi. Sitä ajoivat takaa muun muassa yhdysvaltalainen The Washington Post ja Domingon tutkimat kroatialaiset sekä belgialaiset sanomalehdet. (Domingo 2011, 84.) On myös esimerkkejä siitä, että media päättää joka uutisjutun kohdalla erikseen, moderoidaanko sen kommentit etu- vai jälkikäteen. Tällaiseen käytäntöön on päätynyt esimerkiksi The Scotsman. (Hermida & Thurman 2008, 9.) Säännönmukaisesti jälkimoderoivat mediat voivat tukeutua ennakkovalvontaan erityisesti arkoja aiheita käsittelevien uutisten kohdalla (Reich 2011, 112).

Reich nimittää yhdessä rekisteröitymispakon kanssa toteutettua jälkimoderointia autonomiseksi malliksi. Hän arvelee, että se muuttuisi tulevaisuudessa vallitsevaksi käytännöksi. Jälkimoderointi

on ennakkovalvontaa paljon halvempaa ja nopeampaa, käytäntö sopii paremmin niin Internetin vuorovaikutteiseen luonteeseen kuin siitä innostuneille toimittajille, ja sitä käyttävät organisaatiot ovat tyypillisesti suuria ja maineikkaita, joten ne näyttävät mallia muille. (Reich 2011, 114.)

Suomen medioissa kummallakin moderointitavalla on kannattajansa. Ennakkomoderointi on monesti osoittautunut helpommaksi, sen avulla saadaan varmistettua keskustelun laatu ja Julkisen sanan neuvosto suosittelee sitä. Jälkimoderoinnissa luotetaan keskustelijoiden fiksuuteen ja keskustelujen hyvään henkeen. Usein myös pidetään tärkeänä sananvapauden toteutumista eli sitä, että kaikilla keskustelijoilla on mahdollisuus kertoa mielipiteensä ilman, että toimitus puuttuu siihen etukäteen. Jälkimoderointia perustellaan kuitenkin monesti nimenomaan resurssien niukkuudella. (Kuutti 2014, 12–13.)

#### **2.4.2 Nimimerkit ja rekisteröityminen**

Printtimediassa nimellä esiintyminen on perinteisesti ollut tärkeää. Myös nimimerkit ovat olleet runsaassa käytössä tietyillä osastoilla kuten tekstiviestipalstoilla. Verkossa oman nimen käyttö ei kuitenkaan ole normi. Siellä esiinnyttään tavallisesti joko nimimerkillä, josta muodostuu pseudonyymi eli verkkoa varten syntynyt identiteetti, tai kokonaan nimettömänä (Laaksonen & Matikainen 2013, 195).

Suomen mediatalojen verkkosivuilla rekisteröitymisen pakko ja vapaaehtoisuus ovat osapuulleen yhtä yleisiä käytäntöjä. Kuten muualla verkossa, nimimerkkien salliminen uutiskommenteissa on hyvin tavallista. (Kuutti 2014, 9, 12.) Esimerkiksi sanomalehti Kalevan keskustelupalstoilla on haluttu kitkeä kokonaan pois oikealta kuulostavien nimien käyttö, koska toimitus ei voi varmistaa, onko henkilö todella se, joka väittää olevansa. Kehitystä on myös päinvastaiseen suuntaan. Esimerkiksi mediajätti Google päätti vuonna 2011 tehdä oikeista nimistä pakollisia Google+-palvelussa (Boyd 2012, 29).

Anonymiteetti on kenties yksi vaikuttaja siinä, että verkossa käytetään kärkevämpiä ilmaisuja kuin printissä. Palaute menee nopeasti henkilökohtaisuuksiin, ja nimettömänä on helppo jopa uhkailla toimittajia. (Vehkoo 2011, 120–121.) Esimerkiksi Singerin ja Ashmanin haastattelemat Guardianin toimittajat kokivat, että nimettömyydellä oli osansa keskustelujen työkeään sävyyn (Singer & Ashman 2009). Hlavach ja Freivogel arvelivat, että anonymiteetti on osasy syy uutiskommenttien intoon laukoa spekulatioita ja väitteitä, jotka printissä eivät menisi läpi (Hlavach & Freivogel

2011, 24). Suomessa esimerkiksi Savon Sanomissa asiattomat viestit vähenivät, kun toimitus ryhtyi edellyttämään oikean nimen käyttöä (Kuutti 2014, 20).

Nielsen (2014) toi esille, että Reduced Social Cues -mallin mukaan nimettömät kommentoijat ovat tasa-arvoisia, koska erot identiteetissä eivät aiheuta ennakkoluuloja tai eriarvoista kohtelua. Verkon käyttäjät löytävät kuitenkin aina tapoja muodostaa erilaisia ryhmiä keskenään. Ongelmaksi muodostuu ilmiö nimeltä depersonalisaatio, jossa oma itse määritellään yksilön sijaan joukon jäsenenä. (Nielsen 2014, 473.) Reichin mukaan verkkokäyttäytymistä tutkivat psykologit käyttävät ilmiöstä nimeä ”disinhibition effect” eli estottomuusvaikutus (Reich 2011, 104).

Sosiaalipsykologiassa ilmiö tunnetaan deindividuaationa: ryhmässä nimettömyys ruokkii antisosiaalista käyttäytymistä ja normatiiviset eli tilanteeseen sopivat ja joukon tukemat näkemykset vahvistuvat entisestään. (Watt ja muut, 2002.) Deindividuaatio on seurausta siitä, ettei yksilö ole tunnistettavissa joukosta, ja siihen liittyy itsetietoisuuden ja vastuuntunnon vähentyminen, joka johtaa itsehillinnän vähenemiseen ja pienempään huoleen muiden reaktioista (Omernick & Sood 2013).

*“Lisäksi joukkovuorovaikutusten kielellisten piirteiden, joita on tähän mennessä pidetty joko CMC:lle uniikkina, kuten parakielen (mukaan lukien ”hyimiöiden”) käyttö, tai muuten CMC:ssä vallitsevina, kuten ”fleimaus”, on osoitettu olevan esimerkkejä hyvin tilannekohtaisesta, joukkonormatiivisesta käyttäytymisestä, jota nimettömyyden depersonalisaatiovaikutukset korostavat CMC:ssä.” (Watt ja muut 2002, 72.)*

Oikean nimen käyttö ehkäisee depersonalisaatiota ja voi siis vähentää fleimausta sekä muuta häiritsevää käytöstä verkkokeskusteluissa. Reich mainitsi ehkäisevän vaikutuksen yhtenä rekisteröitymistä käyttävän autonomisen mallin hyvistä ominaisuuksista (Reich 2011, 114).

Monet sivustot, esimerkiksi News & Observer, Baltimore Sunin baltimoresun.com ja Dallas Morning Newsin dallasnews.com, ovat yrittäneet suitsia asiatonta keskustelua edellyttämällä rekisteröitymistä. DMS:n deputy managing editor ja interaktiivinen toimittaja Anthony Moor kokee, ettei rekisteröitymispakko välttämättä auta: ”Niillekin sivuston osastoille, joihin vaaditaan täysi rekisteröityminen, tulee yhä kiroilua ja spämmiä.” Baltimore Sunin toimittaja Matthew Baise puolestaan ajattelee, että jo pelkästään nimimerkin ja sähköpostiosoitteen vaatiminen ehkäisee loukkaavaa kommentointia. ”Ihmisillä voi olla halu suojella identiteettiään, mikä ulottuu verkkoon,



vaikkei käyttäisikään oikeaa nimeään. Jos on tehnyt avatarilleen nimeä, ihmiset miettivät tarkemmin, mitä sanovat, kun ovat rakentaneet sen maineen”, Baise sanoo. (Gsell 2009.)

Silloin, kun rekisteröityminen on vapaaehtoista, toimitukset monesti kannustavat siihen tarjoamalla rekisteröityneille käyttäjille lisäetuja. Ennakkomoderointia käyttävät toimitukset voivat esimerkiksi moderoida heidän kommenttinsa jälkikäteen luottamuksenosoituksena, kun taas jälkimoderointiin turvautuvissa medioissa he voivat muun muassa kirjoittaa pidempiä viestejä kuin rekisteröitymättömät. (Kuutti 2014, 12; Reich 2011, 110.) Asetelma toimii toiseenkin suuntaan: rekisteröitymistä edellyttävässä ja jälkimoderointia käyttävässä The Guardianissa moderaattorit tarkkailivat huonosti käyttäytyneitä keskustelijoita ja moderoivat heidän viestinsä ennakkoon (Reich 2011, 110).

Nimettömyys ei juuri herätä luottamusta toimittajissa, jotka ammattikuntana ovat tottuneet seisomaan sanojensa takana omalla nimellään. Nielsenin tutkimuksessa 73 prosenttia tutkituista oli sitä mieltä, ettei nettikommenttien pitäisi olla anonyymejä. Useimpien mielestä nimettömyys antoi kommentoijille epärealistisen suojan, jota toimittajilla, lähteillä tai yleisönsastokirjoittajilla ei ollut.

*Eräs toimittaja kirjoitti: ”Uskon vahvasti, että anonyymi kommentointi, etenkin moderoimaton, ei ainoastaan lisää juuri mitään julkiseen diskurssiin, mutta laskee sen kylpyhuoneen seinän tasolle.” Toinen kirjoitti: ”Kun kääntää ympäri sen nimettömyyden kiven, jonka alla verkon kiihkoilijat ja typerykset piileskelevät, ongelma ratkeaa. Eikö se ole journalismin ydin? Kun epäoikeudenmukaisuuden ja tietämättömyyden tuo valokeilaan, ne voivat kutistua olemattomiin.”*

*Eräs toimittaja kirjoitti, että nimettömät verkkokommentit vaikuttavat sanomalehden maineeseen: ”Verkkokommenttien suurin ongelma on, että nimettömyys on hyväksyttyä. Sen vuoksi kirjoittajilla on vapaus valehdella ja raivota ilman vastuuta teoistaan. Tuloksena verkkokommentit sabotoivat koko uutisorganisaation uskottavuutta ja arvokkuutta.” (Nielsen 2014, 479.)*

Myös Diakopoulos ja Naaman (2011) huomasivat, että sacbee.comin toimittajat ja editorit pitivät kommenttien nimettömyyttä suurimpana ongelmana keskustelun laadussa. Haastateltujen mielestä ei ollut reilua, että omalla nimellään uutisissa esiintyviä tavallisia kansalaisia saattoi verkossa haukkua nimimerkin suojista. Vaikka nimettömyys toi kommentteissa esille myös tietoa, jota omalla

nimellä ei välttämättä olisi jätetty, haastateltavat toivat esille, että muitakin nimettömiä tiedonantokanavia on olemassa, esimerkiksi puhelinsoitto. (Diakopoulos & Naaman 2011, 3.)

Monet journalistit ja journalismitutkijat pitävät nimetöntä kirjoittelua itsessään epäeettisenä. Tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että nimettömyys voi tuoda ihmisissä esiin sekä itsekästä että epäitsekästä käytöstä. Nimettömyys on siis eettisesti neutraalia. (Reader 2012, 3.)

Anonymiteetti voi internetissä poistaa joidenkin estot ja saada heidät kirjoittelemaan asiattomasti, mutta se voi myös rikkoa hiljaisuuden spiraalia (Reader 2012, 4). Toimittajienkin joukossa nähdään nimimerkin salliminen tärkeäksi sananvapauden kannalta, sillä sen suojusta voidaan tuoda esiin hyvin arkaluontoisia asioita ja epäkohtia.

*Tavoite ”laadusta” on ehkä saavutettu edellyttämällä kirjeiden allekirjoittamista, mutta kenties sen hintana menetetään tasa-arvoisuus; tutkimusten mukaan Yhdysvalloissa nimien julkaisemisen edellyttäminen mielipiteiden ohessa korreloi sen kanssa, että palstoja dominoivat valkoihoiset, keskiluokkaiset miehet, jotka ovat keskimäärin muuta väestöä paremmin koulutettuja ja sosioekonomisesti paremmassa asemassa. (Reader 2012, 3.)*

Käyttäjille itselleen nimettömyysvaihtoehto on hyvin tärkeä. Diakopoulosin ja Naamanin (2011) haastattelemista käyttäjistä 39,3 prosenttia kertoi, että lopettaisi kommentoinnin, jos sivustolla olisi pakko käyttää oikeaa nimeä. Loput 60,7 prosenttia olivat valmiita jatkamaan, mutta myös pitivät sacbee.comin keskusteluja paljon loukkaavampina kuin nimettömyyttä vaativat. Kaksi prosenttia tutkimuksessa haastatelluista käyttäjistä jopa piti sacbee.comin nimettömyyttä riittämättömänä – sivustolle rekisteröityminen vaati käyttäjätunnuksen ja toimivan sähköpostiosoitteen. Vaikka käyttäjienkin mielestä siis oikean nimen käyttö voisi parantaa keskustelun laatua, hyvin suuri osa pitää kommenttien nimettömyyttä tärkeänä. (Diakopoulos & Naaman 2011, 5–6.)

Readerin mukaan ei ole ilmestynyt empiiristä tutkimusta, joka tutkisi, johtaako nimien vaatiminen laadukkaampiin kirjoituksiin (Reader 2012, 3). Kuitenkin nykyään on artikkeleita, jotka ovat tutkineet nettikommentteja tästä näkökulmasta. Vuonna 2013 Omernick ja Sood tutkivat TechCrunch.comin siirtymistä nimimerkkejä käyttävästä Disqus-kommenttialustasta oikeita nimiä vaativaan Facebook-alustaan. Tulosten mukaan kommentit olivat sitä laadukkaampia, mitä enemmän oikea identiteetti oli esillä. Tunnistettavat ryhmät kirjoittivat enemmän aiheeseen liittyviä kommentteja ja käyttivät vähemmän kiro sanoja ja negatiivisia ilmaisuja sekä enemmän positiivisia

ilmaisuja. Käyttäjien osallistumisessa ei näkynyt merkittävää eroa Disqusin ja Facebookin välillä, joten oman nimen käyttö ei tuntunut vähentävän keskusteluun osallistumista. Tunnistautuneet käyttäjät tuottivat laadukkaampia ketjuja myös määrällisesti, sillä he osallistuivat anonyymeja enemmän pitkiin keskusteluketjuihin ja olivat pitempään osallisina sivuston yhteisössä. (Omernick & Sood 2013.) Kilner ja Hoadley (2005) huomasivat, että nimettömyyden kieltäminen amerikkalaissotilaille suunnatulla sivustolla johti negatiivisten kommenttien lähes täyteen häviämiseen, ja sitä seuranneella pseudonyymien kiellolla ei ollut näkyvää vaikutusta. (Omernick & Sood 2013.)

### 2.4.3 Ulkopuoliset palvelut

Domingo pitää moderointivastuun jakamista journalistien kesken yhtenä järkevänä tapana parantaa käyttäjäsäällön laatua ja hyödyllisyyttä journalistisen työn kannalta (Domingo 2011, 93). Moderointia hoitavatkin usein toimituksen omat työntekijät. Omien kokemusteni perusteella moderaattori voi olla joko rivitoimittaja tai erikseen työhön osoitettu, verkkoon erikoistunut toimittaja. Kuitenkin moderaattorilla on aina muitakin velvollisuuksia kuin keskustelujen valvonta, yleensä verkkouutisten tekemistä tai sivuston ylläpitämistä.

Yleisiä käytäntöjä ovat myös moderoinnin siirtäminen harjoittelijoiden vastuulle tai sen ulkoistaminen kokonaan talon ulkopuolelle. Esimerkiksi Kalevan keskustelupalstaa Juttutupaa valvoo tätä nykyä ruotsalainen Interaktiv Säkerhet -yhtiö. Uutiskommenttien moderointi on yhä talon omien toimittajien vastuulla. (Kaleva 20.12.2012; Kuutti 2014, 7.) Toisena esimerkkinä Kainuun Sanomissa moderointi on ulkoistettu Tampereen yliopiston tiedotusopin opiskelijoille. MacMillanin (2007) mukaan Yhdysvalloissa sanomalehdet ovat suurimmalta osin ulkoistaneet kommenttien moderoinnin, koska objektiivisuus on niille keskeinen yhteinen periaate ja ulkopuolisen valvonnan ajatellaan edistävän sitä (Nielsen 2014, 472).

Moderoinnin ulkoistamista perustellaan tavallisesti sillä, että toimittajien työaika on parempi käyttää itse toimitustyöhön kuin keskustelujen valvomiseen. Esimerkiksi MTV3 Uutisten mukaan ostopalvelun käyttö moderointiin on järkevämpää kuin omien toimittajien työllistäminen siihen. Omien toimittajien käyttäminen taas saattaa johtua siitä, että toimitus haluaa pysyä kärryillä siitä, mistä sen verkkosivuilla keskustellaan, tai ulkoistamisresurssien puutteesta. Yleisradiolla moderointi koetaan osaksi journalistin työkuva: ”Keskustelu yleisön kanssa on tulevaisuuden journalismia”. (Kuutti 2014, 7–8.) Toimituksissa ajatellaan myös, että moderaattoreiden on tärkeä

tuntee aihe, sen taustat ja konteksti sekä lehden ilmestymisalue, jotta työn jälki olisi hyvää (Diakopoulos & Naaman 2011, 7). Tämä näkyy Kainuun Sanomien moderointiratkaisussa, jossa tietyt aluetta koskevat keskustelut moderoidaan itse talossa, koska siihen vaaditaan hyvää aluetuntemusta.

Ulkoistaminen voidaan hoitaa siten, että koko kommentointijärjestelmä on ulkopuolisen palvelun tarjoama. Facebookin kautta kommentointi on mahdollista monilla sivuilla, kuten muun muassa tässä tutkimuksessa tarkastellussa Iltalehdessä. Facebook on vaivaton ratkaisu, jonka saa sivulle helposti, mutta se rajaa keskustelijat Facebook-käyttäjiin ja antaa palvelulle vallan kontrolloida kommentointia (Mediatwits 15.11.2013, 20:18–20:56). Palvelulla on myös helppo saada käyttäjät mukaan keskusteluun, sillä Facebookissa kommentointi on heille tällä hetkellä vielä luontevampaa kuin uutissivuilla keskustelu (Mediatwits 15.11.2013, 25:03–25:59). Hyvä esimerkki ulkopuolisen palvelun rajaavasta vaikutuksesta on Youtube-striimaussivuston kommenttien uudistus. Vuonna 2013 omistaja Google uudisti sivustoa niin, että kommentointiin vaadittiin Google+-tili, joka oli yhdistettävä käyttäjän Youtube-tiliin. Tarkoitus oli paitsi siistiä keskustelua myös saada Youtube-käyttäjät Google+-palvelun pariin. Vaatimus rajoitti kuitenkin huomattavasti keskustelijajoukkoa, sillä uudistuksen jälkeen Youtube-videoita pystyivät kommentoimaan vain Google+:n käyttäjät. (Mediatwits 15.11.2013, 6:02–6:22, 7:12–7:34.) Loppujen lopuksi uudistus ei tainnut tuottaa toivottuja tuloksia, sillä tätä nykyä Google on purkanut Youtuben ja Google+:n integraation.

Keskustelun rajoittumista tietyn palvelun käyttäjiin pyritään toisinaan välttämään mahdollistamalla kommentointi usean palvelun kautta. Poynter-sivuston Sam Kirklandin mukaan suurin osa 50 suurimmasta yhdysvaltalaisesta uutisorganisaatiosta käytti Disqusin tapaisia palveluita, joissa voi kommentoida monen somepalvelun käyttäjätunnuksilla. Jo pelkillä Facebook-tunnuksilla kommentointimahdollisuus aukesi 86 prosentille sivustoista. (Mediatwits 15.11.2013, 18:07–19:04.)

Moderointivaltaa voi ulkoistaa myös sivuston käyttäjille. Tämä verkon keskustelufoorumeilla yleinen käytäntö on joukkotiedotusvälineille epätyypillinen. Esimerkiksi The Atlanticin blogeissa lukijat toimivat moderaattoreina (Mediatwits 15.11.2013, 21:56–22:04). Saksalainen Focus on ottanut käyttäjiä osaksi moderointitiimiä, jolloin he osallistuvat työhön tiiviimmin kuin pelkästään asiattomista kommentteista raportoimalla (Reich 2011, 112). Sacramento Been verkkosivuilla on tavallisen moderoinnin lisäksi ”flaggausjärjestelmä”, jolla käyttäjät voivat merkitä asiattomia viestejä. Yleisesti sacbee.comin käyttäjät ja toimittajat kokivat järjestelmän toimivan hyvin.

Toimittajat olivat tietoisia siitä, että jotkut käyttäjät merkitsivät viestejä kostomielessä tai koska olivat eri mieltä niiden kanssa, ja ottivat sen huomioon valvontaratkaisuihinsa. (Diakopoulos & Naaman 2011, 6–7.) New York Times käyttää statusjärjestelmää, jossa käyttäjät ikään kuin ”kehittyvät tasoja” ja ”hyväksytyjen käyttäjien” viestit nousevat näkyville (Mediatwits 15.11.2013, 23:27–23:48).

Samantyyppisesti käyttäjävoimaa valjastavat yhteisfilteröinti- tai suosittelujärjestelmät, joissa käyttäjät antavat viesteille arvosanoja niiden laadun mukaan. Tällaista käytäntöä, jossa paras sisältö nostetaan esille huonoimman poistamisen sijasta, voi kutsua kuratoinniksi (Domingo 2011, 90). Järjestelmää käyttää muun muassa Slashdot-sivusto, jonka käyttäjät arvioivat moderaattorien tapaan kommentteja ja jakavat niitä kategorioihin, joiden perusteella niille määräytyy arvosana -1:n ja +5:n välillä. Käyttäjät voivat sitten jaotella tai filteröidä heille näkyviä viestejä arvosanojen perusteella. Viestejä ei poisteta, vaan ainoastaan piilotetaan käyttäjien henkilökohtaisten asetusten perusteella. Kommentointi- ja moderointitoimet kerryttävät käyttäjien ”karmaa”, jonka perusteella heidät voidaan valita moderaattorin rooliin tai heidän viestiensä alustavat arvosanat voivat nousta tai laskea. Järjestelmässä valvojillakin on omat valvojansa: metamoderaattorit arvioivat moderointiratkaisujen reiluuutta, jotta huonot moderaattorit saadaan karsittua pois ja hyvien moderointipisteet lisääntyvät. (Lampe ja muut 2007, 2–4; Lampe & Resnick 2004, 2.)

Slashdotin metamoderointia tutkineiden Lampen ja Resnickin mukaan 65 prosenttia kommentteista sai pelkästään positiivisia päätöksiä, 20 prosenttia vain negatiivisia ja 15 prosenttia molempia. Moderaattoreiden keskuudessa on siis laaja konsensus siitä, mitkä viestit ovat hyviä ja mitkä huonoja. 92 prosentissa metamoderointitapauksista metamoderaattori oli samaa mieltä alkuperäisen moderointipäätöksen kanssa. Kuitenkin metamoderaattoreiden epäreiluiksi tuomitsemisissa tapauksissa vain alle puolessa seurasi alkuperäisen päätöksen peruminen: epäreilut positiiviset päätökset peruttiin 34 prosentissa tapauksista, epäreilut negatiiviset päätökset taas 40 prosentissa tapauksista. 84,7 prosenttia Lampen ja muiden tutkimista käyttäjistä pitivät järjestelmää tärkeänä hyvien kommenttien tunnistamisessa. (Lampe ja Resnick 2004, 2–4, 8.) Suomessa viestien arviointi ”peukuttamalla” on käytössä muun muassa Suomi24-keskustelupalstalla, mutta järjestelmää on mahdollista manipuloida komentosarjoilla, jotka peukuttavat ylös ja alas tietyn näkökulman viestejä. (Nieminen, Journalisti 12/2015.) Domingon tutkimuksessa brittiläisen Telegraphin community manager kertoi, että käyttäjillä on usein hyvin subjektiivisia näkemyksiä siitä, mikä on sallittua ja mikä ei. Silti monet haastateltavat arvostivat käyttäjien apua sisällön valvonnassa. (Domingo 2011, 91.)

Työvoiman ja -ajan pula on saanut etsimään ratkaisuja ulkoistamisen lisäksi automatiikasta. Esimerkiksi Iltalehti käyttää kommenttien ennakkotarkistukseen filteriä, joka karsii pois automaattisesti tiettyjä kirosanoja sisältävät viestit. Ihmismoderaattorit käyvät vielä myöhemmin läpi sekä julkaistut että hylätyt viestit. Sood, Antin ja Churchill (2012) tutkivat, miten automaattiset filterit onnistuvat suodattamaan pois kirosanoja sisältävät viestit Yahoo! Buzz -palvelussa. Heidän mukaansa sanalistoihin perustuvat filterit eivät toimi kovin hyvin, koska listat eivät pysy kirjoitusvirheiden, kirosanojen kontekstiriippuvaisuuden tai nopeasti muuttuvien diskurssien perässä. Listaan perustuva kirosanafilteri “päästäisi läpi 76 prosenttia eli kaksikymmentäviisi kolmestakymmenestäkolmesta aineistomme eniten käytetystä kirosanasta”. Ohjelmat eivät myöskään ottaneet huomioon eroja eri yhteisöjen välillä: sivuston toisilla osastoilla käytettiin enemmän kirosanoja ja loukkaavia ilmaisuja kuin toisilla, ja niiden hyväksyttävyyden riippui yhteisöstä. (Sood, Antin & Churchill 2012.) Noci ja muut (2010) olivat myös sitä mieltä, etteivät avainsanoja tunnistavat filterit suodata loukkaavia viestejä kovin tehokkaasti. Viestit voivat olla loukkaavia ilman kirosanoja eivätkä automaattiset filterit pysty tutkimaan viestien semantiikkaa. (Noci ja muut 2010, 7.) Vaikkei automatiikka tällä hetkellä pysty täysin korvaamaan ihmismoderaattoria, se voi kuitenkin helpottaa suuresti heidän työtaakkaansa.

### **3 Tutkimuksen esittely**

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia, miten erilaiset moderointikäytännöt vaikuttavat eri medioiden verkkosivuilla julkaistuihin uutiskommentteihin. Tutkimuskysymyksiä on kaksi: 1) Mitä samankaltaisuuksia ja eroja eri tutkimuskohteista kerätyissä uutiskommenteissa on? 2) Miten moderointikäytäntöjen erot näkyvät kommenttien muodostamassa keskustelussa?

Tutkimuksessa tarkastellaan moderaattoreiden käsittelemiä kommentteja kolmen eri median verkkosivuilta. Mukana on niin hyväksytyjä kuin hylättyjä kommentteja. Eri viestinten välisen yhtenäisen käytännön sijaan kukin toimitus päättää itse, millä perusteilla se hyväksyy tai hylkää viestejä. Aineistoa tarkastelemalla nähdään siis, miten nämä käytännöt eroavat tutkimuskohteissa. Tutkimusta varten pyysin tutkimuskohteista myös tietoa niiden moderointikäytännöistä. Tarkastelen, miten käytännöt näkyvät aineistossa ja millaista keskustelua tai ilmapiiriä mediat haluavat keskustelusäännöillään rakentaa. Arvotetaanko enemmän keskustelun määrää vai laatua,

entä kumpi ovat tärkeämpi, toimittajien vai yleisön mielipide keskustelun tasosta? Onko tarkoitus saada aikaan rakentavaa keskustelua vai tuoda kaikkien ääni esille? Mitkä konkreettiset seikat hylätyissä viesteissä ovat johtaneet hylkäyspäätökseen ja miten ne eroavat eri medioissa?

Omien kokemusteni perusteella minulla oli muutamia ennako-oletuksia tutkimustuloksista. Yksi hypoteesini oli, että tutkimuskohteisiin tulevat viestit ovat muodoltaan ja sisällöltään tyypillisiä verkkokommentteja, jotka ovat keskenään samankaltaisia eri tutkimuskohteissa. Oletin myös, että keskustelu olisi asiallisinta ja paremmin muotoiltua Ylessä ja sitä vastoin provosoivampaa Kalevassa ja Iltalehdessä, etenkin jälkimmäisessä. Lisäksi oletin, että eri tutkimuskohteiden moderointiohjeet eivät suuresti poikkea toisistaan, mutta moderaattoreiden toimintaan vaikuttaa se, millaista keskustelua sivustolle halutaan luoda ja halutaanko painottaa keskustelun sisältöä vai ylipäättään sen olemassaoloa.

### **3.1 Aineisto**

Tutkimukseni on aineistolähtöinen sisältöanalyysi. Aineisto on kerätty pyytämällä viestejä eri tutkimuskohteilta. Aineiston julkisuus ei ole ollut ongelma, koska se koostuu uutiskommenteista, jotka on alun perin tarkoitettu julkaistavaksi. Tutkimuskohteet eivät ole halunneet julkaista hylättyjä kommentteja omilla sivuillaan, mutta ne voidaan sisällyttää tähän analyysiin.

Pyysin aineistoa Yle Uutisilta, Iltalehdeltä ja Kalevalta. Valitsin tutkimuskohteiksi nämä kolme mediataloa siksi, että niissä kaikissa verkkokeskustelu koetaan hyvin tärkeäksi ja sitä varten on tarkkaan mietityt säännöt. Jokaiseen tutkimuskohteeseen on vakiintunut vilkas keskustelukulttuuri. Valitsin ne myös sen vuoksi, että toisaalta ne ovat keskenään hyvin erilaisia medioita. Yleisradio on julkisen palvelun kanava, jonka tavoitteena on laatu ja jonka journalistisiin ratkaisuihin taloudellinen tuotto ei vaikuta yhtä paljon kuin kaupallisissa medioissa. Iltalehti on toinen Suomen kahdesta iltapäivälehdestä ja pelkän irtolumeromyyntinsä vuoksi se on sävyltään maan populistisimpia journalistisia julkaisuja – osa ”keltaista lehdistöä”. Iltalehti oli myös Suomen suosituin verkkolehtikeskustelukanava silloin, kun aloin kerätä aineistoa, vaikka tällä hetkellä Iltasanomat on ohittanut sen (TNS Gallup). Toisin kuin valtakunnalliset mediat Yle ja Iltalehti, Kaleva on maakuntalehti, joka on kerännyt verkkoon oman aktiivisen keskustelijajoukon. Kalevaa kiinnostavat eniten maakunnalliset aiheet, joten sen keskusteluaiheet ovat usein hyvin lähellä keskustelijoiden omaa elämää. Valintaan vaikutti myös se, että kaikkien kolmen toiminnan juuret

ovat vanhassa mediassa. Niillä on siinä mielessä samanlaiset lähtökohdat verkkotoiminnan omaksumiselle toisin kuin Internetissä aloittaneella puhtaalla verkkomedialla olisi.

Valitsemieni tutkimuskohteiden tarkoitus on edustaa verkossa toimivaa suomalaista mediakenttää. Olen kuitenkin valikoinut kohteita, joissa verkkotoiminta koetaan tärkeäksi ja joissa verkkokommentointi on vilkasta. Suomessa on myös monia medioita, joissa verkkoon tulee niin vähän lukijakommentteja, ettei niissä ole tarvinnut uhrata erityisesti aikaa moderointiin. Tällaisissa medioissa kommentteihin suhtautuminen ja niiden käsittely poikkeaa hyvin paljon tämän tutkimuksen kohteista. Vaikka verkkoa pidettäisiin tärkeänä osa-alueena, sitä ei välttämättä ole kehitetty niin paljon kuin pitäisi eikä sille kenties ole suunniteltu kunnollista strategiaa.

Alun perin pyysin tutkimuskohteistani kolmenlaista materiaalia, joista muodostuisi tutkimukseni aineisto (ks. liite). Tärkein niistä on ensimmäiset viisikymmentä moderoitua viestiä satunnaiselta uutispäivältä. Alkuperäisessä aineistopyynnössäni valitsin päiväksi maanantain 2. helmikuuta 2015, mutta sanoin myös minkä tahansa päivän kelpaavan, kunhan se on tavallinen uutispäivä. Tarvitsin sekä hyväksytyt että hylätyt kommentit. Ylestä ja Iltalehdestä sain aineiston pyytämältäni päivältä, Kalevan kommentit ovat keskiviikolta maaliskuun 18. päivältä 2015.

Pyysin myös, että jokaiseen kommenttiin liitettäisiin syy, jonka perusteella moderaattori oli tehnyt päätöksensä – käytännössä hylkäämispäätöksen, sillä hyväksymiseen ei tarvita muita perusteita kuin tiettyjen standardien läpäiseminen. Tämä pyyntö ei kuitenkaan todella toteutunut, koska moderaattoreilla ei ollut aikaa syiden kirjaamiseen työnsä ohessa. Ainoa kohde, josta sain viesti viestiltä syyt niiden käsittelypäätöksiin, oli Iltalehti. Alun perin halusin perustelut jokaisen viestin ohkeen siksi, ettei minun tarvitsisi tehdä omia tulkintojani moderaattorien tarkoituksista, vaan saisin ne suoraan heidän itsensä antamina. Seikka ei kuitenkaan erityisesti vaikuta tutkimukseeni, koska kaikilla tutkimuskohteilla on moderoinnista selvät ohjeistukset, joiden perusteella voin tulkita moderointipäätöksiä. En analyysissäni juuri tukeudu Iltalehden antamiin perusteluihin, mutta otan ne tarvittaessa huomioon. Moderaattorien omat perustelut päätöksilleen olisivat olennaisempaa aineistoa toisenlaisessa tutkimuksessa, jossa esimerkiksi tarkkailtaisiin heidän työtään paikan päällä.

Viimeisen osan pyytämäni aineistosta muodostavatkin toimituksessa käytettävät moderointiohjeet. Sain kaikista tutkimuskohteista virallisen ohjeistuksen, joiden mukaan moderaattorit toimivat, ja kysyttäessä lisätietoja moderoinnin järjestämisestä kussakin mediassa. Kaikissa medioissa ohjeet



ovat verkossa näkyvissä myös kommentoijille itselleen kommenttipalstan sääntöinä. Ohjeiden avoimuuden ansiosta keskustelijat tietävät, millä perusteilla keskustelua valvotaan, ja kokevat saavansa reilua kohtelua. Se myös vähentää epätoivottujen viestien määrää, kun keskustelijoille kerrotaan suoraan, millaisia viestejä sallitaan. Paneudun jonkin verran tähän aineistoon tarkastellessani, millaisia eroja niissä on eri kohteiden välillä, mutta enimmäkseen ne toimivat apuna moderointipäätösten tulkinnassa ja peileinä, joita vasten tarkastelen, onko moderointi onnistunut toimituksen toiveiden mukaisesti.

### **3.2 Analyysimenetelmät**

Tutkimukseni on laadullinen, hermeneuttinen tutkimus. Hermeneuttinen lähestymistapa on hyödyllinen laadullisessa tutkimuksessa ja humanistisissa tieteissä, joissa pyritään ymmärtämään ilmiöiden syitä. Hermeneutiikka hahmottaa ilmiön yhteyksiä muihin ilmiöihin ja tulkitsee sitä suhteessa niihin. Hermeneutiikassa ei ole kanonisoitua menetelmää, jonka avulla aineistoa voisi aina käsitellä. Tulkinta riippuu kulloisestakin aineistosta ja sen kontekstista. (Karvonen 2002.) Verkkokommentointi on myös niin uusi ilmiö, ettei siitä ole juuri muodostettu teorioita. Aineiston tulkinnassa nojaudun siis aiempien tutkimusten havaintoihin verkkokommentoinnin luonteesta ja myös omiin kokemuksiini eri työpaikoistani.

Oman tutkimukseni kohteena ovat uutismedioiden ylläpitämät verkkokeskustelut. Siksi keskityn tarkastelemaan sitä, millaisia viestejä kuhunkin keskusteluun on kirjoitettu, millaisia moderointipäätöksiä niistä on tehty ja mistä syistä. Tutkimusmenetelmässäni fenomenologiset havainnot yhdistyvät hermeneuttisiin tulkintoihin. Pysin tiedostamaan omat ennakkokäsitykseni aineistosta ja peilaamaan tekemiäni havaintoja niihin.

Vaikka verkkokeskustelu on julkista dialogia, en tukeudu analyysissäni Habermasin teoriaan rationaalisesta dialogista (1984). Utiskommenttien on nimittäin harvoin tarkoitus rakentaa rationaalista, demokratiaa edistävää dialogia. Kun moderaattorit seulovat keskustelusta poistettavia viestejä, kriteerinä on hyvän dialogin sijasta lakien, etiikan ja hyvien tapojen noudattaminen.

Aineistoa analysoidessani vertaan toisiinsa niin eri medioihin jätettyjen kommenttien sisältöä kuin hyväksytyjen ja hylättyjen kommenttien sisältöä. Keskityn vertailussa seuraaviin asioihin:

- 1) Tekniset ominaisuudet. Näitä ovat etupäässä viestin pituus ja sisällöstä riippumattomat, moderointiin vaikuttavat seikat, kuten viestissä esiintyvät linkit.
- 2) Yleiskielisyys. Tarkastelen puhe- ja yleiskielisiä piirteitä viestien kirjoitusasussa ja rakenteessa, poikkeamia oikeinkirjoituksen normeista sekä verkkokirjoittelulle tyypillisiä ilmiöitä kuten hymiöitä.
- 3) Tyylliseikat. Näihin kuuluvat kiro sanat, ylä- ja alatyyliset ilmaisut ja niiden voimakkuusasteet sekä arvottavat ilmaisut.
- 4) Sisältö. Tarkastelen, liittyykö viesti keskustelun aiheeseen, sisältääkö se argumentteja tai mielipiteitä ja miten se suhtautuu keskustelun aiheeseen, tutkimuskohteeseen ja muihin keskustelijoihin.

## 4 Analyysi

Aluksi vertailen tutkimuskohteita ja niistä saamiani moderointiohjeistuksia keskenään. Sen jälkeen analysoin itse aineistoa.

### 4.1 Tutkimuskohteiden moderointikäytännöt

Vertasin omien tutkimuskohteideni moderointikäytäntöjä Domingon (2011) leikkikenttä- ja lähdekategorioihin. Vaikka selviä vastaavuuksia on, kohteissa esiintyy piirteitä kummastakin kategoriasta. Ylen tiukka moderointikäytäntö ja kommenttien käyttäminen journalistisessa sisällössä viittaavat lähdekäytäntöön. Toisaalta vain tietyt, yleensä keskustelulle erikseen pyhitetyt aiheet avataan kommentoinnille, mihin kuuluvat myös blogikirjoitukset. Sellainen on tyypillistä leikkikenttäkäytännölle, jossa keskustelulle varataan oma tila sivustolta.

Kalevassa on oma foorumi keskustelijoille, mutta kommentointi on mahdollista myös uutisten ja blogikirjoitusten ohessa. Kommentit ovat ensisijaisesti keskustelua varten eivätkä lähteitä journalistiselle sisällölle, mikä viittaa leikkikenttäkäytäntöön. Kun moderointilinjassa on vielä poikkeava käytäntö rekisteröityneille käyttäjille, joiden viestit moderoidaan jälkikäteen, Kalevan lähestymistapa muistuttaa kovasti leikkikenttäkäytäntöä. Tutkimuksen tekoaikaan valvonta oli löyhintä Iltalehdessä – viestit seuloa ensin automaattinen moderointi ja myöhemmin ihmismoderaattorit käyvät viestit läpi jälkikäteen. Iltalehti julkaisee kommentteja joskus printissä,

mutta keskustelujen tavoitteena ei yleensä ole journalistinen sisältö. Iltalehden linja on siis leikkikenttämäinen.

Näillä perusteilla lajittelisin Ylen lähdekäytäntöä noudattavaksi mediaksi, kun taas Iltalehti ja Kaleva sijoittuvat leikkikenttäkategoriaan. Povaamani ero julkisen palvelun ja kaupallisten medioiden toimintatapojen välillä tulee siis näkyviin.

#### 4.1.1 Yle Uutiset

Vuonna 1926 perustettu Yleisradio on Suomen ainoa julkisen palvelun kanava. Se on tutkimuskohteistani ainoa radio- ja tv-lähetyskeskittävä media. Verkossa sen uutissivusto on tällä hetkellä Suomen kolmanneksi suosituin verkkosivusto (TNS Gallup).

Yle tähtää laadukkaaseen keskusteluun ja moderoi tiukalla seulalla. Vain osaa jutuista on mahdollista kommentoida, ja keskusteluun haetaan aiheeseen liittyviä viestejä. Ylen sosiaalisen median tuottaja Antti Hirvonen kertoo talon käytännöistä 4. lokakuuta 2013 päivätyssä uutisessa Ylen some-tuottaja: Tiukka moderointilinja on parantanut laatua ja lisännyt kommentteja. Hirvosen mukaan keskustelun laatu on parantunut ja kommenttien määrä lisääntynyt sen jälkeen, kun Ylessä päätettiin, ettei kaikkia sivuston uutisia avata kommentoinnille. Myös keskustelijoilta tuli käytännöstä hyvää palautetta. Hirvonen kertoo, että Yle nostaa mielenkiintoisia ja hyvin perusteltuja kommentteja osaksi perinteisiä journalistisia juttuja televisioon, radioon ja verkkoon. (Yle 4.10.2013.)

Hirvosen mukaan päätökset keskusteltavista aiheista tehdään journalistisin perustein:

*--- valituista aiheista avataan erillinen, selkeästi alustettu ja näkökulmaltaan rajattu keskusteluartikkeli. Tällä tavoin uutinen ja siitä käytävä keskustelu ovat fyysisesti erillään mutta ajatuksellisesti kiinni toisissaan. Antti Hirvonen, Yle.fi 4.10.2013*

Ylen aineiston minulle lähetti Ylen Uutis- ja ajankohtaistoiminnan projektipäällikkö Heli Savola. Pasilan valtakunnantoimituksissa valmisteltiin helmikuussa uutta toimintamallia. Sen vuoksi uusia juttuja ei avattu keskusteltavaksi helmikuun 2. päivänä, jolta aineistoni on, eikä myöskään sitä edeltävänä viikonloppuna. Savolan mukaan olosuhteet vaikuttivat aineistoon siten, että siinä korostuvat aluetoimitusten jutut. Muuten ei ollut erityisiä uutistapahtumia, jotka olisivat

aiheuttaneet poikkeavaa keskustelua. Koska blogi- ja näkökulmakirjoitukset avataan yleensä keskustelulle, niihin liittyviä viestejä on Ylen aineistossa suuri osa.

#### 4.1.2 Iltalehti

Alma Median kustantama ja julkaisema Iltalehti perustettiin 1980 Uuden Suomen iltapäiväpainokseksi. Se ilmestyy kuutena päivänä viikossa ja on Ilta-Sanomien ohella Suomen ainoa iltapäivälehti. Iltalehden levikki tulee pelkästään irtonumeromyynnistä, joten sen linja on räväkempi ja populistisempi kuin tilattavien sanomalehtien. Se pyrkii muita kohteita enemmän tunteita herättävään uutisointiin, joka houkuttelee ostamaan lehden tai klikkaamaan juttua verkossa. Iltalehti on monesti pitänyt Suomen suosituimpien uutissivustojen kärkisijaa, ja tällä hetkellä se on toisena Ilta-Sanomien takana (TNS Gallup).

Iltalehdestä aineiston lähetti päämoderaattori Toni Kivinen. Iltalehdessä kommentoinnissa käytetään Facebook-palvelun tarjoamaa pluginia eli keskustelijat kommentoivat Facebook-tunnuksillaan. Kivinen kertoo, että Facebook-plugin tarjoaa ilmaisen ja toimivan kommentialustan, joka tuottaa myös jonkin verran Facebook-liikennettä. Kivisen mukaan Iltalehti on ollut tyytyväinen viestimääriin ja kokee, että Facebook-kirjautumisen edellyttäminen on tuonut riittävän suuren yleisön kommentoinnin äärelle.

Aineistoni keruuajaksi Iltalehti käytti automaattista filteriä tarkastamaan kaikki viestit. Jälkikäteen toimittajat tarkistivat läpipäässeet viestit ja piilottavat niitä tarpeen mukaan. Kivisen mukaan toimittajat eivät juuri koskaan käy läpi automaattisesti piilotettuja viestejä, joten jos sinne on jäänyt jotain harmitonta, se tuskin saa uutta tilaisuutta. Kommentointia valvotaan sekä arkisin että viikonloppuisin aamusta iltaan. Kivisen mukaan sääntöjä rikkovat kommentit piilotetaan matalalla kynnyksellä, koska uutiskommentit ovat verkkolehden lukijalle näkyvintä keskustelua. Törkeistä ja toistuvista rikkeistä langetetaan kirjoituskielto, joita ei ole juurikaan peruttu, vaikka peruutuksia on joskus pyydettykin.

Marraskuussa 2015 Iltalehti kertoi muuttaneensa moderointikäytäntöjään syyskuun kommenttipalstojen sulkemisaallon jäljiltä. Nykyään moderaattorit tarkistavat ennalta kaikki viestit ja työskentelevät lähes kellon ympäri. Kivinen kertoi jutussa, että suuri enemmistö kommenteista on ollut asiallista ja ennakkomoderointi on selvästi parantanut julkisuuteen päätyneen keskustelun laatua. Sivusto myös luopui keskustelufoorumista, koska viime vuosien aikana kommentointi on

siirtynyt sieltä uutisjuttujen oheen. (Iltalehti.fi, 17.11.2015.) Omassa tutkimuksessani olennainen on kuitenkin vanha moderointimalli, jota käytettiin aineistoni keruu-aikaan.

### **4.1.3 Kaleva**

Kaleva on Oulun alueen seitsenpäiväinen maakuntalehti, joka perustettiin vuonna 1899. Se on Suomen neljänneksi levinnein seitsenpäiväinen sanomalehti, mutta sen verkkosivuston suosio on tällä hetkellä 25. sijalla (TNS Gallup). Kalevan verkkosivuilla pystyy kommentoimaan uutisia ja kirjoittamaan lehden omalle keskustelupalstalle erilaisista aiheista. Kaleva käyttää ennakkomoderointia, mutta rekisteröityneiden käyttäjien viestit jälkimoderoidaan (Kuutti 2014, 13).

Käytännöt Kalevassa ovat muuttuneet jonkin verran sen jälkeen, kun olin itse siellä kesätöissä. Verkkotoimittajat moderoivat edelleen uutiskommentit, mutta keskustelupalsta Juttutuvan moderointi on ulkoistettu moderointiin erikoistuneelle yritykselle. Digipäätoimittaja Niiles Nousuniemen mukaan talossa ollaan tyytyväisiä käytäntöön. Nousuniemi kertoi, että kommenttimäärien kasvaessa keskustelupalstan moderointi kävi toimitukselle raskaaksi ja vei liikaa aikaa uutistyöltä. Järjestely toi myös joustavuutta talon toimintaan, kun suuri kommenttimäärä ei tarkoita, että toimituksen pitäisi käyttää entistä enemmän aikaa moderointiin. Uutiskommenttien valvonta säilytettiin verkkotoimituksessa, koska niistä suuri osa liittyy verkkotoimituksen tekemään työhön.

Nousuniemi myös toimitti minulle Kalevan aineiston. Se on eri päivältä kuin muista kohteista saamani viestit, muttei muuten poikkea tavallisesta työpäivästä uutismediassa. Aineistoni koostuu uutiskommenteista, joten se on talon omien toimittajien käsittelemää. Mukana on myös jonkin verran blogikirjoitusten kommentteja. Kalevan materiaali on keräämistäni aineistoista ainoa, jossa ei ole minkäänlaista osoitusta siitä, mihin uutiseen kommentti on alun perin kirjoitettu.

## **4.2 Keskusteluohjeet**

Yleisesti Suomen medioissa moderoinnin tavoitteena on, että asialliset viestit julkaistaan ja laittomat, esimerkiksi solvaavat tai väkivaltaan ja rikokseen kehottavat, viestit poistetaan. Pääsääntöisesti viestejä ei muokata, vaan ne joko julkaistaan sellaisenaan tai jätetään kokonaan julkaisematta. (Kuutti 2014, 14–15.)

Ylen ja Kalevan keskusteluohjeet tekevät selväksi heti otsikossa, että kyseessä on kokoelma sääntöjä. Kalevassa ohjeiden nimi on ”Keskustelun ja kommentoinnin säännöt”, Ylessä taas ”Ylen nettikeskustelun pelisäännöt”. Suurin osa säännöistä kaikissa kohteissa on myös nimenomaan ehdottomia kieltoja, joita rikkovat viestit poistetaan. Silti ohjeiden sävy on yleensä positiivinen ja kehotuksenomainen. Iltalehti on otsikoinut ohjeensa ”Tervetuloa kommentoimaan uutisiamme!” ja siinä kerrotaan ”Sana on vapaa, mutta nämä säännöt on hyvä ottaa huomioon”. Luettelon jälkeen todetaan kuitenkin, että sääntöjä rikkovat kommentit piilotetaan ja toistuvista rikkeistä voi seurata pysyvä kommentointiesto. Ylessä keskustelijat toivotetaan tervetulleeksi ja kerrotaan, että kommentoijille halutaan tarjota mahdollisuus laadukkaaseen keskusteluun. Vaikka sääntöjä edeltää virke ”odotamme, että noudatatte näitä ohjeita”, sävy on kauttaaltaan sopuisa. Kalevan ohjeissa ei ole sievistelyä, vaan ohje alkaa suoraan sanoilla ”Emme julkaise kirjoituksia, jotka”.

Kaikissa tutkimuskohteissa ohjeet on muotoiltu selvästi, jotta ne olisi helppo ymmärtää. Ylessä säännöt on selvästi numeroitu. Iltalehdessä ne on listattu suoriksi kielloiksi, joiden lisäksi annetaan tavoitteellisia ohjeita kuten ”Pysy asiassa”. Vaikka Kalevan ohjeiden kappalejako on helppolukuinen, yksittäiset ohjeet ovat pitempiä kuin muissa tutkimuskohteissa. Niitä ei siis ole yhtä helppo ymmärtää kertavilkaisulla.

Laittomuuksia sisältävistä viesteistä on varoitettu kaikissa tutkimuskohteissa. Tässä asiassa niillä ei olekaan valinnanvaraa, vaan lakia on noudatettava. Iltalehden ohjeissa todetaan vastuun viesteistä olevan kirjoittajalla ja sanotaan suoraan, etteivät kommentit ole Iltalehden toimituksellista sisältöä. Muissa ohjeissa vastuukysymystä ei tuoda esille.

Kaikissa ohjeissa kielletään ihmisten herjaaminen. Ylessä kielletään niin ”rasistiset, herjaavat ja rikokseen yllyttävät” kommentit kuin kunniaa ja yksityisyyttä loukkaavat viestit. Iltalehdessä sääntö on ympäripyöreä ”älä solvaa toisia keskustelijoita tai jutussa esiintyviä ihmisiä”. Kalevan ohjeet ovat hyvin yksityiskohtaiset. Erikseen kielletään herjaavat, rikokseen kehottavat ja yksityisyyttä loukkaavat viestit, ja kiellettyä on myös henkilöllisyyksien arvuuttelu ja vihjailu sekä rikosten ja onnettomuuksien osapuolten syyttely.

Kalevan ohjeet keskittyvät erityisen paljon yksityisyydensuojaan ja perusteettoman tiedon torjumiseen. Yksityisyydensuoja mainitaan myös Ylen säännöissä, mutta ei Iltalehden. Puhelinnumeroiden ja sähköpostiosoitteiden sisällyttäminen viesteihin on erikseen kielletty

Kalevassa. Kiellon puuttuminen muista ohjeistuksista ei välttämättä tarkoita, että ne pääsisivät läpi Ylessä tai Iltalehdessä, vaan ne todennäköisesti nähtäisiin yksityisyyden loukkaamisena.

Sekä Yle että Kaleva hyväksyvät vain nimimerkit siksi, etteivät pysty todentamaan oikeilla nimillä jätettyjen viestien kirjoittajien henkilöllisyyttä. Iltalehteen kommentit jätetään Facebook-tunnuksilla, joten oikea nimi on edellytys keskusteluun osallistumiselle. Iltalehden säännöissä sanotaan, että selvästi tekaistuja käyttäjätunnuksia voidaan estää kommentoimasta ilman etukäteisvaroitusta.

Linkitysten suhteen tutkimuskohteissa on erilaisia käytäntöjä. Ylen ohjeistus ei mainitse lainkaan linkkejä, mistä voi päätellä, ettei linkittäminen ole kiellettyä. Iltalehdessä kielletään linkittäminen seksuaaliseen tai väkivaltaiseen sisältöön, mutta todetaan myös, että linkkien klikkaaminen on lukijoiden omalla vastuulla. Lähtökohtaisesti linkit ovat siis sallittuja. Kalevassa linkittäminen on periaatteellisesti kielletty, mutta poikkeuksia voivat olla luotettaviksi tiedetyt sivustot:

*Poikkeuksia voivat olla: Tunnetut suomalaiset tiedotusvälineet (esim. Kaleva, HS, TS, IL, IS ja MTV3), tunnetut sosiaalisen median palvelut (esim. Youtube ja Wikipedia), viranomaisten sivut (esim. poliisi ja ulkoministeriö) ja julkisyhteisöjen sivut (esim. Oulun kaupunki tai Helsingin yliopisto) Kalevan keskustelusäännöt*

Viestin kirjoittaminen pelkästään isoilla kirjaimilla on kielletty kaikissa tutkimuskohteissa. Käytäntöön viitataan Iltalehdessä ja Ylessä huutamisena, kun taas Kalevassa mainitaan Caps Lock -näppäin. Ylessä sääntö kuuluu ”ÄLÄ HUUDA SUOTTA” eli syystä huutaminen on sallittu. Iltalehdessä sääntö on ”Älä HUUDA”, jonka perusteella keskustelijoiden oletetaan ymmärtävän, että kyse on isoista kirjaimista. Kiroilu ja räävittömyydet kielletään suorasanaisesti kaikissa tutkimuskohteissa.

Sekä Yle että Iltalehti haluavat kommenttien pysyvän asiassa eli liittyvän jutun aiheeseen, ja molemmat esittävät myös toiveen asiallisesta keskustelusta. Kalevan ohjeista ei löydy kohtaa, joka kehottaisi kirjoittamaan vain aiheeseen liittyviä viestejä. Niissä ei myöskään toivota asiallista keskustelua, vaan kielletään yksityiskohtaisesti tiettyjä asioita kuten samojen asioiden toisto sekä tekstin kopioiminen ja liittäminen muista lähteistä. Etenkin viimeksi mainittu on erikoinen yksityiskohta – se panee miettimään, onko Kalevalla konkreettisesti joskus ollut ongelmia muualta kopioitujen viestien kanssa vai onko ohje listassa varmuuden vuoksi. Toisaalta Kaleva kieltää

pelkät heittolaukaukset, joista se antaa esimerkkinä ”EVVK”-tyylisten heittojen lisäksi myös positiivisen ”voimia omaisille”-toivotuksen. Se kertoo, että Kaleva haluaa viestien oikeasti tuovan keskusteluun sisältöä – niin positiivinen kuin negatiivinen jaarittelu on epätoivottua. Silti sen aineistossa on päässyt läpi seuraava ytimekäs kommentti, josta sain opinnäytetyölleni otsikon:

*Älkää aina valittako joka asiasta Kalevan kommentti 8*

Tutkimuskohteista Yle on ainoa, joka suoraan ohjeistaa hyvän kommentin kirjoittamiseen. Se on selvä merkki Ylen pyrkimyksistä rakentamaan keskusteluun:

*4. Hyvin perustellut eriävätkin mielipiteet julkaistaan. Mitä selkeämmin mielipiteesi kirjoitat ja perustelet, sitä suuremmat mahdollisuudet sillä on tulla julkaistuksi.*

*5. Pyri ilmaisuun, jota muutkin jaksavat lukea. Tiivis ja napakka teksti on pitkää lavertelua parempi. Ylen nettikeskustelun pelisäännöt*

Sekä Iltalehden että Ylen ohjeet kertovat, että viestejä voidaan käyttää journalistisessa sisällössä muissa kanavissa – Iltalehdessä itse printtijulkaisussa, Ylessä televisiossa, radiossa ja netissä sekä A-studion tai Aamu-tv:n kaltaisissa ohjelmissa. Kalevan ohjesäännössä sellaisesta ei mainita, vaikka kommentteja julkaistaan lehden mielipidesivulla yleisönosastokirjoitusten ja tekstiviestien ohessa.

Ylen ohjeissa sanotaan suoraan, ketkä viestejä moderoivat ja milloin. Iltalehdessä kerrotaan, että ”poistamme” asiattoman sisällön, mikä luo lukijalle kuvan, että moderoinnin tekevät Iltalehden toimittajat, vaikkei sitä mainita erikseen. Myös yhteystiedot löytyvät ja ohjeistus kehottaa ottamaan yhteyttä, jos on kysyttävää tai haluaa ilmiantaa asiattoman kirjoituksen. Kalevan ohjeissa ei mainita lainkaan, kuka keskustelua valvoo.

Vaikka yhtenäistä standardia ei ole, kaikkien tutkimuskohteiden keskusteluohjeet ovat samansuuntaiset. Jokaisessa niistä on kielletty lainvastainen sisältö, ihmisten solvaaminen, vääränlainen nimenkäyttö, pelkästään isojen kirjainten käyttö ja kiroilu. Kalevan ohjeet korostavat valtavasti yksityisyydensuojaa, jota Iltalehti ei edes suoraan mainitse. Erilaiset käytännöt linkityksen suhteen kertovat, ettei mediakentässä vielä ole yleisiä vakiintuneita moderointisääntöjä.



Tutkimuskohteista omaperäisin ohjesääntö on Kalevalla. Se näyttää pyrkivän asialliseen keskusteluun kieltämällä asiattomia sisältöjä kuten spämmäyksen ja perusteettomat väitteet, kun taas Yle ja Iltalehti ennemmin kehottavat kirjoittamaan asiallisia ja asiaan liittyviä viestejä. Kalevan ohjeissa keskitytään epätoivotun käytöksen kieltämiseen, ja ylipäänsä niiden lähestymistapa ”Emme julkaise kirjoituksia, jotka”-aloituksesta alkaen on kielletystä lähteminen. Niin kuin moderaattorit hyväksyvät viestit oletusarvoisesti, samoin Kalevan ohjeiden oletusarvo on, että kaikki on sallittua paitsi se, mikä on kielletty säännöissä.

### **4.3 Kommentit**

Tutkimuskohteistani eniten hylättyjä viestejä oli Kalevassa, jonka 50 viestistä 19 oli piilotettu. Toiseksi eniten oli Iltalehden 9 viestiä ja vähiten Ylen 3 kommenttia. Koko aineiston 150 viestistä 31 oli hylätty. Aineistossani kaikista viesteistä on siis julkaistu noin 79,4 prosenttia, mikä on vain hieman alhaisempi määrä kuin Diakopoulosin ja Naamanin tutkimuksen 82,8 prosenttia (Diakopoulos & Naaman 2011, 3). Tutkimuskohteittain Yle on päästänyt läpi 94 prosenttia saamistaan viesteistä, Iltalehti 82 prosenttia ja Kaleva 62 prosenttia.

Kalevassa oli hylätty merkittävästi eniten viestejä, enemmän kuin muissa kohteissa yhteensä. Keskusteluohjeiden kovasanainen linja ei siis näytä tekevän käyttäjiin suurempaa vaikutusta kuin Iltalehden ja Ylen pehmeämpi lähestymistapa. Voi olla myös, että Kaleva moderoi rankemmalla kädellä. Varmasti ei voi väittää, että otos vastaisi yleistä tilannetta tutkimuskohteissa, vaan sitä varten pitäisi kerätä laajempi aineisto.

Iltalehdessä Facebook-automaatio piilotti viisi yhdeksästä hylätystä viestistä. Loput ovat moderaattoreiden jälkeenpäin piilottamia. Automaattisesti piilotetuista viesteistä neljässä käyttäjätunnus on liian tuore, ja yksi niistä on myös vastaus jo piilotettuun viestiin, kun taas toisen tunnus on estetty selvästi tekaistun nimimerkin vuoksi. Viimeinen viesteistä piilotettiin siinä esiintyvän kielletyn kirosan vuoksi. Kommenteista neljä on niin asiattomia, että ihmismoderaattorikin olisi kyllä piilottanut ne, mutta viimeinen on hankalampi rajatapaus:

*Tämän ISIS -sekoilun keskellä olen alkanut arvostaa perusrakilaisia ja erityisesti kurditaistelijoita ihan uudella tavalla. Jälkimmäisten toimista löytyy netistä paljon*

*hyviä "opetusvideoita" tyyliin sitä saa mitä tilaa. Hieno homma että pistetään kampoihin!* Iltalehden kommentti 32

Aineistossa on siis yksi esimerkki viestistä, jonka moderaattori olisi voinut hyväksyä, mutta jonka automaatio piilotti teknisten seikkojen vuoksi. Etenkin nykyisessä ilmapiirissä viesti kuitenkin tuskin menisi läpi, koska sen kannustava asenne kostoiskuihin on arveluttava. Verkossa on silti nähty provosoivampiakin kommentteja. Iltalehden käyttämä automaattinen filtti ei siis vaikuta liian tiukalta, vaan pikemminkin sitä vaivaa sama tehottomuus kuin automaattista moderointia yleensä, minkä vuoksi myös ihmismoderaattoreita tarvitaan. Iltalehden myöhempi siirtyminen ennakkomoderointiin kielii myös siitä, ettei automaatio ollut tarpeeksi tehokas.

Kuitenkin jokaisessa kohteessa yli puolet viesteistä on hyväksytty eli suurin osa kommentteista on keskustelusuhteiden mukaista. Aineiston aiheissa erottuu selvästi Ylen käytäntö avata vain tietyt jutut keskustelulle. Ylen viesteistä suurin osa on keskittynyt kommentoimaan tiettyjä uutisia, kun taas muissa tutkimuskohteissa aiheet vaihtelevat enemmän. Syynä voi kuitenkin olla myös tiettyjen juttujen ylikorostuminen aineistossa, koska sen keräämisen aikaan Yle uudisti verkon toimintamalliaan.

#### 4.3.1 Viestien pituus

Tutkin, millaisia eroja viestien pituudessa oli eri tutkimuskohteissa. Jaottelin viestit pituuden mukaan kolmeen eri kategoriaan. Lyhyeksi viestiksi laskin kommentin, jonka pituus oli alle tai tasan 200 merkkiä. Pitkä viesti puolestaan ylitti 400 merkin rajan. 200–400 merkin väliin jäävät viestit luokittelin keskikokoisiksi.

Taulukko 1. Viestien pituus eri tutkimuskohteissa kategorioihin jaettuna.

Viestien pituus	Yle	Iltalehti	Kaleva
Lyhyet	16 (1 hylätty)	43 (7 hylätty)	31 (15 hylätty)
Keskikokoiset	14 (1 hylätty)	7 (2 hylätty)	13 (4 hylätty)
Pitkät	20 (1 hylätty)	0	6 (0 hylätty)

Taulukko 2. Viestien merkkimäärä yhteensä ja keskimäärin eri tutkimuskohteissa.

Merkkimäärä	Yhteensä	Yhden viestin keskiarvo
-------------	----------	-------------------------

<b>Yle</b>	19 205	384,1
<b>Yle, hyväksytyt</b>	18 374	390,94
<b>Yle, hylätyt</b>	831	277
<b>Iltalehti</b>	5 961	119,22
<b>Iltalehti, hyväksytyt</b>	4 752	115,9
<b>Iltalehti, hylätyt</b>	1 193	132,56
<b>Kaleva</b>	11 229	224,58
<b>Kaleva, hyväksytyt</b>	9 071	292,61
<b>Kaleva, hylätyt</b>	2 158	113,58
<b>Koko aineisto</b>	36 395	242,64
<b>Kaikki hyväksytyt</b>	32 213	270,7
<b>Kaikki hylätyt</b>	4 182	134,9

Tutkimuskohteista Iltalehteen kirjoitetaan ylivoimaisesti lyhyimpiä kommentteja. Aineistossa ei ollut yhtäkään pitkää viestiä, mutta kaksi keskikokoista viestiä meni yli 390 merkin eli lähelle pitkän rajaa – toinen niistä oli hyväksytty, toinen hylätty. Vaikka määrittelin pituuskategoriiani jokseenkin mielivaltaisesti, myös kokonaismerkkimäärät näyttävät selvästi, että viestit ovat lyhimpiä Iltalehdessä. Iltalehdessä oli myös tutkimuskohteista eniten pelkästään yhden fraasin sisältäviä kommentteja, joita oli 20.

Myös Kalevaan tulee paljon lyhyitä viestejä, mutta se ei näytä moderointiratkaisuillaan kannustavan niiden kirjoittamiseen. Noin puolet Kalevan lyhyistä viesteistä on hylätty, kun taas kaikki pitkät ovat päässeet läpi. Viestin pituus ei kuitenkaan ole suoraan moderointiin vaikuttava tekijä. Asiattomat heitot tai herjaavat letkautukset ovat tavallisemmin lyhyitä kuin pitkiä viestejä, joten myös selvimät pois karsittavat tapaukset ovat yleensä lyhyitä. Aineistossani Kalevan viesteistä yksitoista sisälsi ainoastaan yhden fraasin, ja niistä vain yksi oli hyväksytty.

Iltalehdessä hylättyjen viestien merkkimäärä muodostaa lähes täsmälleen viidesosan koko aineiston merkkimäärästä, Kalevassa päästään melkein siihen mutta ei kuitenkaan. Ero on merkittävä, kun otetaan huomioon, että Kalevan aineistossa hylättyjä viestejä on 19 viidestäkymmenestä ja Iltalehdessä vain yhdeksän viidestäkymmenestä. Kalevan hylätyt viestit ovat keskimäärin 179 merkkiä lyhyempiä kuin hyväksytyt, Iltalehdessä hylätyt viestit ovat keskimäärin hienoisen

pitempiä kuin hyväksytyt. Kalevaan kirjoitetaan siis paljon pitempiä sepustuksia, ja lyhyet viestit tullaan olemaan yhden lauseen heittoja, joita moderaattorit eivät hyväksy.

Kuten odotin, Ylen aineistossa on eniten pitkiä viestejä. Yleen kirjoitetut kommentit ovat myös keskimääräisesti pisimpiä, vaikka sinne tulee melko tasaisesti kaikenpituisia viestejä. Aineiston pisin viesti tosin kirjoitettiin Kalevaan, jonka kommentin numero 27 pituus on 1 087 merkkiä. Ylessä oli myös vähiten yhden fraasin kommentteja eli viisi viidestäkymmenestä viestistä. Samansuuntaisesti kuin Kalevassa Ylen hylätyt viestit ovat keskimäärin yli sata merkkiä eli noin 114 merkkiä lyhyempiä kuin hyväksytyt. Hylättyjen viestien pieni määrä tosin tarkoittaa, ettei tuloksesta voi tulla varmaan johtopäätökseen siitä, miten lyhyitä Ylen hylätyt viestit yleisesti ottaen ovat.

Iltalehdessä uskon viestien lyhyteen olevan kaksi erityistä syytä: lehden oma populistinen linja ja keskustelun pohjana toimiva Facebook-plugin. Iltalehden jutut vetävät puoleensa suuren yleisön kommentteja, ja kun Facebookissa on jo tili, ei tarvitse ryhtyä luomaan tunnusta uutissivustolle. Siten Iltalehden lukijat voivat jättää hetken mielijohdeesta kommentteja, joiden kirjoittamiseen ei uhrata paljon aikaa. Käytännöstä voi seurata se, ettei suuri osa kirjoittajista sitoudu kunnolla mediaan. Kommentointiin on matala kynnyks, mutta sen helppous ei kannusta luomaan tunnusta uutissivustolle ja seuraamaan säännöllisesti sen tarjontaa. Iltalehteen muodostuu kyllä median uutisia vakituisesti seuraava ja kommentoiva yhteisö, mutta vain osasta kommentoijia. Kommentointi jää kenties itseisarvoisemmaksi kuin muissa tutkimuskohteissa.

Analyysini mukaan Iltalehteen jätetään todennäköisemmin lyhyt kommentti kuin muihin tutkimuskohteisiin. Iltalehdessä kommentti myös sisältää tyypillisesti ytimekkäästi muotoillun oman mielipiteen sen kummemmista perusteluista. Kalevan ja Ylen viesteissä on yleensä enemmän sisältöä, kuten oman näkemyksen perusteluita tai omien kokemusten kertomista. Keskustelun tasoa voi siis pitää laadukkaampana Ylessä ja Kalevassa, koska viesteissä on enemmän asiasisältöä.

#### **4.3.2 Puhe- ja yleiskieli**

Laadukkaaseen verkkokeskusteluun kuuluu paitsi viestien sisältö myös se, miten sisältö on muotoiltu. Lehtien yleisönohjeille valikoidaan hyvin kirjoitettuja kirjoituksia, joiden kieliä vielä hiotaan ennen julkaisua. Verkossa ei ole oikolukijoita, monissa sosiaalisissa medioissa kaikki

pääsevät ääneen eikä viestien julkaisuun mene juuri sen pidempää aikaa kuin puheen tuottamiseen. Siksi verkkoviestit muistuttavat usein enemmän puhetta kuin kirjoitettua kieltä.

Tarkastelen tutkimuksessani erityisesti, onko uutiskommenttien kielenkäyttö kirjelmäistä vai keskustelumaista. Edellisen tunnusomaisia piirteitä ovat kirjakieliset ilmaisut ja huoliteltu kirjoitusasu, kun taas jälkimmäiselle tyypillisiä ovat puhekielisyys ja puheenomaiset rakenteet. Erikseen otan huomioon, miten välimerkkejä ja isoja alkukirjaimia on käytetty. Ne ovat kirjoittajalle usein ”ylimääräistä vaivaa”, joka on helppo jättää pois epävirallisista konteksteista kuten chat- tai tekstiviesteistä ilman, että viestin ymmärrettävyys juuri kärsii. Niiden käyttö uutiskommenteissa kielii siis siitä, että keskusteluympäristö koetaan jossain määrin viralliseksi ja ylimääräiselle vaivalle on paikkansa. Tarkoitus on selvittää, muistuttavatko viestit enemmän perinteisiä yleisönosastokirjoituksia vai uuden median puhemaista ilmaisua.

Etsin seuraavia piirteitä:

- 1) Puhekielenomainen sanasto, esimerkiksi ”mä”-sanon käyttö pronominin ”minä” sijasta.
- 2) Puhekielenomainen rakenne. Tarkastelen esimerkiksi sitä, ovatko lauseet kokonaisia vai fragmentteja ja sitä, miten koheesio on muodostettu. Yleiskielisesti käytetään esimerkiksi lauseenvastikkeita, kun taas puhekielelle tyypillisempää on korvata lauseita erottava pilkku sanalla ”niin”.
- 3) Yleiskielen oikeinkirjoitussäännöt. Tarkastelen, onko viesteissä käytetty välimerkkejä, isoja alkukirjaimia tai lyhenteitä. Etsin viesteistä myös kirjoitusvirheitä ja katson, onko yhdyssanat, nimet ja vierasperäiset sanat kirjoitettu oikein.

Taulukko 3. Joitakin poimintoja aineistossa esiintyvistä puhekielenomaisesta sanastosta.

<b>Esimerkkejä puhekielisestä sanastosta</b>	
<b>Yle</b>	”sulle”, ”tietsikalle”, ”jaksais”, ”sitte”, ”seiskalta”, ”aletaan dokaan”
<b>Iltalehti</b>	”loppariks”, ”blaablaa”, ”ropit”, ”sä”, ”niin ku”, ”separeille”, ”tää”, ”ootta”, ”kuuluis”
<b>Kaleva</b>	”ootettu”, ”Stubbi”, ”fiilis”, ”Pudiksella”, ”viimisetkin”, ”Jahas!” ”veen”, ”Latani”

Sanasto ei ole erityisen puhekielistä missään tutkimuskohteessa. Puhekielisyyksiä esiintyy yksittäistapauksina muutoin yleiskielisissä viesteissä. Odotin eniten puhekielisyyttä Iltalehdessä, ja sen aineistosta löytyykin joitain erityisen lyhyitä kommentteja, joissa on pääasiassa puhekielistä sanastoa. Silti ero muihin tutkimuskohteisiin on hyvin pieni. Viestit ovat saaneet vaikutteita puhekielen sanastoa enemmän muusta nettikulttuurista, kuten hymiöt ja Iltalehden kommentissa 49 mainittu ”Kikki Hiiri” näyttävät. Sanaston puolesta keskustelijat siis näkevät kommentin kirjoitettuna viestinä puheenomaisen verkkoilmaisuuden sijaan.

Taulukko 4. Esimerkkejä aineistossa esiintyvistä puhe- ja yleiskielisistä rakenteista.

Viestien rakenne	Puhekielisyyksiä	Kirjakielisyyksiä
<b>Yle</b>	”Niin” pilkun sijasta on puhekielinen ilmaisu. ”Juuh” lauseen alussa. Että-sanankäyttö ennen pronominia: ”että kuinka”.	Paljon koheesiota rakentavia sanoja, kuten ”silti”, ”myös”, ”täten”, ”muutoin”. Monia lauseenvastikkeita: ”Palaverien järjestäminen vaatii hieman vaivaa onnistuakseen”.
<b>Iltalehti</b>	Muodollinen subjekti: ”se nyt ei välttämättä ole hyvä asia kun”. Taivutuksen pois jättämisestä: ”meidän eliitin”, ”me ollaan”, ”ne on”. Kommentissa 43 on joitakin koheesio-ongelmia, joiden vuoksi vaikuttaa siltä, että viestin kirjoittajan äidinkieli ei ole suomi.	Ainakin yksi lauseenvastike, useimmiten sivulauseita.
<b>Kaleva</b>	”Niin” sivulauseen alussa muuten täysin yleiskielisessä viestissä. Pronomini ”mistä”, kun pitäisi olla ”josta”. Erillisiä lauseita ja sivulauseita lauseenvastikkeiden sijaan.	Koheesiota rakentavia ilmaisuja kuten ”onkin”, ”tämmöisen”, ”eikä”, ”samoin”, ”muuten”, ”siksi pitää ensin”. Yhdessä viestissä toiston käyttö tehokeinona, toisessa kirjakielisiä

Viestien rakenne on erityisesti yleiskielistä Ylessä. Joistakin puhekielisistä esiintymistä huolimatta Ylestä syntyy kirjakielinen yleisvaikutelma. Monet kommentit ovat pitkiä sekä rakenteeltaan johdonmukaisia, ja kielenkäyttö on enimmäkseen korrektia. Kalevassa yleiskieli näkyy enimmäkseen tietyissä ilmaisuissa, kuten yleiskielelle tyypillisissä verbimuodoissa – ”jätetään imettämättä”, ”sulaessaan irroittaa”. Vähiten selvästi yleiskielisiä rakenteita on Iltalehdessä, jonka lyhyisiin viesteihin ei paljon sanankäänteitä mahdukaan.

Jaottelin viesteissä esiintyvät oikeinkirjoitusvirheet seuraaviin kategorioihin:

- 1) Välilyöntivirheet. Tähän kategoriaan kuuluvat esimerkiksi pois jääneet välilyönnit tai väärin paikkoihin laitetut välilyönnit.
- 2) Yhdyssanavirheet. Tähän lasketaan erikseen kirjoitetut yhdyssanat, yhteen kirjoitetut erilliset sanat ja yhdysmerkkivirheet.
- 3) Välimerkkivirheet. Tähän kuuluvat pisteet ja muut välimerkit, lainausmerkit sekä tavutus.
- 4) Alkukirjainvirheet. Tähän kuuluvat lauseiden aloittaminen pienellä alkukirjaimella, erisnimien kirjoittaminen pienellä ja yleisnimien kirjoittaminen isolla.
- 5) Lausevirheet. Tähän kuuluvat esimerkiksi epätäydelliset lauseet ja kaikkien virkkeiden kirjoittaminen putkeen ilman välimerkkejä.
- 6) Kirjoitusvirheet. Tähän kuuluvat tapaukset, joissa sana on yksinkertaisesti kirjoitettu väärin.

Oheiseen taulukkoon merkitsin, monessako viestissä kussakin aineistossa esiintyi mitäkin virheitä. Kukin viesti laskettiin kuhunkin virhetyyppiin vain kerran. Havainnollistavana esimerkkinä toimikoon seuraava viesti:

*Kilpailijat epäilee Sipilän Englanni puhumisen ja ymmärtämisen taitoa, en ole huolissani hän kyllä sen klaaraa. Enempi olen huolissani nykyisen hallituksen Suomenkielen ymmärtämisestä, niin erilaisia on puheet kun kokouksesta kerrotaan, tuntuupa usein että ovat olleet eri tilaisuuksissa.. Kalevan kommentti 10*

Viesti on laskettu välilyönti-, yhdyssana-, välimerkki-, alkukirjain- ja kirjoitusvirhesarakkeisiin, koska siinä esiintyy kaikkia kyseisiä virhetyyppejä. Se on laskettu kuhunkin kategoriaan vain kerran, vaikka siinä oli useita esiintymiä välilyöntivirheitä. Yksiköllistä verbimuotoa ”epäilee” monikollisen subjektin kanssa ei ole laskettu, koska lasken sen puhekieliseksi ilmaisuksi, en oikeinkirjoitussääntöjen rikkomiseksi.

Taulukko 5. Aineiston kirjoitusvirheitä sisältävien viestien lukumäärät eri tutkimuskohteissa.

<b>Virheitä sisältävät viestit</b>	<b>Yle</b>	<b>Iltalehti</b>	<b>Kaleva</b>	<b>Koko aineisto</b>
<b>Välilyöntivirheet</b>	9/50	6/50	10/50	25/150
<b>Yhdyssanavirheet</b>	5/50	4/50	10/50	19/150
<b>Välimerkkivirheet</b>	32/50	26/50	29/50	87/150
<b>Alkukirjainvirheet</b>	6/50	14/50	9/50	29/150
<b>Lausevirheet</b>	3/50	0/50	2/50	5/150
<b>Kirjoitusvirheet</b>	18/50	3/50	4/50	25/150
<b>Virheitä sisältäviä viestejä</b>	40/50	35/50	32/50	107/150

Oikeinkirjoitussäännöistä poikkeamista tehokeinona ei ole laskettu kirjoitusvirheeksi. Tällaisia tapauksia oli aineistossa muutamia, esimerkiksi Iltalehden kommentissa 14 esiintyvä ”älkaatten” sekä Kalevan kommentissa 42 esiintyvä yhdyssanavirhe ”kieli oppi palvelut”.

Taulukko 6. Yleisimmät oikeinkirjoitusvirhetyypit eri tutkimuskohteissa ja koko aineistossa.

<b>Yleisimmät virhetyypit</b>	<b>Yle</b>	<b>Iltalehti</b>	<b>Kaleva</b>	<b>Koko aineisto</b>
<b>1.</b>	Välimerkkivirheet	Välimerkkivirheet	Välimerkkivirheet	Välimerkkivirheet
<b>2.</b>	Kirjoitusvirheet	Alkukirjainvirheet	Yhdyssanavirheet, välilyöntivirheet	Alkukirjainvirheet
<b>3.</b>	Välilyöntivirheet	Välilyöntivirheet	Alkukirjainvirheet	Välilyöntivirheet, kirjoitusvirheet



Hieman yli kaksi kolmasosaa koko aineiston viesteistä sisälsi oikeinkirjoitusvirheitä. Määrät olivat melko tasaisia tutkimuskohteiden välillä: eniten virheellisiä viestejä oli Ylessä, toiseksi eniten Iltalehdessä ja vähiten Kalevassa. Viestit on kuitenkin laskettu ottamatta huomioon, kuinka paljon virheitä yhdessä viestissä on, joten virheelliset viestit voivat vaihdella melkein moitteettomista lähes lukukelvottomiin.

Ylen virheellisten viestien suurta määrää selittää, että sen kommentteissa on muita kunnianhimoisempia rakenteita ja muotoiluja. Siten niissä on myös enemmän paikkoja, joissa voi tehdä pieniä virheitä. Kuitenkin kaikissa tutkimuskohteissa yli puolet viesteistä sisälsi virheitä, kun taas journalistisessa sisällössä pyritään virheettömyyteen ja moitteettomaan kieleen.

Yleisönosastokirjoitusten kieliasua siistitään, mitä verkkokommenteille ei yleensä tehdä varmaankin siksi, että niitä julkaistaan niin valtaisa määrä. Oikoluvun vaiva olisi ihan liian suuri olemattomaan hyötyyn nähden – koska kommentit ovat kirjoittajien vastuulla, niiden kieliasunkaan ei pitäisi vaikuttaa median maineeseen. Huoliteltu viesti on kyllä virheellistä vakuuttavampi, mutta harva aineistoni uutiskommentti todella pyrkii vaikuttamaan lukijoiden mielipiteisiin.

Kaikissa tutkimuskohteissa välimerkkivirheet olivat ylivoimaisesti yleisin virhetyyppi. Koko aineiston virheitä sisältävistä viestistä 87 107:stä eli osapuilleen neljä viidesosaa sisälsi välimerkkivirheitä. Välimerkkien jättäminen pois on tyypillistä epäviralliselle viestinnälle ja verkkokirjoittelulle. Koska on monia tilanteita, joissa välimerkkien poikkeava käyttö ei vaikuta viestin ymmärrettävyyteen, kirjoittajat pitävät hyväksyttävänä poiketa yleiskielen säännöistä niiden suhteen. Koko aineiston kärkeen kipusivat myös alkukirjainvirheet ja välilyöntivirheet, joihin pätee sama ajattelutapa – isojen alkukirjainten ja välimerkkien käyttö vaativat lisää näppäilyjä ja ovat siis ”ylimääräistä vaivaa” kirjoittajalle. Odotusteni mukaisesti suurin osa kommenttien virheistä johtuu siitä, että yleiskielen säännöistä joustetaan epävirallisessa kontekstissa. Tyypillisen uutiskommentin ulkoasun hiomiselle ei uhrata suuresti aikaa.

Ylessä ja koko aineistossa suurina määrinä näkyvät myös kirjoitusvirheet, Kalevassa taas yhdyssanavirheet. Vaikka moni kirjoitusvirhe on seurausta yllämainitusta huolimattomuudesta, osa niistä on osaamattomuutta. Etenkin yhdyssanavirheet ja iso alkukirjain yleisnimen alussa ovat tapauksia, joissa kirjoittaja on yrittänyt kirjoittaa oikein sen sijaan, että olisi jättänyt jotain pois vaivan säästämiseksi. Kirjoittajat näkevät vaivaa oikeinkirjoituksen suhteen, mutteivät taidot riitä täyteen virheettömyyteen. Kalevassa on suurinta vaihtelua kommenttien kirjoitusasussa. Läpi on

mennyt kommentteja, jotka eivät esimerkiksi käytä lainkaan välimerkkejä tai isoja alkukirjaimia, mutta myös hyvin huolellisesti kirjoitettuja lähes virheettömiä viestejä.

Yleisesti löydökset viittaavat siihen, että kirjoittajia kiinnostaa enemmän viestien sisältö kuin niiden muotoilu. Muotoa ei kuitenkaan koeta yhdentekeväksi. Kielenkäytön huolellisuus mutta kieliäsun vaillinaisuus kertoo siitä, että viesti halutaan kirjoittaa korrektisti, mutta toteutus ei ole virheetön.

Jokaisen tutkimuskohteen aineistossa esiintyy yksi viesti, jossa on käytetty pelkästään isoja kirjaimia, ja ne kaikki ovat päässeet läpi. Kaikkien tutkimuskohteiden moderaattorit siis joustavat isojen kirjainten kiellosta ja sallivat kommentoijien käyttää sitä korostavana tehokeinona. Kaikkien tutkimuskohteiden moderointisäännöistä voi ymmärtää, että viestiä ei saa kokonaan kirjoittaa isoilla kirjaimilla, mutta osan siitä voi. Yhtäkään aineiston viestiä ei ole hylätty isojen kirjainten liikakäytön takia.

Tekstipohjaisessa viestinnässä on puhetta vaikeampi välittää viestinsä, koska nonverbaali viestintä puuttuu. Verkossa sitä korvataan esimerkiksi hymiöillä, joilla kirjoittaja kertoo omasta tunnetilastaan. Omassa aineistossani hymiöitä on sangen vähän. Kalevassa yhdessäkään viestissä ei ole käytetty hymiöitä. Iltalehden aineistossa esiintyy yksi ;), kolme kertaa :), yksi (^C',) ja yksi :o. Lisäksi yksi piilotettu viesti käyttää asteriskien väliin kirjoitettuja ilmaisuja kertomaan, mitä puhuja tekee. Ylen aineistossa esiintyy kolme kertaa :) ja eräs viesti osoittaa vitsin erikseen, jottei ironiaa ymmärrettäisi väärin:

*Niin kysymyshän on myös siitä halutaanko että meitä "tavallisia" kansalaisia on joka paikassa kamera valvomassa.. Tällaisena aikana jolloin jokaista liikettämme joku instanssi valvoo toivoisin että suunta olisi juurikin päinvastainen vaikka taitaa olla turha taistella tuulimyllyjä vastaan. Ehdotankin seuraavaa että pistetään suoraan vaan se seurantasiru jokaisen ihmisen otsaan tai oikeaan käteen niin tulee halvemmaksi.. <-- huono vitsi Ylen kommentti 26*

Selvästi eniten hymiöitä käytettiin Iltalehden kommentteissa. Niissä oli myös eniten vaihtelua, sillä Ylen aineistossa ainoa käytetty hymiö oli perushymyä ilmaiseva :). Käyttäjät siis näkevät keskustelun puheenomaisempana Iltalehdessä kuin muissa tutkimuskohteissa. Hymiöt istuvat paremmin Iltalehden populistiseen imagoon ja Facebook-kommunikointiin, jota tavallisesti käytetään ihmisten väliseen arkikanssakäymiseen.

Hymiöiden vähäinen määrä aineistossa on kuitenkin osoitus siitä, etteivät keskustelijat koe tarvetta niiden käyttöön. Kenties he ajattelevat, että tunteet tulevat selviksi sanojen kautta. Hymiöiden vähyys saattaa kertoa myös siitä, että uutiskommentteja pidetään virallisempina ja kirjallisempina viestintätapana kuin verkon muita keskustelupalstoja tai sosiaalisia medioita. On myös hyvin mahdollista, että tutkimuskohteissani uutiskommentteja kirjoittavat ihmiset, jotka eivät juuri käytä hymiöitä viestinnässään.

Itse tutkimuskohteet suhtautuvat hymiöihin välinpitämättömästi: niitä ei ole kielletty säännöissä eikä niitä esiinny erityisen paljon hylätyssä aineistossa. Vaikka Iltalehdessä ei hyväksytty kommenttia, jossa tekemistä oli kuvailtu asteriskien sisällä, piilottaminen ei johtunut siitä, vaan viestin vieraskielisyydestä:

*"Artillery are ready sir!" "Good, target that puppet and his pathetic wall of lies and insults, we have had enough of him" "all attack on my command, FIRE!" \*Dozens of artillery shells are fired on Betancourt and his wall\* "Njet, no no no no nooooo!!!!!" \*puppet falls with Williams scream as his wall crumbles\* "Nicely done everyone! Those lies are no more!!!" \*cheers among the artillery men\** Iltalehden kommentti 49

Aineiston viestit eivät sisällä linkkejä, vaikka kaikki tutkimuskohteet eivät niitä yksioikoisesti kielläkään keskusteluohjeissaan. Linkittäminen ei siis liene tavallista. Kirjoittajat eivät ehkä koe tarvetta linkittää muuhun aineistoon, mutta yhtä lailla mahdollista on, että keskusteluohjeiden kiellot hillitsevät heitä.

### 4.3.3 Viestien sävy ja sisältö

Viestien sävyä on hankala arvioida. Erittäin positiiviset ja erittäin negatiiviset viestit on toki helppo tunnistaa, mutta monissa viesteissä käytetään ironiaa tai tuodaan esille negatiivisia mielipiteitä neutraaleilla, rauhalliseksi koetuilla ilmaisuilla.

Analysoidessani kommenttien sävyä jaottelin aineistoni karkeasti kolmeen yleiskategoriaan. Jaottelu on omaa tulkintaani, ja joku muu olisi voinut tulkita viestien sisällön eri tavalla. Viestit on jaoteltu sen mukaan, miten ne on tarkoitus tulkita. Esimerkiksi positiivisia, mutta ironisiksi tarkoitettuja ilmaisuja sisältävä viesti on negatiivinen. Jonkin verran hankaluuksia aiheutti se, että

ilman kontekstia on toisinaan vaikea päätellä viestin tarkoitusta. Näissä tapauksessa olen etsinyt kontekstin tai jos se on mahdotonta, tehnyt tulkinnan parhaani mukaan.

Jaoin viestit seuraaviin kategorioihin:

- 1) Neutraali. Neutraali viesti on pääsisällöltään välinpitämätön tai epätietoinen, eikä se sisällä suurta tunnelatausta. Se ei suuremmin ota kantaa asiaan ja voi olla esimerkiksi kysymys tai neuvo uutisen aiheeseen liittyen. Kannanotoissa neutraali viesti esittelee kiihkottomasti argumentteja asian puolesta ja vastaan, ja näkökulma on tunnepitoisen sijasta käytännöllinen.
- 2) Negatiivinen. Negatiivisen viestin asenne on pääasiassa pessimistinen, lyttävä tai alentuva. Se voi moittia esimerkiksi uutisen kohdetta, uutisjuttua itseään, uutisen julkaissutta mediaa, muita keskustelijoita tai poliittisia toimijoita.
- 3) Positiivinen. Positiivisen viestin asenne on pääasiassa optimistinen, kannustava tai iloinen. Se voi kehua tai ylistää samoja kohteita, joita negatiivinen moittii.

Taulukko 7. Aineiston viestien sävy eri tutkimuskohteissa.

Viestien sävy	Yle	Iltalehti	Kaleva
<b>Neutraali</b>	22/50	7/50	6/50
<b>Negatiivinen</b>	20/50 (3 hylättyä)	34/50 (8 hylättyä)	38/50 (19 hylättyä)
<b>Positiivinen</b>	8/50	9/50 (1 hylätty)	6/50

Negatiiviset viestit ovat suuri ryhmä kaikissa tutkimuskohteissa. Iltalehdessä ja Kalevassa se on ylivoimaisesti suurin, kun taas Ylessä neutraali sävy on juuri ja juuri yleisempi. Kun ottaa huomioon, että jotkin positiivisiksi tai neutraaleiksi tulkitsemäni viestit olivat mielestäni passiivis-aggressiivisiä, negatiivisuuden ylivoimaisuus on jopa hieman näitä lukuja suurempi.

Kaikissa tutkimuskohteissa hylätyt viestit olivat negatiivisia. Ainoa hylätty viesti, joka ei ollut negatiivinen, oli Iltalehden positiivinen kommentti, jonka automaattinen moderointi piilotti liian tuoreen käyttäjätunnuksen vuoksi. Kyseisen viestin sävyllä ei siis ollut vaikutusta sen poistamiseen. Tulos ei yllätä, sillä positiivisessa tai neutraalissa keskustelussa on harvoin eettisesti tai laillisesti arveluttavaa sisältöä. Tulos myös osoittaa, että kuten mediamaailmassa yleensä, myös tutkimuskohteissani moderaattoreiden oletusarvona on viestien hyväksyminen. Viestejä ei hylätä esimerkiksi asiavirheiden vuoksi, jolleivät virheet lisäksi liity negatiivisesti muihin toimijoihin.

Keskustelun sävyn suurimmat ääripäät löytyvät Iltalehdessä, jossa negatiivisia ja positiivisia viestejä on yhteensä 43 viidestäkymmenestä neutraalien lukumäärän jäädessä seitsemään. Ylessä keskustelun sävy on tasaisinta. 22 neutraalia viestiä on valtavasti enemmän kuin Kalevan kuusi ja Iltalehden seitsemän.

Kalevan aineistossa oli Iltalehteä enemmän negatiivisia viestejä, mutta niistä puolet on hylätty. Siksi Iltalehden keskustelun näkyvä yleiskuva on negatiivisempi kuin Kalevassa, jossa huomattava osa negatiivisuudesta jää piiloon. Iltalehden hyväksytyistä viesteistä negatiivisia oli 26 ja muita 16, Kalevassa taas negatiivisia viestejä oli 19 ja muita 12. Tämä on selvä tapaus, jossa moderointi näkyvästi vaikuttaa siihen, millaista keskustelua mediaan syntyy. Ilman moderointia Kalevan keskustelusta muodostuisi paljon nykyistä negatiivisempi.

Omernickin ja Soodin (2013) tutkimuksissa keskustelijoiden näkyvämpi identiteetti johti positiivisempiin kommentteihin. Tarkastelin, näkyikö omassa aineistossani eroja eli ovatko kommentit positiivisempia Iltalehdessä, joka vaatii oman nimen käyttöä Facebook-tilin kautta, kuin nimimerkkejä käyttävissä Ylessä ja Kalevassa. Positiivisten viestien määrissä ei näkynyt suurta eroa eri tutkimuskohteiden välillä. Niitä oli eniten Iltalehdessä, mutta toiseksi tullut Yle häviää sille vain yhden viestin erolla. Iltalehdessä on myös huomattavasti negatiivisuutta, muttei yhtä paljon kuin Kalevassa. Identiteetin näkyvyys ei siis vaikuta juuri lainkaan viestien sävyyn omassa aineistossani.

Tarkastelin myös, kuinka voimakasta kritiikkiä ihmiset saavat osakseen aineiston viesteissä ja miten ihmisiä arvosteleisiin viesteihin on suhtauduttu. Viesteissä on arvosteltu myös järjestöjä, käytäntöjä ja mielipiteitä, kuten Ylen kommenteissa 27 ja 46, mutta olen huomionut ainoastaan kommentit, joissa negatiivinen kritiikki kohdistuu erityisesti ihmisiin. Niitäkin on joskus hankala erottaa muista, joten tulkinnanvaraa on. Jos viestin pääpainona ei ole ollut ihmisten tai tietyn ihmisistä koostuvan ryhmän kritisointi, olen jättänyt sen pois analyysistä, vaikka siinä olisikin voimakkaita haukkumasanoja, kuten esimerkiksi Kalevan kommentin 37 ”jokirosvot”.

Jätin analyysistä pois ihmisiä ylistävät positiiviset viestit. Ne eivät sävynsä vuoksi ole vaarassa seuloutua pois eivätkä ne voi syyllistyä kunnianloukkauksen tapaisiin rikoksiin, toisin kuin yksityishenkilöä negatiivisesti arvostelevat viestit. Kaikissa tutkimuskohteissa oli muutama positiivinen ihmistä koskeva viesti, joista suurimmat esiintyivät Iltalehdessä: ”Hyvä Matti! Maailman paras mäkihyppääjä!” Määrässä ei kuitenkaan ole suurta eroa kohteiden välillä.

Olen jakanut henkilöitä arvostelevat viestit sävyn voimakkuuden pohjalta kuuteen kategoriaan.

- 1) Kohtelias. Kohtelias viesti esittää rauhallista kritiikkiä, jossa ei käytetä latautuneita ilmaisuja. Viesti ei arvostele ihmisen persoonaa, vaan hänen toimiaan. Väitteet ovat perusteltuja tai uskottavia.
- 2) Kohtalainen. Kohtalaisessa viestissä esiintyy joitakin latautuneita ilmaisuja, mutta ei kovin voimakkaita. Kuten kohtelias viesti, kohtalainen viesti arvostelee ihmisen toimintaa persoonan sijaan ja sen väitteet ovat perusteltuja tai uskottavia.
- 3) Kärkevä. Kärkevän viestin pääpaino on ihmisen toiminnan arvostelussa, vaikka myös persoonaa käsiteltäisiin. Viestissä esiintyy latautunutta ja kärkevää ilmaisua, kenties myös perusteettomia väitteitä.
- 4) Melko voimakas. Viesti käyttää latautuneita ilmaisuja. Se voi sisältää perusteettomia väitteitä, jotka kuitenkin pohjaavat henkilön menneisiin toimiin, esimerkiksi hänen puoluekantaansa.
- 5) Voimakas. Viesti sisältää latautuneita ilmaisuja ja voimakkaita mielipiteitä henkilöstä tai hänen toiminnastaan.
- 6) Asiaton. Viesti sisältää henkilöön kohdistuvia loukkaavia ilmaisuja tai perusteettomia syytöksiä esimerkiksi rikoksiin syyllistymisestä. Viesti voi kehottaa esimerkiksi väkivaltaan henkilöä kohtaan.

Taulukko 8. Ihmisiä arvostelevat viestit eri tutkimuskohteissa.

<b>Ihmisiä</b>	<b>Yle</b>	<b>Iltalehti</b>	<b>Kaleva</b>	<b>Koko aineisto</b>
<b>kritisoivat viestit</b>				
<b>Kohtelias</b>	1	0	0	1
<b>Kohtalainen</b>	2	1	0	3
<b>Kärkevä</b>	1 (1 hylätty)	5 (1 hylätty)	6	12 (2 hylätty)
<b>Melko voimakas</b>	2	1	4 (1 hylätty)	7 (1 hylätty)
<b>Voimakas</b>	0	6 (1 hylätty)	3 (2 hylätty)	9 (3 hylätty)
<b>Asiaton</b>	0	4 (3 hylätty)	7 (7 hylätty)	11 (10 hylätty)
<b>Yhteensä</b>	6/50 (1 hylätty)	17/50 (5 hylätty)	20/50 (10 hylätty)	43 (16 hylätty)

Koko aineistossa esiintyy yhteensä 43 ihmistä arvostelevaa viestiä. Niistä suurin osa oli kärkeviä 12 viestillä, toiseksi eniten oli asiattomia viestejä 11 kommentin määrällä ja kolmanneksi tulivat voimakkaat viestit, joita oli 9. Kokonaista 39 eli selvä valtaosa henkilöä kritisoivista viesteistä oli sävyllään kärkeviä tai voimakkaampia.

Tutkimuskohteiden keskinäiset suhteet ovat samanlaiset kuin silloin, kun tarkastellaan viestien sävyä yleensä. Eniten ihmisiä arvostelevia viestejä esiintyy Kalevassa, jossa niitä on 20, muutama enemmän kuin toiseksi tulleen Iltalehden 17 kommenttia. Suurin osa eli 35 prosenttia Kalevan henkilöä arvostelevista viesteistä on sävyltään asiattomia. Jälleen Kalevan tiukempi moderointiseula näkyy selvästi: kun kaikki viestit lasketaan, yleissävy on voimakkain Kalevassa, mutta pelkästään läpipäässeitä viestejä tarkasteltaessa kärkeen kipuaa Iltalehti. Se on hyväksynyt enemmän henkilöitä kritisoivia viestejä kuin Kaleva, ja viesteistä lähes puolet on sävyltään voimakkaita. Yle jää selvästi jälkeen muista tutkimuskohteista. Sen aineistosta ihmisiä kritisoivia viestejä löytyi vain kuusi, joissa ei ollut ainuttakaan melko voimakasta voimakkaampaa viestiä. Osasyynä siihen on se, että Ylessä avattavat keskustelut yleensä hakevat tietynlaisia vastauksia tai keräävät kommentteja journalistista sisältöä varten. Ylessä keskustelua siis lähtökohtaisesti ohjataan pois pelkästä ihmisten haukkumisesta.

Asiattomista viesteistä vain yksi oli päässyt läpi. Kyseinen hyväksytty kommentti oli jätetty Iltalehden uutiseen Strauss-Kahnin oikeudenkäynti törkeästä parituksesta alkaa tänään:

*Ou blaablaa, heittäkää se limanuljaska boseen, päästään siitähän eroon.* Iltalehden kommentti 11

Syy viestin läpipääsemiseen on Dominique Strauss-Kahnin asema rikoksesta syytettynä poliitikkona. Vaikka viesti toivoo, että hänet ”heitettäisiin poseen”, ajatus hänen joutumisestaan vankilaan ei ole perusteeton, jos hän on syyllinen. ”Ou blaablaa” on osoitus siitä, että kommentoijaa väsyttää prosessin kesto ja hän toivoisi sen olevan ohi, mutta reilu oikeuskäsittely kuuluu jokaiselle rikoksesta syytetylle. Jos tämänkaltainen kritiikki kohdistuisi yksityishenkilöön, joka ei käytä poliittista valtaa, moderaattori ei julkaisisi sitä. Tutkimukseni aineiston osalta moderaattorit ovat siis karsineet asiattomuuksia pois onnistuneesti.

Poliitikot ovatkin ylivoimaisesti eniten viestien kritiikin kohteena. Kaikista 43 ihmistä kritisoivista viesteistä yli puolet eli 22 kohdistaa arvostelunsa heihin. Kalevan 20 ihmisiä kritisoivasta viestistä jopa 14 koski poliitikkoja, kun taas Iltalehdessä määrä on kuusi viestiä 17:sta ja Ylessä kaksi viestiä kuudesta. Määrä on suurin Kalevassa silloinkin, kun lasketaan vain läpi menneet viestit – neljästätoista viestistä kahdeksan on päätyntä julki. Kalevan kommentit kritisoivat poliitikkoja

enimmäkseen huonoista ratkaisuksista ja pelkuruudesta tehdä todella hankalia, mutta tarpeellisia ratkaisuja:

*Stubbi on se kaikista selkärangattomin, kesällä vielä uhosi että tää hallitus on päätettyjen asioiden toteuttaja hallitus, siitä tulikin kaikkien asioiden toteuttamattomin hallitus!* Kalevan kommentti 7

Kenties Kalevassa näkyy maakunnan asukkaiden epäluottamus etelästä asioita hoitavia poliitikkoja kohtaan. Kritiikki tosin ei useinkaan liity erityisesti maakunnallisiin asioihin, joista eniten keskustelua on herättänyt Pudasjärvelle suunniteltu Kollajan tekoallas. Poliittisten kommenttien paljous voi myös liittyä siihen, millaisia uutisia Kaleva oli juuri aineiston keruu-aikaan julkaissut. Kritiikki on Kalevassa myös vahvasti henkilöityvää: kommentteissa viitataan nimeltä Alexander Stubbiin, Juha Sipilään ja Antti Rinteeseen. Iltalehdessä kritiikin kohteita nimettiin vähemmän, kun taas Ylessä ketään ei nimetty, vaan eniten henkilöityvässä kritiikissä oli puhe puolueista.

Muut keskustelijat olivat kritiikin aiheena vain neljässä Iltalehden viestissä ja kolmessa Kalevan kommentissa. Molemmissa tutkimuskohteissa niistä oli hylätty yksi viesti.

Kalevassa oli hylätty eniten ihmisiä kritisovia viestejä eli puolet kokonaismäärästä. Itse asiassa hieman yli puolet Kalevan aineiston hylätyistä viesteistä kokonaisuudessaan, kymmenen yhdeksästätoista, sisälsi henkilöön kohdistuvaa kritiikkiä. Samoin Iltalehden hylätyistä kommentteista viisi yhdeksästä kritisoi henkilöitä. Ylessä taas kolmesta hylätystä viestistä yksi kritisoi ulkopuolista henkilöä.

Iltalehdessä ihmisiä kritisovien kommenttien kokonaismäärä on Kalevaa vain muutamaa viestiä pienempi, mutta hylätyiksi niistä päätyi ainoastaan viisi. Kaksi niistä oli piilotettu automaattisesti, loput oli poistanut moderaattori. Jos siis luotettaisiin pelkästään automaattiseen moderointiin, kolme henkilöä loukkaavaa viestiä olisi päässyt läpi. Vaikka automatiikasta on selvästi apua suurten viestimäärien käsittelyssä, sen vastuulle ei voi sälyttää koko moderointitehtävää.

Hylättyjä viestejä on kaikkia voimakkuusasteita kärkevästä ylöspäin. Kohteliaita tai kohtalaisia viestejä ei ole hylätty. Kärkevistä kommentteista on hylätty kaksi, joista toinen oli Iltalehden kommentti 24. Sen piilottaminen kertoo, että yksityishenkilöitä, tässä tapauksessa myös lasta, ei saa kritisoida yhtä kovaa kuin vallanpitäjiä. Automaattinen moderointi oli piilottanut kommentin siksi,



että käyttäjätunnus oli liian tuore ja että kommentti vastasi jo piilotettuun viestiin, mutta seuraukset ovat samat: lapsesta ei päästetä näkyville kritiikkiä yhtä joustavasti kuin poliitikoista. Viesti myös jatkaa asiattoman kommentin aloittamaa kritiikkiä ja vihjaa, että lapselle voisi sattua jotain mediajulkisuuden takia.

*Julkisuutta on ainakin saanut ja se nyt ei välttämättä ole hyvä asia kun sotkee jonkun bisnekset. Iltalehden kommentti 24*

Toinen kärkeivistä hylätyistä oli Ylessä, jossa viestin kohteena on jutun kirjoittaja. Syitä poistoon lienevät kirjoituksen argumentin kärjistäminen, henkilön omista kokemuksista spekulointi ja se, että kritiikin kohteena oli nimellä tunnistettava henkilö.

*Älä yleistä, Jari! Älä vähättele, Jari! Älä jeesustele/elvistele, Jari! Viinapäissä tapetaan ihmisiä - paljon, tuhotaan koteja, avioliittoja, työuria, elämiä, omien lasten lapsuuksia, terveyksiä, omaisuuksia, ystävyyskysä. Olen juopon tytär - tiedän omasta kokemuksesta, mistä puhun. Omasta kokemuksesta kirjoitat vissiin sinäkin. Muuten: ovatko Kati ja Kalle kanssasi samaa mieltä juopottelun hyvää ja autuaaksi tekevästä vaikutuksesta? Ylen kommentti 29*

Vaikka ihmiset saivat osakseen kritiikkiä suuressa osassa aineistoa, yksikään viesti ei tuntunut yltyvän samaan loukkaavuuteen, josta Turun Sanomat sai langettavan päätöksen. TS:n viesti sisälsi suoran kehotuksen väkivaltaan ihmisryhmää kohtaan: ”Turpaan. Aina kun tuollainen vapaa-ajattelijä tulee vastaan niin sitä voi vetää turpaan, eiköhän ala ajattelu muuttua.” (Jsn.fi, Langettava 5711/SL/15.) Joissakin aineiston viesteissä ihailtiin väkivaltaisista toimia tai povattiin muille pahaa. Niissä ei kuitenkaan kehoitettu toteuttamaan aikeita omakätisesti, vaan pahaa oikeastaan pidettiin vääjäämättömänä seurauksena olosuhteista tai teoista. Etenkään hyväksytyissä viesteissä ei näkynyt yhtä vahvaa loukkaavaa sisältöä kuin TS:n kommentissa.

Kirosanoja aineistossa esiintyi vaihtelevasti. Iltalehden hyväksytyissä viesteissä esiintyi yksi ”helvetin” ja yksi ”kusipäitä”. Hylätyissä aineistossa kirosana ”paskaa” on ollut viestin automaattisen piilotuksen syy eli automaattinen moderointi tarttui siihen. Ihmismoderaattorin piilottamassa viestissä esiintyy kiertoilmaus ”v.....a”, mutta hylkäyksen syyksi mainitaan, että viesti on vastaus toiseen jo piilotettuun viestiin. Viestin sävy on silti saattanut vaikuttaa hylkäyspäätökseen. Ylessä pahin kirosanan tapainen ilmaisu on ”Hyi hemmetti!” viestissä numero

48, joka on hyväksytty. Jopa keskustelu kissan jätöksistä on käyty hyvin asiallisesti ja sopivia ilmaisuja käyttäen. Kalevan aineistossa ei ollut yhtään kommenttia, jossa olisi kiroiltu.

Havaintojen perusteella moderaattoreiden ei juuri tarvitse puuttua kiroiluun kirosanojen vähäisyyden vuoksi. On todennäköistä, että keskustelijat itse karsivat viesteistään kiro sanat pois, jotta viestit olisivat julkaisukelpoisia. Iltalehti on selvästi Yleä sallivampi kirosanojen suhteen. Kuitenkin on myös mahdollista, että Iltalehti luottaa automaattisen moderoinnin karsivan kiro sanat pois, mikä ei toimi aukottomasti. Koska Kalevan aineistossa ei esiintynyt yhtään kiro sanaa, tuloksen perusteella ei voi sanoa, poikkeako Kalevan suhtautuminen kiroiluun muista tutkimuskohteista.

Aineistossani viestit on irrotettu kontekstistaan eli alkuperäisestä keskustelusta. Siksi on vaikea tai lähes mahdoton sanoa, mitkä niistä ovat vuorovaikutuksessa keskenään eli vastaavat muihin viesteihin. Osa keskusteleviksi tulkitsemistani viesteistä on saattanut vastata ennemmin itse uutisjuttuun kuin muihin kommentteihin. Laveasti tulkiten laskin, että aineistossa muihin keskustelijoihin viittaavia viestejä oli Ylessä kuusi, Kalevassa kuusi ja Iltalehdessä seitsemän. Kaikista niistä oli hylätty täsmälleen yksi viesti jokaisessa kohteessa. En siis havaitse omassa aineistossani eroja siinä, kuinka paljon missäkin tutkimuskohteessa keskustellaan muiden kommentoijien kanssa. Koska aineistoni ei kuitenkaan todella sovi sen tutkimiseen, havainnosta ei voi tehdä lopullisia johtopäätöksiä.

Hiukan helpompi on tulkita, liittyvätkö viestit keskustelun aiheeseen. Sekä Ylen että Iltalehden aineistossa on mainittu, mihin uutiseen kukin kommentti kuuluu, joten alkuperän saa selville. Kalevan aineistossa mainintoja ei ole, joten joudun nojautumaan vain omaan tulkintaani viestin sisällöstä. Kävin aineiston läpi ja katsoin, oliko mukana viestejä, jotka eivät liittyneet keskustelun aiheeseen. Aiheeseen liittyviksi eli on-topiciksi laskin kaikki viestit, jotka jollain tavalla viittasivat itse uutiseen – vaikkakin tuomalla esiin jonkin täysin ulkopuolisen seikan – tai jotka viittasivat muihin keskustelun viesteihin. Aiheesta poikkeavaksi eli off-topiciksi laskin viestit, jotka eivät millään tavalla viittaa joko itse uutiseen tai uutiskommenttien muodostamaan keskusteluun.

Esimerkiksi Iltalehden kommentit 12 ja 23 tuovat esille ulkopuolisen seikan, kuten uutisessa mainitun taksikuskin etnisen taustan ja jutussa käytetyn preposition. Laskin ne kuitenkin aiheeseen liittyviksi, koska ne lähtevät liikkeelle varsinaisesta aiheesta. Iltalehden aineistosta löysin vain yhden off-topic-viestin, hylätyn kommentin 49, joka on kirjoitettu kokonaan englanniksi. Kalevassa

samoin löysin yhden viestin, joka ei tunnu liittyvän aiheeseen. Kommentti 50 on muutenkin vaikeaselkoinen:

*viime savotassa ekana kertoi 5v reissussa ollut 95vuotias veteraani tarkoitti varmmaan riatlonistia Kalevan kommentti 50*

Liittyi viesti aiheeseen tai ei, se on kuitenkin hylätty eli se ei läpäissyt moderaattoreiden seula.

Ylen aineistosta laskin kolme off-topic-viestiä, joista kommentit 7 ja 9 on hylätty. Ne on kirjoitettu juttuun Mitä itua kesätyössä? Kerro se nuorelle, joka liittyi kesätyönhaku-uutiseen. Kommentoijia pyydettiin kertomaan nuorille vinkkejä kesätyöpaikan hakemiseen. Siinä mielessä hylätyt kommentit poikkeavat aiheesta, koska niissä kirjoittaja surkutteli itseään vinkkien antamisen sijaan. Niidenkin lähtökohta oli kesätyöaiheessa, mutta ne eivät olleet Ylen toivomaa keskustelua, joten viestit hylättiin. Kolmas viesti oli Jari Tervon blogikirjoituksessa tipattomuudesta:

*Ihmettelinkin miksi Jari näytti niin nyrpeältä Uutisvuodossa. Ylen kommentti 37*

Tämäkin viesti liittyy jutun kirjoittajaan, mutta ei itse jutun aiheeseen eli alkoholinkäyttöön.

Off-topic-viestien vähyys kertoo, että kirjoittajat pysyvät useimmiten asiassa. Ainoastaan Ylen kahden hylätyn viestin kohdalla katsoin, että viestin hylkäyksen syynä oli aiheesta poikkeaminen, mikä on myös poikkeustapaus, koska jutussa pyydettiin nimenomaan tietynlaisia kommentteja. Toisaalta off-topic-viestien vähyys on seurausta myös omasta laskutavastani, joka oli hyvinkin salliva sen suhteen, miten viesti liittyi aiheeseen tai keskusteluun. Sisällön ei tarvinnut olla rakentavaa, sen lähtökohdan vain piti olla jokin elementti itse jutussa. Tulos kertoo siis myös siitä, että moderaattoreilla on samantapainen näkemys kuin minulla aiheeseen liittymisestä. Löydös näyttää jälleen, että uutiskommenteissa oletusarvo on niiden julkaiseminen. Samoin kuin moderaattorit etsivät viesteistä syitä kieltää ne, minäkin etsin viesteistä syitä siihen, miksi niiden pitäisi katsoa ohittavan aiheen – lähdin siis oletuksesta, että ne liittyivät aiheeseen.

## 5 Tutkimustulokset

Tutkimukseni alussa odotin, että koska Yle pyrkii laatu keskusteluun, sen olisi pitänyt hylätä eniten viestejä pitääkseen keskustelun tasoa yllä. Kuitenkin Ylessä oli aineiston pienin hylkäysmäärä. Oletus perustui ajatukseen, että kaikkiin tutkimuskohteisiin tulisi samantyyllisiä verkkokommentteja, mutta erilaiset moderointikäytännöt päästäisivät näkyviin erilaisia viestejä.

Oletukseni osoittautui nurinperiseksi. Yle on joutunut hylkäämään vähiten viestejä, koska se saa valmiiksi vähiten asiattomia kommentteja. Sen aineisto ei ole kielellisesti parempaa kuin muiden tutkimuskohteiden, mutta sen viestit ovat aineiston pisimpiä ja sävyiltään lievimpiä sekä rakenteeltaan selvästi erilaisia. Ylen keskusteluohjeet eivät juuri poikkea muista kohteista, mutta antavat eniten ohjeita hyvän kommentin kirjoittamiseen, mikä on voinut auttaa. Arvelisin kuitenkin, että suurin syy aineistojen erilaisuuteen on Ylen käytäntö avata keskustelulle vain tietyt aiheet. Se seuloa valmiiksi pois asiattomuuksia, joita muihin kohteisiin tulee. Kaksi Ylen kolmesta hylätystä kommentista tulkitsin seuraukseksi aiheesta poikkeamisesta – keskustelulla on Ylessä tiukemmat rajat ja viestejä hylätään herkemmin poikkeamisen vuoksi. Kun vertasin tutkimuskohteitani Domingon (2011) tutkimiin tapoihin suhtautua käyttäjäsältöön, totesin Ylen toimintatavan muistuttavan lähdekäytäntöä, kun taas Iltalehti ja Kaleva noudattivat enemmän leikkikenttäkäytäntöä. Nämä erilaiset lähestymistavat ovat kenties vaikuttaneet materiaalin erilaisuuteen.

Kalevassa sävy on aineiston negatiivisin 38 negatiivisella viestillä, mutta se myös hylkäsi tutkimuskohteista eniten viestejä, ja kaikki 19 hylättyä kommenttia ovat negatiivisia. Moderoinnin seula siis on Kalevassa paljon tiukempi kuin Iltalehdessä. Kalevassa moderointi vaikuttaa selvästi siihen, minkäpituisia ja -sävyisiä viestejä päätyy julki. Tutkimuskohteistani siellä moderaattorien varsinaisella työllä, viestien tarkistamisella ja karsimisella, on suurin vaikutus. Kalevan keskustelusäännöissä oli käskyttävin sävy, muttei se vaikuttanut lainkaan keskustelijoiden käyttäytymiseen. Kalevan aineistossa oli paljon negatiivisia ja ihmisiä kritisoivia viestejä, eikä siitä löytynyt sen enempää aiheeseen liittymättömiä viestejä kuin muistakaan tutkimuskohteista.

Etupäässä viestejä hylätään sisällön perusteella, kun taas teknisissä seikoissa linja on lievempi. Keskusteluohjeiden linkityspolitiikka vaihtelee eli joskus linkit ovat sallittuja, ja pelkästään isoin kirjaimin kirjoitettuja osuuksia saa olla viesteissä jonkin verran, vaikka kokonaan isoin kirjaimin kirjoitetut viestit ovatkin kiellettyjä kaikissa tutkimuskohteissa. Viestien moderointiin vaikuttaa moderaattorien oma tunne siitä, mitä voi hiukan sallia ja mitä ei, vaikka piirre sinänsä olisi ei-toivottu. Iltalehden aineistossa esiintyneet muutamat kirosanat ovat osoitus joko säännön

joustavuudesta tai automaattisen moderoinnin virheistä. Pidän todennäköisempänä edellistä, koska moderaattorit ovat tarkistaneet lälipäässeet viestit ja antaneet kirosanojen olla.

Oman nimen käyttö ei aineistossani vaikuttanut keskustelijoiden käytökseen. Iltalehden viesteissä esiintyy aineistosta eniten kirosanoja, vaikka kommentointiin käytetään omaa Facebook-tunnusta. Keskustelun laatu muokkautuu vastaamaan median sisältöä: Iltalehti on Yleä ja Kalevaa populistisempi julkaisu, ja sen jutut keräävät värikkäitä viestejä. Myös erilaiset käyttäjäkunnat vaikuttavat varmasti lopputulokseen – omasta tutkimuksestani sitä ei voi päätellä, mutta on esimerkiksi mahdollista, että Ylen kommentoijat ovat Iltalehden keskustelijoita vanhempia. Iltalehden Facebook-plugin on helposti lähestyttävä ja keskusteluun osallistumiseen on matala kynnys, mutta se synnyttää enemmän yhden lauseen ”päätijäheittoja” kuin muiden tutkimuskohteiden keskustelupalstat. Kenties Facebookin kautta tapahtuva keskustelu nähdään epävirallisempänä kuin muiden verkkolehtien kommenttiketjut.

Kuitenkin myös Kalevassa esiintyy hyvin provosoivaa keskustelua. Arvelen, että median sävyn ja kohderyhmän lisäksi myös sivulle syntyvä keskustelukulttuuri vaikuttaa kommenttien sisältöön. Uskon, että moderoinnilla keskusteluilmapiiriä ja kommentoijien käyttäytymistä voi ohjata median haluamaan suuntaan. Koska tapana on kuitenkin ollut päästää mahdollisimman monen ääni kuuluville, askel ei välttämättä ole toteutunut. Tutkimuskohteiden keskustelusääntöjä vertaillessani huomasin, että Kalevan ohje pyrki laadukkaaseen keskusteluun kieltämällä asiattomuudet eikä neuvomalla, miten kirjoitetaan asiallisia kommentteja. Kalevassa oli myös tutkimuskohteistani negatiivisin sävy. Tutkimukseni perusteella ei voi päätellä, että keskusteluohjeiden neuvot johtaisivat rakentavampaan keskusteluun, mutta havainto herättää kysymyksen.

Eräs yllättävimmistä tutkimukseni havainnoistani oli, miten paljon moderointityöhön vaikuttavat paitsi itse säännöt ja moderaattoreiden toiminta myös muut käytännöt, mistä malliesimerkkinä toimii Ylen päätös rajoittaa keskustelumahdollisuuksia tiettyihin tiloihin. Kun syyskuun 2015 moderointikohun jälkeen moni suomalaismedia ryhtyi pohtimaan omaa toimintamalliaan, keskustelun valvonnassa on entistä vähemmän kyse siitä, että valvojaksi valittu moderaattori lukee viestit ja päättää niiden julkaisemisesta. Sen sijaan yhä enemmän keskustelun laatua ja sisältöä kontrolloidaan rajoittamalla valmiiksi sitä, millaisia viestejä sivustolle ylipäätään tulee. Osa moderaattorin vastuusta ja työtaakasta siirtyy käyttäjälle, joka nyt tekee päätöksen viestin kirjoittamisesta tai kirjoittamatta jättämisestä niin kuin moderaattori perinteisesti päättää viestin hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Käyttäjien on pakko nähdä aiempaa enemmän vaivaa

osallistuakseen keskusteluun, kun mikä tahansa aihe ei salli kommentointia, vaan pitää etsiä sille varattuun tilaan. Ne, jotka haluavat vain päästä huutamaan ja pätemään, ilmeisesti menevät muualle – Ylen aineistossa kukaan ei ole edes yrittänyt päästä seulan läpi. Internetin maailmassa riittää keskustelutiloja, joilta huutelijat löytävät samanmielistä seuraa tai sopivia uhreja trollaukselle.

Medioissa on jokseenkin herätty verkon mittaamattomaan suuruuteen, jossa ei aina ole mielekästä tähdätä mahdollisimman laajaan kommenttikirjoon. Muun muassa Nyt.fi-sivuston ratkaisu siirtyä lähemmäksi Ylen toimintamallia kertoo, että keskustelusta halutaan muokata asiallisempaa. Jos aineistoani tarkasteleekin siinä mielessä, olisiko sillä journalistista arvoa, ei käteen jää juuri mitään. Eniten rakentavaa keskustelua on Ylessä, joka erityisesti tähtää siihen muista tutkimuskohteista poikkeavilla käytännöillä. Jonkin verran rakentavia puheenvuoroja löytyy myös Kalevan aineistossa, mutta näkisin vain tiettyihin kohua herättäviin aiheisiin liittyvällä keskustelulla olevan journalistista arvoa, kuten käyttäjien mielipiteillä Kollajan altaasta. Kommenteilta saatetaan tulevaisuudessa hakea entistä enemmän journalistista arvoa. Moni media on silti yhä sitä mieltä, että verkkokommenttien tärkein tehtävä on tuoda kuuluville käyttäjien oma ääni.

Työni poiki monia ideoita jatkotutkimukseen. Olisi hyödyllistä tutkia verkkolehtien kommenttiketjuja siitä näkökulmasta, syntyykö niihin sellaista keskustelua, jota media sivuilleen toivoisi. Vaikka pystyin tutkimuksessani arvioimaan yksittäisiä läpipäässeitä viestejä, moderointitavoitteiden onnistumista tutkittaisiin parhaiten tarkastelemalla keskusteluja kokonaisuuksina ja tutkimalla, muodostuuko niistä sellaisia kuin media toivoo. Jos nyt kokemuksesta viisastuneena tekisin työni uudestaan, pyytäisin erikseen aineistoon jonkinlaisia osoituksia kontekstista. Ylen ja Iltalehden aineistosta näki, mihin uutiseen kommentti oli jätetty, mutta Kalevan viesteissä ei ollut minkäänlaisia tuntomerkkejä. Viestien merkityksiä olisi ollut helpompi arvioida asiayhteydessä, jonka raameissa moderaattoritkin työskentelevät.

Jatkossa olisi kiinnostavaa myös selvittää, miten ennaltaehkäisevästi verkkolehtien keskusteluohjeet vaikuttavat. Johtuuko esimerkiksi linkkien puute aineistossani siitä, että keskustelijat tietävät niiden olevan kiellettyjä eivätkä siksi käytä niitä, vai siitä, etteivät keskustelijat yksinkertaisesti ole halunneet käyttää niitä? Kuinka paljon tietoisuus moderoinnista siis vaikuttaa kirjoittajien käyttäytymiseen? Törmäsin aineistoa analysoidessani myös ironisiin kommentteihin, jotka eivät kuitenkaan vaikuttaneet suuresti tutkimukseni etenemiseen. Tulevaisuudessa voisi tutkia, miten ironiaa käytetään uutiskommenteissa ja miten käyttäjät sekä moderaattorit suhtautuvat siihen. Viestimien reagoitua koventuneeseen keskusteluun eduskuntavaalien ja pakolaiskriisin jälkeen

jatkotutkimusta voisi tehdä myös siitä, miten uutiskommentit ovat muuttuneet vertailemalla kommentteja ennen ja jälkeen kriisin.

Suomen mediakentässä näkyy sama hämmennys, joka vallitsee kansainvälisesti toimittajien keskuudessa. Kommentit ovat suosittuja ja interaktiivisuus nähdään tulevaisuuden tienä, mutta todellisuus on paljon utopistisia visioita karumpi. Moni toimittaja ajattelee myös, ettei interaktiivisuus ole itseisarvo ja että yleisö kaipaa ennen kaikkea hyvää journalismia klikkiuutisten ja väittelyn sijaan. Suomessa syyskuun 2015 sulkemisaallon ja Aller Median moderointikoulun kaltaiset tapaukset näyttävät, että suhtautuminen kommentteihin elää ja on edelleen hyvin ajankohtainen, hankala aihe verkkotoimittajille ja koko journalismin kentälle. Tulevaisuudessa keskustelua kenties rajoitetaan tiettyihin tiloihin ja moderointikäytännöt vakiintuvat yhteneväisemmiksi eri toimitusten välillä. Teknologian kehitys tuo kuitenkin alalle uusia palveluita uusine haasteineen. Esimerkiksi Periscope-palvelun suoria lähetyksiä kommentoidaan reaaliaikaisesti, mikä tekee moderoinnista astetta vaikeampaa. Vielä ei siis saavuta lopulliseen, toimivaan ratkaisuun keskustelun valvonnasta joukkoviestinten verkkosivuilla.

## **Kirjallisuus**

Aller.fi (11.2.2016): Ensimmäiset moderointikoululaiset valmistuivat. Aller Media.

<http://www.aller.fi/ensimmaiset-moderointikoululaiset-valmistuivat-2/> (viitattu 6.9.2016)

Banks, James (2010): Regulating hate speech online. *International Review of Law, Computers and Technology*, 24 (3). 233–239.

Bergström, Annika (2008): The reluctant audience: online participation in the Swedish journalistic context. *Westminster Papers in Communication and Culture* 5(2), sivut 60–79.

Bhushan, Uma (2009): Internet as a new information source: Determining uses and gratifications perspective. Teoksessa Prasad, Kiran (toim. 2009): *E-journalism: New Media and News Media*, sivut 273-290. Delhi, B.R. Publishing Corporation.

Boczkowski, P.J. (2004): The processes of adopting multimedia and interactivity in three online

newsrooms. *Journal of Communication* 54(2), sivut 197–213.

Boczkowski, P.J. & Mitchelstein, E. (2012): How users take advantage of different forms of interactivity on online news sites: clicking, e-mailing, and commenting. *Human Communication Research* 38(1), sivut 1–22.

Boyd, Danah (2012): The Politics of “Real Names”: Power, Context, and Control in Networked Publics. *Commun. ACM* 55(8) (August), sivut 29–31.

Chung, D. (2007): Profits and perils. Online news producers’ perceptions of interactivity and uses of interactive features. *Convergence* 13 (1), sivut 43–61.

Chung, D. (2008): Interactive features of online newspapers: Identifying patterns and predicting use of engaged readers. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(3), sivut 658–679.

Chung, D. & Nah, S. (2009): The effects of interactive news presentation on perceived user satisfaction of online community newspapers. *Journal of Computer-Mediated Communication* 14(4), sivut 855–874.

Claramunt, Alberto (1.9.2015a): Maahanmuuttokeskustelu käy ylikierroksilla – Verkkouutiset painaa jarrua. Verkkouutiset.fi. [http://www.verkkouutiset.fi/kotimaa/keskustelu\\_verkkouutiset-40368](http://www.verkkouutiset.fi/kotimaa/keskustelu_verkkouutiset-40368) (viitattu 7.9.2015)

Deuze, Mark (1999): Journalism and the Web: an analysis of skills and standards in an online environment. *International Communication Gazette* 61(5), sivut 373-390.

Deuze, Mark (2003): The Web and its Journalisms: Considering the Consequences of Different Types of News Media Online. *New Media & Society* 5(2), sivut 203–230.

Diakopoulos, N. & Naaman, M. (2011): Towards quality discourse in online news comments. *Proceedings of the ACM 2011 conference on Computer supported cooperative work*. New York, ACM.



Domingo, David (2006): Inventing online journalism. Development of the Internet as a news medium in four Catalan online newsrooms. Universitat Autònoma de Barcelona.

Domingo, David; Quandt, Thorsten; Heinonen, Ari; Paulussen, Steve; Singer, Jane B.; & Vujnovic, Marina (2008): Participatory journalism practices in the media and beyond: An international comparative study of initiatives in online newspapers. *Journalism Practice* 2 (3), sivut 326–342.

Domingo, David (2008a): Interactivity in the daily routines of online newsrooms: dealing with an uncomfortable myth. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(3), sivut 680–704.

Domingo, David (2008b): Inventing online journalism. A constructivist approach to the development of online news. Teoksessa C. Paterson & D. Domingo (toim.), *Making online news. The ethnography of media production*.

Domingo, David (2011): *Managing Audience Participation: Practices, Workflows and Strategies*. Teoksessa Singer, Jane B. ym. (2011): *Participatory Journalism in Online Newspapers: Guarding the Internet's Open Gates*, sivut 76–95. Chichester, Wiley-Blackwell.

Downey, John & Fenton, Natalie (2003): New media, counter publicity and the public sphere. *New Media & Society* 5(2), sivut 185–202.

Ekstrand, Victoria Smith (2003): Unmasking Jane and John Doe: Online Anonymity and the First Amendment. *Communication Law & Policy* 8, sivut 405–427.

Erho, Nina (24.9.2015): Huutelusta keskusteluun. *Journalisti* 11/2015.

Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen tuomio tapauksessa Delfi AS vs. Viro. European Court of Human Rights: Case of Delfi AS v. Estonia. Application no. 64569/09. Strasbourg, 16.6.2015.

Forss, Marko (22.6.2015): Verkkajulkaisut jatkossa vastuussa lukijoiden kommentteista? <http://markofobbaforss.puheenvuoro.uusisuomi.fi/197215-verkkajulkaisut-jatkossa-vastuussa-lukijoiden-kommenteista> (viitattu 9.2.2016)

Gsell, Lindsay (2009): Comments anonymous. *American Journalism Review*, February/March, sivut 16–17.

Hermida, A. & Thurman, N. (2008): A clash of cultures: The integration of user-generated content within professional journalistic frameworks at British newspaper websites. *Journalism Practice*, 2(3), 343–356.

Hlavach, Laura & Freivogel, William H. (2011): Ethical Implications of Anonymous Comments Posted to Online News Stories. *Journal of Mass Media Ethics*, 26: 21–37, 2011.

Iltalehti.fi (17.11.2015): Iltalehti uudistaa verkkokeskusteluaan.

[http://www.iltalehti.fi/uutiset/201511170105334\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/201511170105334_uu.shtml) (viitattu 9.8.2016)

Iltalehti.fi (1.9.2015b): Iltalehti linjaa verkkokeskustelua.

[http://www.iltalehti.fi/uutiset/2015090120282224\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/2015090120282224_uu.shtml) (viitattu 7.9.2015)

Journalistiliitto.fi: Journalistin ohjeet.

<http://www.journalistiliitto.fi/pelisaannot/journalistinohjeet/> (viitattu 21.4.2014)

Julkisen sanan neuvosto: Langettava 5711/SL/15. Jsn.fi, Päätökset. <http://www.jsn.fi/sisalto/5711-sl-15/?year=2015> (viitattu 26.10.2015)

Karvonen, Erkki (2002): Hermeneutiikka. Teoksessa *Johdatus viestintätieteisiin*. Tampereen yliopisto, tiedotusopin laitos. <http://viesverk.uta.fi/johdviest/tutkhistoria/hermeneutiikka.html> (viitattu 30.3.2015)

Kivioja, Pasi (15.5.2011): Julkaisijan vastuu verkkopalstoilla. Suomen Lehdistön pääkirjoitus 5/2011. <http://www.suomenlehdisto.fi/blog/2011/05/15/julkaisijan-vastuu-verkkopalstoilla> (viitattu 24.1.2014)

Kuutti, Heikki (28.11.2012): Julkaisija valvoo sisältöä. Kaleva, kaleva.fi.

<http://www.kaleva.fi/uutiset/mediatohtori/julkaisija-valvoo-sisalto/613601> (viitattu 24.1.2014)

Kuutti, Heikki (2014): Verkkoviestien journalistinen moderointi. Yleisön tuottaman aineiston julkaisukäytännöt toimitusten internet-sivuilla. Jyväskylän yliopisto, viestintätieteiden laitos.

Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013): Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim. 2013): Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät, sivut 193–215. Tampere, Vastapaino.

Lampe, Cliff & Resnick, Paul (2004): Slash(dot) and burn: distributed moderation in a large online conversation space. Proceedings of ACM Computer Human Interaction Conference 2004, 24–29.4.2004, Wien, Itävalta.

Lampe, Cliff; Johnston, Erik & Resnick, Paul (2007): Follow the Reader: Filtering Comments on Slashdot. Proceedings of CHI 07 Conference on Human Factors in Computing Systems. San Jose, CA.

Larros, Heini (24.6.2014): Viikon tapaus: Sananvapaudelle raja, EIT:n tuomiota tulkittava kapeasti. Suomen laki.  
<http://www.suomenlaki.com/juristikirje/viikon+tapaus+sananvapaudelle+raja+eitn+tuomiota+tulkittava+kapeasti/a2312245> (viitattu 26.7.2016)

Larsson, Anders Olof (2012): Interactivity on Swedish newspaper websites: What kind, how much and why? *Convergence* 18 (2), sivut 195–213.

Mannermaa, Jaakko (4.10.2013): Ylen some-tuottaja: Tiukka moderointilinja on parantanut laatua ja lisännyt kommentteja. Yle.fi. [http://yle.fi/uutiset/ylen\\_some-tuottaja\\_tiukka\\_moderointilinja\\_on\\_parantanut\\_laatua\\_ja\\_lisannyt\\_kommentteja/6862586](http://yle.fi/uutiset/ylen_some-tuottaja_tiukka_moderointilinja_on_parantanut_laatua_ja_lisannyt_kommentteja/6862586) (viitattu 7.9.2015)

McCluskey, M. & Hmielowski, J. (2012): Opinion expression during social conflict: comparing online reader comments and letters to the editor. *Journalism* 13(3), sivut 303–319.

- Mediatohtori (20.12.2012): Kalevan keskustelupalstaa Juttutupaa moderoidaan Ruotsissa. Kaleva.fi. <http://www.kaleva.fi/uutiset/mediatohtori/kalevan-keskustelupalstaa-juttutupaa-moderoidaan-ruotsissa/615934> (viitattu 24.1.2014)
- Mediatwits #102 (15.11.2013): Finding the Sweet Spot in Comment Moderation. Keskustelijoina Andrew Lih, Mathew Ingram, Sam Kirkland, Jimmy Soni. Mediashift.org. <http://www.pbs.org/mediashift/2013/11/mediatwits-102-finding-the-sweet-spot-in-comment-moderation/> (viitattu 20.11.2013)
- Mitchelstein, Eugenia (2011): Catharsis and Community. Divergent Motivations for Audience Participation in Online Newspapers and Blogs. *International Journal of Communication* 5 (2011), 2014–2034.
- Nagar, N.a (2009): The Loud Public: Users' Comments and the Online News Media. Online Journalism Symposium, 2009.
- Nielsen, Carolyn (2014): Coproduction or cohabitation: Are anonymous comments on newspaper websites shaping news content? *New Media and Society* 2014 16 (3), 470–487.
- Nieminen, Anna-Sofia (15.10.2015): Keskustelun ytimessä. *Journalisti* 12/2015.
- Nikunen, Kaarina (2005): Faniuden aika. Kolme tapausta tv-ohjelmien faniudesta vuosituhannen taitteen Suomessa. Tampere, Tampere University Press.
- Nikunen, Kaarina (2011): Enemmän vähemmällä. Laman ja teknologisen murroksen vaikutukset suomalaisissa toimituksissa 2009–2010. Tampere, Kopio Niini.
- Noci, J.D.; Domingo, David; Masip, Pere; Micó, J.L.; Ruiz, Carles (2010): Comments in News, Democracy Booster or Journalistic Nightmare: Assessing the Quality and Dynamics of Citizen Debates in Catalan Online Newspapers. *International Symposium on Online Journalism*, Austin, Texas, 23.–24.4.2010.
- Omernick, Eli & Sood, Sara Owsley (2013): The Impact of Anonymity in Online Communities. ASE/IEEE International Conference on Social Computing, syyskuu 2013.

Papacharissi, Zizi (2002): The Virtual Sphere: Internet as public sphere. *New Media & Society* 4(1), sivut 9–27.

Pietilä, Veikko (1997): Joukkoviestintätutkimuksen valtateillä: tutkimusalan kehitystä jäljittämässä. Tampere, Vastapaino.

Prasad, Kiran (toim. 2009): E-journalism: New Media and News Media. Delhi, B.R. Publishing Corporation.

Pullinen, Jussi (1.9.2015c): Suljemme kommenttiosiomme, koska jotainhan tässä on tehtävä. *Nyt*, nyt.fi. <http://nyt.fi/a1305981595801> (viitattu 7.9.2015)

Rafaeli, S. (1988): Interactivity: From Media to Communication. Teoksessa Hawkins, Wiemann ja Pingree (toim.): *Annual Reviews of Communication Research*, Vol. 16: Advancing Communication Science: Merging Mass and Interpersonal Process. Beverly Hills: Sage.

Reader, Bill (2012): Free Press Vs. Free Speech? The Rhetoric of ‘Civility’ in Regard to Anonymous Online Comments. *Journalism & Mass Communication Quarterly* (May 22).

Reich, Zvi (2011): User comments. The transformation of participatory space. Teoksessa Singer, Jane B. ym. (2011): *Participatory Journalism in Online Newspapers: Guarding the Internet’s Open Gates*, sivut 96–117. Chichester, Wiley-Blackwell.

Reinboth, Susanna: EIT: Vastuu nettikirjoittelusta on julkaisijalla. 21.1.2014, Helsingin Sanomat. <http://www.hs.fi/kotimaa/EIT+Vastuu+nettikirjoittelusta+on+julkaisijalla/a1390201933980> (viitattu 24.1.2014)

Roth, Seppo (30.9.2015): Onko nettikommentointi jo menetetty laji? *Aamulehti*, [aamulehti.fi](http://toimitukselta.aamulehti.fi/artikkelit/onko-nettikommentointi-jo-menetetty-laji). <http://toimitukselta.aamulehti.fi/artikkelit/onko-nettikommentointi-jo-menetetty-laji> (viitattu 9.2.2016)

Roth, Seppo (4.11.2015): Kommentoijille tiedoksi: meillä on rasismille nollatoleranssi. Aamulehti, aamulehti.fi. <http://toimitukselta.aamulehti.fi/artikkelit/kommentoijille-tiedoksi-meilla-on-rasisimille-nollatoleranssi> (viitattu 9.2.2016)

Saario, Kaisa (1.9.2015d): MTV sulkee kommenttiosion maahanmuuttoon liittyvissä verkkojutuissaan – ”huutelu ei ole sananvapautta”. Markkinointi & Mainonta, marmai.fi. [http://www.marmai.fi/uutiset/mtv+sulkee+kommenttiosion+maahanmuuttoon+liittyvissa+verkkojutuissaan++huutelu+ei+ole+sananvapautta/a2321774?utm\\_medium=twitter&utm\\_source=twitterfeed](http://www.marmai.fi/uutiset/mtv+sulkee+kommenttiosion+maahanmuuttoon+liittyvissa+verkkojutuissaan++huutelu+ei+ole+sananvapautta/a2321774?utm_medium=twitter&utm_source=twitterfeed) (viitattu 7.9.2015)

Schultz, T. (1999). Interactive options in online journalism: A content analysis of 100 U.S. newspapers. *Journal of Computer Mediated Communication* 5(1).

Schultz, T. (2000). Mass media and the concept of interactivity: An exploratory study of online forums and reader e-mail. *Media, Culture & Society* 22, sivut 205–221.

Singer, J.B. & Ashman, I. (2009): Comment is free, but facts are sacred: User-generated content and ethical constructs at The Guardian. *Journal of Mass Media Ethics: Exploring Questions of Media Morality*, 24(1), 3–21.

Sood, Sara Owsley; Antin, Judd & Churchill, Elizabeth (2012): Profanity Use in Online Communities. In *Proceedings of ACM SIGCHI*.

Suomen laki: Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003). 2 § Määritelmät, 12 § Rikoksen tekijän ja osallisen vastuu.

Tamminen, Tuomo (1.9.2015e): Nettiraivo tekee onnettomaksi sekä vihakirjoittajan että lukijan. *Helsingin Sanomat*, hs.fi. <http://www.hs.fi/tiede/a1440988935985> (viitattu 26.7.2016)

Tekoniemi, Sarianne (15.9.2015): Nettikommentti: Rakkain terveisin, moderaattori. *Ilkka.fi*. <http://www.ilkka.fi/uutiset/maakunta/nettikommentti-rakkain-terveisin-moderaattori-1.1907276> (viitattu 15.9.2015)

Tenenboim, Ori & Cohen, Akiba A. (2015): What prompts users to click and comment: A longitudinal study of online news. *Journalism* 16(2), sivut 198–217.

TNS Gallup: Suomen web-sivustojen viikkoluvut. <http://tnsmetrix.tns-gallup.fi/public/> (viitattu 7.9.2016)

Toivonen, Terhi (1.9.2015f): Mitta täytyi vihapuheesta – MTV ja HS rajoittavat nettikommentointia. Yle.fi.

[http://yle.fi/uutiset/mitta\\_taytyi\\_vihapuheesta\\_mtv\\_ja\\_hs\\_rajoittavat\\_netikommentointia/827140\\_5](http://yle.fi/uutiset/mitta_taytyi_vihapuheesta_mtv_ja_hs_rajoittavat_netikommentointia/827140_5) (viitattu 7.9.2015)

Vehkoo, Johanna (2011): *Painokoneet seis! Kertomuksia uuden ajan journalismista*. Vaajakoski, Bookwell Oy.

Vehkoo, Johanna (3.9.2015): Kommenttipalstojen sulkeminen tekee hyvää sananvapaudelle. Long Play. <http://longplay.fi/fi/sivuaania#302> (viitattu 7.9.2015)

Watt, S. E.; Lea, M.; Spears, R. & Rogers, P. (2002): How Social Is Internet Communication? Anonymity Effects in Computer-mediated Groups. *Virtual Society*, sivut 61–77.

Weber, Patrick (2013): Discussions in the comments section: Factors influencing participation and interactivity in online newspapers' reader comments. *New Media and Society* 16(6), sivut 941–957.

Wise, K., Hamman, B. & Thorson, K. (2006): Moderation, Response Rate, and Message Interactivity: Features of Online Communities and Their Effects on Intent to Participate. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(1), sivut 24–41.

Wright, S. (2006): Government-run online discussion fora: Moderation, censorship and the shadow of control. *British Journal of Politics & International Relations*, 8(4), 550–568.

Yle Aamu-tv (4.9.2015): Somessa riehuu raivo. Keskustelijoina keskustelusivusto Suomi24:stä vastaavan Allerin toimitusjohtaja Pauli Aalto-Setälä, mediatutkija Lilly Korpiola ja Ylen sosiaalisen median toimittaja Sami Koivisto. Yle Areena. (viitattu 9.9.2015)

Ylä-Anttila, Merja (1.9.2015g): MTV:n päätoimittaja maahanmuutosta: Ihmisyys on kriisissä. MTV, mtv.fi. <http://www.mtv.fi/uutiset/mielipiteet/kolumnit/artikkeli/mtv-n-paatoimittaja-maahanmuutosta-ihmisyys-on-kriisissa/5290114#.VeWZhUu4Ahk.facebook> (viitattu 7.9.2015)

## Liite

Alkuperäinen aineistopyyntö

Tervehdys!

Olen Jyväskylän yliopiston journalistiopiskelija ja teen pro gradu -tutkimusta verkkouutisten kommenttien moderoinnista. Tarkoitukseni on kerätä aineistoksi viestejä kolmesta suomalaisesta mediasta ja vertailla, miten niissä moderoidaan keskusteluja.

Haluaisin yhdeksi tutkimuksen kohteeksi Yleisradion, koska se on julkinen palvelu ja verkkokeskustelun moderointi on Ylellä keskimääräistä tiukempaa.

Haluaisin yhdeksi tutkimuksen kohteeksi Iltalehden, koska se on Suomen suosituin verkkolehti ja keskustelu on hyvin vilkasta.

Haluaisin yhdeksi tutkimuksen kohteeksi Kalevan, koska maakuntalehtenä sen tavoitteet eroavat valtakunnallisista medioista ja sen verkkolehdessä keskustellaan vilkkaasti.

Olisiko teiltä mahdollista saada seuraavanlaista aineistoa tutkimusta varten?

- 1) 50 ensimmäistä keskusteluviestiä **helmikuun 2. päivältä**. ”50 ensimmäistä” tarkoittaa tässä moderaattorin sinä päivänä ensiksi käsittelemiä viestejä, ei välttämättä ajallisesti ensiksi tulleita. Tarvitsen **sekä hyväksytyt että hylätyt** viestit, jotta aineistoa voi hyödyntää tutkimuksessani. Viestien pitäisi olla verkkouutisten kommentteja, ei esimerkiksi keskustelupalstaviestejä.
- 2) Moderaattorin päätökset viestien hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Viestit voi esimerkiksi jaotella kahteen listaan: hyväksytyt ja hylätyt.
- 3) Toimituksessa käytetyt ohjeet, joiden perusteella viestejä valvotaan. Tähän sopii esimerkiksi toimituksen virallinen moderointiohje tai toimituksen jäsenen antama lausunto aiheesta.



Tutkimuksessa analysoin, millä perusteilla viestien hylkäys- ja hyväksymispäätökset on tehty ja millaisia eroja päätöksissä näkyy eri medioiden välillä. Aineisto on tarkoitus kerätä satunnaisena, tavallisena uutispäivänä, joten keräyspäivää voi säätää, jollei helmikuun 2. sovi.

Toivon, että jos ette pysty itse päättämään tutkimukseen osallistumisesta, välittäisitte viestin sopivalle henkilölle. Kerron mielelläni lisätietoja ja vastailen kysymyksiin. Kiitoksia ja hyvää päivänjatkoa!

Terveisin

Nita Lohi