

**VASTAKKAINASETTELUA VAI DIALOGISUUTTA?
VUOROVAIKUTUS TWITTER-SOMEKOHUISSA**

Jenna Vuorela
Viestinnän maisterintutkielma
Kevät 2021
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä Jenna Vuorela	
Työn nimi Vastakkainasettelua vai dialogisuutta? Vuorovaikutus Twitter-somekohuissa	
Oppiaine Viestintä	Työn laji Maisterintutkielma
Aika Kevät 2021	Sivumäärä 75
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä tutkielmassa tarkasteltiin yksityishenkilöihin kohdistuvien Twitter-somekohujen vuorovaikutusta. Tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaista Twitter-somekohujen vuorovaikutus on ja millaisia dialogisuuden piirteitä näissä Twitter-somekohuissa ilmenee. Somekohujen on nähty aiemmissa tutkimuksissa aiheutuvan esimerkiksi silloin, kun henkilön nähdään käyttäytyvän moraalisesti arveltavalla tavalla. Tutkimuksella haluttiinkin saada ymmärrystä siitä, millaista on Twitter-somekohujen vuorovaikutus, joka on jo lähtökohtaisesti moraalisesti latautunutta.</p> <p>Tutkielma toteutettiin laadullisin menetelmin. Tutkielmassa tarkasteltiin netnografisella eli verkkoetnografisella tutkimusmenetelmällä autenttisia yksityishenkilöiden tviiteistä muodostuneita somekojuja. Netnografinen tutkimusmenetelmä mahdollisti niin kutsutun verkkokenttätyön, jossa havainnoitiin Twitter-somekohujen osana olevaa autenttista Twitter-käyttäjien vuorovaikutusta.</p> <p>Tulosten mukaan Twitter-somekohujen vuorovaikutuksella luodaan ja korostetaan enimmäkseen vastakkainasettelua Twitter-käyttäjien välillä, mutta vuorovaikutuksella voidaan myös luoda ja korostaa dialogisuutta. Tutkielman tulokset osoittivat, että Twitter-somekohujen vuorovaikutuksessa luodaan ja korostetaan vastakkainasettelua ja dialogisuutta erilaisilla vuorovaikutusfunctioilla ja vuorovaikutuksen sävyillä. Vastakkainasettelua luotiin ja korostettiin eniten vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksymisen funktiolla ja passiivis-aggressiivisella vuorovaikutuksen sävyllä. Dialogisuutta puolestaan luotiin ja korostettiin eniten mielipiteiden esittämisen ja perustelemisen funktiolla sekä rakentavalla ja neutraalilla vuorovaikutuksen sävyllä.</p> <p>Tutkielma luo uutta ymmärrystä somekohuista ja niiden vuorovaikutuksesta esimerkiksi Twitterissä toimiville yksityishenkilöille ja asiantuntijoille. Tutkielma tarjoaa myös tietoa sosiaalisen median koulutusten tueksi. Merkittävää on tutkielman tarjoama tieto siitä, ettei Twitter-somekohujen vuorovaikutus koostu ainoastaan negatiivisistä viesteistä, vaan somekohujen vuorovaikutuksessa voidaan luoda myös dialogisuutta esimerkiksi mielipiteitä esittämällä ja perustelemalla sekä tietoa jakamalla. Lisäksi tutkielman tuloksista voidaan päätellä, että Twitter toimii areenana vuorovaikutustilanteille, joissa näkemyksiltään erimieliset henkilöt saavat mahdollisuuden keskustella toistensa kanssa.</p>	
Asiasanat Twitter, sosiaalinen media, somekohu, vuorovaikutus, dialogisuus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	INTERNET- JA SOMEKOHUT	4
2.1	Internet- ja somekohujen määritelmä	4
2.2	Internet- ja somekohujen muodostuminen	5
3	VUOROVAIKUTUS TWITTERISSÄ	10
3.1	Twitter sosiaalisen median sovelluksena	10
3.2	Twitter-vuorovaikutuksen tavat ja ominaispiirteet	13
4	DIALOGINEN NÄKÖKULMA VUOROVAIKUTUSETIIKKAAN.....	18
4.1	Dialoginen vuorovaikutus käsitteenä	18
4.2	Dialogisen vuorovaikutuksen piirteet	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
5.1	Tutkimustavoite ja tutkimuskysymykset.....	24
5.2	Tutkimuskohde ja -menetelmä	25
5.3	Aineistonkeruu	27
5.4	Aineiston käsittely ja analysointi	29
5.5	Eettiset kysymykset.....	32
6	TULOKSET.....	35
6.1	Twitter-käyttäjien vuorovaikutuskäyttäytyminen somekohuissa.....	35
6.2	Vastakkainasettelua luova ja korostava vuorovaikutus Twitter-somekohuissa	40
6.3	Dialogisuutta luova ja korostava vuorovaikutus Twitter-somekohuissa.....	46
7	POHDINTA.....	52
8	ARVIOINTI.....	57
9	PÄÄTÄNTÖ.....	62
	KIRJALLISUUS	64
	LIITTEET	71
	Liite 1 Tutkimuspyyntö	

1 JOHDANTO

“-- minusta Twitter ei ole ihmiskunnan ilkeyden ilmentymä, jossa juhlivat vain uhriutajat ja väärinymmärtäjät, rasistit ja raivopäät. Minusta se on valtava mahdollisuus seurata maailmaa kerrankin niin, että rinnan ovat Iranin presidentti, kehitysvammainen aktivisti, intialainen feministi, eläköitynyt pappi, parhaat ystäväni ja eräs kissa.”

Reetta Rätty, Image-lehden kolumni 15.11.2019

Twitteriä käyttää maailmanlaajuisesti arviolta noin 330 miljoonaa ihmistä (Statista 2019). Suomessa Twitter on kivunnut viimeisen kymmenen vuoden aikana jopa viiden suosituimman sosiaalisen median sovelluksen joukkoon. Twitter ei kuitenkaan ole Suomessa tavoittanut aivan samanlaista käyttäjämäärää kuin esimerkiksi Facebook. Suomessa Twitterin suosio on tunnustettu etenkin toimittajien, poliitikkojen ja yhteiskunnallisten päättäjien keskuudessa. Aktiivisia Twitter-käyttäjää arvioidaan olevan kotimaassa viikoittain noin 70 000.

Twitteriä tutkitaan paljon etenkin kansainvälisesti ja sen suosio tutkimuskohteena kasvaa jatkuvasti (Isotalus, Jussila & Matikainen 2018). Tuoreimpia tutkimuksia tarkastelemalla voidaan tehdä päätelmiä siitä, mihin Twitteriä tällä hetkellä käytetään ja millaisia ilmiöitä Twitterissä on pinnalla 2020-luvulla. Twitterin tutkimuspainopisteet ovat keskittyneet viimeisen vuoden aikana etenkin poliittiseen viestintään, mikä kertoo Twitterin jatkuvasta suosiosta poliittisena areenana niin poliitikkojen, journalistien kuin kansalaistenkin keskuudessa. Poliittisesta viestinnästä esimerkiksi populismi ja kansainvälisten poliitikkojen retoristen keinojen ilmeneminen Twitterissä ovat herättäneet tutkijoiden mielenkiinnon (ks. esim. Vasquez Barrio 2021; Kayam 2020; Maurer & Diehl 2020). Myös poliittiseen vaikuttamiseen liittyvät viestintäilmiöt kuten trollaus ja disinformaation levittäminen ovat saaneet Twitter-tutkimuksessa jalansijaa viime aikoina

(ks. Hopp, Ferrucci & Vargo 2020; Golovchenko, Buntain, Eady, Brown & Tucker 2020).

Poliittisen viestintäareenan lisäksi Twitter voidaan nähdä ennen kaikkea viestintävälineenä, jossa ihmiset ympäri maailmaa voivat olla vuorovaikutuksessa keskenään. Kun keskustelukumppaneiksi Twitterissä voi valikoitua kirjavasta joukosta Iranin presidentistä parhaisiin kavereihin, on selvää, että Twitterissä saa ja joutuu olla vuorovaikutuksessa sellaisten henkilöiden kanssa, jotka kannattavat eri puoluetta, uskovat eri jumalaan ja voivat jakaa erilaiset moraaliset käsitykset. Erimielisyyksiltä ja niiden ilmaisuilta voi siis olla mahdotonta välttyä.

Twitter onkin saanut käyttäjiltään kritiikkiä keskusteluilmapiiristään, jota pidetään ajoittain jopa hyökkäävänä ja vihapuheena. Twitteriä aktiivisesti käyttävät ovat voineet huomata Twitter-keskusteluiden äityvän helposti epähedelmällisiin väittelyihin rakentavan keskustelun sijaan. Ikävän keskustelukulttuurin on havaittu olevan tyypillistä myös muille verkkokeskustelualustoille: Vain 23 % Suomen suosituimman verkkokeskustelualustan Suomi24-sivuston käyttäjistä piti keskustelufoorumien vuorovaikutusta muita keskustelijoita kunnioittavana (Harju 2018). Ei siis ole ihme, että sosiaalisen median sovellusten käyttöä varten on luotu myös normatiivisia ohjeita ja pelisääntöjä, joilla pyritään edistämään rakentavampaa vuorovaikutusta.

Oman lisämausteensa Twitter-vuorovaikutukseen tuovat somekohut, jotka koostuvat suurista määristä negatiivissävytteisiä viestejä ja jotka voivat kohdistua yksityishenkilöön, yritykseen tai instituutioon (ks. Pfeffer ym. 2014). Somekohujen vuorovaikutus on nähty hyökkäävänä ja aggressiivisena sekä moraalisesti latautuneena. Koska Twitter toimii vuorovaikutusympäristönä tällaiselle negatiivissävytteiselle vuorovaikutukselle, jossa vastakkain ovat Twitter-käyttäjät ja heidän eri näkökantansa, on siellä ilmenevää vuorovaikutuskäyttäytymistä mielekästä tarkastella myös vuorovaikutusetiikan näkökulmasta. Vuorovaikutusetiikan näkökulmista dialogisuus keskittyy tarkastelemaan vuorovaikutusosapuolten asenteita ja suhtautumistapaa toisiaan kohtaan. Dialogisuuden tarkoitus on edistää yhteistä ymmärrystä sekä humaania ja inhimillistä vuorovaikutusta. Olennaista dialogisuudessa on vuorovaikutusosapuolten halukkuus ja kyky antautua oman edun tavoittelusta ja havainnoida toisen osapuolen näkemyksiä ja uskomuksia.

Tässä maisterintutkielmassa syvennytään tarkemmin Twitterissä ilmeneviin somekohuihin, jotka kohdistuvat yksityishenkilöihin – siis aivan tavallisiin ihmisiin, joille Twitterin käyttäminen on arkista. Koska Twitterissä ilmenevien somekohujen voidaan lähtökohtaisesti olettaa olevan negatiivissävytteisiä ja moraalisesti latautuneita, on tutkielmaan valittu myös dialogisuuden näkökulma.

Dialogisuuden avulla pyritään siis laajentamaan käsitystä moraalisesti latautuneesta vuorovaikutuksesta, joka ilmenee sosiaalisessa mediassa. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaista Twitter-somekohujen vuorovaikutus on ja miten dialogisuuden piirteet ilmenevät Twitter-somekohuissa. Koska Twitter mahdollistaa avoimen ja matalan kynnyksen keskustelun jopa toisilleen tuntemattomien vuorovaikutusosapuolten kesken, on kiinnostavaa tarkastella, miten dialogisuuden piirteet ilmenevät somekohujen osana olevassa Twitter-vuorovaikutuksessa. Viestintä- ja vuorovaikutustiikalla on pitkät perinteet ja jo kautta aikain on tarkasteltu kysymyksiä siitä, millaista on hyvä, eettisesti kestävä viestintäkäyttäytyminen. Aiempi tutkimus on kuitenkin keskittynyt tarkastelemaan lähinnä kasvokkaisia vuorovaikutustilanteita. Tällä tutkielmalla voidaan siis saada uutta ymmärrystä myös siitä, miten vuorovaikutuseettiset piirteet voivat ilmetä sosiaalisessa mediassa.

On todettu, että Twitteriä ymmärtääkseen on ymmärrettävä, miten puhumme (Murthy 2013, 48). Kun ymmärrämme Twitterissä ilmeneviä vuorovaikutusilmiöitä ja siellä ilmenevää vuorovaikutusta, voimme ymmärtää vähän paremmin myös koko sosiaalisen median sovellusta ja sen ominaispiirteitä. Kun viestitään Twitterissä, on myös hyvä ymmärtää ne negatiiviset vuorovaikutusilmiöt, joita sosiaaliseen mediaan voi liittyä. Tämä tutkielma voi osaltaan olla auttamassa ymmärtämään Twitterin vuorovaikutusilmiöitä.

2 INTERNET- JA SOMEKOHUT

2.1 Internet- ja somekohujen määritelmä

Internet- ja somekohut (*online firestorms*) ovat verkossa ilmeneviä negatiivisia viestintäilmiöitä, jotka voivat kohdistua organisaatioihin, brändeihin ja julkisiin instituutioihin sekä julkisuuden henkilöihin, poliitikkoihin ja muihin yksilöihin (Johnen, Jungblut & Ziegele 2018, 3141). Internet- ja somekohut ovat verrattain uusi, mutta usealle sosiaalisen median käyttäjälle tuttu ilmiö. Toisaalta internet- ja somekohut voidaan nähdä tavanomaisenaakin vuorovaikutusilmiönä, joka vain tapahtuu uudessa kontekstissa (Johnen, Jungblut & Ziegele 2018, 3142). Internet- ja somekohuja voidaan käsitteenä verrata esimerkiksi huhuihin. Niiden merkittävin ero verrattuna huhuihin on, että internet- ja somekohuissa viestit ovat yleensä aggressiivisia. Siinä missä huhujen todenmukaisuutta ei ole vahvistettu, voivat internet- ja somekohut olla myös todellisiin tapahtumiin perustuvia. (Pfeffer, Zorbach & Carley 2014, 118.)

Pfeffer, Zorbach ja Carley (2014, 118) määrittelevät internet- ja somekohun suureksi määräksi viestejä, jotka ovat negatiivissävytteisiä ja joissa paheksutaan tiettyä henkilöä, yritystä, instituutiota tai ryhmää. Usein internet- ja somekohuissa ilmaistaan voimakasta tuohtumusta erittelemättä kritiikkiä sen tarkemmin. Internet- ja somekohu voi kohdistua siis esimerkiksi julkisuuden henkilöön. Esimerkiksi vuonna 2014 Mia ja Ronan Farrow syyttivät Twitterissä elokuvaohjaaja Woody Allenia lapsen hyväksikäyttäjäksi, mikä

laajeni mikroblogissa ilmenneistä syytöksistä isomman yleisön suureksi kiistaksi (Salek 2016).

2.2 Internet- ja somekohujen muodostuminen

Internet- ja somekohujen nähdään aiheutuvan silloin, kun suuri yleisö havaitsee henkilön, yrityksen tai ryhmän käyttäytyvän moraalisesti arveluttavalla tavalla. Tämän havainnon seurauksena käyttäjät levittävät yhtäkkisesti lukuisan määrän viestejä, jotka ovat sävyltään negatiivisia (*negative word-of-mouth*). (Pfeffer ym. 2014, 118.) Henkilöiden moraalikäsitteillä näyttääkin olevan merkittävä rooli internet- ja somekohujen muodostumisessa. Yksi osasy, joka vaikuttaa siihen, miksi yksilöt osallistuvat aktiivisena osapuolena internet- ja somekohuihin, on henkilön moraalinen kompassi. Myös halu saada sosiaalista tunnustusta on syy osallistua internet- ja somekohuihin. (Johnen, Junglbut & Ziegele 2018, 3155 - 3156).

Internet- ja somekohuista on havaittavissa tietynlainen prosessinomaisuus, joka voi auttaa tämän verrattain uuden vuorovaikutusilmion ymmärtämisessä ja jäsentämisessä. Katon (2020) mukaan internet- ja somekohujen vuorovaikutusprosessia tarkastellessa on havaittavissa kaksi olennaista päävaihetta: *ongelman määrittäminen* ja *ongelman laajentaminen*.

Ongelman määrittämisellä tarkoitetaan, että internet- ja somekohujen aktiiviset osallistujat ensin keskustelevat toistensa kanssa määritelläkseen sen, mikä tilanteessa on ongelmallista. Tämä määritteleminen tapahtuu esimerkiksi niin, että osallistujat kertovat tilanteeseen tai tapahtumaan liittyvät omat tulkintansa. (Kato 2020, 215.) Olennaista internet- ja somekohuille näyttäisi siis olevan merkitysneuvottelu, jossa somekohuun osallistuvat määrittävät, mistä somekohussa on kyse.

Ongelman laajentamisella taas tarkoitetaan keskustelun laajentamista muihin vastaaviin aihepiireihin. Internet- ja somekohuun osallistuvien henkilöiden keskusteluissa keskeistä ja tyypillistä on, että keskustelu laajenee usein muihinkin aiheisiin, jotka ovat samankaltaisia kuin alkuperäinen ongelma tai kohde somekohun taustalla (Kato 2020, 215).

On kuitenkin huomioitava, että Katon (2020) tapa jäsentää internet- ja somekohujen vuorovaikutusprosessia ei välttämättä päde universaalisti kaikkiin internet- ja somekohuihin, minkä vuoksi tarvitaan lisää ymmärrystä ja tietoa internet- ja somekohuihin liittyvästä vuorovaikutuksesta.

Pfeffer, Zorbach ja Carley (2014, 120) määrittelevät nopeuden ja voimakkuuden olennaisiksi tekijöiksi, joiden avulla mielipiteet leviävät sosiaalisessa mediassa. Nopeus onkin yksi ilmeisimmistä tekijöistä internet- ja somekohuissa. Reaaliaikaiset viestit sosiaalisessa mediassa luovat jatkuvan viestien tulvan. Jos viesti on kiinnostava, se voi tavoittaa suuren määrän ihmisiä lyhyen ajan sisällä, mikä voi johtaa siihen, että tietty aihe dominoi keskustelua väliaikaisesti. Tämä viestinnän nopeus aiheutuu heidän mukaansa sosiaalisen median teknisistä artefakteista.

Verrattuna esimerkiksi perinteiseen sanomalehteen, on viestintä sosiaalisessa mediassa huomattavasti nopeampaa. Sosiaalisessa mediassa yritysten ja instituutioiden tulisi reagoida responsseihin ja viesteihin jopa tunneissa tai minuuteissa. Twitteriä voidaan pitää sosiaalisen median sovelluksista nopeimpana. Twitterissä viestien maksimipituus on 280 merkkiä, mikä pakottaa viestinnän lyhyeksi ja nopeaksi. Viestien lyhyiden ja nopeuden takia Twitterillä näyttää olevan kriittinen rooli some- ja internetkohujen leviämisessä (Pfeffer, Zorbach & Carley 2014, 120). Twitterin onkin havaittu tarjoavan hädellöllisen maaperän kiistoille ja väittelyille, jotka perustuvat ennemminkin draamalle kuin tiedon jakamiselle (Salek 2016, 490), minkä vuoksi sillä näyttää olevan kriittinen rooli some- ja internetkohujen leviämisessä (Pfeffer, Zorbach & Carley 2014, 120).

Nopeuden lisäksi sillä, millaista kieltä somekohujen osallistuvat käyttävät, näyttäisi olevan merkittävä rooli internet- ja somekohujen muodostumisessa. Emotionaalisesti latautuneet ja kiihkoa ilmentävät sanat näyttäisivät lisäävän sitä, kuinka nopeasti viestit leviävät sosiaalisessa mediassa. Tällaiset kiihkoa ilmentävät sanat leviävät myös tehokkaammin kuin sanat, jotka eivät herätä tunteita tai ilmennä kiihkoa. (Herhausen, Ludwig, Grewal, Wulf & Schlegel 2019.) On myös havaittu, että internet- ja somekohut, jotka ovat erityisen moraalisesti latautuneita, vaikuttavat suoraan sen osallistujien ilmaisen sävyyn (Johnen, Junglbut & Ziegele 2018).

Internet- ja somekohujen on todettu aiheuttavan paljon haittaa sen kohteena oleville. Vaikka somekohut kestävät yleensä vain lyhyen ajan, ne voivat tänä aikana aiheuttaa vakavia negatiivisia seuraamuksia, kuten irtisanomisia ja irtisanoutumisia, imagokolhua ja tai taloudellisia menetyksiä (Hewett ym. 2016) tai loukata vakavasti henkilöä, joka on somekohun kohteena (Kato 2020, 208). Vaikka somekohujen seuraamukset voivat olla haitallisia ja vakavia, internet- ja somekohut voivat myös edistää jonkin tietyn sosiaalisen ongelman esiin nousemista keskusteluun (Kato 2020, 208).

Suomessa on nähty viime vuosina internet- ja somekohuja, jotka ovat kohdistuneet esimerkiksi poliitikkoon (ks. Tolkki 2020), urheilijaan (ks. Loikkanen 2020), tubettajaan (ks. Niemi 2020) ja instituutioon (ks. esim. Veirto 2017; Körkkö 2020). Näistä somekohuista niillä, jotka ovat kohdistuneet yksittäiseen henkilöön, on useita yhteisiä nimittäjiä. Ensinnäkin näissä tapauksissa somekohu on saanut alkunsa, kun esimerkiksi julkisessa asemassa oleva henkilö on kertonut näkemyksiään tai mielipiteitään, jotka ovat aiheuttaneet paheksuntaa, tai julkisessa asemassa olevan henkilön käyttäytyminen on havaittu muuten tuomittavaksi tai arveluttavaksi. Näissä internet- ja somekohuissa tyyppillistä on ollut, että paheksuntaa herättävän henkilön käyttäytymisestä luodaan kritisoi-va tai negatiivissävytteinen julkaisu tai julkaisuja jossain sosiaalisen median sovelluksessa. Tämän jälkeen näitä julkaisuja kommentoivat uudet henkilöt, jotka liittyvät arvioijien ja paheksujien joukkoon.

Huomiota erilaisille somekohuille antaa myös media, joka uutisoi somekohuista. Suomessa somekohuista puhutaan mediassa myös 'someraivona' tai 'somemyrskynä'. Journalistien on havaittu raportoivan internet- ja somekohuista sekä niiden pääpiirteistä etenkin verkkouutisoinnissa. Journalistien on havaittu keskittyvän somekohuista uutisoidessaan yleensä sellaisiin näkökulmiin, jotka ovat sosiaalisesti merkittäviä ja joilla saadaan kiinnitettyä lukijoiden huomio sosiaalisesti olennaisiin asioihin. (Einwiller, Viererbl & Himmelreich 2017, 1190 - 1191.)

Somekohujen nähdään siis aiheutuvan silloin, kun suurempi yleisö havaitsee henkilön, yrityksen tai ryhmän käyttäytyvän yleisen moraalikäsitteen vastaisesti. Moraali on olennaisessa roolissa myös somekohuihin osallistumisessa, sillä osallistuminen somekohuihin näyttää johtuvan henkilön moraalista kompassista ja halusta saada sosiaalis-

ta tunnustusta. (Johnen, Jungbult & Ziegele 2018, 3156.) Somekohuissa ilmenee suuri määrä yleisön lähettämiä negatiivisia viestejä (ks. esim. Pfeffer ym. 2014; Johnen, Jungbult & Ziegele 2018), mikä voi osaltaan johtua myös aiheiden sensitiivisyydestä. Kun sosiaalisessa mediassa keskustellaan sellaisista sensitiivisistä aiheista, jotka ovat moraalisesti latautuneita ja joilla on selkeästi kaksi vastakkaista näkökulmaa, on keskustelu selvästi työkeämpää ja epäkohteliaampaa kuin ei-sensitiivisistä aiheista keskustellessa (Oz, Zheng & Chan 2018, 3415).

Somekohujen mekanismien ymmärtäminen näyttää tarpeelliselta tekijältä, jolla voidaan vähentää somekohujen negatiivisia vaikutuksia (Johnen, Jungblut & Ziegele 2018, 3155). Tämän ymmärtämisen lisäämiseen perustuu myös tämän tutkielman intressi: mitä enemmän ymmärretään siitä vuorovaikutuksesta, jossa somekohu rakentuu, sitä paremmin voidaan mahdollisesti myös vähentää näitä negatiivisia vaikutuksia, joita somekohut aiheuttavat.

Internet- ja somekohut voivat siis alkaa silloin, jos henkilö sanoo jotain suurempaa yleisöä moraalisesti arveluttavaa esimerkiksi lehtijutussa tai televisiossa tai jos hän julkaise paheksuttavan mielipiteen omalla sosiaalisen median tilillään. Lisäksi Internet-kohut voivat muodostua joko sosiaalisessa mediassa, kuten Twitterissä tai Facebookissa tai esimerkiksi muussa verkkoympäristössä, kuten keskustelufoorumeilla. Internet-kohut ovat tässä tutkielmassa kattotermi somekohuille. Somekohuilla viitataan tutkielmassa laajaan määrään negatiivissävyytteisiä viestejä, jotka kohdistuvat sosiaalisessa mediassa henkilöön, organisaatioon tai instituutioon. Tässä tutkielmassa keskitytään somekohuihin, jotka kohdistuvat yksityishenkilöihin ja jotka ovat saaneet alkunsa Twitterissä yksityishenkilön tviitistä. Jatkossa tutkielmassa käytetään siis internet- ja somekohujen sijaan pelkkää somekohu-käsitettä.

Tässä tutkielmassa moraali ja etiikka liittyvät toisiinsa kiinnostavalla tavalla. Ensinnäkin yksilön moraalinen kompassi on aiemman kirjallisuuden perusteella syy osallistua somekohuihin (ks. Johnen ym. 2018). Somekohut näyttäisivät siis syntyvän osittain siitä syystä, että henkilöt näkevät jonkun toisen tahon käyttäytyvän moraalisesti väärin. Toisekseen tutkielmassa tarkastellaan tällaisten moraalista paheksuntaa herättäneiden vuorovaikutustilanteiden viestintäetiikkaa eli kysymystä oikeasta ja hyvästä vuorovaikutuk-

sesta. Tutkielmassa tarkastellaan viestintäetiikkaa dialogisuuden näkökulmasta, joka ilmenee vuorovaikutusosapuolten suhtautumisena ja asennoitumisena toisiinsa ja jonka ilmenemistä voidaan tarkastella vuorovaikutusosapuolten viestintäkäyttäytymisen tasolla (Johannesen ym. 2008, 51 - 52). Tutkielmassa päästään siis tarkastelemaan jo valmiiksi moraalisesti latautuneen vuorovaikutustilanteen dialogisuutta.

3 VUOROVAIKUTUS TWITTERISSÄ

3.1 Twitter sosiaalisen median sovelluksena

Twitter on vuonna 2006 perustettu sosiaalisen median sovellus, joka tarjoaa mahdollisuuden lyhyiden, korkeintaan 280 merkkiä pitkien viestien, *tviittien*, jakamiseen sekä avoimeen vuorovaikutukseen omien Twitter-seuraajien ja -seurattavien ja muiden Twitter-käyttäjien kanssa (Isotalus, Jussila & Matikainen 2018). Twitteriä voidaan kutsua myös ‘mikroblogiksi’, joka on yksi tapa kuvata sosiaalisen median moninaisia sovelluksia. Murthy (2012, 1061) määrittelee mikroblogin internet-pohjaiseksi sovellukseksi, jossa 1) käyttäjillä on julkinen profiili, jonne he julkaisevat lyhyitä viestejä, 2) viestit käyttäjien välillä kootaan julkiseksi viestiketjuksi ja 3) käyttäjät voivat päättää, keneltä he haluavat vastaanottaa viestejä, mutta eivät välttämättä sitä, kuka voi vastaanottaa heidän viestejään. Twitterin ainutlaatuisena ominaispiirteenä pidetään sen avoimuutta: kaikki Twitteriin julkaistut tviitit ovat avoimia ja julkisia myös niille, jotka eivät ole rekisteröityneitä tai kirjautuneita sovellukseen. Juuri avoimuus on nimetty tekijäksi, joka on nostanut Twitterin yhteiskunnallista merkitystä (Isotalus, Jussila & Matikainen 2018).

Twitterin suosio Suomessa on kasvanut vuosien mittaan, mutta se ei ole saavuttanut yhtä suurta suomalaista käyttäjäkuntaa kuin esimerkiksi Facebook. Harto Pöngän (2013) mukaan Twitter saavutti viidennen sijan Suomen suosituimpien sosiaalisen median sovellusten joukossa vuonna 2013, mutta aktiivisia tviittaajia oli tällöin vain noin

30 000 viikossa. Samana vuonna suomalaisten eniten käyttämällä sosiaalisen median sovelluksella Facebookilla oli noin 2,1 miljoonaa aktiivista käyttäjää. Twitter on kuitenkin vuosien saatossa kasvattanut aktiivista käyttäjäkuntaansa. Vuonna 2018 Twitterissä oli noin 70 000 aktiivista tviittaajaa viikossa ja 150 000 aktiivista tviittaajaa kuukaudessa. Jos otetaan huomioon aktiivisten tviittaajien lisäksi myös Twitteriä ainoastaan selailevat ja lukevat käyttäjät, nousevat lukumäärät hieman: tällöin Suomessa on viikoittain 112 000 Twitter-käyttäjää ja kuukausittain 240 000 käyttäjää. (Pönkä 2019.)

Twitter on yksi sosiaalisen median sovelluksista, minkä vuoksi sille voidaan määritellä kuuluvan kolme keskeistä sosiaalisen median piirrettä: 1) viestintää tuottavat ja kontrolloivat muutkin kuin vakiintuneet tahot, 2) käyttäjät nähdään aktiivisina tuottajina ja 3) viestinnälle ominaista on sen vuorovaikutteisuus ja verkottuneisuus (Bechmann & Lomborg 2012, 3). Sosiaalisen median sovelluksena Twitteriin voidaan liittää myös erilaisia hyödyntämismahdollisuuksia eli affordansseja ja ominaispiirteitä. Affordanssinäkökulma perustuu havaintoteoreetikko Gibsonin (1986) esittämään käsitykseen siitä, miten eläimet havainnoivat ympäristöään. Sen mukaan esineitä ei määritellä esineen yksityiskohtaisten ominaisuuksien mukaan, vaan sen perusteella, mitä käyttömahdollisuuksia se tarjoaa. Toisin sanoen affordanssit ovat ihmisten käsityksiä siitä, mihin käyttöön asia tai esine on hyödyllinen. Esineen ominaisuudet voivat olla tuttuja kaikille ihmisille, jotka käyttävät niitä, mutta affordanssit voivat vaihdella. (Treem & Leonardi 2013, 145.)

Twitterin affordanssit muodostuvat siis sen mukaan, miten eri käyttäjät hyödyntävät Twitteriä. Twitteriä voidaan hyödyntää esimerkiksi uutislähteenä, areenana yhteiskunnalliselle keskustelulle tai tämän päivän aktivismille. Uutislähteenä Twitteriä voidaan hyödyntää esimerkiksi laajana uutisympäristönä, joka on aina läsnä. Twitter yhdistääkin sekä ammattijournalistit että ”kansalaistoimittajat”, jotka käsittelevät paikallisia uutisaiheita asuinympäristössään (Murthy 2013, 56).

Somekohujen muodostumisen näkökulmasta taas Twitterin merkittävimpinä affordansseina voidaan pitää näkyvyyden (*visibility*) ja yhdistävyys (*association*) affordansseja. Kolmas somekohujen kannalta merkittävä affordanssi liittyy Twitterin teknologiseen ominaisuuteen, viestien pituuteen.

Näkyvyyden affordanssilla viitataan siihen, että sosiaalisen median sovellus mahdollistaa esimerkiksi henkilön viestintäkäyttäytymisen näkyväksi muille. Seuraajat siis näkevät sen, millaisiin keskusteluihin seurattava on osallistunut tai millaisista julkaisuista hän on tykännyt. (Treem & Leonardi 2013, 151.) Tämän voidaan nähdä olevan merkityksellistä Twitter-somekohuissa, joissa esimerkiksi henkilöön kohdistuu äkillisesti suuri määrä negatiivissävyytteisiä viestejä. Näkyvyys mahdollistaa, että kuka tahansa voi havaita somekohun ja nähdä, millaista viestintäkäyttäytymistä Twitter-somekohuissa ilmenee ja miten Twitter-somekokuun osallistutaan. Tätä näkyvyyden affordanssia tukee osaltaan myös Twitterin algoritmi, joka määrittää millaisia tviittejä Twitter-uutisvirrassa näemme. Twitterin algoritmi nostaa uutisvirtaan näkyville erityisesti sellaisia tviittejä, jotka herättävät nopeasti reaktioita, kuten tykkäyksiä, kommentteja ja retviittauksia (Pönkä 2020).

Toinen merkittävä affordanssi Twitter-somekohuissa on yhdistävyys, jonka avulla nähdään kenelle Twitter-käyttäjät lähettävät ja keneltä he vastaanottavat viestejä. Yhdistävyys ilmenee esimerkiksi sosiaalisina siteinä, kuten siinä, ketä sosiaalisessa mediassa seurataan ja kenen kanssa siellä ollaan vuorovaikutuksessa (Treem & Leonardi 2013, 162). Twitterissä on nähty helpompana ylläpitää niin kutsuttuja 'heikkoja siteitä' kuin 'vahvoja siteitä' (Valenzuela, Correa & Gil De Zúnga 2018, 13). Heikoilla siteillä viitataan esimerkiksi henkilöihin, jotka ovat itselle tuntemattomia ja vahvoilla siteillä taas henkilöihin, jotka ovat tuttuja. Twitter-somekohuissa yhdistävyydellä ja sosiaalisilla siteillä on oma merkittävä roolinsa, sillä on luonnollista olettaa, että Twitter-käyttäjällä, johon somekohu kohdistuu, on ennemminkin heikot kuin vahvat siteet somekokuun osallistuviin Twitter-käyttäjiin.

Twitter-somekohujen osalta kolmantena merkittävänä affordanssina voidaan pitää viestien lyhyyttä, joka johtuu Twitterin rajatusta merkkimäärästä. Näin ollen viestejä lähetetään samantapuisina kaikille kontakteille, niin vahvoille kuin heikoille siteille, mikä voi vahvistaa heikkojen siteiden ylläpitoa Twitterissä (Valenzuela, Correa & Gil De Zúnga 2018, 13). Viestien lyhyys voi olla merkittävässä roolissa myös siinä, millaista Twitter-somekohujen vuorovaikutus on. Somekohu koostuu laajoista määrästä negatiivissävyytteisiä viestejä (Pfeffer ym. 2014) ja merkkimäärä rajoittaa näiden negatiivissävyytteisten

viestien pituutta. Näin ollen Twitter-somekohuihin osallistuvien henkilöiden on tiivistettävä sanomansa ja näkökantansa Twitter-somekohusta, millä voi olla rooli siinä, millaiseksi tviitti lopulta muodostuu.

3.2 Twitter-vuorovaikutuksen tavat ja ominaispiirteet

Twitter on erityisessä suosiossa etenkin yhteiskunnallisessa keskustelussa. Sovellusta käyttävät niin poliitikot ja journalistit kuin myös urheilijat ja viihteen edustajat. Toisaalta Twitterin suosio yhteiskunnallisten päättäjien ja median edustajien keskuudessa on aiheuttanut sen, että Twitteriä kuvaillaan elitistisenä mediana. (Isotalus, Jussila & Matikainen 2018.) Poliitikkojen suosiossa Twitter lienee sen vuoksi, että se mahdollistaa kansalaisten ja poliitikkojen suoran ja avoimen vuorovaikutuksen. Poliittiset edustajat voivatkin hyödyntää Twitteriä paitsi vuorovaikutukseen kansalaisten kanssa myös edustustehtäviensä täyttämiseen. Kun esimerkiksi kansanedustaja ja kansalainen ovat vuorovaikutuksessa keskenään, syntyy vahvempi luottamussuhde kuin mitä perinteistä mediaa hyödyntämällä syntyisi pelkällä yksisuuntaisella viestinnällä (Marttila 2018).

Twitteriä ja sen vuorovaikutusta on mahdollista pyrkiä jäsentämään ja ymmärtämään myös perinteisemmän viestinnän teorian avulla. Murthy (2013, 49 - 50) on jäsentänyt Goffmanin (1981) kolme pääajatusta vuorovaikutuksesta (*the talk*) laajentaen niitä Twitteriin. Goffmanin (1981) kolme pääajatusta vuorovaikutuksesta koostuvat ritualisoinnista (*ritualization*), osallistumisen viitekehystä (*participation framework*) ja upotuksesta (*embedding*).

Ensinnäkin Murthyn (2013, 49) mukaan teknologiavälitteisessä viestinnässä on omaksuttu eleitä ja vuorovaikutuskäytänteitä, jotka eivät ole täysin vilpittömiä. Tällä tarkoitetaan, että erilaiset eleet Twitterissä ovat tulkinnallisia ja niillä on oma merkityksensä. Esimerkiksi Twitterissä käytettävät emotit ja gifit voidaan nähdä eleinä, joilla on kaikilla oma merkityksensä. Näin ollen ritualisointi pätee myös Twitterissä. Twitter-somekohuissa ritualisointi voi ilmetä esimerkiksi siten, että somekohuun osallistuvat Twitter-käyttäjät valitsevat lähettämiinsä tviitteihin tulkinnallisia ja monimerkitykselli-

siä sanoja, emojetteja ja giftejä, mikä voi osaltaan olla vaikuttamassa siihen, millaiseksi somekohujen vuorovaikutus muodostuu.

Goffmanin (1981) mukaan henkilöillä, jotka havaitsevat vuorovaikutustilanteen on jonkinlainen havainnointitietäisyys kyseisestä tilanteesta. Hänen mukaansa jokaisella havainnointitietäisyydellä olevalla henkilöillä on myös jonkinlainen osallistumisrooli vuorovaikutustilanteessa. Tätä kutsutaan osallistumisen viitekehukseksi, jota voi soveltaa myös Twitteriin. Twitterissä tviittaajilla on jonkinlainen käsitys siitä havainnointitietäisyydestä, joka hänen lähettämällään tviitillään on. Myös heillä, jotka näkevät tviitin omalla aikajanelallaan, on jonkinlainen osallistumisrooli. (Murthy 2013, 49.) Twitter-somekohuissa voidaan siis ottaa erilaisia osallistumisrooleja: Twitter-käyttäjä voi esimerkiksi osallistua Twitter-somekokuun aktiivisesti tviitaten, retviitaten tai tykäten muiden kommentteista. Toisaalta osallistumisrooli voi Twitter-somekohussa olla myös vähemmän aktiivinen, jolloin henkilö voi esimerkiksi lukea somekohun osana olevia tviittejä. Myös Twitter-somekohujen kohteena olevalla henkilöillä on somekohussa oma osallistumisroolinsa.

Kolmas pääkohta, upotus (*embedding*), tarkoittaa Goffmanin (1981) mukaan sitä, että vuorovaikutustilanne rajoittaa puhujaa, eikä puhujan ilmaisuja voida säilyttää ainoastaan kyseisessä vuorovaikutustilanteessa. Näin ollen ei ole myöskään yksiselitteistä sanoa, kuka "omistaa ilmaisu". Ilmaisuilla on hänen mukaansa alkuperäiset subjektit eli "omistajat", mutta ilmaisuuden alkuperäistä lausujaa ei ole tarpeen säilyttää ilmaisuuden mukana. Tämä on Murthy (2013, 50) mukaan sovellettavissa erinomaisesti Twitteriin. Twitterin retviittaus-ominaisuus antaa tviiteille mahdollisuuden luoda uusia yleisöjä ja saa ilmaisuuden mahdollisesti näyttämään retviittaajan omalta tviitiltä. Näin ollen Twitterissä ilmaisuuden upotusta tapahtuu jatkuvasti. Twitter-somekohujen kannalta upotus on olennaista esimerkiksi siinä, miten laajan yleisön Twitter-somekohu saa ja miten nopeasti Twitter-somekohu voi levitä. Näin ollen upotus voi olla osaltaan vaikuttamassa esimerkiksi siihen, kuinka laajalle somekohu lopulta ulottuu ja kuinka moni Twitter-käyttäjä siihen osallistuu.

On erilaisia näkemyksiä siitä, hakeudutaanko Twitterissä vuorovaikutukseen sellaisten ihmisten kanssa, jotka ovat lähtökohtaisesti samankaltaisia kuin ihminen itse vai laajen-

netaanko Twitterissä omaa sosiaalista ympäristöä seuraamalla myös ihmisiä, joiden maailmankatsomus eroaa omasta. Yleinen havainto on, että ihmiset ovat sosiaalisessa mediassa vuorovaikutuksessa erityisesti niiden henkilöiden kanssa, joihin heillä on vahvat siteet. Näillä siteillä tarkoitetaan esimerkiksi läheisiä, perhettä ja ystäviä. (Valenzuela, Correa & Gil de Zciniga 2018.) Twitter onkin nähty kaikukammiona (*echo chamber*), jossa vallitsevat ja kaikuvat samanlaiset mielipiteet, joita ihmisellä itsellään on jo entuudestaan (Murthy 2013, 45).

Kaikukammiota voidaan käyttää eräänlaisena metaforana sosiaaliselle medialle. Tällä metaforalla viitataan sosiaalisen median ominaisuuteen yhdistää toisiinsa henkilöitä, jotka jakavat keskenään samanlaisia näkemyksiä. Kun sosiaalinen media yhdistää samanmielisiä henkilöitä toisiinsa, vältetään myös konflikteja. (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 12.) Himelboim, McCreery ja Smith (2013) toteavat, että on epätodennäköistä, että Twitterin käyttäjät altistuisivat oman ryhmänsä vastakkaisille poliittisille ideologioille, sillä Twitterissä eri käyttäjistä muodostuvat ryhmät ovat yleensä poliittisesti homogeenisiä. Kaikukammion haittoina pidetäänkin esimerkiksi sitä, että ne voivat vahvistaa ryhmien välisiä rajoja, mikä tekee vuorovaikutuksesta eri ryhmien kesken hankalampaa. Lisäksi ne voivat luoda eräänlaisia puhujanurkkauksia (*speaker's corner*), joissa ihmiset kuuntelevat näkemyksiä ja mielipiteitä vain yhdeltä puolelta. (Leonardi ym. 2013, 9.) Tämän kaikukammio-näkemyksen mukaan Twitterissä ei siis olisi sijaa erilaisille näkemyksille, vaan samanmieliset ihmiset toistaisivat näkemyksiään. Twitter-somekohuissa tämä voi ilmetä esimerkiksi niin, etteivät käyttäjät toisi keskustelussa omia eriäviä mielipiteitään, vaan negatiivissävytteiset viestit toistaisivat toisiaan.

Toisaalta on kuitenkin havaittu, että juuri Twitterissä käyttäjät viestivät niidenkin kanssa, joihin heillä on heikot siteet. Tällaisia tahoja ovat esimerkiksi henkilöille itselleen tuntemattomat ihmiset ja erilaiset organisaatiot (Valenzuela, Correa & Gil de Zciniga 2018). Esimerkiksi Wan Woo, Brigham ja Gulotta (2020, 13 - 14) havaitsivat, että ihmiset käyvät Twitterissä keskustelua, joka on ilmaisultaan voimakasta, myös esimerkiksi merkittävien uutistoimistojen ja heille tuntemattomien henkilöiden kanssa. Heidän mukaansa Twitterissä henkilöt keskustelevat jopa tulisesti ja vihaisesti oman kuplansa ulkopuolella olevien henkilöiden kanssa. Jos Twitter-somekokuun osallistuvat siis sellaiset käyttäjät, joilla on heikot siteet toisiinsa ja Twitter-somekohujen kohteena olevaan

henkilöön, voi tämäkin osaltaan tehdä Twitter-somekohujen vuorovaikutuksen sävystä negatiivisen ja jopa aggressiivisen.

Tämän tutkielman keskiössä on Twitter-somekohujen vuorovaikutus. Twitter-somekohujen vuorovaikutuksen voidaan olettaa olevan negatiivista, sillä somekohu koostuu negatiivissävytteisistä viesteistä ja on moraalisesti latautunutta. Twitter-somekohut eivät kuitenkaan ole ainoa konteksti negatiivissävytteiselle vuorovaikutukselle: myös Twitter-keskustelujen yleinen taso on noussut puheenaiheeksi Twitter-käyttäjien keskuudessa (Isotalus, Jussila & Matikainen 2018). Kun keskustelun aiheena on jokin kiistanalainen aihe, nousevat Twitterissä esiin etenkin ne keskustelijat, jotka ovat voimakkaasti samaa mieltä keskenään ja eri mieltä keskenään (Wan Woo, Brigham & Gulotta 2020, 52). Keskustelut Twitterissä käyttäjien välillä voivat äityä kärjekkääksi, hyökkääväksi ja jopa vihapuheeksi, jolloin hedelmällinen keskustelu voi jäädä Twitterissä helposti väittelyiden jalkoihin (Isotalus, Jussila & Matikainen 2018).

Tarkemmin Twitter-käyttäjien vuorovaikutuksen sävyä ja vuorovaikutuksen laatua on tutkittu jonkin verran. Twitter-käyttäjien vuorovaikutuksen sävyä on tutkittu esimerkiksi tarkastelemalla, millaisella äänensävyllä kanadalaiset puoluejohtajat keskustelevat Twitterissä (Small 2018). Vaikka poliitikkojen negatiivissävytteisen ja hyökkäävän viestintän vastaehdokkaita kohtaan on nähty lisääntyneen Twitterissä, havaittiin, etteivät kanadalaiset puoluejohtajat juurikaan viesti negatiivisesti. Toisaalta, kun tavallisten Twitter-käyttäjien vaalikeskusteluihin liittyviä tviittejä analysoitiin, havaittiin, että tviiteistä vain 14 prosenttia oli positiivissävytteisiä (Smallin 2018 mukaan Ancu 2010). Tämä ero kansalaisten ja poliitikkojen vuorovaikutussävyn välillä voi johtua siitä, että poliitikot käyttävät Twitteriä ainakin osittain tai kokonaan omaan työhönsä liittyvään viestintään. Näin ollen professionaalisuuden voi olettaa ohjaavan vuorovaikutusta ja hillitä negatiivissävytteistä viestintää.

Twitter mahdollistaa siis Twitter-käyttäjien avoimen vuorovaikutuksen, ja Twitterissä voidaan keskustella niin tviitaten, retviittauksin, tviittauksista tykkäämällä kuin tviittejä kommentoimalla. Kun tarkastellaan sitä, miten Twitter-vuorovaikutusta on aiemmassa kirjallisuudessa kuvailtu, ei liene liioiteltua sanoa, että Twitterin keskusteluissa on havaittavissa epäeettisiä piirteitä. Myös somekohujen voidaan itsessään sanoa olevan läh-

tökohdiltaan epäeettisiä: somekohut muodostuvat negatiivissävytteisistä viesteistä, joita kohdistetaan suuri määrä esimerkiksi tiettyä henkilöä kohtaan ja joiden on havaittu olevan vahingollisia kohteelleen.

Tutkielma lähteekin tarkastelemaan siis vuorovaikutusilmiötä ja vuorovaikutuksen kontekstia, joiden voidaan lähtökohtaisesti olettaa olevan sävyltään negatiivisia ja kohteelleen vahingollisia. Dialogisuus, joka on yksi vuorovaikutuseettisistä näkökulmista, asettaa tässä tutkielmassa somekohut ja Twitterin uudenlaiseen valokeilaan. Dialogisuuden näkökulman avulla pyritään tutkielmassa tarkastelemaan tarkemmin sitä, millaista moraalisesti latautuneena pidetty negatiivissävytteinen Twitter-somekohujen vuorovaikutus todellisuudessa on ja millaisena dialogisuuden piirteet ilmenevät näissä negatiivissävytteisissä Twitter-keskusteluissa.

4 DIALOGINEN NÄKÖKULMA VUOROVAIKUTUSETIIKKAAN

4.1 Dialoginen vuorovaikutus käsitteenä

Neher ja Sandin (2007, 3) määrittelevät vuorovaikutusetiikan tarkoittavan sellaista vuorovaikutukseen liittyvä asiaa tai tilannetta, joka herättää kysymyksen oikeasta ja väärästä viestintäkäyttäytymisestä. Vuorovaikutusetiikassa ei kuitenkaan ole kyse yhdestä tietystä menettelytavasta tai periaatteista, vaan vuorovaikutusetiikka sisältää useita vuorovaikutusetiikan näkökulmia (Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009, 32). Näiden eri näkökulmien avulla voidaan ymmärtää teoreettisesti, miten vuorovaikutusetiikka jäsentyy. Johannesen, Valde ja Whedbee (2008) jäsentävät teoksessaan vuorovaikutusetiikan eri näkökulmia. Näitä näkökulmia ovat universaali-, legitiimi- ja standardietiikka sekä situationaalinen, dialoginen, poliittinen, demokraattinen, narratiivinen ja feministinen näkökulma vuorovaikutusetiikkaan. Tässä tutkielmassa tarkastellaan dialogisuuden piirteiden ilmenemistä Twitter-somekohujen vuorovaikutuksessa, ja tässä luvussa tavoitteena on johdatella dialogisen vuorovaikutuksen käsitteeseen.

Dialogisuuden käsite on monelle tuttu arkikielessä eri konteksteissa. Esimerkiksi politiikassa väittelyjä voidaan pitää julkisena dialogina, uskonnolliset johtajat jakavat näkemyksiään ekumeenisella dialogilla ja opettaja voi kannustaa luokkahuoneessa oppilaita dialogiin keskenään. Toisenlaisen käsitys dialogista ja sen merkityksestä on muodostunut filosofiasta, psykiatriasta, psykologiasta ja uskonnosta. Näillä tieteenaloilla dialo-

gisuus vuorovaikutuksena on saanut erilaisia merkityksiä ja dialogisuutta kuvaillaan esimerkiksi autenttiseksi tai fasilitoivaksi vuorovaikutukseksi ja läsnäoloksi tai kohtaamiseksi. (Johannesen ym. 2008, 51.) Viestintäetiikan näkökulmasta dialogisuudessa keskeistä on vuorovaikutusosapuolten asennoituminen ja suhtautuminen toisiaan kohtaan vuorovaikutustilanteessa, mikä voidaan myös nähdä vuorovaikutuksen eettisenä mittarina.

Dialogisuus ilmenee siis enemmän asennoitumisena ja merkityksinä viestinnässä kuin tietynä menetelmänä, tekniikkana tai menettelytapana. Dialogisen näkökulman oletuksena on, että tietynlainen vuorovaikutusosapuolten suhtautuminen toisiinsa on inhimillisempää ja humanimpaa, ja tällöin vuorovaikutus on myös eettisempää. (Johannesen ym. 2008, 51 - 52.) Neherin ja Sandin (2007, 5) mukaan vuorovaikutusetiikkaa voidaan tarkastella myös tarkastelemalla osapuolten välistä vuorovaikutussuhdetta ja sitä, kuinka henkilön viestintäkäyttäytyminen vaikuttaa osapuolten väliseen vuorovaikutussuhteeseen. Vuorovaikutussuhteiden huomioon ottaminen etiikassa liittyy juuri dialogiseen etiikkaan, joka pohjautuu henkilön velvollisuuksiin toista henkilöä kohtaan, kun hän käy merkityksellistä dialogia tai vuorovaikutusta tämän kyseisen henkilön kanssa.

Filosofi Martin Buberia pidetään yhtenä merkittävimmistä filosofiista, joka on keskittynyt dialogisuuteen ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Dialogisuudessa on Buberin näkemyksen mukaan kaksi keskeistä tapaa kuvata vuorovaikutusosapuolten välistä suhdetta: minä-sinä-suhde ja minä-se-suhde. Nämä kaksi tapaa kuvata vuorovaikutussuhdetta edustavat Buberin näkemystä siitä, että ihmisen olemassaolon perustavanlaatuisen totuus on ihmisyyys: ihminen on vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. (Johannesen ym. 2008, 51 - 52.) Dialogisuuden tavoitteena on, että ihmiset edistävät itsensä kehittymistä, persoonallisuutta ja tietoa, jolloin dialogisten asenteiden nähdään parhaiten ruokkivan ja toteuttavan yksilöiden kykyjä ja potentiaalia.

Buber näkee minä-sinä ja minä-se-suhteet jatkumolla, jossa on viisi kohtaa. Jatkumon toisessa päässä vuorovaikutus vuorovaikutusosapuolten välillä on erittäin dialogista: osapuolet ovat täysin tietoisia toisesta ihmisestä. Toisessa päässä jatkumoa vuorovaikutus täyttää taas dialogisuuden vastakohdan, monologin, piirteet: tällöin vuorovaikutus on osapuolten välillä manipulatiivista ja itsekeskeistä. (Johannesen ym. 2008, 53.)

Jotta voidaan selvittää, ilmeneekö yksilön vuorovaikutuskäyttäytymisessä eettistä dialogisuuden piirteitä ja suhtautumistapoja vai epäeettisiä monologisia piirteitä ja suhtautumistapoja muita vuorovaikutusosapuolia kohtaan, on tarkasteltava henkilön viestintäkäyttäytymistä (Johannesen ym. 2008, 52). Dialogisuudessa olennaisinta on vuorovaikutusosapuolten halukkuus ja kyky antautua oman edun tavoittelusta vuorovaikutustilanteessa, jotta pystyy havainnoimaan toisen osapuolen näkemykset, uskomukset ja vakaumukset. Osapuolten ei kuitenkaan tarvitse luopua omista uskomuksistaan ja arvoistaan, vaan kyse on siitä, ettei suosi ja pyri edistämään omia asenteitaan vuorovaikutustilanteessa. (Neher & Sandin 2007, 87.)

4.2 Dialogisen vuorovaikutuksen piirteet

Johannesen ja kumppanit (2008, 54 - 55) ovat esitelleet kuusi erilaista dialogisuuden piirrettä, joiden katsotaan olevan olennaisessa roolissa dialogisessa vuorovaikutuksessa. Näitä ovat todenmukaisuus (*authenticity*), huomioon ottaminen (*inclusion*), tunnustaminen (*confirmation*), läsnäolo (*presentness*), keskinäinen tasa-arvo (*spirit of mutual equality*) ja kannustava ilmapiiri (*supportive climate*).

Todenmukaisuus. Todenmukaisuudella tarkoitetaan viestintää, joka on suoraa, rehellistä ja mutkatonta. Todenmukaisuuden piirre ilmenee silloin, kun vuorovaikutuksessa ilmaistaan kaikki sellaiset tiedot ja tunnetilat, jotka ovat käsiteltävän aiheen kannalta olennaisia ja perusteltuja. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että todenmukaisuuden nimissä sanottaisiin kaikki, mitä mieleen tulee. Todenmukaisuudella voidaan vuorovaikutustilanteessa pitää huoli siitä, että vältetään vääränlaiselta mielikuvalta. Todenmukaisuuden arvioinnissa on otettava huomioon sekä omat että toisen puolen tarpeet.

Huomioon ottaminen. Huomioon ottamisella tarkoitetaan, että vuorovaikutusosapuolet pyrkivät näkemään toisen osapuolen näkökannat. Huomioon ottamisella pyritään ymmärtämään toisen osapuolen tosiasialliset ja emotionaaliset kokemukset asian suhteen kuitenkin omista vakaumuksista ja näkemyksistä luopumatta.

Tunnustaminen. Tunnustamisella tarkoitetaan, että toinen vuorovaikutusosapuoli tunnustetaan ihmiseksi ja vuorovaikutuskumppaniksi, vaikka hänen kanssaan olisikin eri mieltä. Osapuoli, jonka kanssa keskustelua käydään ei ole vain joku, jota juuri ja juuri siedetään. Toiselle osapuolelle tunnustetaan oikeus hänen yksilöllisyytensä ja henkilökohtaisiin näkemyksiinsä. Molemmipuolista luottamusta edistetään samoin kuin toista osapuolta autetaan maksimoimaan hänen potentiaalinsa keskustelukumppanina.

Läsnäolo. Vuorovaikutustilanteen osapuolet keskittyvät siihen, että tuovat vuorovaikutustilanteeseen kokonaiset ja autenttiset itsensä. He osoittavat halukkuutta siihen, että he ovat läsnä toisilleen ottamalla aikaa, välttämällä häiriötekijöitä ja olemalla käytettävissä vuorovaikutustilanteeseen. Läsnäololla vältetään sivustakatsojan ja tarkkailijan rooli. Tällöin vuorovaikutusosapuolet ovat vuorovaikutuksessa dialogisesti, kuuntelevat vastaanottavaisesti ja tarkkaavaisesti ja ovat responsiivisia.

Keskinäinen tasa-arvo. Keskinäisellä tasa-arvolla tarkoitetaan, että huolimatta osapuolten välisestä mahdollisesta statuserosta, esimerkiksi titteliin tai muuhun asemaan liittyen, osapuolet ovat keskenään tasa-arvoisia. Dialogisuudessa vallankäyttöä vältellään.

Kannustava ilmapiiri. Kannustavalla ilmapiirillä tarkoitetaan, että osapuolet kannustavat toisiaan vuorovaikutukseen. Osapuolet sallivat vuorovaikutustilanteessa vapaan ilmaisun, pyrkivät ymmärtämään toisiaan ja välttävät arvoihin liittyvää arvostelua.

Tässä tutkielmassa näitä dialogisuuden piirteitä tarkastellaan teknologiaviestinnän kontekstissa. Viestintäteknologian mahdollistamaa vuorovaikutusta ja sen etiikkaa on tarkasteltu esimerkiksi sähköpostiviestinnän ja bloggaajan vuorovaikutusetiikan näkökulmasta. Neher ja Sandin (2007, 294) tarkastelevat teoksessaan sähköpostiviestinnän ja sähköpostivuorovaikutuksen eettisiä kysymyksiä dialogisuuden näkökulmasta. Heidän mukaansa sähköpostiviestinnän nopeudesta ja käytännöllisyydestä huolimatta ongelmaksi koituu läsnäolon puute. Kun vuorovaikutusosapuolen kanssa keskustellaan viestintäteknologian välityksellä, kyse on virtuaalisesta läsnäolosta. Dialogisuuden näkökulman mukaan osapuolet ovat todella läsnä silloin, kun kaksi henkilöä jakavat vastavuoroisesti ajatuksiaan, kuuntelevat ja havainnoivat toisiaan ja ovat responsiivisia. Neherin ja Sandinin (2007, 294) mukaan sähköpostiviestinnässä tai muissa sähköisissä

viestintätavoissa läsnäolon puute on väistämätön. Tämä johtuu heidän mukaansa etenkin nonverbaalisen viestinnän puutteesta. Siinä missä kasvokkaisviestinnässä voi havaita toisen osapuolen kasvojen ilmeet ja reagoinnit, sähköpostiviestinnässä tätä ei tapahdu. Läsnäolo on silloin etäistä ja virtuaalista: läsnäoloa täytyy sähköpostiviestinnässä tulkita enemmän kuin havainnoida ja reagoida siihen samalla tavalla kuten silloin, jos olisimme kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. (Neher & Sandin 2007, 294.) Vaikka läsnäolon puutteen on havaittu ilmenevän sähköpostiviestinnässä, ei sitä voida suoraviivaisesti siirtää Twitter-vuorovaikutukseen. Yhteistä sähköpostiviestinnälle on, että myös Twitter-vuorovaikutuksesta puuttuu nonverbaalinen viestintä. Sähköpostiviestintä eroaa kuitenkin Twitter-vuorovaikutuksesta esimerkiksi vuorovaikutuksen tavoissa. Twitter-vuorovaikutukselle ominaista on responsiivisuus eli tviitteihin reagointi vastaamalla, tykkäämällä tai retviittauksilla. Tämän tutkielman kannalta olennaista onkin tarkastella, miten esimerkiksi juuri läsnäoloa Twitter-vuorovaikutuksessa ilmaistaan.

Viestintäteknologian vuorovaikutusetiikkaa on myös tarkasteltu bloggaamisen näkökulmasta. Kuhn (2007) havaitsi, että bloggaamisen eettisiin sääntöihin kuuluvat vuorovaikutuksen edistäminen, vapaan ilmaisun edistäminen, totuudenmukaisuus, läpinäkyvyys, inhimillisten piirteiden ilmentäminen bloggaamisessa ja vuorovaikutussuhteen rakentaminen lukijoiden kanssa. Watkins (2017) tarkasteli tutkimuksessaan, millainen vaikutus dialogisuuden piirteillä oli urheilijatähtien Twitter-seuraajien sitoutumiseen kyseiseen urheilijaan, vuorovaikutukseen hänen kanssaan ja asenteisiin häntä kohtaan. Hän havaitsi, että urheilijan Twitter-seuraajat olivat sitoutuneempia urheilijaan silloin, kun urheilija tarjosi heille hyödyllistä tietoa.

Dialogisuuden ilmenemisen tarkasteleminen kietoutuu tässä tutkielmassa kiinnostavien kontekstien ympärille. Ensinnäkin somekohut ovat vuorovaikutusilmiönä jo lähtökohtaisesti negatiivissävytteisiä ja vastakkainasettelu moraalisesti latautuneissa aiheissa on niille tyypillistä, minkä vuoksi inhimillistä, yhteistä ymmärrystä ja eettistä näkökulmaa korostava dialogisuus on tässä tutkielmassa keskiössä. Se, miten dialogisuutta ilmentään lähtökohtaisesti negatiivissävytteisessä vuorovaikutusilmiössä, on kiinnostavaa. Dialogisuutta on mielekästä tarkastella myös teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kontekstissa. Twitter tarjoaa uudenlaisen ympäristön dialogisuuden piirteiden tarkaste-

lulle. Se, miten olemme tottuneet näkemään dialogisuuden piirteiden ilmenemisen kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, voi Twitter-vuorovaikutuksessa olla erilaista.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimustavoite ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkielmassa tutkimuskohteena on Twitterissä alkunsa saaneet yksityishenkilöihin kohdistuvat somekohut (*online firestorms*) ja somekohuista alkunsa saaneet Twitter-keskustelut. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää Twitter-somekohujen vuorovaikutusta. Lisäksi tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, miten dialogisuuden piirteet ilmenevät näissä Twitter-keskusteluissa, jotka ovat somekohun osana. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi olen asettanut kaksi tutkimuskysymystä, jotka ovat 1) *millaista on Twitter-somekohujen vuorovaikutus* ja 2) *millaisia dialogisuuden piirteitä somekohujen osana olevissa Twitter-keskusteluissa ilmenee?*

Somekohu (*online firestorm*) on yleinen verkossa tapahtuva viestintäilmiö, joka voi kohdistua brändeihin ja julkisiin instituutioihin sekä myös julkisuuden henkilöihin, poliitikkoihin ja muihin yksilöihin (Johnen, Jungblut & Ziegele 2018, 3141). Somekohuisa sosiaalisen median verkostossa levitetään yhtäkkiä lyhyellä aikavälillä lukuisia negatiivissävytteisiä ja paheksuntaa sisältäviä viestejä, joissa osoitetaan moitteita henkilöä, yritystä tai ryhmää kohtaan (Pfeffer, Zorbach & Carley 2014).

Somekohujen on havaittu syntyvän silloin, kun yleisö havaitsee esimerkiksi henkilön käyttäytyvän yleisestä moraalikäsitelmästä poikkeavalla tavalla (Pfeffer ym. 2014), minkä vuoksi somekohut herättävät oletettavasti paljon keskustelua sekä näkemysten

vaihtoa puolesta ja vastaan. Tämän vuoksi on erityisen kiinnostavaa tarkastella dialogisuuden piirteiden ilmenemistä näissä keskusteluissa, jotka ovat osa somekohuja. Toiseen tutkimuskysymykseen vastatessa hyödynnän Johannesenin ja kumppaneiden (2008) jäsentämiä dialogisuuden piirteitä, joita voidaan tunnistaa vuorovaikutuksessa. Näitä dialogisuuden piirteitä ovat todenmukaisuus, huomioon ottaminen, tunnustaminen, läsnäolo, keskinäinen tasa-arvo ja kannustava ilmapiiri.

5.2 Tutkimuskohde ja -menetelmä

Laaksonen, Matikainen ja Tikka (2013, 18) esittävät, että verkkoa ja verkkoympäristöä voidaan pitää tutkimuksen välineenä, lähteenä, paikkana tai kohteena. Verkko on *väline*, kun sitä käytetään aineiston keräämiseen esimerkiksi kyselylomakkein. *Lähteestä* on kyse silloin, kun tutkimuksessa tarkastellaan verkkoympäristössä ilmenevää ilmiötä, tapahtumaa tai vuorovaikutusta. *Paikka* verkko on silloin, kun se nähdään paikkana yhteisöllisyydelle ja toiminnalle. Tutkimuksen *kohteena* verkkoa voidaan pitää, kun tutkimus keskittyy esimerkiksi verkon tekniseen rakenteeseen. Tässä tutkielmassa tutkimuskohteena on Twitter-somekohujen vuorovaikutus. Näin ollen verkko on tutkielmassani sekä lähde että paikka: tarkastelun kohteena on Twitter-keskustelut ja tarkemmin kuvattuna verkkoympäristössä tapahtuva vuorovaikutusilmiö, somekohu, joka tapahtuu verkossa yhteisön toiminnan seurauksena.

Tutkielmani nojaa laadulliseen tutkimusperinteeseen, ja tutkielman tutkimusmenetelmäksi valitsin verkkoon sijoittuvan etnografisen tutkimuksen. Etnografisen tutkimuksen lähtökohtana on, että ihmisiä tutkitaan heidän luonnollisessa toimintaympäristössään, jolloin voidaan ymmärtää sitä sosiaalista todellisuutta, jossa he elävät (Brewer 2000, 10 - 11). Etnografista tutkimusmenetelmää on mahdollista hyödyntää myös verkkoyhteisöjen ja ihmisten teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa, jolloin puhutaan *netnografisesta tutkimuksesta* (ks. Kozinets 2010). Netnografisessa tutkimuksessa olennaisessa osassa on verkossa tapahtuva ja ilmenevä vuorovaikutus, joka on myös tutkimusaineiston lähde (Isomäki, Lappi & Silvennoinen 2013, 154). Koska tässä tutkielmassa tutkimuskohteena on vuorovaikutus Twitterissä, ja tutkielmassa pyritään kuvaamaan

maan ja ymmärtämään somekohujen vuorovaikutusta sekä näissä somekohuissa ilmevä dialogisuutta, on perusteltua hyödyntää netnografista tutkimusmenetelmää.

Netnografinen tutkimusmenetelmä ottaa siis huomioon verkkoyhteisöön ja teknologivälitteiseen vuorovaikutukseen liittyvät ominaispiirteet. Isomäen, Lapin ja Silvennoisen (2013, 166) mukaan keskeistä verkkoetnografista tutkimusotetta valittaessa on kiinnittää huomiota siihen, miten tutkittava verkkoyhteisö toimii sosiaalisena yhteisönä, joka luo ja ylläpitää sosiaalisia suhteita teknologian avulla. Tässä tutkielmassa netnografinen tutkimusprosessi toteutetaan niin kutsutulla verkkotutkimuskentällä autenttisia Twitter-keskusteluja havainnoiden. Netnografia noudattaa samanlaista kuuden vaiheen kautta etenevää tutkimusprosessia kuin etnografiakin: tutkimuksen suunnittelusta ja verkkoyhteisöön sisäänkäynnistä, aineiston keruusta, aineiston analyysistä, eettisten näkökulmien pohtimisesta sekä tutkimuksen esityksestä ja arvioinnista (Isomäki, Lappi ja Silvennoinen 2013, 166).

Sosiaalisen todellisuuden ymmärtämiseksi etnografiseen tutkimukseen kuuluu olennaisena osana pidempänä ajanjaksona tehty kenttätyö, jossa tutkijan tarkoituksena on ymmärtää kokonaisvaltaisesti tutkittavaa yhteisöä tai ilmiötä (Isomäki, Lappi & Silvennoinen 2013, 151). Tutkijan rooli voi kenttätyön aikana olla joko osallistuja tai havainnoija tai sekä että (Brewer 2000, 10 - 11). Tämä tutkielma on toteutettu niin, että olen kerännyt aineiston kahdesta eri Twitter-somekohusta 150 tviitin verran. Kenttätyöksi voidaan siis tässä tutkielmassa katsoa se ajanjakso, jonka olen aineiston parissa viettänyt somekohujen vuorovaikutusta havainnoiden.

Roolini kenttätyössä on ollut havainnoija, ei osallistuja. Kuten etnografisessa tutkimuksessa, myös netnografisessa tutkimuksessa olennaista on, että tutkija reflektoi ja ymmärtää oman suhteensa havainnoitavaan yhteisöön ja tässä tapauksessa myös heidän käyttämänsä teknologiaan. Näin ollen osana tutkimusprosessia on huomioitava oma suhteeni Twitteriin. Olen jo useamman vuoden ajan ollut aktiivinen Twitter-käyttäjä, mutta oma tviittailuni on hyvin satunnaista. Seuraan Twitter-keskusteluja kuitenkin lähes päivittäin. Tämä auttaa minua ymmärtämään Twitteriä vuorovaikutusympäristönä ja ymmärtämään, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia se tarjoaa vuorovaikutukselle. Näin ollen kenttätutkijan rooli on minulle luonnollinen.

Tässä tutkimuksessa kenttätyön osalta on otettu huomioon myös sellaiset seikat, jotka erottavat perinteisen etnografisen tutkimuksen netnografisesta tutkimuksesta. Siinä missä perinteisessä etnografisessa tutkimuksessa aineiston keruu toteutettaisiin tutkimuskentällä esimerkiksi tutkittavien keskusteluja havainnoiden, tässä tutkielmassa aineiston keruu toteutetaan kopioimalla jo käytyt olemassa olevat autenttiset Twitter-keskustelut omaan tiedostoon tietokoneelle. Myös kenttätyön keston määrittely on tässä tutkielmassa haastavampaa verrattuna perinteiseen etnografiseen tutkimukseen. Somekohuihin liittyvät keskustelut ovat voineet kestää päiviä tai viikkoja, mutta tätä on hankalaa määrittellä kenttätyön keston kannalta, koska tutkijana en ole ollut seuraamassa keskusteluja reaaliaikaisesti, vaan vasta jälkikäteen.

5.3 Aineistonkeruu

Kenttätyöni ensimmäisessä vaiheessa tein alkukartoituksen somekohuihin Twitterin Advanced Search-työkalulla, joka mahdollistaa tviittien hakemisen tarkemmilla ja useammalla kuin yhdellä kriteerillä. Hakukriteerinä voi olla esimerkiksi Twitterin käyttäjänimi, aihetunniste eli hashtag tai yksittäinen sana, joka esiintyy tviitissä, mutta jota ei ole merkitty aihetunnisteella. Haun tulokset voidaan hakutyökalulla rajata myös tietylle aikavälille. Tässä ensimmäisessä vaiheessa tein alustavan ja somekohuja kartoittavan haun “somekohu”-hakusanalla. Haku rajattiin kolmen kuukauden ajalle. Päädyin tähän rajaukseen, koska halusin suhteellisen tuoreen, alle vuosi sitten Twitterissä olleen somekohun.

Tämän ensimmäisen hakuvaiheen tavoitteena oli löytää kriteereihin sopiva somekohu. Kriteerinä somekohulle oli laaja määrä nopeasti leviäviä negatiivissävytteisiä viestejä, joilla reagoidaan yksityishenkilön tekemään Twitter-julkaisuun. Näin ollen somekohuksi ei sopinut tapaus, jonka kohteena oli julkisuuden henkilön, poliitikon, brändin tai yrityksen toiminta Twitterissä. Kriteerien ulkopuolelle jäivät myös sellaiset somekohut, jotka olivat alkaneet jossain muualla kuin Twitterissä sekä sellaiset, joissa ei ollut nähtävissä selkeää reaktiivisuutta yhtä tahoa eli yhden Twitter-käyttäjän tviittiä tai tviittejä

kohtaan. Esimerkiksi Twitterissä käydyt kiistelyt ja väittelyt, jonka aiheena oli esimerkiksi uutisaihe, jäivät rajauksen ulkopuolelle. Tällä rajauksella varmistettiin, että somekohu kohdistui yksityishenkilöiden vuorovaikutuskäyttäytymiseen Twitterissä ja että somekohu oli saanut alkunsa nimenomaan Twitterissä, ei sen ulkopuolella.

Aineiston keruun ensimmäisessä vaiheessa tein Twitterin Advanced Search-toiminnolla ajalle 1.x.-31.y.201z haun (aikaväli kolme kuukautta), jossa kriteerinä oli, että tviitissä esiintyy sana 'somekohu'. Tviittejä ei kerätty aineistoksi eikä niitä ollut tarkoitus analysoida, mutta tviittejä käytiin läpi siinä mielessä, että niissä olisi viittaus todelliseen määriteltyjen kriteerien mukaiseen somekokuun. Tällaisia viittauksia olivat esimerkiksi retviittaus, jonka yhteyteen Twitter-käyttäjä jättänyt oman kommentin kyseisestä somekohusta. Tällaisten viitteiden avulla päästiin kriteerit täyttävien somekohujen äärelle, minkä jälkeen pystyttiin tutustumaan somekokuun kokonaisuutena.

Alkukartoituksessa löysin kriteerien avulla kaksi somekohua, jotka valitsin tutkielmaani tutkimuskohteeksi. Näitä somekokuja kutsutaan tästä eteenpäin tutkielmassani tunnistetiedoilla somekohu A ja somekohu B. Koska kyseessä ovat yksityishenkilöiden julkaisuihin liittyvät somekohut, on tutkimuseettisesti perusteltua, että somekohujen kohteena olevilta henkilöiltä kysyttiin lupa tutkimusta varten. Pysin lähestymään molempia somekohujen kohteena olleita henkilöitä ensisijaisesti Twitterissä yksityisviestillä. Somekohu B:n kohteena olleelle henkilölle ei voinut lähettää yksityisviestiä Twitterissä. Hänen sähköpostinsa löytyi kuitenkin Twitterin profiilikuvauksesta, joten lähestyin häntä sähköpostitse. Lähetin molemmille somekohujen kohteena oleville henkilöille tutkimuspyynnön (ks. liite 1). Tutkimuspyyntöni suostuttiin, mutta suostumuksen yhteydessä esitettiin pyyntö somekohun tunnistetietojen häivyttämisestä. Tämän vuoksi julkaisuja, joista somekohut ovat saaneet alkunsa, tai muuta niihin liittyviä tunnistetietoja, kuten kohteena olevien henkilöiden seuraajamääriä tai somekohun tarkkaa ajankohtaa, ei kuvata tutkielmassa. Tarkastelen tutkimukseni aineiston keruuseen liittyviä eettisiä kysymyksiä tarkemmin alaluvussa 4.5.

Verkkokeskustelujen aineiston keruussa keskustelut voidaan tallentaa joko ohjelmoidusti tai manuaalisesti. Ohjelmoitu tallentaminen on hyödyllistä esimerkiksi silloin, kun aineisto on laaja tai sitä on eri ympäristöissä verkossa. Manuaalisesti tallentaminen tar-

koittaa, että tutkija etsii sopivan aineiston verkkokeskusteluista ja tallentaa tämän itse sopivaksi katsomallaan tavalla. (Laaksonen & Martikainen 2013, 203.) Tässä tutkielmassa aineisto on tallennettu manuaalisesti kopioiden ja tallentaen somekohun osana olevia tviittejä tekstinkäsittelyohjelmaan. Tekstinkäsittelyohjelmaan on kunkin tviitin kohdalle tallennettu myös kyseisen tviitin tykkäysten määrä, retviittauksien määrä sekä tviitin lähettämisaikakohta.

5.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineistoni koostui yhteensä 300 tviitistä, jotka olivat osa kahta erillistä yksityishenkilöön kohdistuvaa Twitter-somekohua. Kummastakin somekohusta valittiin aineistoksi somekohun ensimmäiset 150 tviittiä. Somekokuun A osallistui yhteensä 32 eri Twitter-käyttäjää. Somekohun muodostumiseen liittyvät tviitit on julkaistu kahden vuorokauden sisällä ensimmäisestä tviitistä. Somekokuun B osallistui 57 eri Twitter-käyttäjää. Tviitit on julkaistu kolmen vuorokauden sisällä. Yhteensä Twitter-somekohujen keskusteluaineistoa saatiin 65 sivua rivivälillä 1,5 ja fonttikoolla 12.

Tämän tutkielman aineiston analysoinnissa hyödynnettiin sisällönanalyysia, jonka tarkoitus on muodostaa kokonaiskuva siitä, millaista on Twitter-somekohujen vuorovaikutus ja miten dialogisuuden piirteet ilmenevät Twitter-somekohuissa. Tutkielmassa aineiston analysoinnissa käytettiin sekä määrällistä että laadullista sisällönanalyysia. Hakala ja Vesa (2013, 216) viittaavat määrälliseen ja laadulliseen sisällönanalyysiin käsitteellä sisällön erittely, mitä käytetään myös tässä tutkimuksessa.

Sisällön erittely voidaan siis tehdä laadullisin tai määrällisin painotuksin, ja sillä pyritään luokittelemaan, teemoittelemaan tai tyypittelemään sisältöä. (Laaksonen & Martikainen 2013, 208 - 209.) Tässä tutkielmassa aikaisempi kirjallisuus ei ohjannut sitä, mitä tutkielman aineistosta lähdettiin etsimään, vaan tarkoituksena oli sisältölähtöisesti havainnoida, millaisia vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä aineistosta nousee esiin.

Tutkielman analyysissä toimittiin vaiheittain. Ensimmäisenä aineiston kerättyäni kävin sitä läpi silmäillen ja lukien, millaisia ilmiöitä ja huomioita aineistosta nousee esiin. Kirjoitin havaintoni muistiinpanoihin hyödyntäen tekstinkäsittelyohjelman kommentimahdollisuutta. Tutkielman analyysiprosessi alkaakin jo siitä vaiheesta, kun tutkija käy läpi ja lukee uudelleen aineistoa tehden siitä analyttisiä havaintoja (Tracy 2013, 185). Havaittiin tässä vaiheessa, että aineistojen tviiteistä nousee kiinnostavasti esiin se, mitä Twitter-somekohuun osallistuvat henkilöt sanovat ja miten he sen sanovat sekä tämän vaikutus koko vuorovaikutustilanteeseen. Havaittiin myös, että kummassakaan somekohussa ei ollut kysymys siitä, että alkuperäinen tviittaaja olisi lähtökohtaisesti ilmaissut provosoivan mielipiteen, vaan molemmissa tapauksissa somekohu sai alkunsa ensimmäisestä alkuperäisen tviittaajan Twitter-käyttäjymisen tai tviitin kritisoinnista.

Kun olin tutustunut aineistoon tarkemmin, aloin järjestellä aineistoa. Apuna aineiston järjestelyssä käytin Excel-tiedostoa, johon kopioin jokaisen tviitin omaan sarakkeeseen. Järjestelin tviitit kronologiseen järjestykseen. Merkitsin sarakkeisiin myös Twitter-käyttäjänimen sekä sen, kuinka paljon kyseinen tviitti oli saanut tykkäyksiä. Järjestelyn jälkeen aloin koodata aineistoani. Koodauksella tarkoitetaan aineiston lokerointia ja systematisointia, ja sen voi tehdä monilla eri tavoin hyödyntäen esimerkiksi perinteiseen tapaan paperia ja kyniä (Tracy 2013, 186). Tässä tutkielmassa koodauksen apuna oli sama Excel-tiedosto, johon olin jo valmiiksi järjestellyt aineiston.

Koska tutkielmassani analyysiyksikkönä käytettiin yhtä tviittiä, aloitin koodauksen havainnoimalla, millaista vuorovaikutusta jokaisesta yksittäisestä tviitistä ilmeni: kriittistä vai puolustavaa, mielipiteen ilmaisua vai tarkentavien kysymysten esittämistä, toista henkilöä väheksyvää vai hyväntahtoista suhtautumista. Koodausvaiheessa tein huomion, että jokaisesta tviitistä oli havainnoitavissa se, *mitä* tviittaja tviitissään ilmaisee ja se, *miten* hän sen ilmaisee. Tästä havainnosta tuli yksi kantava ajatus analyysiprosessissani, minkä vuoksi kiinnitin jokaisen tviitin kohdalla huomiota näihin seikkoihin.

Koodasin ilmaisut aluksi yksityiskohtaisemmin. Huomionarvoista aineiston käsittelyn kannalta myös on, että tässä tutkimuksessa tviitissä oli yleensä useampi kuin yksi koodi. Analyysiprosessin edetessä tietyn tviitin kohdalle merkitsin erilliseen sarakkeeseen esimerkiksi ”neuvoo vv-osapuolta, ironinen, arvostelee” ja ”esittää tarkentavan kysymyk-

sen toisen mielipiteestä, ilmaisee oman mielipiteensä, vilpittön”. Tviiteissä tulkinnat tehtiin siis esimerkiksi ilmaisuista, sanavalinnoista ja emoji-ikä käyttämisestä suhteutettuna koko tviittiin. Kaikki ilmaiset huomioitiin osana keskustelun kontekstia, jolloin voitiin tehdä tarkempia huomioita tviitistä suhteutettuna koko sosiaaliseen kontekstiin. Tarkempia esimerkkejä tviiteissä ilmenevien ilmaisujen koodaamisesta löytyy taulukosta 1.

TAULUKKO 1 Analyysiyksiköiden koodaaminen

Tviitti	Ilmaisu	Koodi
Tviitti a	”Ööö... –”- Wau.”	passiivis-aggressiivinen, ihmettelevä
Tviitti b	’Näemme kaikki asioita eri tavalla, meillä on erilaisia kokemuksia’ ’minun mielestäni’	ymmärtäväinen, hyväntahtoinen, ilmaisee mielipiteensä
Tviitti c	’Löysää vannetta’ ’Oletko tosissasi’	neuvominen, vähättelee, ihmettelee
Tviitti d	’Pointtini meni sulta ohi’	tekee tulkintoja toisesta osapuolesta, hyökkäävä

Etenkin dialogisuuden piirteiden havainnointi edellytti koko sosiaalisen kontekstin ymmärtämistä. Osana sosiaalista kontekstia pyrittiin havainnoimaan se, miten keskustelija suhtautuu toiseen vuorovaikutusosapuoleen. Johannesen ja kumppaneiden (2008) mukaan juuri suhtautumistapa ja asennoituminen toisiinsa ovat merkittävässä roolissa dialogisuudessa. Suhtautumistapa ja asennoituminen ilmeni erityisesti kielellisesti sanoina ja ilmaisuina, joissa esimerkiksi otettiin toinen vuorovaikutusosapuoli huomioon, osoitettiin häntä tai hänen mielipidettään kohtaan ymmärrystä tai pyrittiin ymmärtämään vuorovaikutusosapuolta paremmin. Kuten taulukon 1 tviitissä b ilmenee, dialogisuutta ilmeni, kun henkilöt ottivat sanallisilla ilmaisuilla toiset henkilöt huomioon ja osoittivat tätä kohtaan hyväksyntää.

Kun jokainen tviitti oli koodattu, listasin kaikki koodit erilliseen dokumenttiin ja tarkastelin niitä tarkoitukseni ryhmitellä niitä alaluokista yläluokkiin. Esimerkiksi vuorovaikutusosapuolen ohjeistaminen ja neuvominen sekä vuorovaikutusosapuolen arvostelu saivat yhteisen yläluokan *vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksymi-*

sen funktio. Ironisuus, sarkasmi ja toisen osapuolen rivien välistä lukeminen taas sai yläluokan *passiivis-aggressiivinen sävy*.

Määrällisellä sisällön erittelyllä voidaan tehdä tarkka erittely kohteesta, joka on tutkimuksen kannalta olennainen (Hakala & Vesa 2013, 219). Tässä tutkielmassa määrällistä sisällön erittelyä hyödynnetään, jotta voidaan eritellä ja vertailla määrällisesti Twitter-somekohujen vuorovaikutusta. Jokaisen funktion ja sävyn ilmenemismäärä Twitter-somekohuissa siis laskettiin, jotta saatiin ymmärrystä siitä, kuinka yleisiä kyseiset funktiot ja sävyt olivat Twitter-somekohuissa.

5.5 Eettiset kysymykset

Tässä tutkimuksessa aineiston keruuseen ja tutkimuskohteeseen liittyvät eettiset kysymykset ovat kohdistuneet Twitter-aineiston tutkimiseen liittyviin haasteisiin. Näihin verkkotutkimukseen liittyviin eettisiin piirteisiin on kiinnitettävä erityistä huomiota (Turtiainen & Östman 2013, 51). Tutkielman aiheen kannalta olennaisimmat eettiset kysymykset ovat liittyneet esimerkiksi siihen, voinko kerätä ja tallentaa Twitter-aineistoa ilman, että somekohuun osallistuneet tviittaaajat ovat tästä tietoisia. Lisäksi pohdin tutkimusprosessin aikana myös sitä, miten häivyttän tutkimuksessani tunnistetiedot niitä yksityishenkilöitä koskien, jotka ovat somekohujen kohteena. Tässä alaluvussa pohdin näitä aineiston keruuseen liittyviä eettisiä kysymyksiä ja kerron, kuinka ne on tutkimuksessani ratkaistu.

Turtiaisen ja Östmanin (2013, 56) mukaan tutkittavilla on poikkeustapauksia lukuun ottamatta oikeus olla tietoisia siitä, että he ovat tutkimuksen kohteena. Toisaalta heidän mukaansa sellaista verkkoaineistoa, joka on vapaasti saatavilla, on mahdollista käyttää tutkimuksessa samoin kuin mitä tahansa julkaistua ja avointa materiaalia. Tutkittavien tietoisuus siitä, että he ovat tutkimuksen kohteena, on tässä tutkielmassa ollut yksi merkittävimmistä eettisistä kysymyksistä. Koska aineistossa olevia Twitter-somekohuihin osallistuvia henkilöitä on lukuisia, on lähes mahdotonta pyytää jokaiselta Twitter-käyttäjältä erikseen lupa tutkittavana olemiseen. Twitter-keskustelut ovat julkisia ja

avoimia, eikä Twitter-keskustelujen seuraaminen vaadi keneltäkään erillistä sovellukseen kirjautumista. Tutkimuksessa ei myöskään käsitellä kenenkään käyttäjän henkilökohtaisia kokemuksia tai käsityksiä, vaan tutkimuksen kohteena on yksittäisten käyttäjien vuorovaikutuksessa rakentuva ilmiö, somekohu.

Kun tein tutkimukseen liittyviä eettisiä ratkaisuja, hyödynsin pohdinnassani McKeen ja Porterin (2009) luomaa kaaviota. Kaaviolla on havainnollistettu tutkimuksen osapuolten välisistä suhteista ja sitä, miten ne vaikuttavat tutkimuseettisiin kysymyksiin ja ratkaisuihin. Nelikentässä pystyakselilla on ei-arkaluontoinen tieto ylhäällä ja arkaluontoinen tieto alhaalla, julkinen tieto oikealla ja yksityinen tieto vasemmalla. Näin ollen mitä alemmas ja vasemmalle akselilla oma tutkittava tapaus sijoittuu, sitä välttämättömämpää on pyytää tutkittavan suostumus tutkimukseen. Tämän nelikenttäakselin perusteella tutkielmassani on tehty valinta, jonka perusteella Twitter-käyttäjien suostumus ei ole tässä kyseisessä tutkimuksessa perusteltua, kunhan tutkimuksessa pidetään huoli siitä, että käyttäjien anonymiteetti säilytetään.

Tutkittavien tunnistettavuuden arviointi ja tunnistettavien seikkojen häivyttäminen kuuluu tutkimuseettisiin perusasioihin (Turtiainen & Östman 2013, 58). Eettisyys on tässä tutkielmassa huomioitu siis myös aineiston aineistonäytteiden anonymisoinnissa. Twitter-käyttäjien nimimerkkejä ei julkaista ja aineistonäytteitä annetaan niukasti, jotta niistä ei voida päätellä, kenestä Twitter-käyttäjistä on kyse.

Turtiaisen ja Östmanin (2013, 51) mukaan Rosenberg (2010) sekä McKeen ja Porter (2009) ovat painottaneet aineiston laadun huomioimista verkkotutkimuksen etiikkaa pohdittaessa. Aineiston laadulla tarkoitetaan sitä, kuinka intiimejä, arkaluontoisia ja julkiseksi tarkoitettuja ovat ne sisällöt, joita verkosta tutkitaan. Koska tutkimuksessani somekohut kohdistuvat yksityishenkilöihin, oli perusteltua, että somekohun kohteena olevilta yksityishenkilöiltä kysytään suostumus tutkimukseen ja somekohun kuvailemiseen tutkimuksessa, jolloin somekohun tunnistettavuus olisi ollut mahdollinen. Somekohujen kohteena oleville lähetettiin tutkimuspyyntö (ks. liite 1). Tutkimuspyyntöihin suostuttiin, mutta toinen yksityishenkilöistä toivoi, ettei somekohua kuvailtaisi tarkemmin, minkä vuoksi molempien somekohujen tunnistettavat piirteet on tutkielmassa häivytetty. Näin ollen tutkimuksessani häivytetään Twitter-käyttäjien tunnistetietojen li-

säksi kaikki somekohuihin liittyvät tunnistetiedot, kuten tarkka ajankohta ja se, mihin somekohu liittyi.

6 TULOKSET

6.1 Twitter-käyttäjien vuorovaikutuskäyttäytyminen somekohuissa

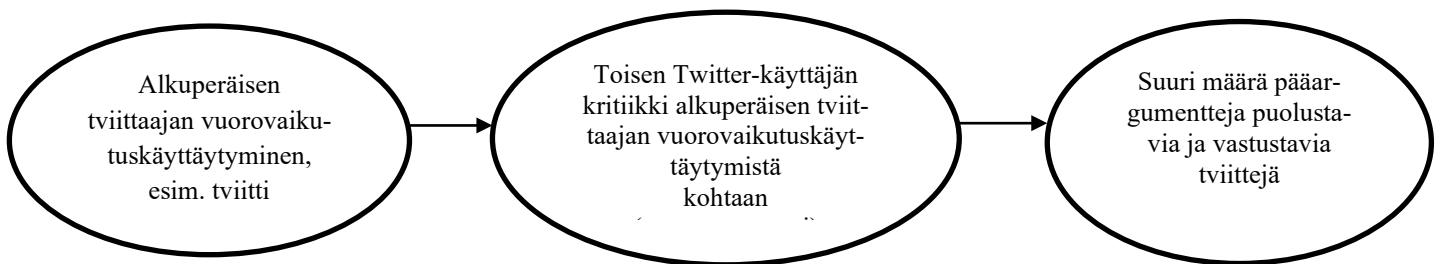
Tutkimukseni tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaista Twitter-somekohujen vuorovaikutus on ja miten dialogisuuden piirteet ilmenevät Twitter-somekohuissa. Tässä luvussa esittelen tuloksiani siitä, millaista Twitter-käyttäjien vuorovaikutuskäyttäytyminen on sellaisissa Twitter-somekohuissa, joka liittyy yksityishenkilön tviittiin eli Twitterissä ilmenevään vuorovaikutuskäyttäytymiseen.

Somekohun A 150 ensimmäiseen tviittiin osallistui yhteensä 35 eri Twitter-käyttäjää. Keskusteluaktiivisuus käyttäjien kesken oli vaihtelevaa: osa keskusteluun osallistuvista Twitter-käyttäjistä julkaisi keskustelussa vain yhden tviitin, mutta aktiivisimmillaan yksittäinen Twitter-käyttäjä osallistui keskusteluun yhteensä 30 tviitillä. Toiseksi aktiivisin Twitter-käyttäjä osallistui keskusteluun 18 tviitillä ja kolmanneksi aktiivisin yhteensä 15 tviitillä. Tviittien tykkäysmäärät vaihtelivat somekohussa A nolasta tykkäysmäärästä suurimmillaan 227 tykkäykseen.

Somekohun B 150 ensimmäiseen tviittiin taas osallistui yhteensä 57 eri Twitter-käyttäjää. Somekokuun osallistunut aktiivisin Twitter-käyttäjä osallistui keskusteluun 12 tviitillä, toiseksi aktiivisin kuudella tviitillä ja kolmanneksi aktiivisin neljällä tviitillä. Somekokuun B osallistui siis enemmän yksittäisiä tviittaajia kuin somekokuun A. Tviittien tykkäysmäärät vaihtelivat nolasta tykkäysmäärästä 42 tykkäykseen.

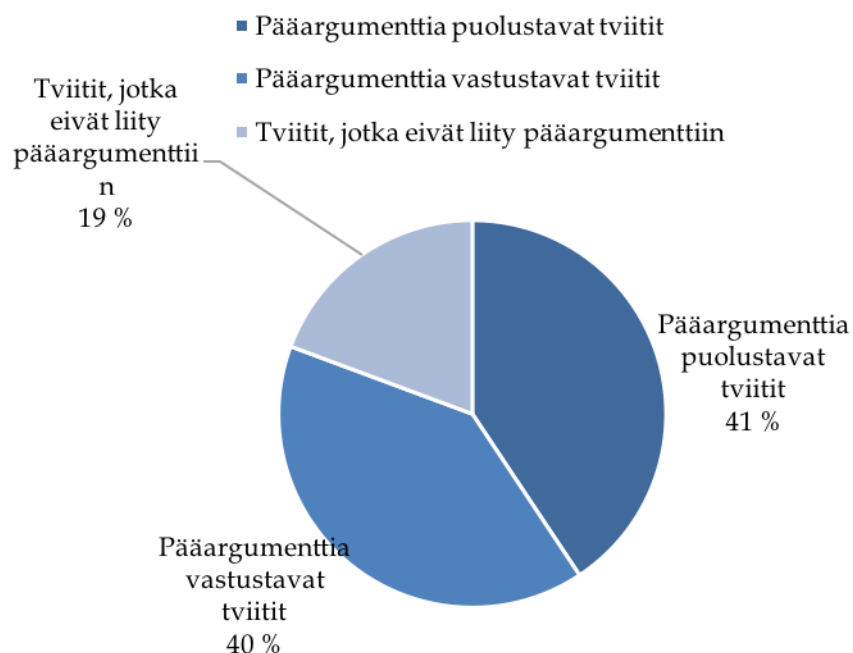
Sekä somekohun A että somekohun B lähtökohtana on ollut, että alkuperäinen tviittaaja on esittänyt tviitin tai tviittejä. Tämän jälkeen toinen tviittaaja on kritisoinut alkuperäisen Twitter-käyttäjän tviittiä. Tutkielman tulokset siis osoittavat, että somekohua edeltää yksittäisen Twitter-käyttäjän esittämä niin kutsuttu pääargumentti, jossa kritisoidaan alkuperäisen tviittaajan tviittiä. Tämän pääargumentin esittämisen jälkeen somekohun keskustelu rakentuu pääargumentin puolustamisen ja vastustamisen ympärille. Yksityishenkilöön kohdistuvan Twitter-somekohun ensiaskeleita, eli sitä, miten tällainen somekohu muodostuu, on kuvattu kuviossa 1.

KUVIO 1 Yksityishenkilöön kohdistuvan somekohun ensiaskeleet

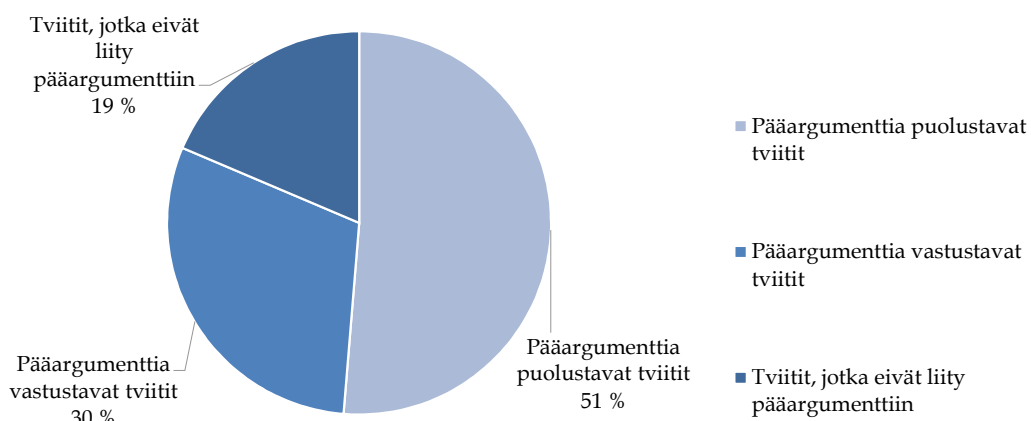


Olellaisena osana on, että Twitter-käyttäjän vuorovaikutuskäyttäytyminen (eli tviitti) on herättänyt paheksuntaa. Twitter-somekohut eivät kuitenkaan tämän tutkielman mukaan olleet pelkkää paheksuntaa: paheksuvien ja kriittisten näkökulmien lisäksi monet myös puolustavat somekohun keskelle joutunutta Twitter-käyttäjää pitäen hänen vuorovaikutuskäyttäytymistään sopivana ja oikeutettuna. Twitter-somekohuissa on tämän tutkielman tulosten mukaan havaittavissa selkeästi enemmän sellaisia tviittejä, joissa ilmaistiin oma puolustava tai vastustava mielipide pääargumenttiin liittyen kuin sellaisia, joissa ei ilmaistu kantaa pääargumenttiin liittyen. Vastakkaisten mielipiteiden esiintymistä keskusteluosapuolten välillä on esitelty kuviossa 2 ja kuviossa 3.

KUVIO 2 Vastakkaisten mielipiteiden ilmeneminen, somekohu A (n=150 tviittiä)



KUVIO 3 Vastakkaisten mielipiteiden ilmeneminen, somekohu B (n=150 tviittiä)

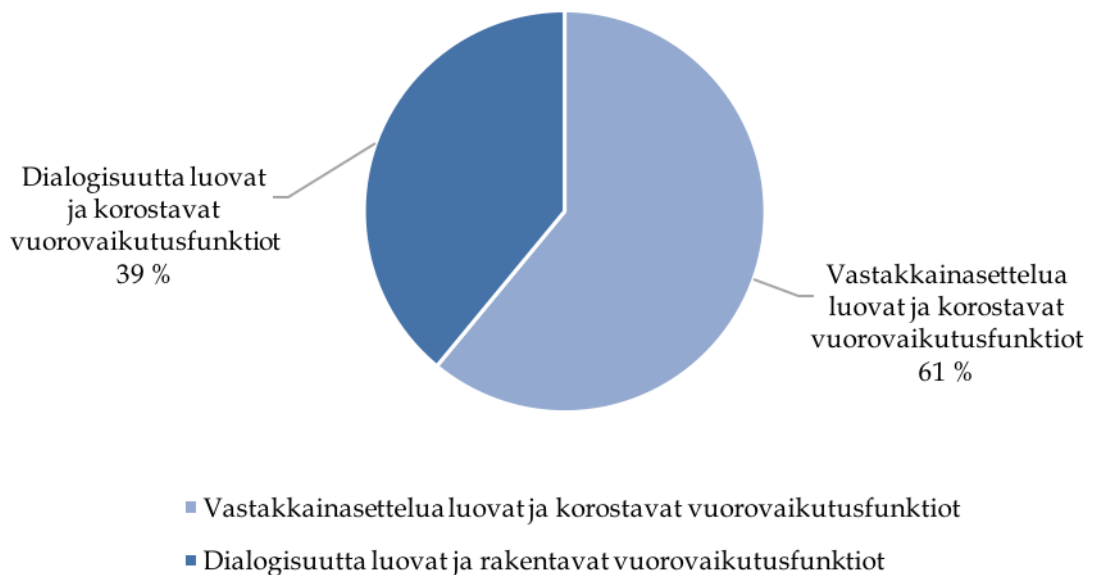


Tutkielman tuloksista on havaittavissa, että Twitter-somekohuissa keskustelijoiden välillä on tyypillistä, että keskusteluun osallistuvat ovat eri mieltä toistensa kanssa. Vas-

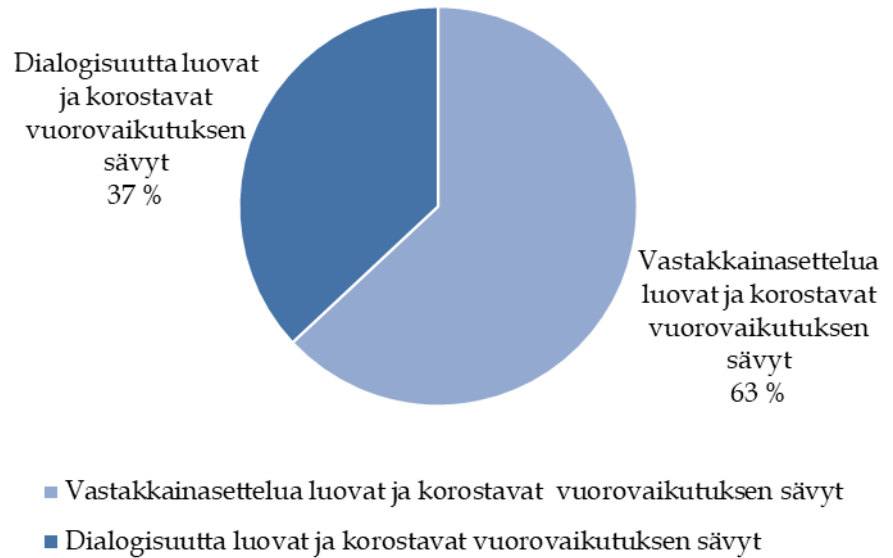
takkainasettelu ei synny kuitenkaan pelkästään siitä, että keskustelijat ovat eri mieltä toistensa kanssa, vaan tulokset osoittivat, että vastakkainasettelua keskustelijoiden välille luodaan myös tviittien sävyillä sekä tviittien funktioilla. Somekohujen vuorovaikutusta tarkastellessa havaittiin, että somekohujen vuorovaikutusta määrittelee sekä se, *mistä* puhutaan, että se, *miten* puhutaan.

Tulokset osoittivat, että Twitter-somekohuissa vuorovaikutuksella luodaan ja korostetaan vastakkainasettelua, mutta keskustelijat voivat myös luoda ja korostaa dialogisuutta eli yhteistä ymmärrystä. Sekä vastakkainasettelua että dialogisuutta luodaan ja korostetaan tulosten mukaan vuorovaikutuksen funktioilla ja sävyillä. Twitter-somekohuissa ilmeni tulosten mukaan enemmän vastakkainasettelua luovia ja korostavia vuorovaikutusfunktioita ja vuorovaikutuksen sävyjä kuin dialogisuutta luovia ja korostavia vuorovaikutusfunktioita ja vuorovaikutuksen sävyjä (ks. kuvio 4 ja kuvio 5).

KUVIO 4 Vastakkainasettelua ja dialogisuutta luovat ja korostavat vuorovaikutusfunktiot (n=300 tviittiä)



KUVIO 5 Vastakkainasettelua ja dialogisuutta luovat ja korostavat vuorovaikutuksen sävyt (n=300 tviittiä)



Tuloksista on havaittavissa, että vuorovaikutuksen funktiot, jotka luovat ja korostavat vastakkainasettelua olivat *mielipiteiden esittäminen ja perustelevinen, vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksyminen, oman vuorovaikutuskäyttäytymisen selittäminen sekä keskustelun lopettaminen*. Vastaavasti sävyt, jotka luovat ja korostavat vastakkainasettelua, ovat tulosten perusteella *passiivis-aggressiivisuus, hyökkäävyys ja kiivaus sekä vähättelevä ja huvittunut sävy*.

Dialogisuutta eli yhteistä ymmärrystä keskusteluosapuolten välille luo ja korostaa *mielipiteiden esittäminen ja perustelevinen, tarkentavien kysymysten esittäminen, samanmielisyyden osoittaminen ja tiedon jakaminen*. Vuorovaikutuksen sävyt, joilla luodaan ja korostetaan dialogisuutta, ovat tulosten perusteella *neutraalius, myönteisyys, rakentavuus ja vilpittömyys*. Twitter-somekohujen vuorovaikutus on esitelty taulukossa 2.

TAULUKKO 2 Twitter-somekohujen vuorovaikutus

Twitter-somekohujen vuorovaikutus		
	Vastakkainasettelua luova ja korostava vuorovaikutus	Dialogisuutta luova ja korostava vuorovaikutus
Vuorovaikutus-funktiot	<ul style="list-style-type: none">• Mielenpitojen esittäminen ja perustelevminen• Vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielenpiteensä väheksyminen• Oman vuorovaikutuskäyttämisen selittäminen• Keskustelun lopettaminen	<ul style="list-style-type: none">• Mielenpitojen esittäminen ja perustelevminen• Tarkentavien kysymysten esittäminen• Samanmielisyyden osoittaminen• Tiedon jakaminen
Vuorovaikutuksen sävyt	<ul style="list-style-type: none">• Passiivis-aggressiivisuus• Hyökkäävyys ja kiivaus• Vähättelevyys ja huvittuneisuus	<ul style="list-style-type: none">• Hyväntahtoisuus ja vilpittömyys• Rakentavuus ja neutraalius• Humoristisuus

Vuorovaikutusfunktiot ja vuorovaikutuksen sävyt määrittävät siis, millaista Twitter-vuorovaikutus oli: vastakkainasettelua luovaa ja korostavaa vai dialogisuutta luovaa ja korostavaa. Kuten taulukosta 2 ilmenee, mielenpitojen esittämisellä ja perustelevmisellä luotiin ja korostettiin sekä vastakkainasettelua että dialogisuutta. Samalla funktiolla oli siis Twitter-somekohussa sekä dialogisuutta että vastakkainasettelua luova ja korostava vaikutus, jonka määritteli tviitin sävy. Tässä tapauksessa ei voitu erottaa ainoastaan funktiota tarkastelemalla, luodaanko funktiolla dialogisuutta vai vastakkainasettelua, vaan funktio oli yhdistettävä tviitin sävyyn. Funktio ei siis yksin kerro sitä, miksi jokin tviitti on vastakkainasettelua tai dialogisuutta luovaa. Seuraavissa alaluvuissa esittelen tarkemmin, millaista vastakkainasettelua ja dialogisuutta luova ja korostava vuorovaikutus Twitter-somekohuissa oli tulosten perusteella.

6.2 Vastakkainasettelua luova ja korostava vuorovaikutus Twitter-somekohuissa

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaista Twitter-somekohujen vuorovaikutus on ja miten dialogisuuden piirteet ilmenevät Twitter-somekohuissa. Tässä alaluvussa esitellään, millainen vuorovaikutus luo ja korostaa vastakkainasettelua

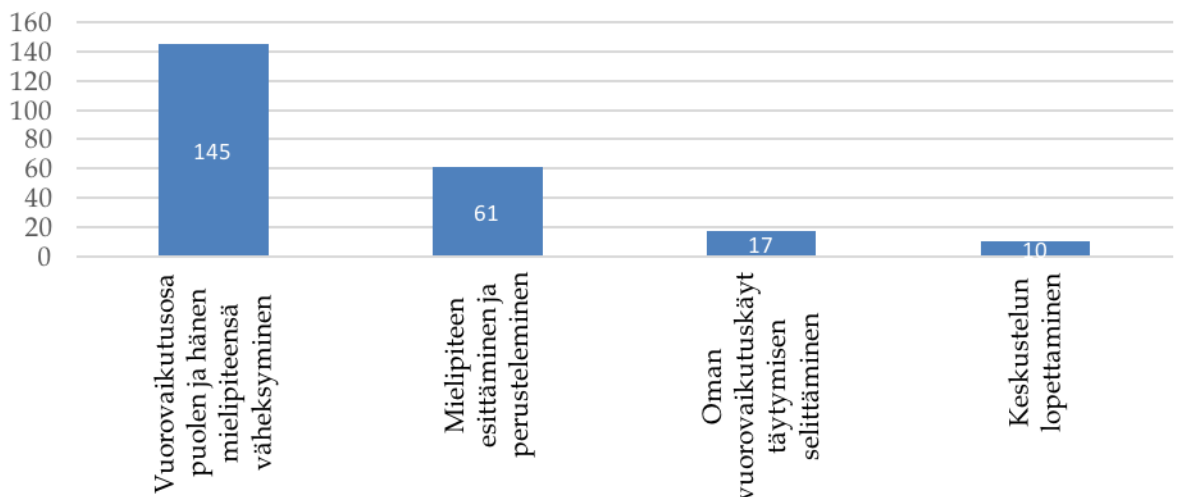
Twitter-somekohuissa. Twitter-somekohujen vuorovaikutuksesta on havaittavissa, että sekä tviittien funktiot että tviittien sävyt luovat ja korostavat vastakkainasettelua.

Kun tarkasteltiin Twitter-somekohujen vuorovaikutusta, havaittiin, että vastakkainasettelua luovien ja korostavien tviittien funktioita olivat *mielipiteiden esittäminen ja perusteleminen, vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksyminen, oman vuorovaikutuskäyttämisen selittäminen* sekä *keskustelun lopettaminen*. Tuloksista havaittiin myös, että vastakkainasettelua luovaa ja korostavaa vuorovaikutusta Twitter-somekohuissa luo sävyltään negatiivinen vuorovaikutus, johon kuuluvat *passiivisuus, hyökkäävyys ja kiivaus* sekä *vähättelevä ja huvittunut sävy*.

Vastakkainasettelua luovat ja korostavat vuorovaikutusfunktiot

Tulokset osoittivat, että Twitter-somekohuissa esiintyi erilaisia vuorovaikutusfunktioita, joilla luotiin ja rakennettiin keskusteluun osallistujien välille vastakkainasettelua (ks. kuvio 7).

KUVIO 7 Vastakkainasettelua luovat ja korostavat vuorovaikutusfunktiot (n=300 tviittiä)



Vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksyminen. Eniten tviiteissä toteutettiin vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksymiseen liittyviä funktioita (145). Väheksymisen funktio ilmeni vuorovaikutuskäyttämisen tasolla eri tavoin.

Tällaisissa tviiteissä arvosteltiin toista keskusteluosapuolta, kommentointiin hänen vuorovaikutuskäyttäytymistään ja ilmaistiin siitä tehtyjä havaintoja sekä ihmeteltiin keskustelukumppanin vuorovaikutuskäyttäytymistä tai hänen mielipidettään. Väheksymisen funktio ilmeni muun muassa keskustelukumppanin vuorovaikutuskäyttäytymisestä tehtyinä suoraviivaisina tulkintoina ja hänen vuorovaikutuskäyttäytymisensä negatiivisena kommentointina. Tviiteissä saatettiin esimerkiksi kommentoida toisen mielipiteen ilmaisua ‘ulinana’, ‘mielensä pahoittamisena’ tai ‘ymmärtämättömyytenä’. Lisäksi väheksymisen funktio ilmeni keskustelukumppanin arvosteluna ja häntä kohtaan osoitetuina solvauksina kuten esimerkiksi toteamalla, että keskustelukumppani on tyhmä tai yksinkertainen.

Vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksymisen funktio ilmeni tviiteissä myös neuvomisena ja ohjeistamisena sekä toisen osapuolen ja hänen mielipiteensä ihmettelynä. Tällaisella vuorovaikutuskäyttäytymisellä kerrottiin toiselle osapuolelle, mitä hänen kannattaisi tehdä, jotta hän ‘tajuaisi, mistä on kyse’. Ihmettelyllä puolestaan ilmaistiin, kuinka ei voi ymmärtää, ‘miten tällaisiakin ihmisiä on olemassa’ ja ‘miten tästä voi suuttua’.

Mielipiteiden esittäminen ja perustelevinen. Tulokset osoittivat, että Twitter-somekohuissa merkittävänä vastakkainasettelua luovana ja korostavana vuorovaikutusfunktiona voidaan pitää mielipiteiden esittämistä ja perustelevista (61). Vaikka mielipiteiden esittäminen itsessään ei olisikaan luonut vastakkainasettelua, merkitsi mielipiteiden esittämisessä ja perustelevisessä tviiteissä vallinnut vuorovaikutuksen sävy. Mielipiteitä esitettiin ja perusteltiin myös jakamalla henkilöiden omia kokemuksia keskusteltavaan aiheeseen, joka on somekohun keskiössä.

Vastakkainasettelua mielipiteen esittämisen ja perustelevisen oli esimerkiksi silloin, kun tviitin yhteydessä ilmaistiin ärsyyntymistä ja turhautumista aiheesta ’jankkaamiseen’ ja todettiin, että ’selitän tämän [mielipiteeni] vielä kerran’. Joissain tviiteissä ilmeni myös aggressiivisuutta, jolloin omaa mielipidettä korostettiin kirosanoin. Myös sellaiset tviitit, joissa aloitettiin mielipiteiden esittäminen ja perustelevinen kysymyksellä kuten ’kuka on sanonut noin?’ on tulosten mukaan vastakkainasettelua luovaa ja korostavaa. Tällaisella kysymyksellä nähtiin olevan vastakkainasettelua luova ja koros-

tava vaikutus, koska sillä tunnuttiin korostavan, ettei toinen osapuoli kuuntele tai ymmärrä, mitä aikaisemmin on sanottu. Vaikka seuraava virke tviitissä olisikin ollut yksittäisenä neutraali, on tämä esimerkki siitä, miten tviitin sosiaalinen konteksti vaikuttaa tviitin koodaamiseen.

Oman vuorovaikutuskäyttäytymisen selittäminen. Tuloksista on havaittavissa, että Twitter-somekohuissa ilmenee oman vuorovaikutuskäyttäytymisen selittämisen funktiota (17). Oman vuorovaikutuskäyttäytymisen selittämisen funktiota toteutettiin muun muassa tarkentamalla sitä, mitä henkilö itse on aiemmin tarkoittanut tai sanonut. Vuorovaikutuskäyttäytymisen selittämisen funktio loi ja korosti vastakkainasettelua keskusteluosapuolten välille, koska sen vuoksi keskustelu äityi usein väittelyksi siitä, mitä keskustelija on tarkoittanut tai sanonut. Omaa vuorovaikutuskäyttäytymistä selitettiin siis, jotta voitiin ikään kuin puolustautua toisen keskusteluosapuolen ”hyökkäykseen” ja vastata tämän tulkintoihin.

Oman vuorovaikutuskäyttäytymisen tarkentamisen funktioon yhdistyi yleensä kiivas ja hyökkäävä tai passiivis-aggressiivinen sävy. Keskustelijat käyttivät esimerkiksi ilmaisuja kuten ’en minä noin tarkoittanut’ tai ’lukisit viestini uudelleen’. Somekohuun osallistuvat saattoivat myös kysyä keskustelukumppaniltaan, kuunteleeko hän ollenkaan, mitä tälle on juuri aikaisemmin kerrottu.

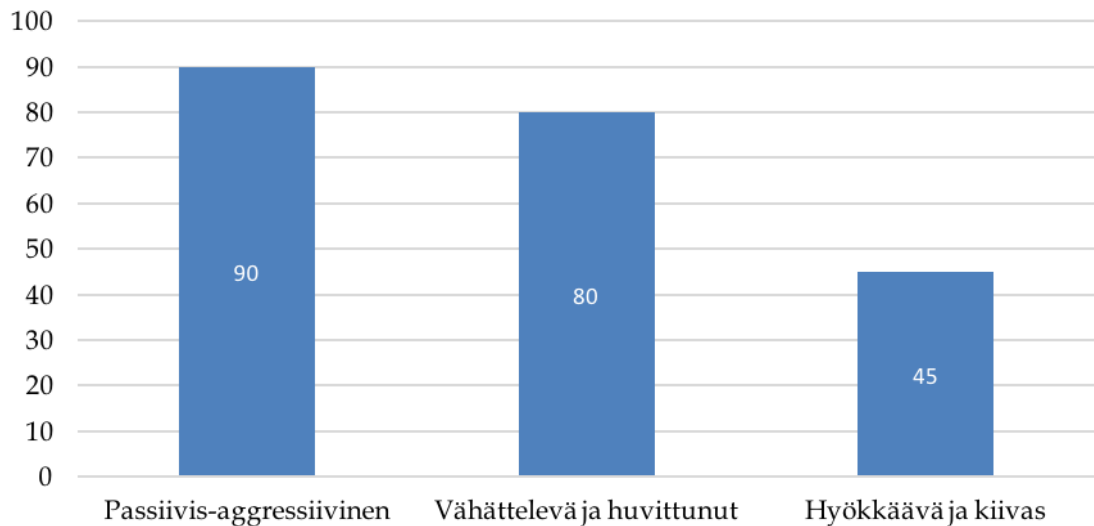
Keskustelun lopettaminen. Keskustelun lopettaminen ilmeni myös yhtenä vuorovaikutusfunktiona (10), jolla luodaan ja rakennetaan vastakkainasettelua Twitter-somekohuihin osallistuvien kesken. Keskustelun lopettamisen funktio ilmeni vuorovaikutuskäyttäytymisenä, jossa ilmaistiin, ettei toisen henkilön kanssa keskusteleminen ole enää ’hedelmällistä’ ja ’rakentavaa’, minkä vuoksi keskustelu omalta osalta lopetetaan. Keskusteluyhteys lopetettiin myös muun muassa tokaisemalla ’nyt lopetan kanssasi keskustelun’. Keskustelun lopettamisen funktio näkyi siis aina verbaalisesti: pelkkä vastaamatta jättäminen ei toteuttanut keskustelun lopettamisen funktiota.

Vastakkainasettelua luovat ja korostavat vuorovaikutuksen sävyt

Tutkielman tulokset osoittivat myös, että tviittien sävyt ovat merkittävässä roolissa, kun tarkastellaan, millainen vuorovaikutus luo ja rakentaa vastakkainasettelua Twitter-

somekohuissa. Eniten tviiteissä ilmeni passiivis-aggressiivissävyisiä tviittejä (70). Näiden lisäksi vastakkainasettelua loivat ja rakensivat hyökkäävyys ja kiivaus sekä vähättelevä ja huvittunut sävy. Sävyjen ilmenemismäärät tviiteissä on esitetty kuviossa 8.

KUVIO 8 Vastakkainasettelua luovat ja korostavat tviittien sävyt (n=300 tviittiä)



Passiivis-aggressiivisuus. Twitter-somekohuissa ilmeni tviittejä, jotka olivat sävyiltään passiivis-aggressiivisia. Passiivis-aggressiivinen vuorovaikutus ilmeni usein sarkastisina ilmaisuina, joita ei oikeasti kirjaimellisesti tarkoitettu. Tällaisia ilmaisuja olivat esimerkiksi toteamukset ‘oletpas sinä mukava keskustelukumppani’, ‘keskustelusta kanssasi tulee varmasti hyvä mieli’ ja ‘hyvin meni taas’.

Passiivis-aggressiivinen sävy keskusteluissa ilmeni siis sellaisina lausahduksina ja toteamuksina, joissa keskustelukumppanin tuli tulkita rivien välistä, mitä oikeasti tarkoitetaan. Keskusteluissa passiivis-aggressiivista vuorovaikutusta oli näennäinen kohteliaisuus, kiittäminen ‘mukavasta keskustelusta’ keskustelun päättyessä tai pahoittelemineen, jota ei oikeasti tarkoitettu. Passiivis-aggressiivinen sävy ilmeni myös, kun tviiteissä ilmaistiin implisiittisesti turhautumista toiseen osapuoleen, hänen ymmärtämättömyyteensä tai huumorintajuttomuuteensa sekä hänen kanssaan keskustelemiseen.

Hyökkäävyys ja kiivaus. Hyökkäävä ja kiivas sävy tviiteissä näkyi kiroiluna sekä tviiteinä, joissa ilmaisut olivat ivaavia ja solvaavia. Sävyltään hyökkäävät ja kiivaat tviitit erosivat passiivis-aggressiivisista tviiteistä siten, että ne olivat eksplisiittisiä: tulkintaa tai rivien välistä lukemista ei siis tarvittu, vaan tviiteissä ilmaistiin oma turhautuminen selkeästi ja verbaalisesti.

Kiivassävyisissä tviiteissä omaa sanomaa korostettiin vahvasti kirosanoin ja niissä usein väiteltiin aiheesta toisen vuorovaikutusosapuolen kanssa kovasanaisesti ja omaa mielihäpäistystä korostaen. Hyökkäävää ja kiivasta sävyä korostettiin tviiteissä myös usein lukuisin huuto- tai kysymysmerkein. Keskustelukumppani saattoi esimerkiksi kysyä ’kuinka monta kertaa tämä pitää sinulle sanoa!?!’ tai ihmetellä ’mihin tämä maailma on menossa!?!’

Sävyiltään hyökkäävissä ja kiivaissa tviiteissä käytettiin usein myös suoraan henkilökohtaisuuksiin meneviä ilmaisuja, jotka perustuivat Twitter-käyttäjän omiin päätelmiin vuorovaikutusosapuolesta. Hyökkäävä ja kiivas sävy saattoi muodostua esimerkiksi siitä, kun keskustelukumppani luokiteltiin tiettyyn kategoriaan negatiivisessa mielessä tai keskustelukumppania haukuttiin. Tällaisia ilmaisuja olivat esimerkiksi huumorintajuttomaksi, ääliöksi, tosikoksi ja ilkeäksi keskustelukumppaniksi kutsuminen. Henkilöt saattoivat myös kutsua keskustelukumppaniaan esimerkiksi ’feministiksi’ tai ’kiihkoilijaksi’ negatiivisessa mielessä ja hänen vuorovaikutuskäyttäytymistään kuvattiin lapselliseksi.

Vähättelevä ja huvittunut sävy. Keskusteluosapuolia vähättelevissä tviiteissä korostettiin, ettei toinen osapuoli ymmärrä, ’vaikka kuinka sinulle selittäisi’ ja toistettiin, kuinka ’pointti meni ohi’. Sävyiltään vähättelevissä tviiteissä korostettiin implisiittisesti ja eksplisiittisesti, ettei keskustelukumppani ole lukenut tai ymmärtänyt, mitä hänelle sanotaan. Sävyiltään vähättelevissä ja alentavissa tviiteissä oli myös havaittavissa välinpitämättömyyttä toista keskusteluosapuolta ja hänen mielipidettään kohtaan, eikä ymmärrystä toisen osapuolen mielipidettä kohtaan osoitettu.

Tulokset osoittivat, että myös sellaisilla tviiteillä, joiden sävy oli huvittunut, luotiin keskusteluihin vastakkainasettelua. Tällaisissa tviiteissä käytettiin esimerkiksi humoristisia

ilmaisuja kuten ‘nyt ne palkokasvit pois nenästä’ tai ‘onko panta liian kireällä’ tehden selväksi, ettei toisen henkilön mielipide vastaa omaa mielipidettä. Huvittuneisuuden sävyä ilmaistiin nauravin emojein tai huvittuneisuutta ilmaisevin giffein reagoiden esimerkiksi toisen henkilön mielipiteeseen. Giffeissä näkyi esimerkiksi henkilö, joka pudistaa päätään kasvot käsiin hautautuneena, mikä oli reaktio siihen, kun keskustelukumppani oli juuri perustellut mielipidetään. Samaten ’itkunauru-emojeilla’ voitiin ilmaista huvittuneisuutta toisen henkilön tviittiin ja samalla luoda ja korostaa vastakkainasettelua keskusteluosapuolten välillä.

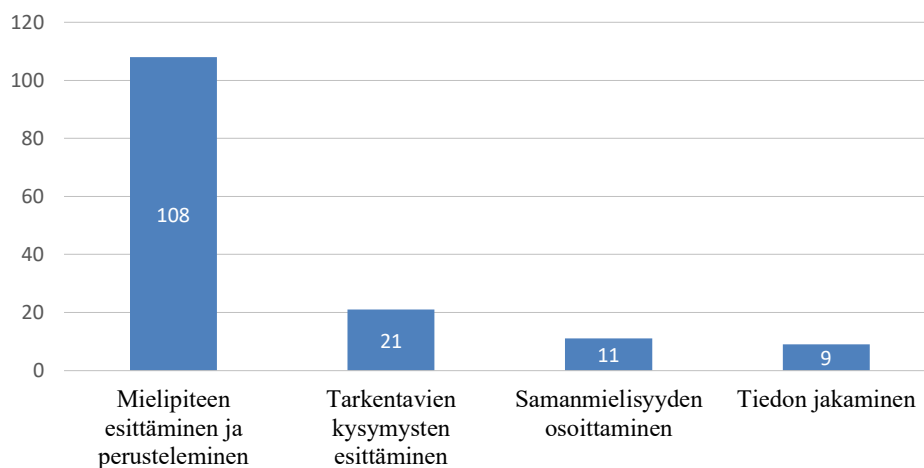
6.3 Dialogisuutta luova ja korostava vuorovaikutus Twitter-somekohuissa

Tutkielman tulokset osoittivat, että Twitter-somekohuissa voidaan vastakkainasettelun lisäksi myös rakentaa dialogisuutta eli yhteistä ymmärrystä keskusteluosapuolten välillä. Dialogisuutta luotiin ja korostettiin Twitter-somekohuissa sekä erilaisilla vuorovaikutusfunktioilla että vuorovaikutuksen sävyillä. Dialogisuutta rakentavia vuorovaikutusfunktioita olivat tulosten perusteella *mielipiteiden esittäminen ja perustelevminen, tiedon jakaminen, tarkentavien kysymysten esittäminen, samanmielisyyden osoittaminen ja keskustelun keventäminen*. Sävyt, joilla luotiin ja korostettiin dialogisuutta Twitter-somekohuissa, olivat tutkielman tulosten perusteella *myönteisyys, rakentavuus, vilpittömyys ja humoristisuus*.

Dialogisuutta luovat ja korostavat vuorovaikutusfunktiot

Selkeästi eniten dialogisuutta luotiin ja korostettiin Twitter-somekohuissa mielipiteitä esittämällä ja perustelemalla (108). Dialogisuutta luotiin ja rakennettiin jonkin verran myös tarkentavien kysymysten esittämisellä (21), samanmielisyyden osoittamisella (11) ja tiedon jakamisella (9) (ks. kuvio 9).

KUVIO 9 Dialogisuutta luovat ja korostavat vuorovaikutusfunktiot (n=300 tviittiä)



Mielenpiteiden esittäminen ja perustelevminen. Vaikka tulokset osoittivat, että mielenpiteiden perustelevminen ja esittäminen on myös vastakkainasettelua luova funktio (66), luotiin mielenpiteitä esittämällä ja perustelevmalla kuitenkin selkeästi enemmän dialogisuutta (108). Mielenpiteiden esittäminen ja perustelevminen olikin eniten Twitter-somekohuissa esiintynyt yhteistä ymmärrystä keskusteluosapuolten välille luonut funktio. Tästä mielenpiteiden esittämisen ja perustelevmisen funktiosta iso osa (27) oli keskusteluun osallistuvien omien kokemusten jakamista.

Mielenpiteiden esittäminen ja perustelevminen on tulosten perusteella lähtökohtaisesti dialogisuutta luovaa ja korostavaa Twitter-somekohuissa, sillä mielenpiteitä esittämällä ja perustelevmalla pyrittiin löytämään keskusteluosapuolten välille yhteinen ymmärrys. Dialogisuutta luovissa ja korostavissa mielenpiteiden esittämisen ja perustelevmisen funktioissa aloitettiin yleensä aloittamalla virke ilmaisemalla, että kyseessä on henkilön mielenpide, esimerkiksi toteamalla ”minun mielestäni tässä on kyseessä...” tai ”minä koen asian...” Dialogisuutta luovassa mielenpiteiden esittämisen ja perustelevmisen funktiossa sävy oli yleensä rakentavaa ja neutraalia, ja mielenpiteiden esittämisen ja perustelevmisen funktion yhteydessä ilmaistiin myös ymmärrystä toista keskusteluosapuolta kohtaan, minkä jälkeen henkilö esitti oman mielenpiteensä.

Tarkentavien kysymysten esittäminen. Twitter-somekohuissa kysyttiin jonkin verran (21) tarkentavia kysymyksiä, mikä tulosten perusteella on yksi dialogisuutta luovista ja rakentavista vuorovaikutusfunktioista. Tarkentavia kysymyksiä esittämällä keskusteluun osallistujat pyrkivät saamaan paremman käsityksen esimerkiksi toisen keskustelijan mielipiteistä ja näkemyksistä.

Keskustelijat kysyivät tarkennuksia eksplisiittisesti kysymällä suoraan 'mitä tarkoitat tällä' tai 'olenko ymmärtänyt oikein'. Tulosten perusteella näillä tarkentavilla kysymyksillä voitiin ohjata keskustelua selkeästi dialogisempaan suuntaan. Kun keskusteluun osallistuneet kysyivät esimerkiksi vilpittömästi, mitä toinen henkilö tarkoittaa, saattoi toinen keskusteluosapuoli vastata tviittiin aikaisempaa neutraalimmin. Tämä tapahtui tulosten mukaan silloinkin, kun aikaisemmissa tviiteissä oli esiintynyt enemmän vastakkainasettelua. Näin ollen tarkentavien kysymysten esittämisellä oli merkittävä rooli dialogisuuden edistämisessä.

Samanmielisyyden osoittaminen. Tulosten perusteella dialogisuutta luo ja rakentaa Twitter-somekohuissa myös se, jos keskusteluun osallistuva osoittaa olevansa samaa mieltä toisen osapuolen kanssa. Keskustelusta oli havaittavissa, että keskusteluun osallistuvien ei tarvinnut olla kaikesta samaa mieltä rakentaakseen dialogisuutta: riitti, että pienestäkin asiasta ilmaistiin samanmielisyyttä. Samanmielisyyden osoittamiseen luettiin myös ymmärryksen osoittaminen toisen osapuolen mielipidettä kohtaan.

Samanmielisyyttä osoitettiin esimerkiksi toteamalla toisen osapuolen olevan oikeassa. 'Tajuun, mitä tarkoitat' ja 'olen samaa mieltä tuosta, että...' olivat tyypillisiä ilmaisuja, joilla ilmaistiin samanmielisyyttä. Vaikka tviitti olisikin jatkunut niin, että keskustelija olisi ilmaissut myös olevansa eri mieltä, oli Twitter-somekohujen keskusteluista selkeästi havaittavissa, että jo pienikin samanmielisyyden osoittaminen keskusteluosapuolelle loi dialogisuutta.

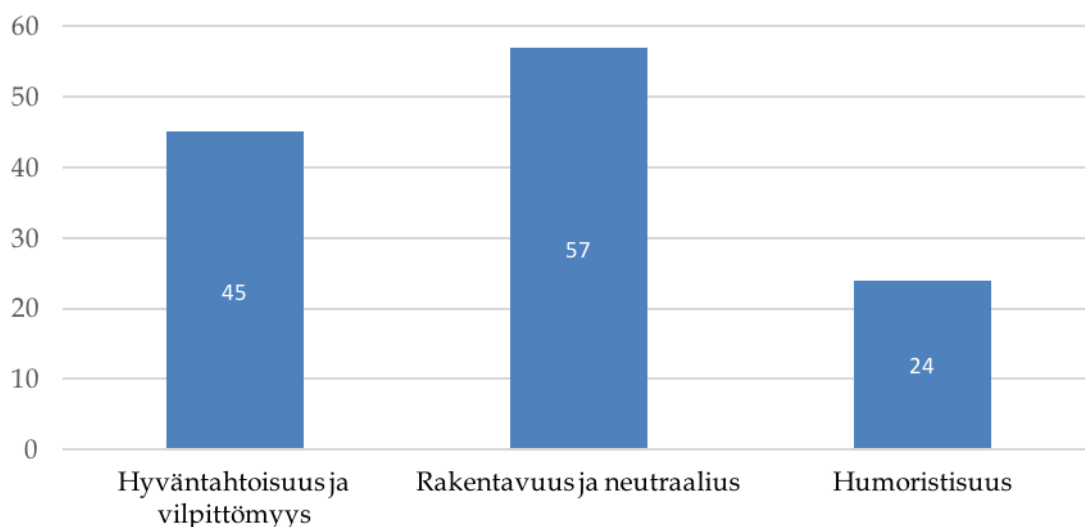
Tiedon jakaminen. Tulosten perusteella Twitter-somekohuissa jaettiin melko vähän (9) tietoa toisille keskusteluun osallistuville Twitter-käyttäjille. Tiedon jakamisen funktio oli tutkielman tulosten mukaan kuitenkin myös yksi dialogisuutta luova ja korostava vuorovaikutuksen funktio. Tiedon jakamisella keskusteluun osallistuvat saivat luotua

yhteistä ymmärrystä jakamalla esimerkiksi uutisartikkeleita, jotka taustoittivat heidän näkemystään keskusteltavasta asiasta. Tietoa voitiin jakaa myös viittaamalla tilastoon tai jonkun asiantuntijaorganisaation lausuntoon tai selvitykseen. Tiedon jakaminen oli yleensä sävyiltään neutraalia ja rakentavaa, joten sillä oli selkeästi rooli dialogisuuden luomisessa ja korostamisessa.

Dialogisuutta luovat ja korostavat vuorovaikutuksen sävyt

Dialogisuutta luotiin ja korostettiin vuorovaikutuksen sävyillä, joita olivat *hyväntahtoisuus ja vilpittömyys, rakentavuus ja neutraalius* sekä *humoristisuus*. Eniten Twitter-somekohujen vuorovaikutuksessa ilmeni rakentavuuden ja neutraaliuden sävyjä (45), toiseksi eniten hyväntahtoisuuden ja vilpittömyyden sävyjä (57) ja vähiten humoristisuuden sävyjä (24) (ks. kuvio 10).

KUVIO 10 Dialogisuutta luovat ja korostavat vuorovaikutuksen sävyt (n=300 tviittiä)



Hyväntahtoisuus ja vilpittömyys. Hyväntahtoisuuden ja vilpittömyyden sävyt ilmenivät Twitter-somekohuissa myönteisinä ilmaisuina, joista oli havaittavissa, ettei keskusteluosapuoli tahdo provosoida, kritisoida tai osoittaa tieteen tahtoen erimielisyyttä. Provo-soinnin, kritisoinnin ja erimielisyyksien osoittamisen sijaan keskusteluosapuolet osoittivat tarkentavia kysymyksiä tai osoittivat ymmärrystä toista osapuolta kohtaan.

Hyväntahtoisuuden ja vilpittömyyden sävyt rakentuivat ilmaisuista, joissa esimerkiksi haettiin mielipiteen osalta jotain yhteistä maaperää, vaikka osapuolet olisivatkin olleet eri mieltä. Keskusteluun osallistuja saattoi esimerkiksi sanoa ‘usko pois, kyllä minäkin toivoisin, että asia olisi niin’ tai ‘minäkin pidän häntä hyvänä tyyppinä’. Vilpittömyyttä ilmaistiin esimerkiksi korostamalla, että ‘tämä on rehellinen kysymys’ ja ‘en tarkoita tällä mitään pahaa’.

Rakentavuus ja neutraalius. Tulokset osoittivat, että Twitter-somekohuissa ilmeni myös rakentavuuden ja neutraaliuden sävyjä. Rakentavuus ilmeni Twitter-somekohujen keskusteluissa esimerkiksi siten, että keskusteluosapuolet veivät keskustelua eteenpäin vastaamalla toisen osapuolen kysymyksiin ja tarkentamalla omia sanomisiaan, jotta toinen keskusteluosapuoli ymmärtäisi häntä paremmin. Rakentavaa keskustelusävyä oli havaittavissa myös silloin, kun keskusteluosapuoli jakoi esimerkiksi uutta tietoa toiselle, minä toinen keskusteluosapuoli otti vastaanottavaisena vastaan esimerkiksi kiittämällä tai toteamalla, että tämä oli hänelle uutta tietoa.

Sekä neutraalius että rakentavuus ilmenivät Twitter-somekohuissa normaalina ja asiallisenä keskusteluna, jossa ei menty henkilökohtaisuuksiin tai tehty toisesta vuorovaikutusosapuolesta suoraviivaisia tulkintoja. Neutraalius ja rakentavuus ilmenivät myös asiakeskeisyytenä: keskustelu ei mennyt henkilökohtaisuuksiin tai henkilöitynyt, vaan neutraalissa ja rakentavassa keskustelun sävyssä pysyttiin itse ilmiössä, joka oli keskustelun keskiössä. Tällöin keskustelun sävy pysyi neutraalina, vaikka keskusteluun osallistujat olisivatkin väitelleet asioista. Osittain rakentavat ja neutraalit keskustelusävyt syntyivät jo vain sillä, että niistä puuttui vastakkainasettelua luovat sävyt.

Humoristisuus. Tämän tutkielman tulokset osoittivat, että humoristisuutta ilmeni Twitter-somekohuissa esimerkiksi silloin, kun toinen keskusteluosapuoli kevensi tunnelmaa heittämällä hyväntuulisen vitsin tai käyttämällä emojiä. Humoristisuus näkyi myös värikkäinä kielikuvina. Kun humoristisuus ilmeni dialogisuutta rakentavana sävynä, se oli havaittavissa etenkin tviiteissä, joissa ilmaistiin samanmielisyyttä.

Dialogisuutta luova ja korostava humoristisuus oli sävyiltään selkeästi erilaista kuin esimerkiksi ironia ja sarkasmi, joka tulosten perusteella oli ennemminkin passiivis-

aggressiivista ja loi ja korosti vastakkainasettelua keskustelijoiden välillä. Dialogisuutta rakentava ja korostava humoristisuus ilmeni hyväntahtoisina kevennyksinä ja emojiina, kuten silmäniskuhymiöinä tai kutsumalla keskusteluosapuolta hyväntahtoisesti lempinimellä. Tulosten perusteella dialogisuutta rakentavassa ja luovassa humoristisuudessa olennaisena roolissa näyttäytyi, että keskustelijaosapuolet olivat niin sanotusti samalla aaltopituudella 'heittojen' ja 'vitsien' suhteen, jolloin dialogisuus korostui.

7 POHDINTA

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaista yksityishenkilöihin kohdistuvien Twitter-somekohujen vuorovaikutus on ja millaisia dialogisuuden piirteitä vuorovaikutuksessa ilmenee. Tutkielman tulokset osoittivat, että Twitter-somekohujen vuorovaikutuksella luodaan enimmäkseen vastakkainasettelua keskusteluosapuolten välille, mutta vuorovaikutuksella voidaan myös luoda ja korostaa dialogisuutta eli yhteistä ymmärrystä. Keskeinen tutkielman tulos oli, että sekä vastakkainasettelua että dialogisuutta rakennetaan ja luodaan sekä vuorovaikutuksen *funktioilla* että *sävyillä*.

Vastakkainasettelua Twitter-somekohuissa luovat ja korostavat vuorovaikutusfunktiot olivat:

- mielipiteiden esittäminen ja perusteleminen
- vuorovaikutusosapuolen ja hänen mielipiteensä väheksyminen
- oman vuorovaikutuskäyttäytymisen selittäminen sekä
- keskustelun lopettaminen.

Twitter-somekohuissa dialogisuutta luovat ja korostavat vuorovaikutusfunktiot olivat puolestaan:

- mielipiteiden esittäminen ja perusteleminen
- tarkentavien kysymysten esittäminen
- samanmielisyyden osoittaminen ja
- tiedon jakaminen.

Keskustelun sävyjä, joilla rakennettiin ja luotiin vastakkainasettelua, olivat tulosten perusteella *passiivis-aggressiivisuus*, *hyökkäävyys* ja *kiivaus* sekä *vähättelevyys* ja *huvittuneisuus*. Puolestaan keskustelusävyt, joilla luotiin ja korostettiin dialogisuutta, olivat *hyväntahtoisuus* ja *vilpittömyys*, *rakentavuus* ja *neutraalius* sekä *humoristisuus*.

Twitter-somekohuissa ilmenevät dialogisuutta luovat ja korostavat funktiot ja sävyt ovat jokseenkin samankaltaisia kuin dialogisuuden piirteet, jotka on määritelty aikaisemmassa kirjallisuudessa. Johannesenin, Valden & Whedbeen (2008, 54 - 55) mukaan dialogisuuden piirteitä ovat todenmukaisuus, huomioon ottaminen, tunnustaminen, läsnäolo, keskinäinen tasa-arvo ja kannustava ilmapiiri. Piirteitä tarkastellessa on huomioitava, että dialogisuudessa ei ole kyse tietystä tekniikasta tai metodista, vaan sen voi nähdä ennemminkin vuorovaikutustilanteeseen asennoitumisena tai vuorovaikutuksen laadukkuutena (Johannesen ym. 2008, 54 - 55). Tämän tutkielman tulosten mukaan taas dialogisuus eli yhteisen ymmärryksen rakentaminen ilmenee vuorovaikutusfunktioissa ja vuorovaikutuksen sävyissä. Vaikka Johannesenin ja kumppaneiden (2008) jäsentelemiä dialogisuuden piirteitä on sovellettu lähinnä kasvokkaisuorovaikutuksessa, on tämän tutkielman tulosten perusteella havaittavissa yhdenmukaisuutta Twitter-somekohuissa ilmenevään vuorovaikutukseen, jolla voidaan rakentaa yhteistä ymmärrystä.

Yhteistä tämän tutkielman tulosten ja Johannesenin ja kumppaneiden (2008) jäsentelemissä dialogisuuden piirteissä näyttäisi olevan, että vuorovaikutusosapuolen huomioon ottaminen ja kannustava ilmapiiri tukevat dialogisuutta vuorovaikutusosapuolten välillä. Somekohuissa tämä huomioon ottaminen ja kannustava ilmapiiri näkyivät esimerkiksi vuorovaikutuksen sävyissä, joita olivat hyväntahtoisuus ja vilpittömyys sekä rakentavuus ja neutraalius. Myös humoristisuus somekohuissa on nähtävissä kannustavaa ilmapiiriä edistäväksi tekijäksi: tulosten perusteella huumoria käytettiin somekohuissa hyväntahtoisesti esimerkiksi tunnelman keventämiseen. Toisaalta on huomioitava, että huumori ei ole aina helppoa. Jotta humoristisuuden voi ymmärtää dialogisuutena, jolla pyritään edistämään yhteistä ymmärrystä, on se pystyttävä tulkitsemaan oikein sosiaalisen konteksti huomioiden.

Huomioon ottamisen ja kannustavan ilmapiirin lisäksi läsnäolo on tunnistettavissa Twitter-somekohuissa esiintyvistä dialogisuuden piirteistä. Läsnäolo ilmenee Johannesenin

ja kumppaneiden (2008) mukaan esimerkiksi responsiivisuutena vuorovaikutustilanteissa ja vuorovaikutusosapuolen tarkkaavaisena kuuntelemisena. Twitter-somekohuissa esimerkiksi tarkentavien kysymysten esittäminen ja samanmielisyyden osoittaminen osoittivat responsiivisuutta ja vuorovaikutusosapuolen kuuntelemista keskustelussa. Näin ollen läsnäoloa oli havaittavissa Twitter-somekohuissa jonkin verran. Aiemman kirjallisuuden mukaan läsnäolo puuttuu teknologiavälitteisestä viestinnästä, mutta tämä tutkielma osoittaa, että etenkin Twitter voi mahdollistaa läsnäolon piirtein ilmenemisen.

Todenmukaisuus, tunnustaminen ja keskinäinen tasa-arvo näyttäisivät olevan Johanneenin ja kumppaneiden (2008) jäsentelystä dialogisuuden piirteistä sellaisia, joita ei voi eksplisiittisesti tunnistaa siitä Twitter-somekohujen vuorovaikutuksesta, jolla luodaan ja korostetaan dialogisuutta. Sille, miksi näin on, voi olla erilaisia syitä. On mahdollista, että esimerkiksi Twitterin ominaisuudet ja affordanssit voivat vaikuttaa siihen, ettei näitä dialogisuuden piirteitä ilmene Twitter-somekohun osana olevassa keskustelussa. Viestien rajattu merkkimäärä voi vaikuttaa siihen, että somekokuun osallistuvat henkilöt joutuvat tiivistämään omat ajatuksensa ja näkökulmansa keskusteltavasta aiheesta. Tämä voi vaikuttaa esimerkiksi keskustelijoiden viestintätyyliin. Lisäksi on huomioitava, että Twitteriä on luonnehdittu nopeaksi sosiaalisen median sovellukseksi. Twitter ei kuitenkaan mahdollista tviittien muokattavuutta, mikä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että jäävät alkuperäiseen muotoonsa.

Tulokset siis osoittivat, että vastakkainasettelua luotiin ja korostettiin Twitter-somekohuissa enemmän kuin dialogisuutta. Somekohu syntyy aikaisemman kirjallisuuden mukaan silloin, kun tietyn henkilön, organisaation tai instituution teko tai sanoma asia nähdään moraalisesti arveluttavana. Tutkimukseni tulokset kuitenkin laajentavat tätä näkökulmaa: somekohussa ei välttämättä ole kyse pelkistä negatiivisista ja tutkielmani tapauksessa henkilöä kohtaan hyökkäävistä tviiteistä, vaan suuri osa somekohun tviiteistä koostuu myös asiaa puolustavista tviiteistä.

Tutkielmani yksi keskeinen tulos onkin, että somekohussa muodostuu kaksi vastakkais-ta näkökulmaa, jotka ovat selkeästi tunnistettavissa. Tälle voidaan nähdä olevan useita syitä. Ensinnäkin somekohujen määritelmän mukaan somekohu syntyy, kun suuri yleisö

havaitsee henkilön, yrityksen tai organisaation käyttäytyvän yleisen moraalikäsitteen vastaisesti (Johnen ym. 2018, 3155 - 3156). Koska somekohun alkuasetelma on jo lähökohdiltaan sellainen, jossa arvioidaan henkilön tai yrityksen moraalikäsitteistä, on hyvin mahdollista, että keskustelu äityy negatiivisävytteisemmäksi.

Toisaalta tämä tutkielman tulokset osoittivat, että tällaisessa yksityishenkilöön kohdistuvassa Twitter-somekohussa ei arvioida ainoastaan sen henkilön moraalikäsitteistä, jonka tviiteistä somekohu on aiheutunut. Yksityishenkilöön liittyvässä somekohussa näyttäisi muodostuvan kaksi vastakkaista puolta ja näkökantaa, joissa joko puolustetaan tai vastustetaan tiettyä pääargumenttia, jota voidaan pitää koko Twitter-somekohun alkulähteenä. Keskustelu oikeasta ja väärästä kietoutui siis tämän pääargumentin ympärille. Huomionarvoista on, että pääargumentin esittäjä ei ole sama kuin alkuperäinen tviittäjä, jonka tviittiin pääargumentilla reagoidaan. Tässä tutkielmassa kiinnostavaa oli myös se, ettei kummassakaan Twitter-somekohussa alkuperäisen tviittäjän tviitti ollut provoisoiva, mutta se tulkittiin silti vuorovaikutuskäyttäytymiseksi, joka voidaan nähdä moraalien kannalta arveluttavaksi.

Twitter-somekohuihin liittyvän keskustelun kahtiajakoisuuden sekä moraalisen latautuneisuuden voidaan nähdä merkittävänä syinä sille, miksi vastakkainasettelua luovaa ja korostavaa vuorovaikutusta on havaittavissa enemmän kuin dialogisuutta. Keskustelun on havaittu olevan selvästi työkeämpää ja epäkohteliaampaa sosiaalisessa mediassa silloin, kun keskustelun aiheet ovat moraalisesti latautuneita ja niille on kaksi vastakkaista näkökulmaa (Oz, Zheng & Chan 2018, 3415).

Kun tarkastellaan Twitter-somekohuissa esiintyneitä funktioita, voidaan havaita, että samoilla funktioilla voidaan luoda sekä vastakkainasettelua että dialogisuutta. On siis ilmeistä, että keskusteluun osallistuneiden Twitter-käyttäjien vuorovaikutuksen sävy on merkittävässä roolissa siinä, edistääkö vuorovaikutusfunktio vastakkainasettelua vai dialogisuutta. Keskustelun sävy määritteli esimerkiksi sen, luodaanko ja korostetaanko mielipiteen esittämisen ja perustelemisen funktiolla vastakkainasettelua vai dialogisuutta. Jos tviitin sävy määriteltiin esimerkiksi kiivaaksi, on kyseessä vastakkainasettelua luova ja korostava funktio. Kun taas mielipiteen esittäminen ja perusteleminen oli sävyllään esimerkiksi neutraalia tai myönteistä, on kyseessä tulosten mukaan dialogisuutta

luova ja korostava funktio. Näin ollen voidaankin päätellä, että vuorovaikutuksen sävyllä on merkittävämpi rooli kuin funktiolla. Tämä tutkielman havainto mukailee perinteistä käsitystä viestinnästä ja vuorovaikutuksesta: olennaista on se, miten asia sanotaan, ei niinkään mitä sanotaan.

Murthy (2013, 45) on kutsunut Twitteriä kaikukammioiksi, jossa kaikuvat samanmielisten mielipiteet. Tällä tarkoitetaan, että Twitterissä näkee ja kuulee mielipiteitä, jotka ovat enimmäkseen samankaltaisia kuin henkilön omat mielipiteet. Murthy (2013, 45) on myös kyseenalaistanut, voiko Twitter tuoda yhteen ihmisiä, jotka ovat keskenään erilaisia. Tutkielmani tuloksista on pääteltävissä, että somekohu Twitterissä aiheuttaa sellaisen vuorovaikutustilanteen, jossa on tunnistettavasti kaksi eri vastakkaista näkökulmaa aiheesta tai asiasta, jota voi arvioida moraalisesti. Näin ollen Twitterissä ilmenevät somekohut voidaan hyvinkin katsoa tilanteiksi, joissa näkemyksiltään erilaisilla ihmisillä on mahdollisuus keskustella toistensa kanssa.

Tutkielmani tulosten valossa voidaankin siis todeta, ettei Twitterin niin kutsuttu kaikukammio aina päde. Twitterissä ilmenevät somekohut voivat parhaimmillaan altistaa erilaisille mielipiteille ja näkemyksille: siis rikkoa kaikukammiota. Tätä havaintoa tukee myös aikaisempi tutkimus: Esimerkiksi poliittisissa väittelyissä Twitterin on nähty mahdollistavan jopa moniarvoisen ja poikki-ideologisen keskustelun, johon osallistuvat toisistaan erilaiset toimijat ja eri positioissa olevat henkilöt (Arlt, Rauchfleisch & Schäfer 2019, 452).

8 ARVIOINTI

Tässä luvussa arvioin tämän tutkielman tutkimusprosessia kriittisesti kokonaisuudessaan. Arvioin tutkimustani hyödyntämällä Tracyn (2013) esittämiä tekijöitä, joiden avulla voidaan arvioida laadullista tutkimusta. Näitä tekijöitä ovat *tutkimusaiheen arvo* (worthy topic), *perusteellisuus ja täsmällisyys* (rich rigor), *vilpittömyys* (sincerity), *luotettavuus* (credibility) ja *eettisyys* (ethical).

Tutkimusaiheen arvo. Tutkimuksella tulee Tracyn (2013, 231) mukaan sellainen aihe, joka esimerkiksi tarjoaa uudenlaisen näkökulman, kyseenalaistaa itsestäänselviä oletuksia tai herättää jonkinlaisen tunteen lukijassa. Kun tätä ajatusta peilataan tähän tutkielmaan, voidaan todeta, että tutkielman aihe tarjoaa uutta ja yllättävääkin näkökulmaa aikaisempaan tutkimukseen nähden.

Somekohuja voidaan perustelluistakin syistä pitää epäeettisinä: aikaisempienkin tutkimusten mukaan ne aiheuttavat haittaa somekohun kohteena olevalle (Hewett ym. 2016) ja herättävät suuren määrän negatiivissävytteisiä viestejä (Pfeffer ym. 2014). Ei siis ole kovin itsestään selvää, että somekohuihin yhdistettäisiin tutkimusaiheena dialogisuus ja sen piirteet. Oman näkemykseni mukaan tämän tutkimuksen yksi ansioista on se, että aihe luo uudenlaisen tavan tarkastella somekohujen vuorovaikutusta. Tutkielman perusolettamus ei ole, että somekohujen vuorovaikutus olisi ainoastaan epäeettistä. Tracyn (2013, 231) mukaan tällaisissa tutkimuksissa, joissa tuodaan esiin yllättäviä puolia vaikiintuneista aiheista ja ilmiöistä, voidaan nähdä olevan arvokas aihe.

Perusteellisuus ja täsmällisyys. Perusteellisuudella ja täsmällisyydellä tarkoitetaan pyrkimystä siihen, että tutkimusprosessin kaikki vaiheet on suoritettu asianmukaisella tavalla. Perusteellisuuteen ja täsmällisyyteen kuuluvat esimerkiksi riittävän aineiston kerääminen ja kentältä muistiinpanojen kirjoittaminen. (Tracy 2013, 231.) Perusteellisuus näkyi tutkimuksessani siinä, että suoritin kaikki tutkimusprosessin vaiheet asianmukaisella tavalla. Tutustuin tutkimusaiheeseen huolellisesti ja siihen liittyvään kirjallisuuteen sekä tuoreisiin tutkimuksiin huolellisesti. Lisäksi kirjoitin tutkimusprosessin aikana muistiinpanoja, jotka auttoivat minua ilmiön ymmärtämisessä ja tutkimusprosessin etenemisessä.

Tutkielman riittävä aineisto oli tekijä, jota pohdin tutkimusprosessini aikana useaan otteeseen. Tutkielmani aineisto on kerätty kahdesta eri somekohusta, jotka kohdistuvat yksityishenkilöön. Molemmista somekohusta otin huomioon somekohun ensimmäiset 150 tviittiä. Eskola ja Suoranta (1998) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa on haastavaa tietää etukäteen, milloin aineiston koko on riittävä. Tähän kysymykseen aineiston riittävydestä törmäsin tutkimusprosessin aikana aineistonkeruun edetessä. Pyrinkin jo aineistonkeruuvaiheessa tarkastelemaan, että aineisto on mahdollisimman rikasta ja että sitä on mahdollista käsitellä monipuolisesti. Aineiston riittävyttä voidaan mielestäni arvioida kokonaisuudessaan tässä vaiheessa, kun aineiston pohjalta tehdyt tulokset on raportoitu. Koska tämän tutkielman tulokset ovat monipuoliset ja laajat, on perusteltua todeta, että aineisto on ollut tutkielmassa tarpeeksi riittävää.

Vilpittömyys. Vilpittömyyttä voidaan Tracyn (2013, 232) mukaan vaalia laadullisessa tutkimuksella kahdella tavalla: itsereflektoinnilla ja läpinäkyvyydellä. Itsereflektoinnilla tarkoitetaan, että tutkija on tietoinen itseensä liittyvien tekijöiden merkityksestä koko tutkimusprosessiin ja tutkimuksen valintoihin. Näin ollen itsereflektointia on esimerkiksi, kun tutkija tuo esimerkiksi esiin omat motivaatiotekijänsä tutkimuksen toteuttamiseen ja oman suhteensa tutkittavaan aiheeseen.

Netnografisen tutkimuksessa tärkeänä nähdään oman suhteen pohdinta verkkoyhteisön käyttämään teknologiaan (Isomäki, Lappi & Silvennoinen 2013). Koska tämä tutkielma toteutettiin netnografisella tutkimusmenetelmällä, lisää tämän tutkielman vilpittömyyttä se, että olen tutkimusprosessin aikana tarkastellut myös omaa suhdettani Twitteriin.

Vaikka en ole kovin aktiivinen tviittailija, seurasin Twitter-keskusteluja lähes päivittäin jo ennen tutkimusaiheen valintaa ja tutkimusprosessin aloittamista. Tutkittavan kohteen vuorovaikutus ja sen ominaispiirteet olivat minulle siis jo arkikäytössä tulleet tutuksi: ymmärsin Twitterin toimintalogiikan ja sen, miten ihmiset ovat siellä vuorovaikutuksessa. Myös havainnoitsijan rooli Twitterissä oli minulle tuttu. Uskon, että tämä jo aiemmin aktiiviseksi muodostunut havainnoitsijan rooli on auttanut minua myös tutkimusprosessin aikana. Twitterin tuttuus on helpottanut esimerkiksi aineiston ja yksittäisten tviittien tulkitsemista osana koko somekohun kontekstia.

Myös tutkimusprosessin läpinäkyvyys on osa vilpittömyyden kriteeriä. Läpinäkyvyys tarkoittaa, että tutkijat kertovat avoimesti myös virheistä ja yllätyksistä, joita kohtaavat tutkimusprosessin aikana. Läpinäkyvyyteen kuuluu myös esimerkiksi sen selittäminen, miten tutkimustavoite ja -kysymykset ovat muuttuneet tutkimusprosessin aikana. (Tracy 2013, 232.) Tässä tutkielmassa on pyritty tuomaan mahdollisimman avoimesti ja selkeästi esiin kaikki sellaiset tutkimukseen liittyvät yllätykset, jotka ovat jollain tapaa muuttaneet tutkielman suuntaa. Yksi tällainen tutkimusprosessin suuntaa muuttanut asia oli esimerkiksi se, kun pyysin yksityishenkilöiltä, joihin tutkielmassa käsiteltävät somekohut kohdistuivat, tutkimuslupaa. Ajatuksena oli, että tutkimusluvan saatuaani voin kertoa seikkaperäisesti somekohuista ja siitä, missä niissä oli kyse.

Toinen yksityishenkilöistä kuitenkin toivoi, ettei häneen kohdistunutta somekohua esitellä, joten tämä muutti tutkielman osalta suunnitelmaani siitä, miten voin käsitellä somekohuja ja niihin liittyviä tunnistetietoja sekä koko aineistoa. Koen kuitenkin, että tässä tilanteessa yksityishenkilön toiveen kunnioittaminen oli huomattavasti merkittävämpää kuin se, että oman ennakoajatukseni tutkimusprosessin kulusta ja kuvailusta olisi toteutunut. Tutkielman osalta piti vain tehdä uusia luovia ratkaisuja, joissa onnistuin mielestäni kiitettävästi yllätyksistä huolimatta.

Luotettavuus ja uskottavuus. Kun tutkimus on uskottavaa, kuvaa se todellisuutta luotettavasti. Näin ollen, kun tutkimusraportti on luotettava ja uskottava, voivat lukijat huoletta käyttää esimerkiksi tutkimuksen tuloksia omien johtopäätösten tekemiseen. Uskottavuutta lisää se, että aineisto, sen käsittely ja aineiston analyysi on tarkkaan kuvattu. (Tracy 2013, 233.) Myös Eskola ja Suoranta (1998) toteavat, että luotettavuuteen vai-

kuttaa se, että tutkimustekstissä on pyritty kertomaan mahdollisimman tarkasti, millaisia valintoja ja mitä tutkija on tehnyt esimerkiksi aineistonkeräyksessä ja sen jälkeen.

Tässä tutkielmassa luotettavuutta ja uskottavuutta lisää se, että olen kertonut tutkielman vaiheet perusteellisesti, avoimesti ja läpinäkyvästi. Olen pitänyt kirjaa tutkimusprosessini aikana erilaisista valinnoista ja vaiheista ja tuon valintani esiin lukijalle. Tutkielmassa olen kuitenkin joutunut tekemään eettisiä valintoja, jotka osaltaan saattavat rajoittaa tutkielmani uskottavuutta ja luotettavuutta. Anonymiteetin turvaamiseksi en ole pystynyt antamaan tutkielmassani aineistonäytteitä, jotka voisivat lisätä tutkielman luotettavuutta ja jotka auttaisivat tutkielman lukijaa tekemään aineistosta samankaltaisia päätelmiä kuin minä olen tutkimusprosessin aikana tehnyt. Näen kuitenkin, että tällaisessa tilanteessa eettisyys on suurempi arvo tutkimukselleni, vaikka tämä tekijä voikin haitata tutkimuksen luotettavuutta hieman.

Twitter-keskustelujen ominaispiirteiden ja koko Twitter-somekohujen kontekstien ymmärtäminen on osaltaan lisännyt tutkielmani uskottavuutta ja luotettavuutta kahdesta syystä. Ensimmäinen tekijä liittyy verkkokeskusteluiden teknologisen ja sosiaalisen kontekstin ymmärtämiseen tutkijana. Verkkokeskusteluissa on nähtävissä kahtiajakoisuutta, sillä käyttäjien vuorovaikutukseen verkkokeskusteluissa vaikuttavat sekä teknologinen konteksti että tähän teknologisen kontekstin päälle rakentunut sosiaalinen konteksti (Laaksonen & Matikainen 2013, 190).

Tässä tutkielmassa Twitterin kahtiajakoisuus on ollut merkittävässä roolissa ja olennainen osa tutkimuskohdetta. Jotta olen pystynyt luotettavasti ja uskottavasti tarkastelemaan sitä Twitter-somekohujen vuorovaikutusta, on täytynyt pystyä ymmärtämään sekä Twitterin teknisiä ratkaisuja että koko sosiaalista kontekstia. Näiden käytäntöjen tunteminen on merkityksellistä, jotta voidaan ymmärtää seurattavaa keskustelua, ja sovelluksessa kehittyneet vuorovaikutustavat on myös huomioitava analyysin osana (Laaksonen & Matikainen 2013, 201). Tämän kahtiajakoisuuden ymmärtäminen on ollut koko analyysiprosessin ja aineiston käsittelyn lähtökohta, ja olen sen avulla pystynyt jäsentämään ja analysoimaan aineistoa luotettavammin.

Toisekseen olen tutkimuksen analyysiprosessin aikana pystynyt tarkastelemaan Twitter-somekohuja huomioiden tviittien sosiaalisen kontekstin. Näin ollen kutakin tviittiä on tarkasteltu osana tätä sosiaalista kontekstia eli suhteessa muihin tviitteihin ennemminkin kuin yksittäisinä ja sosiaalisesta kontekstista irrallisina tviitteinä. Tutkielman analyysiprosessissa on siis tarvittu tutkijan ymmärrystä sosiaalisesta kontekstista, mikä lisää tutkielman uskottavuutta ja luotettavuutta.

Eettisyys. Eettisyys voidaan laadullisessa tutkimuksessa nähdä universaalina lopputavoitteena enemmän kuin keinoina. Laadullisen tutkimuksen eettisyyttä voidaan arvioida tarkastelemalla menettelytapojen eettisyyttä. (Tracy 2013, 234.)

Menettelytapaan eettisyys liittyy tässä tutkielmassa esimerkiksi siten, että aineisto ja siihen liittyvät henkilökohtaiset tiedot on suojattu. Näin ollen ulkopuoliset eivät voi saada tutkielman perusteella tietää, keiden vuorovaikutusta tutkielmassa on tutkittu. Vaikka tviitit ovatkin avoimia ja julkisia, on eettisen menettelytavan kannalta tärkeää, ettei Twitter-käyttäjien tietoja paljasteta, jotta anonymiteetti säilyy. Eettisyys on ohjannut myös tiettyjä tutkielmassa tehtyjä ratkaisuja: jos esimerkiksi olisin antanut tutkielmassani aineistonäytteitä, tämä olisi voinut vaarantaa anonymiteetin, sillä kuka tahansa olisi voinut löytää kyseisen Twitter-käyttäjän google-haulla. Tilannetta voisi arvioida uudelleen, jos jokaiselta somekohuun osallistuneelta Twitter-käyttäjältä kysyttäisiin tutkimuslupa, mikä taas on tutkimuksen toteuttamisen kannalta jokseenkin epärealistista.

Tutkielman eettisyyttä lisää myös se, että ennen tutkimusprosessin aloittamista on pyydetty tutkimuslupa somekohujen kohteena olleilta yksityishenkilöiltä. Tutkijana kävin pitkän pohdiskelun siitä, olisiko minun mahdollista tutkia kyseisiä somekohuja ilman, että somekohujen kohteena olleet tietävät siitä. Koska somekohut kohdistuivat yksityishenkilöihin ja ovat voineet kuormittaa henkilöitä, näin eettiseksi toimintatavaksi tutkimuspyynnön esittämisen (ks. liite 1).

9 PÄÄTÄNTÖ

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaista on yksityishenkilöihin kohdistuva Twitter-somekohujen vuorovaikutus ja millaisia dialogisuuden piirteitä näissä Twitter-somekohuissa ilmenee. Tulokset osoittivat, että somekohujen vuorovaikutuksella luodaan ja korostetaan vuorovaikutusosapuolten välille enimmäkseen vastakkainasettelua, mutta vuorovaikutuksella voidaan luoda ja korostaa myös dialogisuutta eli yhteistä ymmärrystä.

Tutkielman keskeiset johtopäätökset liittyvät Twitter-somekohujen vuorovaikutukseen. Ensimmäinen keskeinen johtopäätös on, että Twitter-somekohut eivät koostu vain negatiivissävytteisestä vuorovaikutuksesta, kuten aiempi somekohun määritelmä kuvaa, vaan Twitter-somekohuissa voidaan luoda myös yhteistä ymmärrystä. Toinen keskeinen johtopäätös liittyi Twitteriin kaikukammiona. Twitteriä on kuvailtu kaikukammioksi, jossa kaikuvat samanmielisten mielipiteet (esim. Murthy 2013, 45). Tämä tutkielman johtopäätöksenä oli kuitenkin se, että somekohut mahdollistavat vuorovaikutustilanteen, jossa erimieliset voivat kohdata toisiaan ja jakaa eri näkemyksiään keskusteltavasta ilmiöstä tai aiheesta.

Tämän tutkielman tulokset luovat uutta ymmärrystä ja tietoa somekohuista ja niiden vuorovaikutuksesta. Kun aikaisemman tutkimuksen mukaan somekohujen vuorovaikutus on määritelty laajaksi määräksi negatiivisia viestejä (ks. Pfeffer ym. 2014), osoittaa tämä tutkielma, että paljon parjatuissa somekohuissa luodaan myös dialogisuutta.

Tutkielman soveltamismahdollisuudet liittyvät esimerkiksi sosiaalisen median kouluttamiseen. Twitteriä ammattimaisesti käyttävien ja Twitteriä työkseen kouluttavien on hyödyllistä ymmärtää, millaista yksityishenkilöihin kohdistuva Twitter-somekohujen vuorovaikutus on. Yksi merkittävä hyödyntämismahdollisuus liittyy tutkielman tuloksiin dialogisuuden piirteistä. Tuloksista voidaan soveltaa ohjeistuksia siihen, millaisella vuorovaikutuksella dialogisuutta voidaan edistää Twitterissä. Näitä dialogisuuden piirteitä on mitä todennäköisimmin mahdollista myös hyödyntää muissa sosiaalisen median sovelluksissa, ja niistä voivat hyötyä paitsi yksityishenkilöt, myös organisaatiot, joilla on sosiaalisen median käyttäjätili.

Tämän tutkielman perusteella voi tehdä päätelmiä siitä, millainen vuorovaikutus rakentaa somekohun ja millaista vuorovaikutus somekohuissa on. Somekohut ovat mitä todennäköisimmin tulleet jäädäkseen ja tiedämme, että somekohut voivat aiheuttaa vakaviakin seurauksia, kuten irtisanomisia ja mainehaittoja organisaatioille ja brändeille. Organisaatioviestinnässä on jo havaittu, että somekohuja on mahdollista myös ennaltaehkäistä: jos yrityksillä on mahdollisuus vastata yksilöllisesti lukuisiin kriittisiin viesteihin, lisää se positiivisempaa brändikuvaa (Lappeman, Patel & Appelraju 2018). On täten myös olennaista lisätä ymmärrystä siitä, millaisia strategisia viestintään liittyviä valintoja henkilö, joka joutuu somekohun kohteeksi, voi tehdä tyyntyytäkseen itse somekohua. Yksi tämän tutkielman pohjalta tehtävä jatkotutkimushaaste on siis, miten somekohu tyyntyy ja mitä viestinnällisiä valintoja somekohun keskelle joutuva yksilö voi itse tehdä somekohun laannuttamiseksi.

Toinen tämän tutkielman havaintojen ja tulosten perusteella ehdottamani jatkotutkimushaaste liittyy Twitterin affordansseihin. Twitterien affordanssit ovat voi olla olennaisessa roolissa siinä, millaiseksi vuorovaikutus somekohuissa muodostuu. Vaikka tämä tutkielma ei keskittynyt tarkastelemaan Twitterin affordansseja, on aikaisemmassa tutkimuksessa havaittu, että Twitterin affordanssit voivat osaltaan estää kollektiivisen ja hienotunteisen vuorovaikutuksen ja sen sijaan edistää nopeatempoista, yksinkertaistavaa ja ristiriitaista kommentointia (Bouvier 2020, 1). Myös Pfeffer ym. (2014) totesivat, että Twitterin affordansseista ainakin merkkimäärä altistaa somekohuille. Olisikin mielenkiintoista tarkastella, mitkä Twitterin affordansseista luovat vastakkainastelua keskustelijoiden välille ja mitkä toisaalta luovat dialogisuutta.

KIRJALLISUUS

Ancu, M. 2010. From Soundbite to Textbite: Election 2008 Comments on Twitter. Teoksessa J. A. Hendricks & L. LeeKaid (toim.) *Techno politics in presidential campaigning: New voices, new technologies, and new voters*, 11 - 21. New York: Routledge.

Arlt, D., Rauchfleisch, A. & Schäfer, M. S. 2019. Between fragmentation and dialogue. Twitter communities and political debate about the Swiss “nuclear withdrawal initiative”. *Environmental Communication*, 13(4), 440 - 456.

Arnett, R. C., Harden-Fritz, J. M. & Bell, L. M. 2009. *Communication ethics literacy: Dialogue and difference*. Thousand Oaks: Sage.

Bechmann, A. & Lomborg, S. 2013. Mapping actor roles in social media: Different perspectives on value creation in theories of user participation. *New Media & Society*, 15(5), 765 - 781.

Bouvier, G. 2020. Racist call-outs and cancel culture on Twitter: The limitations of the platform’s ability to define issues of social justice. *Discourse, Context & Media*, 38.

Brewer, J. D. 2000. *Ethnography*. Buckingham: Open University Press.

Gibson, J. J. 1986. *The ecological approach to visual perception*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Goffman, E. 1959. *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor Books.

Golovchenko, Y., Buntain, C., Eady, G., Brown, M. A. & Tuckker, J. A. 2020. Cross-platform state propaganda: Russian trolls on Twitter and YouTube during the 2016 U.S. presidential election. *International Journal of Press/Politics*, 25(3), 357 - 389.

Einwiller, S., Viererbl, B. & Himmelreich, S. 2017. Journalists' coverage of online firestorms in German-language news media. *Journalism Practice*, 11(9), 1178 - 1197.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Hakala, S. & Vesa, J. 2013) *Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino.

Harju, A. 2018. Suomi24-keskustelut kohtaamisten ja törmäysten tilana. *Media & viestintä* 41(1), 51 - 74.

Herhausen, D., Ludwig, S., Grewal, D., Wulf, J. & Schoegel, M. 2019. Detecting, preventing, and mitigating online firestorms in brand communities. *Journal of Marketing*, 83(3), 1 - 21.

Hewett, K., Rand, W., Rust, R. T. & van Heerde, H. J. 2016. Brand buzz in the echoverse. *Journal of Marketing*, 80(3), 1 - 24.

Himmelboim, I., McCreery, S. & Smith, M. 2013. Birds of a feather tweet together: Integrating network and content analyses to examine cross-ideology exposure on Twitter. *Journal of Computer-mediated Communication*, 18(2), 154 - 174.

Hopp, T., Ferrucci, P. & Vargo, C. 2020. Why do people share ideologically extreme, false, and misleading Content on Social Media? A self-Report and trace data-based analysis of countermedia content dissemination on Facebook and Twitter. *Human Communication Research*, 46(4), 357 - 384.

Isotalus, P., Jussila, J., Matikainen, J. & Boedeker, M. 2018. *Twitter viestintänä: Ilmiöt ja verkostot*. Tampere: Vastapaino.

- Isomäki, H., Lappi, T-R. & Silvennoinen, J. 2013. Verkon etnografinen tutkimus. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.
- Johannesen, R. L., Valde, K. S. & Whedbee, K. E. 2008. Ethics in human communication. 6th ed. Long Grove: Waveland.
- Johnen, M., Jungblut, M. & Ziegele, M. 2018. The digital outcry: What incites participation behavior in an online firestorm? *New media & society*, 20(9), 3140 - 3160.
- Kato, H. 2020. What are people talking about in moral outrage? Communication processes of online firestorms in Japan. *Revista de Comunicación*, 19(1), 207 - 219.
- Kayam, O. 2020. Straight to the people: Donald Trump's rhetorical style on Twitter in the 2016 U.S. presidential election. *Language and Dialogue*, 10(2), 149 - 170.
- Kent, M. L. & Taylor, M. 1998. Building dialogic relationships through the world wide web. *Public Relations Review*, 24, 321 - 334.
- Kozinets, R. V. 2010. *Netnography: Doing ethnographic research online*. SAGE.
- Kuhn, M. 2007. Interactivity and prioritizing the human: A code of blogging ethics. *Journal of Mass Media Ethics*, 22(1), 18 - 36.
- Körkkö, H. 2020. Tampereen yliopisto ”uhitteli” sen logoa muokannutta opiskelijaa tavaramerkkilain rikkomisella – Nyt somessa leviää mitä erilaisempia versioita ”tuninaamasta”. *Helsingin Sanomat*. Saatavana: <https://www.hs.fi/nyt/art-2000006411713.html> [Viitattu 8.1.2021]
- Laaksonen, S. & Matikainen, J. (2013). Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Otteita verkosta : verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.

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

Lappeman, J., Patel, M. & Appalraju, R. 2018. Firestorm response: Managing brand reputation during an nWOM firestorm by responding to online complaints individually or as a cluster. *Communicatio*, 46(1), 61 - 86.

Leonardi, P. M., Huysman, M. & Steinfield, C. 2013. Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer - Mediated Communication*, 19(1), 1 - 19.

Lilja, N. 2018. Keskusteluanalyysi vuorovaikutuksen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa: R. Valli, J. Aaltola & S. Herkama (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin (5., uudistettu ja täydennetty painos.). Jyväskylä: PS-Kustannus.

Loikkanen, L. 2020. Tuukka Raskin poliisilippis aiheutti somekohun, tulkittiin kannanotoksi rasismikeskusteluun. *Helsingin Sanomat*. Saatavana: <https://www.hs.fi/urheilu/art-2000006585056.html> [Viitattu 8.1.2021]

Marttila, M. 2018. #vainkansanedustajajutut - Kansanedustajien Twitter-käyttö ja sitä selittävät tekijät. Teoksessa P. Isotalus, J. Jussila, J. Matikainen & M. Boedeker (toim.) *Twitter viestintänä: ilmiöt ja verkostot*. Tampere: Vastapaino.

Maurer, P. & Diehl, T. 2020. What kind of populism? Tone and targets in the Twitter discourse of French and American presidential candidates. *European journal of communication*, 35(5), 453 - 468.

McKee, H. & Porter, J. 2009. Playing a good game: Ethical issues in researching MMOGs and virtual worlds. *International Journal of Internet Research Ethics*, 2(1), 5 - 37.

Murthy, D. 2013. *Twitter: Social communication in the Twitter age*. Cambridge: Polity.

Neher, W. W. & Sandin, P. J. 2007. *Communicating ethically: Character, duties, consequences, and relationships*. Pearson, Allyn & Bacon.

Niemi, O. 2020. Entinen suosikitubettaja valitti, että lapsen itku pilasi ravintolaillan – sai täystyrmäyksen Twitterissä, keskusteluun osallistui jopa kansanedustaja ja päätoimittaja. *Helsingin Sanomat*. Saatavana: <https://www.hs.fi/nyt/art-2000006544295.html> [Viitattu 8.1.2021]

Oz, M., Zheng, P. & Chan, G. M. 2018. Twitter versus Facebook: Comparing incivility, impoliteness, and deliberative attributes. *New Media & Society*, 20(9), 3400 - 3419.

Pfeffer, J., Zorbach, T. & Carley, K. M. 2014. Understanding online firestorms: Negative word-of-mouth dynamics in social media networks. *Journal of Marketing Communications*, 20(1-2), 117 - 128.

Pönkä, H. 2020. Twitter pintaa syvemmältä - algoritmit, vaikuttamiskeinot ja ajankohtaiset ilmiöt. Saatavana: <https://harto.wordpress.com/2020/10/28/twitterin-algoritmien-muutokset-2016-2020/> [Viitattu 26.2.2021]

Pönkä, H. 2019. Sosiaalisen median katsaus 04/2019. Saatavana: <https://www.slideshare.net/hponka/sosiaalisen-median-katsaus-042019-laaja-versio> [Viitattu 6.1.2021]

Pönkä, H. 2013. Sosiaalisen median katsaus 09/2013. Saatavana:
<https://www.slideshare.net/hponka/sosiaalisen-median-katsaus-092013> [Viitattu 6.1.2021]

Rosenberg, Å. 2010. Virtual world research ethics and the private/public distinction. *International Journal of Internet Research Ethics*, 3(12), 23 - 35.

Salek, T. A. 2016. Controversy trending: The rhetorical form of Mia and Ronan Farrow's 2014 online firestorm against #WoodyAllen. *Communication, Culture & Critique*, 9(3), 477 - 494.

Small, T. 2018. Online negativity in Canada: Do party leaders attack on Twitter? *Journal of Language and Politics*, 17(2), 324 - 342.

Statista. 2019. Number of monthly active Twitter users worldwide from 1st quarter 2010 to 1st quarter 2019. Saatavana:
<https://www.statista.com/statistics/282087/number-of-monthly-active-twitter-users/> [Viitattu 4.1.2021]

Tolkki, K. 2020. Perussuomalaisten Ano Turtiainen pilkkasi poliisin surmaamaa George Floydia – "Sopimatonta alatyöä", ilmoittaa ryhmänjohtaja Ville Tavio. Yle. Saatavana:
<https://yle.fi/uutiset/3-11382524> [Viitattu 8.1.2021]

Tracy, S. J. 2013. *Qualitative research methods: collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*. Chichester, West Sussex, U.K: Wiley-Blackwell.

Treem, J. W. & Leonardi, P. M. 2013. Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. *Annals of the International Communication Association*, 36(1), 143 - 189.

Turtiainen, R. & Östman, S. 2013. *Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia*. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino.

Valenzuela, S., Correa, T. & Gil De Zúñiga, H. 2018. Ties, likes, and tweets: Using strong and weak ties to explain differences in protest participation across Facebook and Twitter use. *Political Communication*, 35(1), 117 - 134.

Vasquéz Barrio, T. 2021. Populism in the 2019 general elections. Analysis of the speeches by the three right-wing candidates on Twitter. *Communication & Society*, 34(1), 123 - 141.

Veirto, T. 2017. Somekohun läpikäynyt lahtelaiskoulu täsmentää kännykkäkuria – allekirjoitus sitoo huoltajat pelisääntöihin. Yle. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-9783258> [Viitattu 8.1.2021]

Wan Woo, C., Brigham, M. P. & Gulotta, M. 2020. Twitter talk and Twitter sharing in times of a crisis: Exploring rhetorical motive and agenda-setting in the Ray Rice scandal. *Communication Studies*, 71(1), 40 - 58.

Watkins, B. A. 2017. Experimenting with dialogue on Twitter: An examination of the influence of the dialogic principles on engagement, interaction, and attitude. *Public Relations Review*, 43(1), 163 - 171.

LIITTEET

LIITE 1 TUTKIMUSPYYNTÖ

Hei [vastaanottajan nimi]!

Lähestyn Sinua tutkimuspyynnöllä. Teen viestinnän maisterintutkielmaa Jyväskylän yliopistossa kieli- ja viestintätieteiden laitoksella, ja tutkimusaiheenani on somekohujen muodostuminen Twitterissä. Lisäksi tarkastelen somekohujen osana olevien keskustelujen dialogisuutta, joka on yksi vuorovaikutuseettisistä näkökulmista. Työtäni ohjaa professori Anu Sivunen (anu.e.sivunen@jyu.fi).

Somekohu määritellään tutkimuksessani laajaksi määräksi negatiivissävytteisiä viestejä, jotka ovat levinneet lyhyellä ajalla ja jotka kohdistuvat instituutiota, yritystä tai henkilöä kohtaan. Tutkimuksessani tarkastellaan yksityishenkilöiden Twitter-julkaisuja, joista on leimahtanut somekohu.

Tiedonhakuni perusteella olen löytänyt yhdeksi somekohuksi [yksityishenkilön somekohun kuvailu]. Analysoin tutkimuksessani muun muassa sitä, millaista somekohujen vuorovaikutus on: miten paljon somekohusta on havaittavissa kriittisiä tviittejä, kuinka paljon puolustavia tviittejä sekä paljonko tviitit saavat tykkäyksiä. Lisäksi analysoin, kuinka paljon näissä tviiteissä esiintyy dialogisuuden piirteitä eli ilmaistaanko niissä esimerkiksi toiseen huomioon ottamista, tasa-arvoisuutta ja kannustavaa ilmapiiriä.

Tutkimuksen keskiössä on Twitter-käyttäjien vuorovaikutus somekohun leimahtamisen alkuvaiheessa, ei se, miksi somekohu syntyi.

Käyttäjien, jotka ovat keskusteluun osallistuneet, tiedot anonymisoidaan. Tutkimukseni ei ole siis jäljitettävissä, kenen tviittejä on analysoitu. Tutkimukseni luotettavuuden kannalta olisi kuitenkin olennaista kertoa tutkimuksessa seikkaperäisesti, millaisesta somekohusta on kyse. Tämä tarkoittaa myös sitä, että itse somekohu, johon liittyviä keskusteluita tutkimuksessa analysoidaan, on mahdollisesti tunnistettavissa ja jäljitettävissä.

Koska kyseessä on sinun yksityishenkilönä tekemä julkaisu, on eettisestä näkökulmasta perusteltua, että pyydän tähän tutkimukseen ja somekohun tunnistettavuuteen liittyviin seikkoihin sinun suostumustasi. Otathan yhteyttä, mikäli näet tämän ongelmallisena, niin voimme yrittää ratkaista tämän toisella tavalla. Joka tapauksessa tutkimukseni toteutetaan niin, ettei siitä koidu sinulle haittaa. Voit halutessasi olla asiassa yhteydessä myös tutkielman ohjaajaani Anu Sivuseen. Graduni on määrä valmistua kevään 2021 aikana ja lähetän sen mielelläni sinulle myös luettavaksi niin halutessasi.

Yhteistyöterveisin

Jenna Vuorela

Viestinnän maisteriopiskelija, Jyväskylän yliopisto