

Lappeenrannan teknillinen yliopisto  
Kauppatieteiden osasto  
Tietojohtaminen

**VIRTUAALISET YHTEISÖT JA AREENAT: VIRTUAALIIHTEISÖN  
KEHITTÄMISPROSESSI**

*Case: Vaikuttamo*

Aihe hyväksytty osastoneuvostossa 16.9.2003

Työn tarkastajat professori Kalevi Kyläheiko  
dosentti, tutkimusjohtaja Outi  
Cavén

Lappeenrannassa 18.11.2003

Miia Kosonen  
Orioninkatu 13 A 8  
53850 Lappeenranta  
Puh. 050 586 2853

## TIIVISTELMÄ

Tekijä: Kosonen Miia Maria

Tutkielman nimi: Virtuaaliset yhteisöt ja areenat: virtuaaliyhteisön kehittämisprosessi. Case: Vaikuttamo

Osasto: Kauppatieteiden osasto

Vuosi: 2003

Pro gradu –tutkielma, Lappeenrannan teknillinen yliopisto. 84 sivua, 8 kuvaa, 6 taulukkoa, 1 liite

Tarkastajina professori Kalevi Kyläheiko ja dosentti, tutkimusjohtaja Outi Cavén

Hakusanat: virtuaalinen yhteisö, virtuaaliareena, virtuaaliyhteisön elinkaari

Keywords: virtual community, virtual arena, virtual community's life cycle

Virtuaalinen yhteisö voidaan määritellä ihmisten, eritasoisten suhteiden, yhteisen tarkoituksen ja tietoteknisten järjestelmien muodostamaksi kokonaisuudeksi. Järjestelmäratkaisut muodostavat yhteisön toiminnan pelikentän, virtuaaliareenan. Virtuaaliareena on siten erottamaton osa virtuaalista yhteisöä.

Tutkielman tarkoituksena on tutkia, millainen on virtuaalisen yhteisön kehittämisprosessi ja elinkaari. Lisäksi tutkielmassa kuvataan menetelmät, joiden avulla yhteisön jäsenten tarpeita on mahdollista kartoittaa toiminnan eri vaiheissa. Näitä menetelmiä voidaan käyttää hyväksi erityyppisten virtuaaliympäristöjen kehitystyössä.

Käytännön kehittämistyötä tarkastellaan Vaikuttamo –casen kautta. Tavoitteena oli selvittää, kuinka Vaikuttamo palveluva virtuaaliareena suunniteltiin ja mitkä tekijät ovat vauhdittaneet Vaikuttamon kehittymistä toimivaksi yhteisöksi. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja lisäksi hyödynnettiin toukokuussa 2003 toteutetun web-kyselyn aineistoa.

Tulosten perusteella havaittiin, että kirjallisuudessa kuvattu kehittämisprosessi ei olisi soveltunut Vaikuttamon tarpeisiin, koska kyseessä oli kokonaan uudentyyppinen yhteisö. Vaikuttamon menestyksen avaintekijöinä voidaan pitää paikallisuutta, varsinaisen yhteisön ulkopuolista ohjausta sekä vahvoja sidoksia Hämeenlinnan alueen kouluihin ja opettajiin.

## ABSTRACT

Author: Kosonen Miia Maria

Title: Virtual communities and arenas: virtual community's development process. Case: Vaikuttamo

Department: Business Administration

Year: 2003

Examiners: Professor Kalevi Kyläheiko  
Docent, research director Outi Cavén

Keywords: virtual community, virtual arena, virtual community's life cycle

Virtual community can be defined to consist of people, policies, a shared purpose and computer systems. Computer system solutions form a virtual arena, the playing field of the community. Thus virtual arena is an inseparable part of any virtual community.

The purpose of this thesis is to research the development process and the life cycle of a virtual community. In addition to this, this thesis describes methods, which can be used to map community members' needs in different stages of community life cycle. These methods can be taken of advantage in developing various virtual environments.

Practical development work is examined through the case of Vaikuttamo. Goals were to find out how the virtual arena of Vaikuttamo was planned and what kind of factors have boosted its development towards an active community. The method of the research was theme interview and some data from a web questionnaire implemented in May 2003 was applied as well.

The development process described in the literature would not have suited for the needs of Vaikuttamo because in this case, an entirely new kind of community was being developed. Key factors which have affected the success of Vaikuttamo are locality, maintenance outside the community and strong ties with teachers and schools of the region of Hämeenlinna.

## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
1.1 Tutkielman tausta ja tavoitteet	2
2. VIRTUAALISET YHTEISÖT	4
2.1 Erityyppisiä yhteisöjä	4
2.2 Virtuaalisuus käsitteenä	6
2.3 Virtuaalisen yhteisön määritelmiä	8
2.3.1 Ryhmät ja verkostot	14
2.3.2 Virtuaaliyhteisö vs. perinteinen yhteisö	16
2.3.3 Virtuaalisten yhteisöjen kritiikkiä	19
2.4 Virtuaaliyhteisöjen käyttämät teknologiat	20
2.5 Julkiset ja kaupalliset virtuaaliyhteisöt	24
2.5.1 Virtuaaliyhteisöt demokratia-areenoina	27
3. VIRTUAALIYHTEISÖN ELINKAAREN TARKASTELUA	30
3.1 Virtuaaliyhteisön kehittäminen	30
3.1.1 Lähestymistapoja yhteisön kehittämiseen	33
3.1.2 Tarpeiden ja yhteisön menestyksen arviointimenetelmät	38
3.2 Toiminta virtuaaliyhteisöissä	44
3.2.1 Roolit ja jäsenten identiteetti	44
3.2.2 Vuorovaikutus	48
3.2.3 Käyttäytymissäännöt	50
3.2.4 Yhteistyö ja luottamuksen kehittäminen	53
3.3 Virtuaaliyhteisöjen menestystekijät	55
3.3.1 Suunnitteluvaihe	55
3.3.2 Varhainen vaihe	60
3.3.3 Itsenäisen toiminnan vaihe	61
4. CASE: VAIKUTTAMO	65
4.1 Tutkimusmenetelmät	65
4.1.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	67
4.2 Vaikuttamon taustaa	67
4.3 Vaikuttamon kehittämisprosessi	69
4.3.1 Suunnittelun eteneminen	70

4.3.2 Käyttäjät ja käyttäjäroolit	72
4.3.3 Valmiin sivuston arviointi ja kehittäminen	73
4.3.4 Vahvuudet ja heikkoudet	76
5. DISKUSSIO	77
5.1 Tutkimuksen arviointia	79
LÄHTEET	81
LIITTEET	

## 1. JOHDANTO

Virtuaaliareenalla tarkoitetaan vuorovaikutteista, osallistumiseen kannustavaa ja tietoverkkoja hyödyntävää viestintäympäristöä. Tässä määrittelyssä korostuu, että kyse on aktiivisesta toiminnasta ja osallistumisesta, joka ei tunne fyysisen maailman aika- ja paikkarajoja. Virtuaaliareena voi tarvittaessa sisältää useita kommunikointikanavia rinnakkain. Tässä suhteessa se eroaa kirjallisuudessa esiintyvistä käsitteistä ohjelmisto (software) ja kokoontumispaikka (Preece 2000, 33; Kim 2000, 27), joilla on viitattu yksittäisiin teknologiaratkaisuihin.

Virtuaaliyhteisön käsite puolestaan liittyy laajempaan ihmisten, järjestelmien ja yhteisen toiminnan muodostamaan kokonaisuuteen. Virtuaaliareena on siten olennainen osa toimivaa virtuaalista yhteisöä.

Sekä virtuaalisuus että sen varaan rakentuvat yhteisöt ovat käsitteinä ja tutkimuskohteina määriteltävissä monella eri tavalla. Virtuaalitodellisuutta ja -yhteisöjä on olemassa myös ilman teknologiaa, mutta teknologia auttaa rakentamaan sitä. Tämä näkyy esimerkiksi 2000-luvun suomalaisnuorten arjessa: ”Nuoret ovat toistensa kanssa myös henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa teknologian avulla. He puhuvat puhelimessa, vaihtavat tekstiviestejä ja lähettävät sähköpostia, keskustelevat uutisryhmissä sekä chattailevat suomalaisissa ja kansainvälisissä keskusteluryhmissä, joissa he voivat myös mainostaa kotisivujaan. Näin he solmivat tietokonevälitteisiä viestintäsuhteita ja kuuluvat virtuaalisiin pienryhmiin ja yhteisöihin.” (Valo 2000, 40)

Virtuaalisia yhteisöjä on tunnettu vasta noin kolmen vuosikymmenen ajan ja tutkimustuloksia niistä on olemassa 1980-luvulta lähtien. Virtuaaliyhteisöt ovat kaiken kaikkiaan marginaalisia ilmiöitä verrattuna konkreettisten yhteisöjen paljouteen, mutta ne vaikuttavat yhteisöjen toiminnan pelisääntöihin monella tavoin ja ovat tässä suhteessa mielenkiintoisia tutkimuskohteita. Virtuaaliyhteisön suunnittelun,

rakentamisen ja konsultoinnin taitajille on kysyntää myös liike-elämässä (Rheingold 2000, 341).

### **1.1 Tutkielman tausta ja tavoitteet**

Tutkielman tausta on *Nuoret ja kansalaisuuden virtuaaliset toiminta-areenat* -hankkeessa, joka on käyttäjäkeskeisiin, moniaistisiin informaatioympäristöihin suuntautunut tutkimus- ja kehityshanke. Hankkeen empiirisenä kenttänä on alkuvaiheessa Kouvolan kaupunki, johon luodaan erityisesti nuoria kiinnostava virtuaalinen toiminta-areena yhteiskunnallista osallistumista ja kansalaisvaikuttamista varten. Tutkimusprojektissa etsitään vastausta mm. kysymykseen, millaiset älykkäiden ympäristöjen sovellukset nuoriso kokee kiinnostaviksi ja miten tätä tietoa voidaan soveltaa käyttäjälähtöiseen suunnitteluun erityisesti e-demokratiahankkeessa.

Tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaisia vaiheita on virtuaalisen areenan ja -yhteisön kehittämisessä ja kuinka virtuaaliareenan käyttäjien tarpeita voidaan kartoittaa toiminnan eri vaiheissa. Näiden menetelmien kuvaaminen ja dokumentointi tukee erityyppisten virtuaaliympäristöjen kehitystyötä. Tavoitteena on kuvata yleinen virtuaaliyhteisön kehittämisprosessi ja arvioida sen toteutumista case-areena Vaikuttamon tapauksessa. Kehittämisprosessi sijoittuu ajallisesti yhteisön koko elinkaarelle.

Tutkielmassa lähestytään virtuaaliyhteisöjä Internetin tuella rakentuvan yhteisöllisyyden kautta. Erityisenä huomion kohteena on web-ympäristö, koska web on paitsi miljoonien ihmisten myös monien eri teknologioiden ”kohtaamispaikka”. Tämä moninaisuus tekee web-areenoiden suunnittelusta haastavaa, mutta auttaa toisaalta rakentamaan huomattavasti monipuolisempia virtuaaliympäristöjä kuin tietoverkkojen alkuaikojen tekstipohjaiset keskustelusovellukset olivat.

Pelkkä virtuaaliareenan olemassaolo ei vielä takaa, että sen ympärillä voisi toimia elävä yhteisö. Tämän vuoksi tutkimuksessa kuvataan kirjallisuuden pohjalta myös ne tekijät, joiden varassa virtuaaliset yhteisöt tyypillisesti syntyvät ja säilyvät hengissä.

Tutkielman päätutkimusongelmat ovat:

1. Miten Vaikuttamon web-areena kehitettiin?
2. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että Vaikuttamon ympärille on rakentunut elävä yhteisö?

Lisäselvyyttä tutkimusongelmaan tuovat seuraavat kysymykset:

Toteutuiko kirjallisuudessa kuvattu käyttäjälähtöinen kehittämisprosessi Vaikuttamon tapauksessa? Jos ei, mistä tämä johtui?

Tutkimus toteutetaan tapaustutkimuksena (case study). Yin (1994, 13) määrittelee tapaustutkimuksen empiiriseksi tutkimukseksi, jossa tutkitaan jotakin ilmiötä sen luonnollisessa ympäristössä ja tukeutuen monenlaiseen empiiriseen aineistoon. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2003, 123) mukaan tapaustutkimus käsittää ”yksityiskohtaista, intensiivistä tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia”. Tutkimusmetodina käytetään teemahaastattelua, jonka avulla selvitetään case-yhteisön ylläpitäjien ja vastuuhenkilöiden kokemuksia sivuston suunnittelusta ja toiminnasta. Lisäksi hyödynnetään aineistoa toukokuussa 2003 toteutetusta kyselystä, joka käsitteli e-demokratia – aiheisia web-sivustoja.

Tutkielman teoriaosuus jakautuu kahteen pääkokonaisuuteen. Aluksi määritellään virtuaaliyhteisö ja tarkastellaan sitä julkisesta ja kaupallisesta näkökulmasta. Toisessa osassa kuvataan tarkemmin virtuaaliyhteisön elinkaaren tärkeimmät vaiheet kehittämis- ja syntyvaiheesta aktiivisen toiminnan vaiheeseen. Lisäksi selvitetään, millaisissa olosuhteissa yhteisö voi säilyttää elinkelpoisuutensa.

## 2. VIRTUAALISET YHTEISÖT

### 2.1 Erityyppisiä yhteisöjä

Termi ”yhteisö” juontuu latinan sanasta *communis*, joka on mahdollista muodostaa seuraavista sanapareista (Fernback & Thompson 1995): 1) *cum* (yhdessä) ja *munus* (velvollisuus, sitoumus), tai 2) *cum* (yhdessä) ja *unus* (yksi). Yhteisö voidaan siten nähdä ryhmänä yksilöitä, jotka ovat sitoutuneet toisiinsa ja kokoontuvat siksi yhteen, tai ryhmänä, jossa yksilöt tapaavat toisiaan ”ollakseen yhtä”. (Rothaermel & Sugiyama 2001, 298)

Kun eri tutkijat käyttävät yhteisö -termiä, he eivät välttämättä puhu samasta ilmiöstä. Yhteisöllä voidaan tarkoittaa toisaalta hyvin tiivistä sosiaalista ryhmää, mutta toisaalta se saattaa kuvata joukkoa ihmisiä, jotka häidin tuskin tuntevat toisensa. Joissakin yhteyksissä yhteisön käsite voi viitata pelkkään ihmisten fyysiseen sijaintiin. (Etzioni & Etzioni 1999, 241)

Yhteisö voidaan nähdä esimerkiksi ryhmänä, prosessina, sosiaalisena systeeminä tai maantieteellisenä alueena. Kujanpään (2003) mukaan tutkijat ovat yhtä mieltä ainoastaan siitä, että yhteisö koostuu ihmisistä, ihmisten välisistä suhteista ja vuorovaikutuksesta. Jokaisella on tarve kuulua johonkin yhteisöön, koska ihminen rakentaa yhteisön osana omaa identiteettiään.

Bakerin & Wardin (2002) mukaan yhteisö voidaan operationaalisesti määritellä itseorganisoituvaksi ryhmäksi yksilöitä, joilla on yksi tai useampi yhteinen kiinnostuksen kohde ja tarve toimia yhdessä sen puolesta. Yhteisön ei tarvitse olla sidottu tiettyyn maantieteelliseen alueeseen. (Baker & Ward 2002, 211)

Hynysen (2002, 264) mukaan ”yhteisöön kuuluvat ihmiset elävät ja toimivat yhdessä tietyn säännösten mukaisesti”. Yhteisön jäsenten

välisessä vuorovaikutuksessa määräytyvät vuorovaikutussuhteet (normit, moraaliset sitoumukset, sanktiot, käyttäytymissäännöt), yksittäisen jäsenen valintavaihtoehdot sekä jäsenten ja ei-jäsenten välisen vuorovaikutuksen säännöt (Kujanpää 2003).

Yhteisöt eivät synny sattumalta, mutta toisaalta niitä ei voida suunnitella valmiiksi alusta loppuun. On kuitenkin mahdollista vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen suunnittelemalla yhteisön tarkoitus ja toimintatavat huolellisesti etukäteen ja tiedottamalla niistä potentiaalisille yhteisön jäsenille. Se, miten tämä tiedottaminen hoidetaan, vaikuttaa osaltaan siihen, ketkä liittyvät yhteisöön ja mitä odotuksia heillä on. Tarkoitus, toimintatavat ja toiminnassa mukana olevat ihmiset määrittävät yhteisön luonteen. (Preece 2000, 6-7, 75)

Yhteisö nähdään usein yksikkönä tai projektina, vaikka oikeammin se on prosessi: yhteisöt kehittyvät ja muuttuvat koko olemassaolonsa ajan (Preece 2000, 26). Tiivistäen, yhteisö muodostuu joukosta ihmisiä, jotka toimivat yhdessä jonkin määritellyn tarkoituksen hyväksi ja tiettyjä sääntöjä noudattaen. Toimintaa ei ole mahdollista suunnitella tarkasti etukäteen, mutta suuntaviivat voidaan määritellä. Yhteisöllä on perusluonne, joka muuttuu ja kehittyy ajan myötä.

Kaipio (1977) esittää nelitasoisen yhteisöjen luokittelun:

1. Hajanainen verkko, jolla ei ole yhteisiä tavoitteita ja normistoa. Viestintä on vähäistä ja perustuu usein epärehellisyteen. Yhteisön olemassaolo voi perustua ulkoiseen pakkoon "vartijan" alaisuudessa.
2. Ulkonaisesti yhtenäinen yhteisö, jolla on käytössä normeja ja niiden toteutumista valvotaan ulkokohtaisen yhteistyön ja demokraattisen päättämisen kautta. Viestintää on enemmän, mutta toiminta on vielä pitkälti epärehellistä.
3. Sosiaalinen yhteisö, jossa yhteisön ydinjoukko on luonut yhteenkuuluvuuden tunteen ja luottamuksen. Velvollisuuksia

valvotaan tiukemmin ja kaikkia yhteisön jäseniä kohdellaan oikeudenmukaisesti.

4. Pluralistinen/monimuotoinen yhteisö, jossa jäsenet jakavat päämäärät ja normiston. Demokratia toimii sisäistyneesti, tehtävien jako ja valvonta on joustavaa ja keskeisenä toiminnan motiivina on vastuu yhteisöstä. (Kujanpää 2003)

Yhteisöjä voidaan luokitella myös niiden viestintäkulttuurin perusteella. Yksilökeskeisen viestintäkulttuurin yhteisöissä korostuu oma aktiivisuus, yhteisöllisessä viestintäkulttuurissa taas yhteinen visio, keskusteleminen ja kuunteleminen. Tällöin yksilö ei toimi eri tilanteissa itsensä vaan yhteisön hyväksi. (Ibid)

Perhe- ja ystävyysuhteet ovat ns. vahvoja ja muodollisia yhteisöjä. Epämuodollisissa ja heikoissa yhteisöissä sosiaaliset suhteet perustuvat johonkin muuhun kuin ystävyteen tai sukulaisuuteen. Edelleen voidaan puhua horisontaalisesti tai vertikaalisesti toimivista yhteisöistä. Horisontaalisessa yhteisössä kaikki osallistujat ovat tasa-arvoisia toimijoita. Vertikaalisissa yhteisöissä vain osa jäsenistä toimii aktiivisesti, joten yhteistoimintaa on vähän ja luottamus toisiin on alhainen. (Ibid)

Yhteisöjä voidaan siis luokitella ja vertailla keskenään esimerkiksi niiden yhtenäisyyden, vahvuuden ja tasa-arvoisuuden perusteella. Eri yhteisöillä on myös erilaiset viestintäkulttuurit. Edelleen, yhteisö voi toimia reaali maailmassa, tietoverkkojen välityksellä virtuaalisessa ympäristössä tai molemmissa rinnakkain.

## **2.2 Virtuaalisuus käsitteenä**

Aluksi selvitetään lyhyesti virtuaalisuuden käsitettä ja virtuaalisuuden vaikutusta ihmisten toimintaan. Tämän jälkeen määritellään

virtuaaliyhteisön tyypilliset ominaisuudet ja esitellään teknologiat, joiden varaan yhteisön vuorovaikutus voi rakentua.

Virtuaalisen ja todellisen suhde nähdään usein vastakkainasetteluna. Jos todellisena (real) pidetään vain objektia, jonka voi havaita ja tajunnan kautta seurata sen toimintaa, tällöin virtuaalinen ei ole todellista. Jokainen voi sähköpostin liitetiedoston avattuaan havaita tiedoston olevan olemassa, mutta sen siirtymistä ei voi tarkkailla ihmisaisteilla. Todellisuus on siis määriteltävä toisella tavalla. (Shields 2003, 20-22)

Virtuaalinen voi olla näkymätöntä ja silti läsnä, joten sen vastakohtana on pikemminkin ”konkreettinen” kuin ”todellinen”. Virtuaalisuudella viitataan ilmiöihin ja objekteihin, jotka ilmenevät eri tavalla kuin konkreettinen maailma: ”It is what is so in essence but not in form.” (Ibid)

Taulukossa 1 on Shieldsin kokoama yksinkertaistettu luokittelu todellisen ja mahdollisen suhteesta. Kun virtuaalinen on todellisuutta ideoiden tasolla, konkreettisesti läsnä olevat asiat ovat tosiasiallisesti todellisuutta. Mahdollinen taas ei ole todellisuutta, mutta se voi muuttua sellaiseksi.

Taulukko 1. Virtuaalinen ja konkreettinen. (Shields 2003, 29)

	Todellinen (on olemassa)	Mahdollinen (ei ole olemassa)
Ideaalinen	Virtuaalinen	Abstrakti
Tosiasiallinen (actual)	Konkreettinen	Todennäköinen

Woolgar (2002, 14-21) esittää viisi neuvoa-antavaa sääntöä ja peruseriaatetta, jotka tutkimusten valossa pätevät virtuaalisissa ympäristöissä.

1. Uuden teknologian käyttö ja käyttöönotto on vahvasti riippuvainen paikallisesta sosiaalisesta kontekstista.
2. Uusiin teknologioihin liittyvät pelot ja riskit jakautuvat sosiaalisessa mielessä epätasaisesti.

3. Virtuaaliset teknologiat pikemminkin tukevat kuin korvaavat reaali maailman toimintoja.
4. Mitä virtuaalisempi, sitä todellisempi: virtuaalinen toiminta johtaa kasvavaan aktiviteettien määrään myös reaali maailmassa.
5. Mitä globaalimpi, sitä paikallisempi: lokaali identiteetti ja olosuhteet vaikuttavat määräävästi siihen, kuinka globaalilla tasolla toimitaan.

Toteutuessaan konkreettisella tasolla nämä tekijät luovat mielenkiintoisia asetelmia: ensimmäisen kohdan perusteella voidaan tutkia esimerkiksi suurkaupunkien ja haja-asutusalueiden erityispiirteitä uuden teknologian omaksujina ja toisen kohdan perusteella sitä, miten poliittisesti on tuettu tietotekniikan perustaitojen omaksumista ”kansalaistaitona”. Kolmannen ja neljännen kohdan perusteella taas voidaan kysyä, onko esimerkiksi verkossa aktiivisesti toimiva nuori muita nuoria aktiivisempi myös reaali maailmassa.

### **2.3 Virtuaalisen yhteisön määritelmiä**

Termi ”virtuaali yhteisö” on peräisin Howard Rheingoldilta 1990-luvulta. Ensimmäisinä virtuaali yhteisöinä voidaan pitää 1970-luvun Arpanet-tutkijoiden muodostamia keskusteluryhmiä. 1980-luvun alussa syntyivät Usenet-uutisryhmät (newsgroups), joiden käyttäjäkuntaan liittyivät tietotekniikka-ammattilaisten lisäksi yliopistojen henkilökunta ja opiskelijat. (Kujanpää 2003)

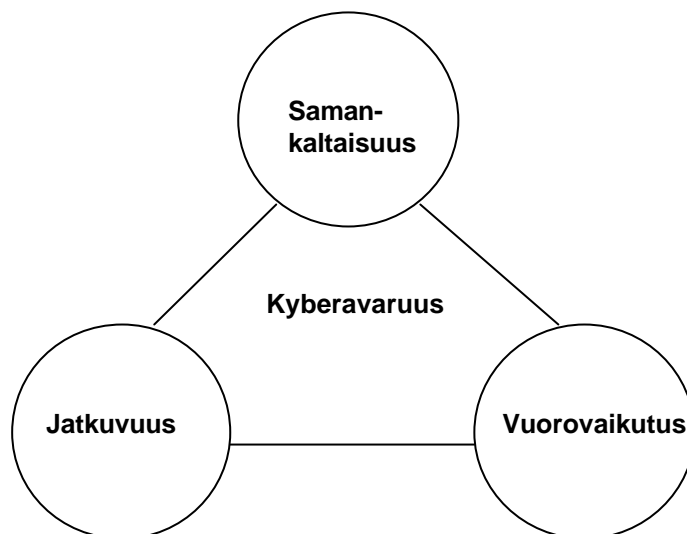
Rheingoldin (2000) mukaan virtuaali yhteisöllä tarkoitetaan sosiaalista muodostelmaa, joka syntyy ihmisten keskustellessa verkon välityksellä siinä määrin, että heidän välilleen kehittyä henkilökohtaisia tunnesiteitä ja suhteita. Suhteita on eritasoisia: löyhempiä ja vahvempia. Ihmiset tekevät virtuaali yhteisöissä toimiessaan samoja asioita kuin elämässä yleensä. Erona on fyysisen yhteyden puuttuminen, ”...we leave our physical bodies behind”. (Rheingold 2000)

Preecen (2000) näkemys on, että online-yhteisön kokonaisuus muodostuu neljästä eri tekijästä. Nämä ovat

- *ihmiset*, jotka ovat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa täyttääkseen jonkin tarpeen tai toimiakseen tietyssä roolissa,
- yhteinen *tarkoitus*, kuten tarve tai kiinnostuksen kohde,
- *toimintatavat*, kuten oletukset, ohjeet ja säännöt,
- *tietotekniset järjestelmät*, jotka toimivat sosiaalisen vuorovaikutuksen tukena ja välineenä ja auttavat luomaan yhteenkuuluvuuden tunteen.

(Preece 2000, 10)

Lee, Suh & Yoo (2002, 57) tunnistavat aiemman tutkimustiedon perusteella neljä vaatimusta, jotka liittyvät virtuaalisiin yhteisöihin. Nämä on esitetty kuvassa 1. Samankaltaisuus voi liittyä esimerkiksi jäsenten taustaan, harrastuksiin tai kokemuksiin. Vuorovaikutusta on kahdenlaista: jäsenten välillä sekä jäsenten ja ylläpidon välillä. Jatkuvuudella viitataan siihen, että vuorovaikutusta on oltava vähintään tietyn ajanjakson ajan. ”Kyberavaruus” taas tarkoittaa online-ympäristöä yleisesti, infrastruktuurista riippumatta.



Kuva 1. Neljä vaatimusta virtuaaliyhteisölle. (Lee, Suh & Yoo 2002, 57)

Edelleen virtuaaliyhteisöt voidaan määritellä yhteisöiksi, jotka syntyvät verkossa yhteisen kiinnostuksen kohteen ympärille. Ne eivät ole sidottuja tiettyyn fyysiseen paikkaan tai tilaan. Osallistuminen on vapaaehtoista ja yhteisön jäsenet ovat toimijoina tasavertaisessa asemassa. Virtuaaliyhteisön tunnuspiirteet ovat Kujanpään (2003) mukaan tila, joka mahdollistaa kommunikoinnin tietokoneiden välityksellä, riittävän suuri määrä osallistujia, pitkäaikainen pysyvä jäsenyys sekä riittävä viestinnän ja vuorovaikutuksen taso. Se, mikä on riittävää vuorovaikutusta, riippuu luonnollisesti yhteisöstä. (Kujanpää 2003)

Nieminen (2001) käyttää virtuaaliyhteisöstä puhuessaan termiä verkkoyhteisö. Se on ihmisten muodostama, vuorovaikutuksen kautta todentuva sosiaalinen kokonaisuus. Verkkoyhteisön tunnusmerkkejä voivat olla esimerkiksi yhteinen tarkoitus, jaetut arvot, yhteinen kieli, identiteetti, tietynlainen käyttäytyminen, selkeästi määritellyt rajat sekä yhteisön henkilösuhteiden ja tapahtumien historian kirjaaminen. (Nieminen 2001, 10)

Verkkoyhteisö eroaa tavallisesta verkkopalvelusta ennen kaikkea siinä, että yhteisössä kyse on toiminnasta, ei passiivisesta katselusta. Yhteisöllä on määritelty jäsenyys, joka todennetaan yleensä siten, että jäseneltä kysytään tunnistetiedot. Yhteisön sisältö syntyy osallistumisen kautta vuorovaikutuksessa toisten kanssa. (Nieminen 2001, 10-11)

Slevin (2000) esittää neljä tunnusmerkkiä, jotka kuvaavat virtuaalisia yhteisöjä.

1. Suurin osa jäsenistä ei koskaan tapaa toisiaan reaali maailmassa, mutta kaikilla jäsenillä on mielessään kuva siitä yhteisöstä, johon he kuuluvat.
2. Yhteisöt nähdään itsenäisinä ja ulkopuolisilta tunkeutujilta saavuttamattomina.
3. Yhteisön jäsenet ovat taipuvaisia pitämään yllä ajatusta horisontaalisesta toveruudesta ja tasa-arvoisuudesta, vaikka useimmissa yhteisöissä osa jäsenistä käyttää aina toisia hyväkseen.
4. Yhteisöt nähdään rajallisina, vaikka niillä on todellisuudessa rajapintoja muiden yhteisöjen kanssa.

(Slevin 2003, 93)

Internetin vaikutus yhteisöihin on monitahoinen. Se voi auttaa piileviä, potentiaalisia yhteisöjä tulemaan tietoisiksi olemassaolostaan tarjoamalla yksilöille ja ryhmille välineitä keskinäiseen vuorovaikutukseen. Jo toimivat yhteisöt voivat laajentua ja palvella yhteisön jäseniä aiempaa paremmin. Jäsenillä on mahdollisuus osallistua yhteisön toimintaan ilman, että vaadittaisiin fyysistä ja samanaikaista läsnäoloa. Kolmanneksi, Internet tukee myös eriasteisesti vammautuneiden ihmisten osallistumista yhteisöjen toimintaan. (Baker & Ward 2002, 210)

Virtuaaliyhteisöjen rooli korostuu Internetin aikakaudella, koska ne voivat toimia uusina markkinoina liiketoiminnalle (Hagel & Armstrong 1997), auttaa rakentamaan asiakasuskollisuutta tietyn brandin ympärille

(Reichheld & Scheffer 2000; McWilliam 2000) ja ennen kaikkea täyttää ihmisten perustarpeen rakentaa henkilökohtaisia suhteita toisten ihmisten kanssa (Rheingold 1992). (Lee, Suh & Yoo 2002, 56)

Viherä (2002) toteaa, että Internet auttaa muodostamaan uudenlaisia virtuaaliyhteisöjä. Verkossa voi muodostua erilaisten teemojen ympärille vapaamuotoisia yhteisöjä, jotka aidosti tukevat keskustelijoita. Viherän mukaan suurin vaikutus on silti yhteisöillä, joilla on yhteistä toimintaa ja kommunikointia myös tietoverkon ulkopuolella, jolloin tuki voi olla paitsi henkistä myös materiaalista. (Viherä 2002, 260)

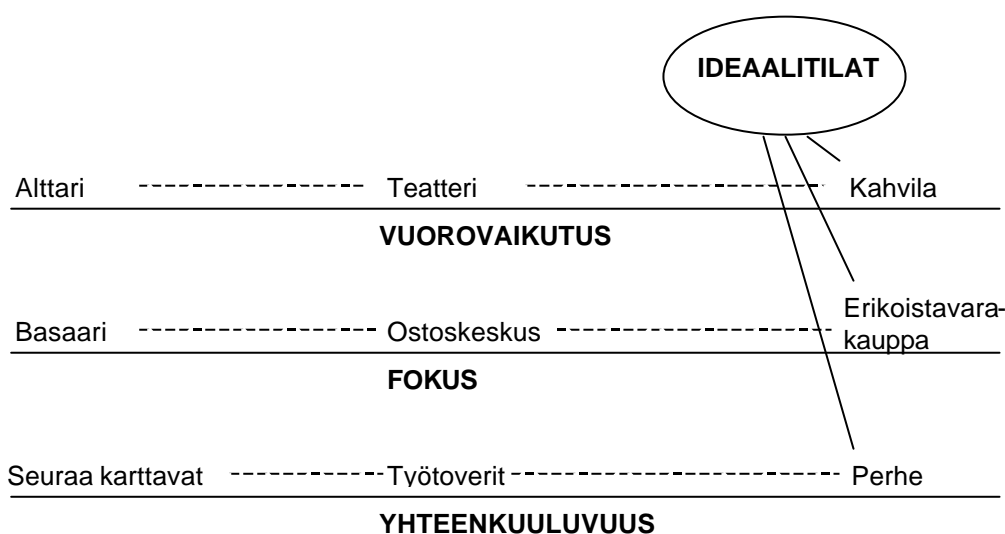
Figallon (1998) mukaan web-ympäristössä toimivalla virtuaaliyhteisöllä on neljä pääpiirrettä. Yhteisön jäsenillä on tunne siitä, että he kuuluvat laajempaan sosiaaliseen kokonaisuuteen, jäsenten välillä on yhteenkietoutunut suhteiden verkosto, suhteet kestävät kauan ja jäsenet vaihtavat keskenään yhteisesti arvostettuja asioita jatkuvana prosessina. Tunne ryhmään kuulumisesta saa ihmiset palaamaan web-sivustolle yhä uudelleen, mikä auttaa heitä luomaan suhteita muihin ja saamaan lisää myönteistä palautetta toiminnastaan. Suhteiden kautta rakentuu yhteinen kulttuuri, joka edelleen vahvistaa ryhmän yhteenkuuluvuutta. Yhteisö siis "vahvistaa itse itseään". (Figallo 1998, 15-16) Kuten Rheingoldin (2000) määritelmästä edellä havaittiin, nämä ominaisuudet voivat hyvin päteä myös muualla kuin webissä toimiviin virtuaaliyhteisöihin.

Virtuaaliyhteisöt voidaan luokitella mm. teknologian, viestinnän luonteen ja yhteisöjen iän perusteella:

1. Synkroninen vs. asynkroninen teknologia: viestintä tapahtuu reaaliajassa (irc) tai kirjeenvaihtotyyppisesti (postituslistat).
2. Luova viestintä vs. institutionalisoitunut viestintä: yhteisö on syntynyt vapaasti kansalaisten keskuudessa (irc, chat) tai sen olemassaolosta vastaa jokin tietty instituutio.
3. Pitkäaikaiset vs. tilapäiset yhteisöt: samoista asioista kiinnostuneet ihmiset muodostavat pysyvän yhteisön (harrastusfoorumit) tai

yhteisö perustetaan lyhytaikaista tarvetta varten (esimerkiksi katastrofin uhrien auttaminen). (Kujanpää 2003)

Figallo (1998) esittää kolme jatkumoa, joiden suhteen virtuaaliyhteisöt eroavat toisistaan. Nämä ovat vuorovaikutus, fokus ja yhteenkuuluvuus. Yhteisön luonnetta voidaan kuvata näiden kolmen tekijän kokonaisuudella, jossa tyypillisesti jokin osa-alue on muita vahvempi. Erot yhteisöjen välillä voivat olla huomattavia ja ne vaikuttavat siihen, kuinka yhteisö suunnitellaan ja hallinnoidaan, mitä teknologioita valitaan ja mitä sisältöä (web-sivustolla) esitetään. Jatkumon toisessa päässä on äärimmäinen ”ideaalitila”, jonka vallitessa toiminta on eniten yhteisöä ja suhteita lujittavaa. Käytännössä tällainen tila on vaikea ylläpitää muuten kuin tilapäisesti. Kuva 2 havainnollistaa jatkumoiden skaalaa.



Kuva 2. Ryhmäkäyttäytymisen kolme jatkumoa ja niitä vastaavat yhteisöprofiilit. (Figallo 1998, 36)

Mitä enemmän yhteisön sisällä käydään keskustelua, sitä todennäköisemmin sen fokus muuttuu ajan kuluessa. Vuorovaikutus ja yhteenkuuluvuus voivat siis muuttaa, laajentaa tai pirstoa yhteisön fokusta. (Figallo 1998, 159)

Yhteenvetona, virtuaaliyhteisö on perusolemukseltaan reaali maailman yhteisön kaltainen, mutta se käyttää vuorovaikutuksen välineenä tietoteknisiä järjestelmiä ja tietoverkkoja. Internetin välityksellä voidaan pitää yllä voimakkaitakin yhteisöjä, joissa syntyy vahva tunne yhteenkuuluvuudesta ja me-hengestä: raja ”ulkomaailmaan” nähdään usein selväpiirteisenä. Tietoverkko ei kuitenkaan yksin luo virtuaaliyhteisöä. Ihmisten tarpeet, kiinnostuksen kohteet ja sosiaalinen dynamiikka ovat tässä ratkaisevia.

### *2.3.1 Ryhmät ja verkostot*

Seuraavassa laajennetaan virtuaaliyhteisön määritelmää tuomalla mukaan verkoston ja ryhmän käsitteet. Molempia käytetään yleisesti yhteisöjä kuvattaessa, minkä vuoksi on aiheellista tarkentaa niiden keskinäistä suhdetta ja yhtäläisyyksiä virtuaaliyhteisöjen kanssa.

Sekä ryhmä että verkosto ovat käsitteitä, jotka on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Wallacen (1999, 57) tarkastelussa ryhmällä tarkoitetaan kahden tai useamman ihmisen joukkoa, jossa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja vaikuttavat toisiinsa. Ryhmällä on selkeät rajat, joiden perusteella ryhmän jäsenyys määräytyy, kun taas verkostoille tyypillisissä suhteissa nämä rajat voivat ylittyä (Preece 2000, 18).

Ryhmä on siten verkoston erikoistapaus: sen jäsenet ovat verkostoa tiiviimmin yhteydessä toisiinsa. Ryhmää voidaan pitää yhteisönä silloin, kun sen jäsenet jakavat keskenään tärkeitä resursseja, ilmentävät vastavuoroisuutta ja osoittavat toisilleen sosiaalista tukea. (Preece 2000, 173-174)

Entä mitä ymmärretään ”virtuaalisella ryhmällä”? Konkreettisesti maailmassa tavataan hyvin erityyppisiä ryhmiä, ja näin tapahtuu myös

virtuaalimaailmassa. Wallace (1999) jakaa virtuaaliset ryhmät kolmeen päätyyppiin.

1. Ryhmät, joiden sisällä ihmiset tuntevat jo toisensa ja käyttävät tietoverkkoa yhteydenpitoon tapaamisten välillä.
2. Ryhmät, joiden jäsenet eivät vielä tunne toisiaan, mutta he kokoontuvat verkossa keskustellakseen jostakin kiinnostavasta aiheesta ja järjestävät myöhemmin henkilökohtaisia tapaamisia.
3. Ryhmät, joiden jäsenillä ei ole aikomusta tavata toisiaan, vaan kokoontuminen tapahtuu yksinomaan verkossa. Tämän tyypin virtuaaliryhmissä tavataan harvimminkin vahvaa ”ryhmähenkeä”, koska sen syntyminen on kokonaan verkossa käydyn keskustelun varassa.

(Wallace 1999, 58)

Vaikka virtuaaliset keskustelufoorumit ovat usein luonteeltaan hauraita ja lyhytaikaisia, Wallacen (1999) mukaan on olemassa todisteita siitä, että niissäkin voi syntyä hyvin voimakas tunne ryhmään kuulumisesta. Kuitenkaan ei ole selvää, miksi yhdessä keskusteluryhmässä syntyy tiivis ryhmähenki, mutta toisessa ei. Korenman & Wyatt (1991) tutkivat suosittua postituslistaa kysymällä listalla olevilta henkilöiltä, mitkä tekijät heidän mielestään sitoivat ryhmän yhteen. Kolme eniten mainintoja saanutta tekijää olivat tiedon jakaminen, yhteisöllisyyden tunne ja henkilökohtaisista kokemuksista keskusteleminen. Listalle ei ilmaantunut juuri lainkaan vihamielisiä postituksia, vaikka eriäviä mielipiteitä ja keskustelua esiintyikin runsaasti. (Wallace 1999, 56-57)

Virtuaaliyhteisön ohella voidaan puhua sosiaalisesta online-verkostosta. Sosiaalinen verkosto muodostuu – virtuaaliyhteisön tavoin – silloin, kun ihmiset ovat toistuvasti vuorovaikutuksessa keskenään saavuttaakseen yhdessä jotain hyödyllistä. Sosiaalisten verkostojen analyysi lisää tarkasteluun vahvan ja heikon siteen käsitteet. Granovetterin (1973) mukaan vahvat siteet ihmisten välillä ovat tärkeitä identiteetin rakentumisen, henkisen tuen ja aineellisen tuen kannalta, mutta myös

pinnallisempia yhteyksiä tarvitaan. Heikkojen siteiden verkosto moninkertaistaa ihmisten sosiaalisen pääoman ja pääsyn hyödyllisen tiedon äärelle. Etenkin heikkoja siteitä voidaan tehokkaasti luoda median välityksellä. (Rheingold 2000, 360-361)

Uusitalo (2002) mukailee Granovetteria (1973) jakaen verkkoyhteisöllisyyden kulutukseen liittyvään, "heikkoon yhteisöllisyyteen" ja toisaalta "vahvaan yhteisöllisyyteen", joka liittyy kriittiseen, demokraattiseen keskusteluun. Heikko yhteisöllisyys on tärkeää, koska monet traditionaaliset siteet ihmisten välillä ovat heikentyneet ja ihmiset haluavat kaikesta huolimatta samastua tai kuulua johonkin ryhmään. Vahvat, poliittisesti sävyttyneet yhteisöt ovat toistaiseksi olleet varsin vähän esillä tietoyhteiskuntaa rakennettaessa. (Uusitalo 2002, 213, 221) Virtuaaliyhteisöjen ja demokratian suhteeseen palataan luvussa 2.5.1.

Yhteenvetona, verkosto ei ole rakenteeltaan yhtä selvärajainen kuin yhteisö tai ryhmä. Viimeksi mainituissa on paljon samankaltaisuutta, kuten ryhmä- tai yhteisöhenki koossapitävänä voimana. Tunnusomaisin ero on aikaulottuvuus: yhteisöt voivat toimia vuosia, jopa vuosikymmeniä, kun taas ryhmät ovat useammin luonteeltaan tilapäisiä. Virtuaaliyhteisöjenkin sisällä tavataan sekä vahvoja että heikkoja sosiaalisia siteitä, joilla kummallakin on oma tärkeä tehtävänsä.

### *2.3.2 Virtuaaliyhteisö vs. perinteinen yhteisö*

Kuinka virtuaaliyhteisö eroaa reaali maailman yhteisöstä? Kim (2000) toteaa, että sosiaalinen dynamiikka on molemmissa yhteisöissä samankaltainen. Kuitenkin online-yhteisöllisyyteen liittyy joitakin erityisiä mahdollisuuksia ja haasteita. Internet eliminoi aika- ja paikkarajoitteet ja auttaa ihmisiä olemaan yhteydessä keskenään, luomaan suhteita ja löytämään muita samanhenkisiä, joita he eivät ilman verkkoa koskaan tapaisi. Haasteellista verkossa on anonymiteetti, joka on toisaalta hyödyllistä, mutta voi toisaalta rohkaista ihmisiä epäasialliseen

käyttäytymiseen. Virtuaaliyhteisöjen näkökulmasta haasteellisia ovat myös yksityisyyteen, vastuullisuuteen ja tekijänoikeuksiin liittyvät kysymykset. (Kim 2000)

Etzionin & Etzionin (1999) mukaan yhteisö voi toimia ”offline”-yhteisönä, jossa kommunikointi tapahtuu perinteiseen tapaan kasvoista kasvoihin (face-to-face, F2F), tai yhteisö voi olla ”online”, jolloin viestintä on tietokoneavusteista (computer-mediated communication, CMC). Kolmas vaihtoehto on näiden yhteisötyyppien yhdistelmä. Etzioni & Etzioni vertaavat offline- ja online –yhteisöjä keskenään kuuden eri tekijän suhteen. Nämä tekijät ovat tavoitavuus, tieto muista toimijoista (tunnistaminen, varmentaminen, vastuunalaisuus), vuorovaikutteinen broadcasting -tiedonlähetys, hajaantuminen ja uudelleen kokoontuminen, ”katumus aika” ja yhteisöllinen muisti (Etzioni & Etzioni 1999, 241-247).

Tavoitavuudella (access) viitataan kykyyn kommunikoida eli tavoittaa muut ihmiset, mikä on välttämätön edellytys yhteisöjen muodostumiselle. Tieto muista toimijoista merkitsee, että yhteisön jäsenellä on käsitys muiden jäsenten identiteetistä ja että hän voi luottaa näiltä saamiinsa viesteihin. Tähän liittyy myös jäsenten vastuu: jotta yhteisöt voisivat säilyä hengissä, niillä on oltava mekanismeja vastuuttoman ja epäsosiaalisen toiminnan minimointiin tai sulkemiseen kokonaan yhteisön ulkopuolelle. (Ibid)

Broadcasting-tiedonvälitys tarkoittaa mahdollisuutta lähettää sama viesti samanaikaisesti monelle vastaanottajalle. Yhteisten arvojen ja sitoumusten syntyminen edellyttää tehokasta kommunikointia, mutta myös palautetta annetuista viesteistä. Palaute ylläpitää halukkuutta jatkaa viestimistä. Etzioni & Etzioni käyttävätkin tässä yhteydessä termiä ”interactive broadcasting”. (Ibid)

Hajaantuminen ja uudelleen kokoontuminen on tyypillistä yhteisöissä, koska jäseniä on usein niin paljon, ettei kaikilla ole mahdollisuutta

osallistua aktiiviseen toimintaan yhtä aikaa. Ratkaisuna tähän voi olla toimiminen pienryhmissä, joissa osallistujat tekevät ryhmän sisäisen yhteenvedon tilanteesta ja esittelevät tulokset kukin vuorollaan muille ryhmille. Katumus aika viittaa siihen ajalliseen viiveeseen, jonka aikana yhteisön jäsen saattaa rauhassa harkita eri toimintavaihtoehtoja sen sijaan, että ilmaisisi (kielteiset) tunteensa heti. Yhteisöllinen muisti taas on ”arkisto”, johon tallentuu tietoa yhteisön historiasta, identiteetistä, kokemuksista ja rituaaleista. (Ibid)

Taulukossa 2 on esitetty yhteenvedo offline- ja online –yhteisöjen tunnuspiirteistä yllämainittujen tekijöiden suhteen.

Taulukko 2. Kahdenlaisia yhteisöjä. (Etzioni & Etzioni 1999, 241-247)

	Offline-yhteisö (F2F)	Online-yhteisö (CMC)
Tavoittavuus	+ Samanaikaiset sosiaaliset aktiviteetit, luonnollinen viestintätilanne	+ Tavoittaa suuria ihmismassoja + Maantieteellisten rajojen ylitys
Tieto muista toimijoista	+ Tunnistaminen helppoa	- Riskejä: roolileikit, väärä identiteetti
Vuorovaikutteinen broadcasting	- Tilaisuuksia voi olla vaikea järjestää, lisäksi hälyä, rajallinen aika	+ Viestin lähetys helppoa
Hajaantuminen ja uudelleen kokoontuminen	+ Onnistuu yleensä hyvin	+/- Ei estettä, mutta toistaiseksi vähän käytössä
Katumusaika	+ Usein normaali tiedonkulun viive riittää	+ Ohjelma kysyy käyttäjältä varmistuksia
Yhteisöllinen muisti	+ Yhteisiä muistoja ja merkkitaupauksia, ei välttämättä aina ilmaistavissa, mutta hyvin tärkeää yhteisökulttuurille	+ Kognitiivista tietoa helppo tallentaa

Yhteenvedona, molemmilla yhteisötyypeillä on tunnusomaiset mekanisminsa tavoittavuuden, tunnistamisen, tiedon jakamisen, katumusajan, hajaantumisen ja kokoontumisen sekä yhteisöllisen

muistiarkiston toteuttamiseen. Online-yhteisön kannalta ongelmallisin osa-alue on tieto muista toimijoista: toisin kuin kasvokkain tavatessa, osallistuminen voi perustua kuviteltuun tai varastettuun identiteettiin. Toisaalta online-yhteisöillä on perinteisiä yhteisöjä paremmat edellytykset broadcasting –viestintään, jolloin sama viesti voidaan vaivattomasti lähettää monelle vastaanottajalle ilman aika- ja paikkarajoituksia.

### *2.3.3 Virtuaalisten yhteisöjen kritiikkiä*

Kriittisimmät tutkijat eivät näe virtuaalisia yhteisöjä todellisina, vaan eräänlaisina ”kuviteltuina yhteisöinä”. Tätä näkemystä edustavat mm. Stoll (1995) ja Calhoun (1991). Stollin mukaan tietoverkot yhdistämisen sijasta eristävät ihmiset toisistaan. Calhoun määrittelee kuvitellun yhteisön tilanteeksi, jossa ihmisillä on vain tunne siitä, että he kuuluvat johonkin ryhmään. Todellisessa yhteisössä taas tarvitaan suoraa kommunikointia yhteisön jäsenten kesken. (Rheingold 2000, 349-350)

Kiesler et al. (1984) määrittelee neljä tunnuspiirrettä, joiden suhteen tietokoneavusteinen viestintä (CMC) eroaa perinteisistä viestinnän muodoista. Nämä ovat säätelevän palautteen puuttuminen, rajalliset mahdollisuudet tunteiden ilmaisuun, sosiaalisen statuksen hämärtyminen ja sosiaalinen anonymiteetti. Kiesler (1986) näkee anonymiteetin siirtävän keskustelijoiden huomion toisten ihmisten sijasta viestin sisältöön. (Rheingold 2000, 351)

Rheingold (2000) tiivistää virtuaalisia yhteisöjä koskevan kritiikin kolmeen pääkohtaan. Virtuaaliyhteisöt vaikuttavat

1. yksilöiden ajatteluun ja mieleen
2. ihmisten välisiin suhteisiin
3. sosiaalisiin instituutioihin, jotka syntyvät ihmisten välisistä suhteista.

Yksilötasolla kritiikki kohdistuu siihen, ovatko tietoverkossa tapahtuvan sosiaalisen toiminnan vaikutukset ihmiseen myönteisiä vai kielteisiä. Toisella tasolla tarkastellaan sitä, vaikuttaako online-yhteisöllisyys

haitallisesti konkreettisessa maailmassa syntyneisiin suhteisiin. Kolmannella tasolla arvioidaan digitaalisen aikakauden sosiaalisten instituutioiden pysyvyyttä ja inhimillisyyttä. Tällöin keskeinen kysymys on demokratian asema verkottuneessa yhteiskunnassa. (Rheingold 2000, 351-352)

CMC-ilmaisun rajoittuneisuuteen kohdistuva kritiikki on tänä päivänä osittain vanhentunutta. Virtuaaliyhteisöjä ei olisi olemassa, elleivät ne olisi voineet kehittää mekanismeja näiden puutteiden kiertämiseen tai korjaamiseen. Tällä tavoin virtuaaliyhteisöjen sisällä on rakentunut kokonaan uudenlaisia viestintäkulttuureja. Tähän palataan myöhemmissä luvuissa.

## **2.4 Virtuaaliyhteisöjen käyttämät teknologiat**

Internet on yhteinen "sateenvarjo" ja tietoliikennekanava monelle teknologiaratkaisulle. Virtuaalisten yhteisöjen näkökulmasta Internet on ensisijaisesti monipuolinen viestintäväline. Sen varassa toimivat palvelut auttavat yhteisöjen jäseniä keskustelemaan keskenään välittämättä aika- ja paikkarajoista.

Preece (2000) kuvaa virtuaalisten yhteisöjen käyttämiä teknologiavaihtoehtoja, joista on käytetty yleisesti nimitystä ohjelmisto (software). Näitä vaihtoehtoja ovat

1. Web, joka on miljoonien www-sivujen kokoelma asiatietoa ja viihdettä.
2. "Sähköinen ilmoitustaulu" (bulletin board), jonka ääressä käyttäjä voi katsella viestejä kuten tavalliselta ilmoitustaululta. Viestejä voidaan moderoida. Monet ilmoitustaulut on upotettu web-sivujen yhteyteen.
3. Sähköposti ja postituslistat, joiden avulla voidaan vähällä vaivalla lähettää viestejä ja liitetiedostoja tarvittaessa suurellekin määrälle

ihmisiä. Kaikissa sähköpostiohjelmistoissa on perustoiminnot viestien käsittelyyn, inbox viestien vastaanottamiseen ja kansiot tai tiedostot niiden tallentamiseen. Postituslista on yksi vanhimmista ja tyypillisimmistä virtuaaliyhteisöjen kommunikointitavoista.

4. Chat, joka on kuin puhelinkeskustelu tai ryhmäpuhelu, mutta tekstimuodossa. Keskustelijat valitsevat itselleen nimimerkin ja kirjoittavat viestejä, joita toiset keskustelijat voivat seurata omalta näytöltään. IRC on vanhin ja tunnetuin chat-palvelu. Monet chat-ryhmät ja "huoneet" toimivat nykyisin web-sivujen yhteydessä.
5. MUD (multi-user dungeon) ja MOO (object-oriented MUD) ovat seikkailupelin ja chatin yhdistelmiä, jotka kehittyivät jo 1970-luvulla. Jokaisella pelaajalla on hahmo (avatar), joka liikkuu ja toimii pelin kuvaamassa tilassa ja samalla pelaaja keskustelelee muiden pelaajien kanssa. Erilaisten tunteiden ilmaisuun käytetään etukäteen sovittuja eleitä. Järjestelmällä on valvoja, joka vastaa mm. moderoinnista ja salasanoista.
6. Instant messaging, joka muistuttaa chat-ryhmää, mutta jäsenyys on erikseen määritelty. Yhteisön jäsenet voivat tarvittaessa olla reaaliaikaisesti yhteydessä toisiinsa. Tällainen on esimerkiksi ICQ ("I seek you") -palvelu.
7. Immersiiviset virtuaaliympäristöt, jotka jäljittelevät luonnollista kommunikointia. Käyttäjä voi nähdä, kuulla ja tuntea muut käyttäjät ja objektit, jotka ovat osa kolmiulotteista ympäristöä.
8. Usenet-uutisryhmät, jotka sisältävät tuhansia keskusteluryhmiä. Viestintä on sähköpostin tapaan asynkronista ja viestit on järjestetty hierarkkisesti. Yleensä ryhmiä ei moderoida, joten flame-viestejä ja asiattomuuksia voi esiintyä.

(Preece 2000, 33-73)

Kim (2000, 27) luokittelee virtuaaliyhteisöjen käyttämät kokoontumispaikat seuraavasti: postituslista, keskusteluryhmä, chat-huone, monenpelaajan peliympäristö, virtuaalimaailma, web-sivu tai näiden tilojen yhdistelmä.

Teknologian valinta riippuu käyttäjien tarpeista (mm. Figallo 1998, 166, Kim 2000, 27). Taulukossa 3 on esimerkkejä tarpeista ja preferensseistä, joiden perusteella voidaan valita yhteisön jäsenten tarkoituksiin parhaiten sopiva keskustelusovellus.

Taulukko 3. Erilaiset tarpeet ja vuorovaikutustyyli keskustelussa ja niiden tukeminen teknologiavalinnoilla. (Figallo 1998, 166)

Keskustelijoiden tarpeet	Keskustelusovelluksen ominaisuudet
Haluavat tavata ja jutella säännöllisesti tietyssä paikassa	Chat
Toivovat voivansa jatkaa keskustelua samalla alustalla vuosien ajan	Asynkroniset foorumit ja mahdollisuus henkilökohtaiseen konfigurointiin
Haluavat arkistoida keskustelut	Asynkroniset foorumit / chat-alustat ja sisäänkirjautuminen
Ovat kiinnostuneempia sosiaalisen kontaktin ja läsnäolon tunteesta kuin keskustelun sisällöstä	Chat tai instant messaging
Haluavat oppia jotain systemaattisesti	Aikataulutetut chat-istunnot tai konferenssit
Haluavat ilmaista mielipiteitään mutta eivät ole kiinnostuneita puolustamaan niitä jatkossa	Ilmoitustaulut
Lukevat mielellään pidempiä, informatiivisia viestejä ja vastaavat niihin	Asynkroniset foorumit

Kaksi perusvaihtoehtoa ovat näin ollen synkroninen (esimerkiksi chat) tai asynkroninen (esimerkiksi sähköiset ilmoitustaulut ja uutisryhmät) keskustelusovellus. Asynkroniset keskustelusovellukset, joista Figallo (1998) käyttää yleisnimitystä foorumi, voivat olla joko lineaarisia tai haarautuvia. Lineaarisisissa sovelluksissa viestit näkyvät kronologisessa järjestyksessä aiheittain, kun taas haarautuvissa sovelluksissa viestit järjestetään pääaiheesta erkaneviin ”keskustelusäikeisiin” (thread). Jälkimmäinen soveltuu erityisesti tilanteeseen, jossa halutaan houkuttaa paikalle uusia keskustelijoita. Lineaaristen viestien seuraaminen taas onnistuu helpommin aktiivisilta vakiokeskustelijoilta. (Figallo 1998, 199)

Asynkronisten sovellusten etuna on mahdollisuus osallistua keskusteluun silloin kun se parhaiten sopii, keskustelun historian tallentuminen sekä monipuolinen, tarvittaessa yksityiskohtainenkin asioiden käsittely. Erillisiä ladattavia sovelluksia ei tarvita. (Figallo 1998, 203) Asynkroninen keskusteluryhmä sopii hyvin kysymys-vastaustyyppiseen viestintään sekä tilanteisiin, jossa viestejä on paljon. Keskustelufoorumit luovat paikan tunteen. Postituslistat taas soveltuvat erityisesti pienten harrastusyhteisöjen käyttöön, uutiskirje- ja ilmoitustyyppiseen viestintään sekä yhteisön alkuvaiheessa mielenkiinnon herättämiseen. (Kim 2000, 26, 31) Asynkronisten sovellusten haittoja voivat olla keskustelussa navigoinnin vaikeus, läsnäolon tunteen ja spontaanisuuden puuttuminen ja alustakohtaiset rakenne-erot, jotka voivat tehdä käyttämisestä hankalaa (Figallo 1998, 204).

Synkronisen, reaaliaikaisen keskustelun etuna on matala käyttökynnys, yksinkertainen rakenne, tunne läsnäolosta ja mahdollisuus havaita toisten keskustelijoiden reaktiot. Toisaalta keskustelun seuraaminen voi olla vaikeaa, keskustelijat keskeyttävät toisensa alinomaan, pitkiä viestejä ei ole mahdollista kirjoittaa ja lisäksi vaaditaan yhtäaikaista läsnäoloa ja paljon yhteistä aikaa. Myös chat-sovellusten lataaminen voi olla aikaavievää. (Figallo 1998, 198-199)

Koska chatit tarjoavat välittömän läsnäolon tunteen, ne soveltuvat erityisesti aikataulutettujen kokoontumisten järjestämiseen ja vapaamuotoiseen jutteluun (Kim 2000, 40). Peliympäristöjen ja virtuaalimaailmojen etuna on mahdollisuus laajempaan graafiseen esittämiseen ja kolmiulotteinen ”reaalitodellisuuden” tuntu. Yksi vaihtoehto on rakentaa tarvittava teknologia kokonaan itse. (Kim 2000, 48-50)

Virtuaaliyhteisöillä on näin ollen käytössään monia eri teknologiavaihtoehtoja. Yhteistä kaikille vaihtoehtoilta on se, että ne tukevat yhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta fyysisestä sijainnista riippumatta. Kommunikointi voi tapahtua reaaliajassa (synkronisesti) tai

viiveellä (asynkronisesti). Virtuaaliareenojen teknologiavalinnat riippuvat aina yhteisön jäsenten tarpeista.

Koko ajan laajeneva web on eräänlainen "metateknologia": sen yhteyteen voidaan liittää esimerkiksi chatteja ja keskusteluryhmiä, ja esittää paitsi tekstiä, myös grafiikkaa, ääntä ja kuvaa. Web eroaa muista teknologioista myös siinä, että sitä voidaan vaivattomasti hyödyntää kaupallisessa mielessä, mikä ei sähköpostin, news-ryhmien ja keskustelufoorumien yhteydessä ole yleensä suotavaa. Seuraavassa arvioidaan lähemmin virtuaaliyhteisöjen kaupallista potentiaalia ja toisaalta edellytyksiä toimia ei-kaupallisen, julkisen keskustelun areenoina.

## **2.5 Julkiset ja kaupalliset virtuaaliyhteisöt**

McKinsey & Co:n konsultit Hagel & Armstrong (1997) irrottavat puhtaasti sosiologisesta virtuaaliyhteisön määritelmästä ja tuovat mukaan kaupallisen näkökulman. Virtuaaliyhteisöt voivat vastata kuluttajien erityyppisiin tarpeisiin. Näitä ovat kiinnostuksen kohteet, suhteiden luominen, transaktiot ja mielikuvi- tai fantasiamaailmat. Ensin mainittujen ympärille voi syntyä erilaisia harrastusyhteisöjä, suhteiden luominen taas voi liittyä yhteisten kokemusten (esimerkiksi avioero, sairaus, läheisen kuolema) jakamiseen toisten ihmisten kanssa. Transaktioyhteisöt keskittyvät tiedon jakamiseen helpottaakseen tuotteiden tai palveluiden vaihdantaa. "Fantasiayhteisöt" antavat ihmisille mahdollisuuden kokeilla erilaisia identiteettejä. (Rothaermel & Sugiyama 2001, 299-300)

Web-yhteisön Hagel & Armstrong (1997) määrittelevät seuraavien elementtien kautta:

1. Selvästi erottuva fokus
2. Kyky integroida sisältö ja viestintä (toimitettu sisältö vs. keskustelu)
3. Yhteisön jäsenten luoman sisällön arvostaminen

4. Pääsy muiden julkaisijoiden ja toimittajien sivustoille (linkitys)

5. Kaupallinen suuntautuminen

(Figallo 1998, 12)

Tämän näkemyksen mukaan virtuaaliyhteisö on siis organisaatiolle keino laajentaa markkinoitaan. Jos yhteisö aikoo tulla toimeen omillaan, sen on suuntauduttava voiton luomiseen. Figallo (1998, 14) huomauttaa kuitenkin, ettei kaupallisuus voi olla virtuaaliyhteisölle itsetarkoitus, ja korostaa sen sijaan yhteisön pysyvyyttä (sustainable orientation).

Kaupallisessa mielessä virtuaaliyhteisön toimintaa voidaan rahoittaa käyttömaksuilla, osallistumismaksuilla, tilausmaksuilla, sponsoroinnilla ja mainostamalla (Figallo 1998, 360-370). Hagelin & Armstrongin (1997) jaottelu on samankaltainen: tilausmaksut, käyttömaksut, jäsenmaksut, mainospalkkiot ja transaktiopalkkiot. Pysyvimpiä rahoitusmalleja ovat kaksi viimeksi mainittua. Niiden avulla voidaan hyödyntää positiivisia verkostovaikutuksia eli jäsenmäärän kasvaessa yhteisön arvo moninkertaistuu. Yhteisöllä on kuitenkin oltava tietty kriittinen massa jäseniä, ennen kuin se voi käyttää näitä rahoituslähteitä tehokkaasti hyväkseen. (Rothaermel & Sugiyama 2001, 301)

Julkisen ja kaupallisen palvelun välinen suhde ei aina ole selkeä. Esimerkiksi pienten lasten vanhemmille suunnatun web-sivuston toimintaa saattaa rahoittaa yritys, joka myy lastentarvikkeita ja vaippoja. Rheingold (2000) kysyy, onko tällöin kyseessä avoin, julkinen yhteisö vai kenties osa yrityksen normaalia liiketoimintaa – ja onko toiminta eettisesti oikein siinä ympäristössä, missä yhteisö vaikuttaa. Tämän vuoksi on tiedettävä, kuinka paljon kaupallista omistusta virtuaaliyhteisön jäsenet ovat valmiita hyväksymään. (Rheingold 2000, 338)

Kaupallisuutta ei kuitenkaan tarvitse nähdä vastakkaisena ei-kaupalliselle yhteisökulttuurille, vaan ne voivat elää rinnakkain ja myös täydentää toisiaan. Yksi mahdollinen malli julkisen yhteisön ja kaupallisen palvelun

yhdistämiseen on koota suuri joukko tietyn kiinnostuksen kohteen jakavia ihmisiä yhteen siten, että he ostavat ensisijaisesti yhden organisaation tuotteita tai palveluita ja voivat vaatia niitä tavallista edullisempaan hintaan. Näin molemmat osapuolet hyötyvät tilanteesta. Tämän mallin esittelivät ensimmäisinä Hagel ja Armstrong (1997). Sosiaalinen kanssakäyminen ja ryhmään kuulumisen voi laajentaa transaktioiden kenttää. (Rheingold 2000, 342-345)

Kaupalliset organisaatiot voivat hyödyntää virtuaaliyhteisöjä toiminnassaan monella tavoin. Yhteisöjen avulla voidaan luoda taloudellista arvoa paitsi suoraan ostamalla ja myymällä, myös markkinoinnin, asiakastuen ja tutkimus- ja tuotekehitystoiminnan kautta. Kaupalliset virtuaaliyhteisöt voivat rakentua esimerkiksi brandin, yhteisen kiinnostuksen kohteen tai pelkän sosiaalisen vuorovaikutuksen ympärille, mutta ne voivat myös yhdistellä toiminnassaan useita eri elementtejä. Klassinen esimerkki kaupallisen ja intresseihin pohjautuvan virtuaaliyhteisön "hybridistä" on Linux-käyttöjärjestelmän ympärille rakentunut yhteisö. (Rheingold 2000, 342-344)

Yhteisö voi synnyttää arvoa paitsi asiakkaille, myös yrityksen työntekijöille, toimittajille ja jälleenmyyjille. Rheingold (2000) arvelee virtuaaliyhteisöillä olevan kaupallista merkitystä ensisijaisesti yrityksen sisällä. Esimerkiksi Intranet-yhteisöt auttavat organisaatioita hyödyntämään tietopääomaansa, joka on niiden tärkeintä varallisuutta. (Rheingold 2000, 345)

Skeptisimmät tutkijat ovat nähneet kaupallisten vaikutteiden romuttavan yhteisöt ja koko yhteisöllisyyden, mutta todellisuudessa liikkumavaraa on paljon enemmän. Virtuaaliyhteisöt voivat luoda rinnakkain sekä inhimillistä että taloudellista arvoa. Kaupallisen menestyksen yhtenä perusedellytyksenä on ymmärtää, mitkä ovat kehitettävän yhteisön käyttäjien (asiakkaiden) tarpeet. Luvussa 3.1.2 esitellään tarkemmin menetelmiä näiden tarpeiden ymmärtämiseen.

### *2.5.1 Virtuaaliyhteisöt demokratia-areenoina*

Kaupallinen virtuaaliyhteisö on ilmiönä varsin nuori ja tutkimustietoa on toistaiseksi olemassa vähän. Sen sijaan kansalaisten mahdollisuus käydä julkista keskustelua ja vaikuttaa itseään kiinnostaviin asioihin on ollut yksi seuratuimmista virtuaalisen toiminnan pelikentistä koko tietokoneavusteisen viestinnän historian ajan. Innokkaimmat ovat nähneet Internetin tuovan demokratian lähemmäs kansalaista, skeptikot pelkäävät ihmisten menettävän yksityisyytensä ja kosketuksensa elävään todellisuuteen (Rheingold 2000, 295-299).

Hacker & Dijk (2000) määrittelevät digitaalisen demokratian ”pyrkimykseksi harjoittaa demokratiaa ilman ajan, paikan tai muiden fyysisten olosuhteiden tuomia rajoituksia, käyttäen informaatioteknologiaa perinteisten ’analogisten’ poliittisten menetelmien tukena, ei korvikkeena”. Davisin & Owenin (1998) mukaan informaatioteknologialla on politiikan näkökulmasta sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia. Poliittisten ja hallinnollisten dokumenttien välittäminen on helpompaa kuin koskaan aikaisemmin, ihmiset voivat osallistua erilaisiin keskusteluryhmiin, seurata päätöksentekoa ja lainsäädäntöä ja etsiä webistä tietoa äänestyspäätösten tueksi. Toisaalta on nähtävissä, että Internetin käyttö suoran demokratian välineenä on ollut toistaiseksi vähäistä. (Hacker & Dijk 2000, 1-3)

Aiemmin viitattiin ns. vahvan yhteisöllisyyden käsitteeseen, joka liittyy julkiseen, demokraattiseen keskusteluun verkon välityksellä (Uusitalo 2002, 213). Internet ja verkot poliittisen keskustelun areenana ovat Uusitalon (2002) mukaan ongelmallisia siksi, että Internet on paitsi kaupallistunut myös hyvin osittunut ja sirpaloitunut. Tällaisessa ympäristössä kansalaisten tietoisuus on osittunutta ja häilyvää. Toisaalta yhteiskunnallisiakin aloitteita leimaa kulutuskeskeinen ajattelutapa: julkisen sektorin kanssa asioidessaan ihmiset esiintyvät ”hyvinvointiasiakkaina”, jotka valittavat epäkohdista tai vaativat parempaa palvelua, mutta

keskusteluun pitkän aikavälin kehityksestä osallistutaan harvoin. Hyvinvointiasiakkuuden näkökulmasta Internet helpottaa kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia huomattavasti. Viranomaiset tulevat ”läheemmäksi kansalaista”, tietoa ja neuvoja voidaan vaihtaa vaivattomasti ja tavoitettavuus paranee. (Uusitalo 2002, 218-219)

Sen sijaan Internetin merkitys on Uusitalon (2002) mukaan vähäisempi, jos pyritään lisäämään kansalaisten suoraa osallistumista julkiseen keskusteluun. Verkkojen osittuneisuus ja hajanaisuus ovat vaikuttaneet siihen, ettei niihin ole syntynyt samantapaista demokraattista keskustelujulkisuutta kuin esimerkiksi antiikin aikana. Samaa näkemystä edustavat mm. Davis & Owen (1998). Ternel, Märkel & Hagedom (2001) pitävät ongelmana paitsi osallistujien identifiointia, myös viestien autenttisuutta ja todenmukaisuutta: ”Internet on monelle osallistujalle edelleenkin leikki- ja roolipeliväline pikemminkin kuin aitojen kannanottojen foorumi”. (Uusitalo 2002, 219)

Teknologisten järjestelmien kykyä edistää demokratiaa kritisoi kolme eri koulukuntaa. Ensimmäisen mukaan viestintäteknologian historia osoittaa, että uusi media todellisuudessa eliminoi julkista keskustelua korostamalla yhä enemmän sisältöjä, jotka painottuvat erilaisten kulutushyödykkeiden mainontaan. Tästä prosessista käytetään termiä ”commodification”, hyödykkeellistäminen. Julkisen tilan hyödykkeellistyessä kansalaisesta tulee kuluttaja, jonka olemassaolo on riippuvainen kulutettujen hyödykkeiden määrästä ja laadusta. Prosessissa demokraattiseen viestintään tarkoitettu kanava muuttuu kaupallisten toiveiden ja halujen ilmoitustauluksi. (Rheingold 2000, 299-304)

Toisen koulukunnan mukaan kehittyneitä tietoverkkoja voidaan yhdessä muiden teknologioiden kanssa käyttää paitsi hyödyllisen informaation jakeluun, myös ihmisten valvontaan, ohjaukseen ja harhaanjohtamiseen. Tietoverkon käyttäjät mm. jättävät itsestään ”digitaalisia jälkiä”, joiden hyväksikäyttö voi loukata ihmisten yksityisyyttä. (Rheingold 2000, 299)

Kolmannen koulukunnan uhkakuvat ulottuvat kaikkein laajimmalle. Nk. hyperrealistit näkevät uuden viestintäteknologian johtavan oikean ja luonnollisen maailman korvautumiseen keinotodellisuudella. Tässä visiossa ihmiset tekevät työtä, jotta voisivat maksaa viihdeteollisuudelle, joka puolestaan kertoo heille, mitä seuraavaksi kuluttaa ja ketä uskoa. Hyperrealistien mukaan ihmiset tekevät tämän tiedostamattaan ja pitävät tilannetta täysin luonnollisena todellisuutena. Joidenkin ihmisten vaikuttamismahdollisuudet paranevat, mutta suurin osa kansalaisista joutuu entistä heikompaan asemaan. (Rheingold 2000, 317)

Ranskalainen yhteiskuntakriitikko Baudrillard on kuvannut hypertodellisuuteen liittyvää symbolimaailmaa. Sivistyksen alkuaikoina, jolloin puhe ja myöhemmin kirjoitustaito syntyivät, symboleita kehitettiin kuvaamaan todellisuutta. Viimeksi kuluneen vuosisadan aikana symbolit alkoivat kätkeä todellisuutta mainonnan, propagandan ja hyödykkeellistämisen keinoin. Hypertodellisuuden aikakaudella symbolien tarkoitus on Baudrillard'n mukaan kätkeä se, että todellisuus on kadonnut. Symbolit antavat ihmisille mahdollisuuden teeskennellä, että ne merkitsevät jotain. (Rheingold 2000, 319)

Kuinka hypertodellisuuteen siirtymistä voidaan välttää? Rheingold (2000) muistuttaa, että virtuaalisten yhteisöjen on jatkuvasti kyseenalaistettava oma todellisuutensa. Hypertodellisuus syntyy, kun ihmiset alkavat sekoittaa kuvitelman ja todellisuuden. On muistettava, että videokonferenssi on vain kuvajainen kokoustilanteesta ja puhelu on kuvajainen kahden ihmisen välisestä keskustelusta. Viestintäteknologialla on omat rajansa, jotka on tiedostettava ja ymmärrettävä. Teknologiaan liittyy runsaasti myös myönteisiä piirteitä, joita tutkimalla ja oikein käyttämällä voidaan luoda aiempaa vahvempia ja inhimillisempiä virtuaaliyhteisöjä. (Rheingold 2000, 320)

### 3. VIRTUAALIYHTEISÖN ELINKAAREN TARKASTELUA

Yhteisön koko elinkaaren tuntemus on eduksi virtuaalisten yhteisöjen ja areenoiden ylläpitäjille, koska se auttaa jäsentämään yhteisöjen kehitystyötä ajallisesti ja rakenteellisesti. Tässä luvussa kuvataan tarkemmin virtuaaliyhteisön tärkeimpiä vaiheita suunnittelusta itsenäisen toiminnan vaiheeseen.

Virtuaaliyhteisön elinkaari voidaan hahmottaa nelivaiheiseksi: esivaihe, varhainen vaihe, kypsyysvaihe ja kuolema. Taulukossa 4 on kuvailtu yhteisön ominaispiirteitä elinkaaren eri vaiheissa.

Taulukko 4. Virtuaaliyhteisön elinkaari. (Preece 2000, 206)

1. Esivaihe	Valtaosa yhteisön kehitystyöstä: ohjelmistojen suunnittelu tai valinta, sosiaalisten mekanismien suunnittelu
2. Varhainen vaihe	Yhteisö aloittaa toimintansa, kehittäjillä taustarooli, tarkoituksena auttaa yhteisöä pääsemään alkuun
3. Kypsyysvaihe	Yhteisö toimii itsenäisesti
4. Kuolema	Yhteisö on täyttänyt tarkoituksensa, osallistujien määrä on pudonnut alle kriittisen massan tai yhteisö on muuttunut dysfunktionaaliseksi

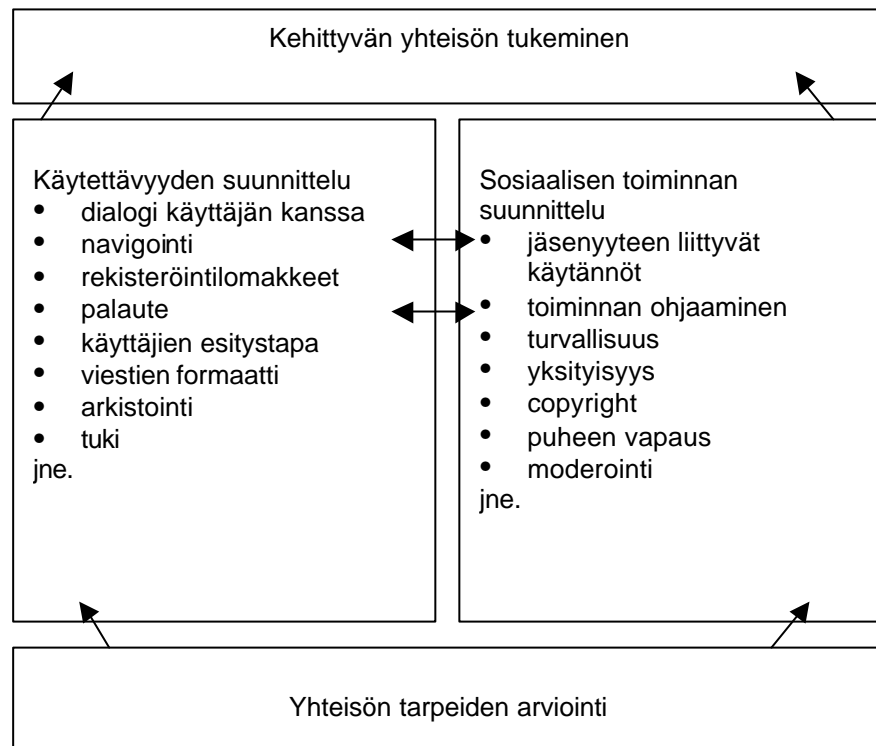
#### 3.1 Virtuaaliyhteisön kehittäminen

Virtuaaliyhteisön rakentamisen tarkastelu aloitetaan kartoittamalla yhteisöjen taustalla vaikuttavat käytettävyys- ja sosiaalisuusmekanismit. Tämän jälkeen esitellään kaksi eri lähestymistapaa yhteisön kehittämisprosessin läpivientiin.

Kuten aiemmin todettiin, Preece (2000) määritelmässä virtuaaliyhteisön rakennetekijöitä ovat ihmiset, tarkoitus, toimintatavat ja tietotekniset

järjestelmät. Ihmiset ja tietojärjestelmät ovat kaksisuuntaisessa vaikutussuhteessa keskenään siten, että ihmisten käyttäytyminen vaikuttaa ohjelmistojen ja järjestelmien valintaan, ja valitut ohjelmistoratkaisut vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen. Tämän suhteen ymmärtäminen on ensisijaisen tärkeää. (Preece 2000, 204)

Preece (2000) näkee käytettävyyden ja sosiaalisuuden keskeisinä tekijöinä virtuaaliyhteisöjen rakentamisessa. Sosiaalisuudella viitataan tässä yhteydessä ihmisten sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja osallistumiseen; käytettävyys taas liittyy vuorovaikutukseen ihmisen ja tietokoneen välillä. Näiden käsitteiden sisältöä virtuaaliyhteisöjen näkökulmasta on esitetty tarkemmin kuvassa 3. Hyvä käytettävyys on minkä tahansa tietoteknisen järjestelmän tukijalka. Käytettävyyden suunnittelulla pyritään rakentamaan ohjelmistoista helposti opittavia, yhdenmukaisia, kontrolloitavia ja ennustettavia, jolloin ohjelmiston käyttäminen on miellyttävää ja tehokasta. Jotta virtuaaliyhteisö olisi sekä käytettävyydeltään hyvä että sosiaalisuuteen kannustava, on tiedettävä, mitkä ovat kehitettävän yhteisön tarpeet. (Preece 2000, 26-27, 205)



Kuva 3. Käytettävyys ja sosiaalisuus. (Preece 2000, 27)

Käytettävyys ja sosiaalisuus liittyvät läheisesti toisiinsa, mutta niiden pitäminen erillään auttaa selkiyttämään toiminnan suunnittelua. Sosiaalisuuteen liittyy esimerkiksi päätös rekisteröintimenettelyn käyttöönotosta. Se vaikuttaa yhteisön jäsenyyteen ja siten vuorovaikutukseen yhteisön sisällä. Rekisteröintimekanismi taas määräytyy ohjelmiston suunnittelussa, jolloin tarvitaan käytettävyyteen liittyviä ratkaisuja. Näitä ovat esimerkiksi rekisteröintilomakkeen ulkoasu ja muotoilu sekä käyttäjän opastus lomakkeen täyttämisessä. (Preece 2000, 28)

Yhteisön käytettävyyteen vaikuttavat yleisesti seuraavat kolme tekijää:

- Käyttäjän suorittamien tehtävien luonne
- Käyttäjien ominaisuudet ja diversiteetti (kulttuurierot, fyysinen olemus, persoonallisuus, ikä, sukupuoli jne.)
- Valittu ohjelmistoympäristö

(Preece 2000, 143)

Yhteisöjen kehittäjillä on paremmat mahdollisuudet vaikuttaa käytettävyyteen kuin sosiaaliseen toimintaan, mutta sosiaalisten mekanismien suunnittelu jo varhaisessa vaiheessa voi vaikuttaa hyvin myönteisesti yhteisön kehittämiseen. Mekanismien yhteydessä on aiheellisempaa puhua ”tuesta” kuin ”kontrollista”. (Preece 2000, 106)

### *3.1.1 Lähestymistapoja yhteisön kehittämiseen*

Preece (2000) on esitellyt yhteisökeskeisen kehittämisprosessin (community-centered development, CCD), joka ottaa yhteisön jäsenet mukaan suunnittelutyöhön. Monitieteelliset tiimit (sosiologia, psykologia, tekniikka) onnistuvat suunnittelussa yleensä parhaiten. Tyypillisessä kehitystiimissä on mukana tiimin vetäjä, tekninen asiantuntija ja HCI eli human-computer interface –asiantuntija. HCI-asiantuntija vastaa yhteisön tarpeiden ja käyttäjätehtävien analysoinnista, tekninen asiantuntija ohjelmisto- ja laitteistovalinnoista ja tiimin vetäjä hallinnoinnista, raportoinnista ja aikatauluista. (Preece 2000, 211-213)

Virtuaaliyhteisöjen kehittämistä voidaan verrata kaupunkisuunnitteluun: on ratkaistava, kuinka eri osat sijoitellaan maantieteellisesti, ja suunniteltava infrastruktuuri peruspalveluineen. Päätökset voivat riippua toinen toisistaan ja ne vaikuttavat myös siihen, millaista sosiaalinen vuorovaikutus yhteisön sisällä lopulta on. (Preece 2000, 204)

CCD on evolutionaarinen prosessi, joka jatkuu koko yhteisön elinkaaren ajan. Kehittämistyön sisältö vaihtelee kohteena olevan yhteisön mukaan riippuen mm. siitä, onko kyseessä kokonaan uusi virtuaaliyhteisö vai jo toimivan yhteisön laajentaminen. (Preece 2000, 206)

CCD-prosessin kaksi pääosaa ovat ohjelmistojen suunnittelu ja sosiaalisen toiminnan suunnittelu. Ohjelmistojen suunnittelu –termillä voidaan viitata

paitsi itse ohjelmoituihin sovelluksiin, myös räätälöityyn tai valmiina saatuun ohjelmistoratkaisuun. Molempia suunnittelutehtäviä tehdään rinnakkain ja iteroiden, ja suunnittelun edetessä osa-alueet tyypillisesti integroituvat. CCD-prosessiin kuuluu viisi vaihetta:

1. Yhteisön tarpeiden arviointi ja käyttäjien suorittamien tehtävien analyysi. Tässä vaiheessa selvitetään, ketkä yhteisössä ovat mukana ja mitä he haluavat tehdä. Työ muistuttaa ohjelmistosuunnittelun vaatimusanalyysia, mutta keskittyy yhteisön tarpeisiin.
2. Teknologian valinta ja sosiaalisten mekanismien suunnittelu. Saatavilla olevat teknologiat sovitetaan yhteisön tarpeita vastaaviksi tai suunnitellaan kokonaan uusi ratkaisu. Useimmiten räätälöidään valmista teknologiaa niin, että kehitettävän yhteisön käytettävyyksivaatimukset täyttyvät. Samanaikaisesti suunnitellaan sosiaaliset rakenteet ja menettelytavat.
3. Prototyypin suunnittelu, käyttöönotto ja testaus. Tässä vaiheessa toteutetaan mm. rajapinnat ohjelmistojen välillä ja testataan niiden toimivuus. Esimerkiksi keskustelusovellus voidaan integroida yhteisöön ja linkittää asianmukaisesti web-sivulle.
4. Käytettävyyden ja sosiaalisuuden hiominen. Käytettävyyteen ja sosiaalisiin mekanismeihin liittyvät ratkaisut testataan laajemmin ja tulosten perusteella tehdään korjauksia ja täydennyksiä.
5. Yhteisön toivottaminen tervetulleeksi. Viimeisessä vaiheessa yhteisö julkistetaan ja ihmisiä tuetaan ja opastetaan toimimaan sen osana. Avainkysymys on, kuinka osallistujat saadaan palaamaan yhteisöön yhä uudelleen. Yhteisöä voidaan markkinoida esimerkiksi mainostamalla muissa yhteisöissä ja ammattilehdissä tai postituslistojen kautta sähköpostiviestillä. Tukitoimintoja on syytä jatkaa koko elinkaaren ajan, koska yhteisöt muuttuvat aina vanhojen jäsenten lähtiessä ja uusien tullessa mukaan.

(Preece 2000, 208-211)

Kun yhteisö julkistetaan, perustajien ja ylläpitäjien tulisi huolehtia siitä, että keskustelu käynnistyy halutulla tavalla. Tätä tarkoitusta varten tarvitaan joukko osallistujia, jotka ymmärtävät yhteisön tarkoituksen ja luonteen. Heidän tehtävänä on ”murtaa jää” ja toimia roolimalleina muille käyttäjille. Figallo (1998) käyttää tässä yhteydessä termiä ”seed users”. (Figallo 1998, 114-115)

Kim (2000) suosittaa yhteisön rakentamisen yhteydessä arkkitehtuurista, systeemisuuntautunutta lähestymistapaa (”social scaffolding”). Se muodostuu yhdeksästä suunnittelustrategiasta, jotka ovat tunnusomaisia menestyville, pysyville yhteisöille. Nämä strategiat ovat

1. Tarkoituksen määrittely
2. Kokoonumispaikkojen rakentaminen
3. Jäsenprofiilien luominen
4. Roolien suunnittelu
5. Johtajuuskäytännön kehittäminen
6. Etikettisääntöjen laatiminen
7. Tapahtuminen järjestäminen
8. Rituaalien integrointi yhteisöön
9. Jäsenten vetämien alaryhmien (subgroup) muodostaminen

(Kim 2000)

Ensimmäinen strategia eli tarkoituksen määrittely pitää sisällään seuraavat kysymykset: millainen yhteisö rakennetaan, miksi se rakennetaan ja kenelle yhteisö on suunnattu. Preecen (2000, 205) tavoin myös Kim (2000, 2) korostaa tarpeiden ymmärtämistä yhteisön kehittämisessä. Yhteisöt voivat palvella moniin eri elämänalueisiin liittyviä tarpeita. Ne voivat olla sidoksissa esimerkiksi työhön, perheeseen, vapaa-aikaan, uskuntoon tai politiikkaan. Yhteisön tarkoitus voi muuttua ajan kuluessa, mutta tällöinkin sen on kyettävä vastaamaan johonkin täyttämättömään tarpeeseen. (Kim 2000, 2-7)

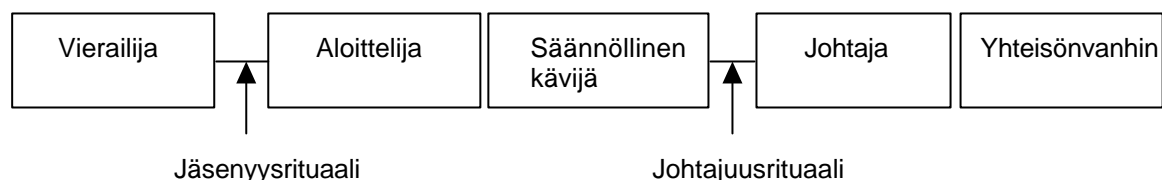
Tarkoituksen määrittely –vaiheeseen liittyy myös tavoitteiden selkiyttäminen. Tarpeita ja tavoitteita tulisi käsitellä kolmivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa selvitetään, keitä potentiaaliset jäsenet ovat ja mistä he ovat kiinnostuneita. Jäsenten tarpeet listataan: miksi he tulevat yhteisöön ja miten yhteisö voi palvella heitä. Kaikki mahdolliset ideat tulisi kirjata ylös. Lopuksi ne priorisoidaan eli arvioidaan, mitkä tarpeet ovat jäsenille kaikkein tärkeimpiä. (Kim 2000, 10)

Toisessa vaiheessa selvitetään yhteisön omistajien, rahoittajien ja ylläpitäjien tavoitteet. Tällöin arvioidaan, mitä he odottavat yhteisöltä, millainen yhteisön kehittämisen aikataulu on ja miten onnistumista voitaisiin mitata. Tarpeet listataan ja priorisoidaan samoin kuin edellä. Kolmannessa vaiheessa näitä listoja verrataan keskenään ja sulautetaan yhteiset tavoitteet yhdeksi. Ristiriitatilanteessa joko jäsenprofiileja tai yhteisön toimintamallia on muotoiltava uudelleen. Kolmannen vaiheen tuloksena syntyy yhteinen tavoitelista, joka annetaan kehitystiimin kaikkien jäsenten käyttöön. (Kim 2000, 10-11)

Toinen strategia, kokoontumispaikkojen rakentaminen, viittaa tässä mm. postituslistoihin, keskustelufoorumeihin ja chat-huoneisiin eli niihin teknologioihin, joiden tuella yhteisön halutaan kommunikoivan. Teknologiaavaintoja on käsitelty edellä luvussa 2.4. Kolmas strategia, jäsenprofiilien luominen, auttaa yhteisöä tuntemaan jäsenensä ja siten rakentamaan suhteita ja luottamusta. Profiilien ja jäsentietokannan luomisessa tarvitaan tietoa sekä siitä, mitä käyttäjät sanovat (suora palaute), että siitä, mitä käyttäjät tekevät (toiminta yhteisössä) (Kim 2000, 75).

Roolien suunnittelu –strategia perustuu ajatukseen siitä, että sosiaaliset roolit ilmenevät samankaltaisina sekä reaali- että virtuaaliympäristössä. Yhteisön jäsenyyden elinkaareissa on viisi vaihetta: vierailija, aloittelija, säännöllinen kävijä, johtaja ja ”yhteisönvanhin”. Nämä vaiheet on esitetty kuvassa 4. Kaikki roolit on tiedostettava jo yhteisöä

rakennettaessa, koska jäsenyyden eri vaiheissa tarvitaan erilaista kohtelua, ohjeistusta ja palkitsemista. (Kim 2000, 118-119)



Kuva 4. Yhteisön jäsenyyden elinkaari. (Kim 2000, 118)

”Jäsenyysrituaalin” aikana vierailijasta tulee yhteisön (aloitteleva) jäsen. Jäsenyysmenettelyyn voi sisältyä esimerkiksi lyhyt sähköpostiviesti, jossa jäsen toivotetaan tervetulleeksi yhteisöön. Myös liittymislahjat ja kutsut yhteisiin tapahtumiin voivat olla osa jäsenyysrituaalia. ”Johtajuusrituaali” eli siirtyminen säännöllisesti kävijästä yhteisön johtajaksi ei ole yhtä selkeästi määriteltävissä, koska johtajuuteen liittyvät tehtävät riippuvat yhteisön luonteesta ja laajuudesta. (Kim 2000, 133, 145) Juuri tätä käsittelee ”social scaffolding” –lähestymistavan viides strategia eli johtajuuskäytäntöjen kehittäminen. Johtajuus on jäsenyyden rooleista näkyvin ja muodostaa siksi oman kohtansa. Yhteisön johtajat voivat toimia esimerkiksi perustajina, opettajina, ohjaajina ja mentoreina. Johtajien rooli yhteisössä voi olla virallinen tai epävirallinen. (Kim 2000, 155-156)

Kuudes strategia, etikettisääntöjen laatiminen, liittyy yhteisön käyttäytymisen ohjeistukseen. Tätä tarkastellaan laajemmin luvussa 3.2.3. Loput strategiat ensisijaisesti tukevat yhteisön pyrkimystä ”lujittaa itse itseään”: erilaiset tapahtumat (kokoontumiset, esitykset, kilpailut) ja säännölliset rituaalit luovat yhteisöhenkeä ja saavat ihmiset tuntemaan olonsa kotoisaksi (Kim 2000, 233, 277). Itseohjautuvien alaryhmien muodostuminen on erityisen tärkeää suurissa, vakautta tavoittelevissa yhteisöissä, koska pienessä alaryhmässä jäsenten väliset suhteet ja luottamus kehittyvät syvemmiksi (Kim 2000, 309). Vrt. Etzionin & Etzionin (1999, 245) näkemys: ”Hajaantuminen ja uudelleen kokoontuminen on

tyypillistä yhteisöissä, koska jäseniä on usein niin paljon, ettei kaikilla ole mahdollisuutta osallistua aktiiviseen toimintaan yhtä aikaa.”

Edellä esitellyt virtuaaliyhteisön kehittämisprosessit lähtevät kumpikin liikkeelle yhteisön vaikutuspiirissä olevien ihmisten tarpeista. Prosessien sisältö on osittain yhtenevä, mutta näkökulma erilainen. Ensimmäinen painottaa palvelun käytettävyyden ja yhteisön sosiaalisten mekanismien huolellista suunnittelua, jälkimmäinen taas määrittelee strategiat, jotka suuntautuvat enemmän yhteisön varsinaisen toiminnallisuuden kehittämiseen. Molemmat lähestymistavat on syytä ottaa huomioon uusien virtuaaliyhteisöjen suunnittelutyössä.

Seuraavassa luvussa tarkastellaan kirjallisuudessa esiteltyjä yhteisön ja sen jäsenten tarpeiden arviointimenetelmiä. Tutkielman empiirisessä osassa kuvaillaan kehittämisprosessin alkuvaiheen eli web-areenan suunnittelun ja käyttäjien tarpeiden arvioinnin toteutusta käytännössä.

### *3.1.2 Tarpeiden ja yhteisön menestyksen arviointimenetelmät*

Käyttäjien ja potentiaalisten jäsenten tarpeiden kartoittamisessa voidaan Kimin (2000) mukaan hyödyntää markkinointitutkimuksesta tuttuja työkaluja, kuten kyselyä ja ryhmähaastattelua. Kyselyn avulla on mahdollista kerätä tietoa esimerkiksi iästä, tulotasosta ja koulutuksesta, ammatillisista tai henkilökohtaisista kiinnostuksen kohteista ja tietokoneen käyttötottumuksista. Ryhmähaastattelu (erit. focus group) voi sisältää sekä valmiiksi laadittuja kysymyksiä, vapaamuotoista keskustelua että kuvallista materiaalia. Haastattelutilanteeseen osallistuu yleensä 6-10 henkilöä ja 1-2 ryhmän vetäjää. Ryhmän vetäjät pitävät keskustelun käynnissä, mutta eivät ota itse kantaa käsiteltäviin asioihin. Ryhmähaastattelua käytetään usein kehittämisprosessin avainvaiheissa visuaalisten ja käsitteellisten valintojen soveltuvuuden testaamiseen. (Kim 2000, 14-17)

Preece (2000, 299) esittelee laajemmin menetelmiä, joita käyttämällä voidaan toisaalta kartoittaa yhteisön tarpeita, toisaalta arvioida jo käynnistyneen yhteisön toiminnallisuutta ja tehokkuutta. Preeceen tarkastelussa toiminnallisuutta arvioidaan käytettävyyden ja sosiaalisten mekanismien näkökulmasta. Arviointimenetelmiä voivat käyttää sekä yhteisöjen kehittäjät (tarpeiden ja vaatimusten kerääminen), liiketoiminnan johtajat (yhteisöjen kaupallisten vaikutusten arviointi) että tutkijat (Preece 2000, 303).

Jos menetelmiä käytetään jo olemassa olevan yhteisön arviointiin, ennen varsinaista tutkimusta on hyvä perehtyä yhteisön toimintaan esimerkiksi tarkkailemalla, osallistumalla tai tutkimalla arkistoja. Lisäksi voidaan toteuttaa laajemman tutkimuksen tyyppinen mutta suppeampi pilottitutkimus. (Preece 2000, 308)

Preece (2000) jakaa virtuaaliyhteisöjen arviointimenetelmät viiteen kategoriaan:

- Tarkastukset ja selonteot, joissa yksi tai useampi tarkastaja arvioi subjektiivisesti kohdetta ja esittää parannusehdotuksia. Ohjelmistomaailmassa tätä vastaa lähinnä heuristinen evaluointi (Nielsen & Mack, 1994). Tarkastusmenetelmää käytetään yleisesti etenkin käytettävyyden arvioinnissa.
- Survey-tutkimus, joka voidaan toteuttaa kyselynä tai haastatteluna. Surveyn avulla pyritään löytämään subjektiivista tietoa yhteisöstä. Sitä käytetään usein yhteisön tarpeiden kartoittamiseen, demografisten tietojen keräämiseen ja jo olemassa olevien yhteisöjen arviointiin.
- Havainnointi, jolla tarkoitetaan yhteisön toiminnan seuraamista ja tarkkailua. Havainnointia pidetään yleensä subjektiivisena menetelmänä, mutta tekniikoista riippuen voidaan tarvita myös objektiivista tulosten tulkintaa. Tässä yhteydessä yhtenä havainnoinnin erityismuotona nähdään etnografia, jota virtuaaliyhteisöjen tutkijat ovat käyttäneet menestyksellisesti.

- Kokeellinen (eksperimentaalinen) tutkimus ja kvasi-eksperimentaalinen tutkimus, joissa hypoteeseja testataan valvotuissa olosuhteissa. Käytettävyyden testaus on saanut alkunsa näistä menetelmistä. Ihmisten välistä vuorovaikutusta ei ole mahdollista kontrolloida, joten kokeelliset tekniikat soveltuvat lähinnä käytettävyyden arviointiin.
- Datat kerääminen ns. lokitiedostoihin (data logging), jolla kerätään numeerista tietoa yhteisön toiminnasta.

(Preece 2000, 305-306)

Virtuaaliyhteisöjen kannalta hyödylliset tarkastus- ja selontekomenetelmät voidaan jakaa kolmeen tyyppiin: asiantuntijatarkastukset (ulkopuolinen asiantuntija), yhteisötarkastukset (yhteisön jäsenet) ja kehittäjien itse suorittamat heuristiset arvioinnit (Preece 2000, 312). Survey-tutkimusmenetelmistä Preece (2000) tarkastelee lähemmin online-kyselyä ja eri haastattelutyyppisiä. Kyselyä käytetään usein demografisten tietojen ja vastaajien henkilökohtaisten mielipiteiden keräämiseen. Digitaalisen kyselylomakkeen etuja ovat alhaiset kustannukset, melko nopea vastaaminen, suuren ihmisjoukon tavoittaminen vähällä vaivalla, tiedon siirtyminen suoraan tietokantaan analysointia varten sekä mahdollisuus virheiden korjaamiseen. Toisaalta on osoittautunut, että vastausten määrä voi olla alhaisempi kuin paperilomakkeissa. (Preece 2000, 313-314)

Kysely voidaan toteuttaa sähköposti- tai web-pohjaisena. Sähköpostilla ihmiset tavoitetaan henkilökohtaisesti, mutta sen haittana on rajoittuminen tekstipohjaiseen ilmaisuun. Web-pohjaiseen kyselyyn voidaan sisällyttää monenlaisia lomake-elementtejä ja grafiikkaa, ja opastaa vastaajia lomakkeen täytössä. Kysely tulisi ensin suunnitella paperilla ja testata kysymysten muotoilun ja sijoittelun asianmukaisuus huolellisesti. Seuraavassa vaiheessa suunnitellaan otanta. Jos kyseessä on uusi yhteisö, varmistetaan siitä, että riittävä määrä asiasta kiinnostuneita potentiaalisia vastaajia on tavoitettavissa "onlinena". Kolmannessa vaiheessa lomake siirretään sähköiseen muotoon, jolloin on kiinnitettävä

erityistä huomiota soveltavuuteen eri laitteisto- ja selainympäristöihin, virheentarkistuksiin ja –korjauksiin sekä vastaajan identifiointiin. Neljännessä vaiheessa kysely julkistetaan. (Preece 2000, 315-318)

Toinen survey-tutkimuksen toteutustapa on haastattelu. Se voidaan toteuttaa perinteiseen tapaan kasvotusten tai puhelimitse, mutta tutkimuksen luonteesta riippuen on mahdollista käyttää myös videokonferensseja tai focus group –tyyppisiä chat-istuntoja. Toistaiseksi näistä ”virtuaalihaastatteluista” ja niiden soveltavuudesta on olemassa vain vähän tietoa. Haastattelut voivat olla kyselylomakkeen tapaan tarkasti strukturoituja tai kysymykset voivat olla avoimia ja vapaamuotoisia. Avoimet kysymykset soveltuvat hyvin yhteisön tarpeiden arviointiin kehittämisen alkuvaiheessa. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on muotoiltu etukäteen, mutta niillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. Neljäs haastattelutyyppi on focus group, jossa ryhmä keskustelee jostakin annetusta aiheesta ja moderaattori pitää keskustelun käynnissä (vrt. Kim 2000, 17). Osallistujat edustavat yleensä tyypillisiä toimijoita (jäseniä, käyttäjiä). Focus group voi olla hyvin tehokas tapa kerätä informaatiota. (Preece 2000, 318-321)

Kolmas virtuaaliyhteisön arviointimenetelmä on havainnointi. Se aloitetaan usein epämuodollisella tarkkailulla ja osallistumisella yhteisön toimintaan, mikä auttaa kehittäjiä ja tutkijoita muotoilemaan varsinaiset tutkimuskysymykset. Havainnointitekniikoita on olemassa lukuisia, mutta etnografinen tarkastelu on osoittautunut virtuaaliyhteisöjen osalta erityisen hyödylliseksi. Etnografia on sosiaalitutkimuksen muoto, jossa tutkitaan tietyn sosiaalisen ilmiön luonnetta, usein vain yhtä tai muutamaa kohdetta kerrallaan. Sille on tyypillistä osallistuva havainnointi, ts. tutkija on itse mukana toiminnassa. Data on yleensä strukturoimatonta ja analyysi nojaa ensisijaisesti ihmisten toiminnan ja toiminnan syiden tulkitsemiseen. Etnografialla on tärkeä rooli ihmisen ja koneen välisen vuorovaikutuksen ja siten virtuaaliyhteisöjenkin tutkimisessa, etenkin muiden menetelmien kanssa yhdessä käytettynä (nk. triangulaatio). Rinnakkaisten menetelmien

avulla voidaan löytää erilaisia näkökulmia samaan ongelmaan. (Preece 2000, 321-323)

Kokeellinen tutkimus (tässä yhteydessä yleensä käytettävyystudkimus) tarjoaa välineen eri suunnitteluratkaisujen välisten erojen arviointiin. Käyttäjät voivat esimerkiksi suorittaa sivustolla jonkin tehtävän kahden erilaisen valikon tai dialogi-ikkunan avulla. Näin kehittäjät voivat saada tietoa siitä, kumpi käyttöliittymäkomponentti tulisi valita. (Preece 2000, 330)

Lokitiedostoihin kirjattava data ja sen mittaaminen (data logging) on kiinnostusta herättävä arviointimenetelmä, koska online-ympäristössä tiedon kerääminen on helppoa. Kuitenkin se, mitä tällä tiedolla tulisi tehdä, on toistaiseksi varsin vähän tutkittu alue. Data voi liittyä joko yhteisön jäseniin (esimerkiksi jäsenmäärä, jäsenyyden kesto, demografiset tiedot) tai toimintaan yhteisössä (esimerkiksi vuorokaudenaika tai viikonpäivät, jolloin yhteisö on aktiivisimmillaan). Kun dataa kerätään ja analysoidaan pidemmältä aikaväliltä, on yhteisön toiminnasta mahdollista tunnistaa erilaisia syklejä ja muutostrendejä. (Preece 2000, 327-328)

Taulukossa 5 on yhteenveto Preecen esittämistä arviointimenetelmistä ja niiden soveltuvuudesta virtuaaliyhteisön tarpeiden, käytettävyyden sekä sosiaalisten mekanismien ja toimintojen arviointiin.

Taulukko 5. Erilaisia lähestymistapoja tarpeiden, käytettävyyden ja sosiaalisen toiminnan arviointiin. (Preece 2000, 339-340)

Menetelmä	Tarpeiden arviointi	Käytettävyyden arviointi	Sosiaalisten toimintojen arviointi
Tarkastukset ja selonteot	Ei uuden yhteisön kehittämiseen, jatkokehityksessä avuksi.	Asiantuntijapalautteen kerääminen kehitystyön aikana.	Asiantuntijoilta kehitysehdotuksia suunnitteluun.
Survey-kyselyt ja haastattelut	Kyselyt potentiaalisille jäsenille. Yhteisön nykyisten ydinjäsenten haastattelu.	Kyselyt laajasti hyödynnettyjä, edullinen toteutus. Sekä käytön että käyttäjätyytyväisyyden arviointiin.	Haastattelut alkuvaiheen tarkoituserittelyssä ja menettelytapojen suunnittelussa. Myös kyselyt.
Havainnointi	Ongelmien tunnistamiseen silloin, kun nykyiseen yhteisöön tulossa muutoksia.	Kehittäjien informointiin. Etnografia yhteisön toimintaa kuvailevissa pitkittäistutkimuksissa.	Etnografia yhteisön sosiaalisen vuorovaikutuksen ymmärtämiseen ja ongelmien havaitsemiseen.
Kokeellinen tutkimus	Ei sovellu.	Suosittellevaan tutkimukseen. Käytettävyydestaus laboratorio-oloissa, rajoitetusti onlinea.	Todentavaan tutkimukseen. Kvasi-eksperimentaalinen kahden yhteisön tai ryhmän vertailu.
Data logging	Ei uuden yhteisön kehittämiseen, jatkokehityksessä avuksi.	Todentava mittaaminen. Kokonaiskuva tai tietyn muutoksen vaikutus osallistumiseen.	Kuten käytettävyyden arvioinnissa.

Edellä on esitelty joitakin virtuaaliyhteisön tarpeiden ja toiminnallisuuden arviointimenetelmiä, joilla kullakin on omat sovelluskohteensa. Menetelmien rinnakkainen käyttö eli triangulaatio on virtuaaliyhteisöjen tutkimuksen kannalta osoittautunut hyväksi lähestymistavaksi. Koska virtuaaliyhteisö on ilmiönä nuori, on perinteisiä tutkimusmenetelmiä

edelleen muokattava virtuaaliympäristön lainalaisuuksiin sopivaksi. On aiheellista myös kehittää kokonaan uusia menetelmiä. Virtuaaliyhteisöjä tulisi kyetä arvioimaan eri näkökulmista: näitä ovat ennen kaikkea yhteisön kehittäminen, yhteisön johtaminen ja yhteisön tieteellinen tutkimus.

### **3.2 Toiminta virtuaaliyhteisöissä**

Kun yhteisön suunnitteluvaihe päättyy, on aktiivisen toiminnan aika. Tässä luvussa tarkastellaan ensin lyhyesti yhteisön jäsenten identiteetin rakentumista ja jäsenten erilaisia rooleja. Tämän jälkeen kuvaillaan virtuaaliyhteisöjen sisällä tapahtuvaa vuorovaikutusta ja sen sääntelyä erilaisten käyttäytymissääntöjen (netiketin) avulla. Lopuksi arvioidaan luottamuksen merkitystä ja rakentumista virtuaaliyhteisön sisällä yhteisen toiminnan kautta.

#### *3.2.1 Roolit ja jäsenten identiteetti*

Ihmisillä on virtuaaliyhteisön jäsenenä erilaisia rooleja. Näitä ovat Preecen (2000, 83-93) mukaan

1. Moderaattori/välimies, joka ohjaa toimintaa ja huolehtii siitä, että ihmiset käyttäytyvät asiallisesti. Online-keskustelun moderaattorin tärkeimpiä tehtäviä on puuttua flame-viesteihin ja roskapostiin. Muita tehtäviä ovat mm. keskustelun pitäminen asiassa, viestien hallinta, viestien suodatus, keskustelun avaaminen ja ryhmän markkinointi muille. Yhteisön on ratkaistava, kuinka paljon keskustelua halutaan säädellä valmiilla ohjeistuksella ja kuinka paljon yhteisö "säätlee itse itseään".
2. Ammatilainen, joka ohjaa keskustelua ja voi asemansa turvin vastata muiden kysymyksiin.
3. Tarkkailija, joka seuraa keskustelua, mutta ei osallistu siihen itse. Tästä huolimatta myös tarkkailijoilla voi olla voimakas tunne yhteisöön kuulumisesta.

Nonnecke & Preece (1999) haastattelivat kymmentä tarkkailijaa löytääkseen syitä siihen, miksi nämä eivät lähettäneet yhtään viestiä. Tulosten perusteella tarkkailijat mm. eivät ymmärtäneet yhteisön luonnetta, heiltä puuttui motivaatiota, aikaa ja kiinnostusta, tai he olivat huolissaan yksityisyydestään ja turvallisuudestaan. Tarkkailijoilla oli kuitenkin tunne siitä, että he tunsivat yhteisön muut osallistujat. (Preece 2000, 89-90)

Asiantuntemuksella ja sosiaalisilla taidoilla on merkitystä myös virtuaaliympäristössä. Virtuaaliyhteisön arvohierarkia muodostuu samalla tavalla kuin reaalityodellisuuden yhteisössä eli sen perustana ovat keskustelijoiden tiedot ja taidot. (Kujanpää 2003) Aiemmin esitettiin viisivaiheinen yhteisön jäsenyyden elinkaari (kuva 4). Nämä vaiheet perustuvat jäsenten erilaisiin rooleihin, jotka puolestaan perustuvat kokemukseen ja sitoutuneisuuteen yhteisöä kohtaan. Yhteisössä voi siten olla satunnaisia vierailijoita, aloittelijoita, säännöllisiä kävijöitä, yhteisön johtajia tai yhteisönvanhimpia. (Kim 2000, 118)

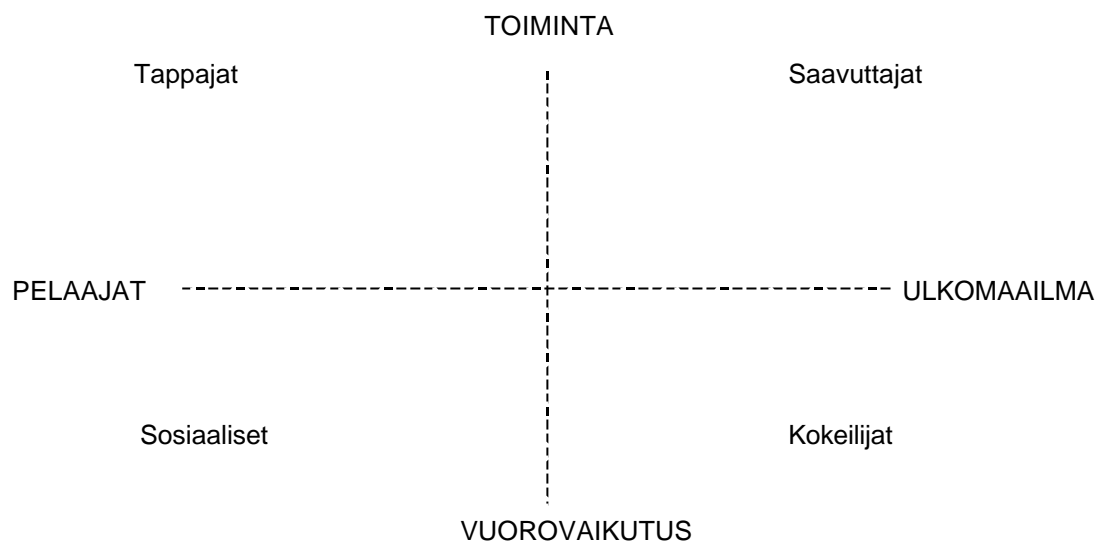
Figallon (1998) mukaan web-yhteisön suhdeverkosto muodostuu suhteista, joita on sivuston käyttäjien ja sisällön, käyttäjien ja ylläpidon sekä eri käyttäjien välillä. Ylläpidon rooli on tukea yhteisöä. Tähän päästäkseen ylläpidon on turvattava käyttäjien yksityisyys ja turvallisuus, vastattava asianmukaisesta ja ajantasaisesta sisällöstä ja tiedotettava käyttäjille yhteisön säännöt. Tiedottamisen on oltava avointa, jotta se herättäisi käyttäjissä luottamusta yhteisöön. Käyttäjien rooli on osallistua ja luoda aktiivisesti sisältöä yhdessä ylläpidon kanssa. (Figallo 1998, 95-110)

Virtuaaliympäristössä toimiessaan ihminen antaa itsestään vaikutelman sen mukaan, mitkä hänen motiivinsa ovat. Motiivina voi olla esimerkiksi halu miellyttää muita, hallita ihmisiä tai herättää pelkoa. Vaikutelmaa luovista tekijöistä tärkeimpiä ovat keskustelijoiden nimet tai nimimerkit. Bechar-Israeli (1997) tutki neljän IRC-kanavan säännöllisiä keskustelijoita ja teki kaksi tärkeää havaintoa: yli puolet keskustelijoista oli valinnut nimen, joka kuvasi jollain tavalla heidän todellista identiteettiään (8 % jopa

käytti oikeaa nimeään), ja valittua nimeä ei juuri koskaan vaihdettu. Henkilökohtaiset motiivit vaihtelivat, mutta kaikkia vakiokeskustelijoita yhdisti se, että he loivat online-identiteetin ja keskittyivät sitten tämän yhden identiteetin rakentamiseen. (Wallace 1999, 28-29)

Myös Kujanpään (2003) mukaan virtuaalisen identiteetin rakentaminen alkaa nimen valitsemisesta. Nimettyään itsensä yksilö voi toimia anonyymina, erilaisena yksilönä kuin reaalityodellisuudessa. Virtuaali-identiteetin rakentuminen jatkuu pääasiassa kerronnallisten rakenteiden kautta. Ikä, sukupuoli, etninen tausta jne. eivät muodostu kommunikoinnin perustaksi samalla tavoin kuin kasvotusten tavattaessa. (Kujanpää 2003) Wallace (1999) muistuttaa kuitenkin, että sosiaalinen vuorovaikutus voi halvaantua, ellei keskustelijoilla ole mitään tietoa toistensa iästä ja sukupuolesta. Nämä kaksi tekijää pikemminkin korostuvat virtuaaliympäristössä, koska ihmisillä ei välttämättä ole mitään muita tuntomerkkejä keskustelukumppaneistaan. (Wallace 1999, 22)

Pelien kehittäjä ja MUD-ylläpitäjä Bartle (1996) on esittänyt pitkäaikaisen MUD-kokemuksensa pohjalta neljä pääasiallista motiivia, jotka saavat ihmiset mukaan monenpelaajan peliympäristöön. Näiden pohjalta voidaan määrittellä neljä erilaista roolia, jotka on esitetty kuvassa 5. "Saavuttajat" pyrkivät menestymään pelissä ja kehittymään taitavammiksi pelaajiksi. "Kokeilijat" eivät koe tavoitteiden saavuttamista tai taitojen kehittymistä yhtä tärkeinä, mutta nauttivat pelin salaisuuksien ja mekanismien oppimisesta. Kolmas ryhmä on "sosiaaliset", jotka pelaavat pääsääntöisesti ollakseen vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Vuorovaikutus voi keskittyä itse peliin, mutta myös pelaajien välillä olevien sosiaalisten suhteiden kehittämiseen. Lisäksi useimmissa MUD-sovelluksissa tavataan pieni joukko "tappajia", jotka nauttivat eniten toisten pelaajien häiritsemisestä. (Wallace 1999, 96-97)



Kuva 5. Pelaajien kiinnostuksen kohteet ja roolit MUD-ympäristössä. (Wallace 1999, 97)

Wallacen (1999) mukaan ihmiset saattavat toimia verkossa odottamattomilla tavoilla. Tavallisesti ystävällinen ja kohtelias ihminen voi esiintyä online-keskusteluryhmässä aggressiivisesti ja taistella mukana "flame-sodassa" (Wallace 1999, 2).

Vaikka verkossa ei aina toimita täysin anonyymisti, ihmisillä on tällöinkin taipumus tulkita pitkä fyysinen välimatka ja alentunut sosiaalinen läsnäolo houkuttimeksi tavallista suurempaan estottomuuteen (Wallace 1999, 38). Estottomuuden tunne taas voi johtaa erilaisiin roolileikkeihin, teeskentelyyn ja liioitteluun. Tällöin ihmiset eivät yleensä ajattele valehtelevansa, vaan toiminta nähdään kokeiluna omalla identiteetillä, jonka avulla tutkitaan toisten ihmisten reaktioita ja suhtautumista "erilaiseen minään" (Wallace 1999, 46). Myös Preece (2000, 152) toteaa anonyymiteetin houkuttelevan joitakin ihmisiä käyttäytymään aggressiivisesti tai esiintymään kuviteltuna henkilönä, jopa vaihtamaan sukupuolta, mikä ei kasvojen tavalla tulisi kyseeseen. Valo (2000, 44) huomauttaa vielä, että anonyymi viestintä voi johtaa hyperhenkilökohtaiseen (engl. hyperpersonal) suhteeseen, jossa

toiselle kerrotaan salaisimpia asioita itsestä jo hyvin lyhyen tutustumisvaiheen jälkeen.

### *3.2.2 Vuorovaikutus*

Hiltz & Turoff tutkivat jo 1970-luvulla suoran ihmisten välisen ja tietokonevälitteisen ilmaisun eroja. Tärkein havainto oli se, että hyväksynnän ilmaisuja käytettiin enemmän konkreettisissa ihmisten välisissä ryhmissä. Tietokoneen välityksellä keskustelevat ryhmät taas olivat taipuvaisia ilmaisemaan hyväksymisen sijasta erimielisyyttä. Ero selittyi sillä, ettei tietokone antanut mahdollisuutta ilmaista yksinkertaisia eleitä, joilla ihmiset yleensä osoittavat ymmärtämystä ja hyväksyntää – esimerkiksi päännyökkäyksiä tai ystävällisiä hymähdyksiä. Tämän vuoksi keskustelijat esiintyivät tavallista tunteettomammin ja muodollisemmin, ja saivat toiset keskustelijat reagoimaan itseensä samalla tavoin. (Wallace 1999, 16-17)

Valo (2000, 41) toteaa tietokonevälitteisestä vuorovaikutuksesta: ”Osapuolet eivät ole kasvokkain samassa ’tässä ja nyt’ -tilanteessa. Fyysinen läsnäolo puuttuu, eivätkä keskustelijat voi hyödyntää äänellisiä tai muita nonverbaalisia eli sanattomia merkkijärjestelmiä, kuten katsetta, ilmeitä ja eleitä.” Valo (2000) jatkaa kuitenkin, ettei kasvokkain ja tietokoneen välityksellä tapahtuvaa viestintää voida vertailla suoraan, vaan hyvän viestinnän kriteerit muodostavat kontekstista riippuvan monimutkaisen kokonaisuuden (Ibid).

Monet Internetin alkuaikojen vuorovaikutustutkimukset antoivat laboratorio-oloissa samansuuntaisia tuloksia kuin Hiltzin & Turoffin tutkimus. Tekstipohjaista ilmaisua pidettiin köyhänä ja viestintäsuhteiden arveltiin muodostuvan lyhytaikaisiksi, epävarmoiksi ja säännöttömiksi. Kuitenkin, kun tutkimukset siirrettiin ihmisten arkielämään ja –ympäristöön, havaittiin vuorovaikutuksen olevan samalla tavoin tyydyttävää tai epätyydyttävää

kuin kasvokkain viestinnässä. Tunteiden ilmaisu ja tulkinta oli siis mahdollista myös tietokoneiden välityksellä. (Valo 2000, 43-44)

Tietokonevälitteisessä viestintäkulttuurissa on kehittynyt kaksi laajalle levinnyttä tapaa esittää tunnepohjaisia ilmauksia pelkän tekstin keinoin. Ensimmäinen on hymiöiden käyttö: keskustelijat voivat esimerkiksi ”hymyillä” :- ) tai ”iskeä silmää” ;- ) (Wallace 1999, 18-19). Hymiöiden merkitys nonverbaalin viestinnän korvaajina on kuitenkin – ymmärrettävästi – rajallinen (Valo 2000, 46).

Toinen tapa on pehmentää kirjoitetun tekstin sisältöä vakiintuneilla kirjainlyhenteillä, jotka voivat ilmaista esimerkiksi asennetta tai viestin rakennetta. Jos keskustelija haluaa esittää mielipiteensä ja samalla korostaa, ettei se ole hänen mielestään ainoa oikea, hän voi käyttää lyhennettä IMHO (in my humble opinion). Muita lyhenteitä ovat mm. BTW (by the way) ja LOL (laughing out loud). (Wallace 1999, 18-19; Valo 2000, 47)

Tietokoneiden välityksellä voidaan muodostaa ja pitää yllä monenlaisia viestintäsuhteita. Ne eroavat toisistaan tarkoituksen, tärkeyden, henkilökohtaisuuden ja osapuolten sitoutumisen asteen perusteella (Valo 2000, 45). Sitoutumisen aste näyttäytyy ennen kaikkea viestintähalukkuutena. Mitä sitoutuneempia osapuolet ovat suhteeseensa, sitä enemmän ja useammin he viestivät keskenään (Valo 2000, 49). Virtuaaliyhteisöjenkin sisällä tavataan siis eriasteista sitoutumista: kaikkien jäsenten ei tarvitse tuntea toisiaan henkilökohtaisella tasolla. Joissakin yhteyksissä toiminta voi perustua pelkkiin löyhiin viestintäsuhteisiin. Jäsenillä voi esimerkiksi olla yhteinen, nimenomaan osallistumisen ja viestinnän satunnaisuuteen perustuva arvomaailma.

Suoran ihmisten välisen vuorovaikutuksen lisäksi virtuaaliyhteisöjen toimintaan liittyy laajempi sosiaalinen vuorovaikutus. Sen osa-alueita ovat yhteisön tarkoitus, osallistujat (jäsenet) ja yhteisön säätelymekanismit.

Preece (2000) kuvaa tätä sanoilla ”purpose, people, policies”. Yhteisön tarkoitus voi olla lähes mikä tahansa, mutta selkeä tavoite johtaa parempaan onnistumiseen kuin huonosti määritelty. Ihmisten merkitys yhteisössä on kiistämätön: ilman heitä ei ole yhteisöäkään. (Preece 2000, 80-82)

Säätelymekanismit ja menettelytavat määrittelevät sen, kuinka yhteisöön liitytään, miten yhteisön jäsenet viestivät keskenään, paljonko ohjausta yhteisö hyväksyy ja miten ei-toivottuun käyttäytymiseen reagoidaan. Säätelymekanismien tarkoitus on estää ongelmatilanteiden syntyminen.

Mekanismeja ovat esimerkiksi

- liittyminen ja eroaminen yhteisöstä: yhteisö voi olla avoin tai edellyttää rekisteröitymistä
- yhteisön säännöt
- viestinnän ohjeistus: netiketti
- moderointisäännöt
- yksityisyyden turvaaminen
- tietoturva, tiedon salaus
- tekijänoikeuksien suojaaminen

(Preece 2000, 83-93)

### *3.2.3 Käyttäytymissäännöt*

Seuraavaksi tarkastellaan lähemmin yhtä keskeistä sosiaalista mekanismia eli käyttäytymisen ohjeistusta. Perinteisillä virtuaaliareenoilla (uutisryhmät, IRC-kanavat) on vakiintuneet toimintatapansa, joiden pohjalta on syntynyt netiketin käsite. Sillä tarkoitetaan yleisiä käyttäytymissääntöjä, jotka jokaisen kirjoittajan ja keskustelijan toivotaan hallitsevan. Tyypillisiä netikettiohjeita ovat esimerkiksi keskusteluryhmän aiheessa pysyminen ja ”huutamisen” välttäminen – viestejä ei tulisi kirjoittaa isoilla kirjaimilla. (Preece 2000, 100)

Aina kun web-sivusto tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden keskusteluun, on määriteltävä myös keskustelun säännöt ja tiedotettava niistä käyttäjille sivuston yhteydessä. Sääntöihin sisältyvät lähes poikkeuksetta seuraavat kohdat:

- Keskusteluryhmiin ja chatteihin lähetetyt viestit ovat lähettäjän vastuulla.
- Laittomalla tavalla hankitun tiedon lähettäminen on kielletty.
- Tekijänoikeudettoman tai luvattoman tiedon lähettäminen on kielletty.
- Alaikäisille sopimattoman materiaalin lähettäminen on kielletty.
- Toisten käyttäjien häiritseminen on kielletty.

(Figallo 1998, 96-97)

Netiketin ohella voidaan käyttää laajempaa käsitettä ”yhteisön standardit”. Ne kuvastavat yhteisön jäsenten arvoja, tarpeita ja kiinnostuksen kohteita. Standardit voidaan ilmaista eksplisiittisesti (säännöt, ohjeet, neuvot) tai implisiittisesti (sosiaalinen dynamiikka). Mitä suurempi ja hajanaisempi yhteisö on, sitä enemmän tarvitaan eksplisiittisiä sääntöjä. (Kim 2000, 206)

Kimin (2000, 205) mukaan web-yhteisön standardien kehittäminen on jatkuva, syklinen prosessi. Aluksi laaditaan kirjalliset perussäännöt, joista käy ilmi, mitä yhteisössä voi tehdä ja kuinka siellä tulisi käyttäytyä. Seuraavassa vaiheessa säännöt sovelletaan käytäntöön. Kolmannessa vaiheessa perussääntöjä kehitetään edelleen: niitä voidaan muuttaa, tarkentaa ja täydentää esimerkiksi käyttäjäpalautteen tai muuttuneiden lakien ja suositusten perusteella. Tämä on välttämätöntä, jotta ohjeet säilyisivät ajantasaisina ja relevantteina. Näin palataan jälleen sääntöjen laatimisvaiheeseen. (Kim 2000, 205-206)

Netiketin toteutumista ei kaikissa yhteisöissä valvota keskitetysti, mutta yleensä toiset keskustelijat muistuttavat välittömästi rikkeen tekijää siitä, millainen käytös on hyväksyttävää ja millainen ei. McLaughlin et al. (1995)

tutki viiden suosituksen Usenet-ryhmän viestejä ja löysi niistä lähes 300 eri tapausta, joissa viestin lähettäjä oli rikkonut jotain keskustelusääntöä ja toinen kirjoittaja oli huomauttanut tälle asiasta. Taulukossa 6 on esitetty havaitut rikkeiden tyypit ja esimerkkejä jokaisesta.

Taulukko 6. Käyttäytymissääntöjen rikkominen uutisryhmissä. (Wallace 1999, 67)

Rikkeen tyyppi	Esimerkkejä
Tekniikan käyttäminen väärin tai aloittelijamaisesti	Viesti, jossa on vain otsikkotiedot Sama viesti monta kertaa
Kaistan tuhlaus	Liian pitkä allekirjoitus
Verkon sovinnastapojen rikkominen	Kaupalliset ilmoitukset
Uutisryhmän sovinnastapojen rikkominen	"Spoiler"-varoituksen puuttuminen (TV, elokuvat, pelit)
Eettiset rikkomukset	Lainatun tekstin editointi Henkilökohtaisen sähköpostin edelleenlähetys ilman lupaa
Sopimaton kielenkäyttö	Flame-viestit Kiroilu
Asiavirheet	Nimet, paikat tai päivämäärät virheellisiä Tekstin väärinymmärtäminen

Netiketin eräänlainen vastakohta on toisia keskustelijoita loukkaava, asiayhteyteen sopimaton tai rikollinen käyttäytyminen. Kuten Preece (2000, 206) toteaa virtuaaliyhteisön elinkaaren tarkastelussa, yksi yhteisön tuhoutumiseen johtavista tekijöistä on juuri dysfunktionaalisuus, joka tarkoittaa vahingollista tai yhteisön tarkoitukseen sopimatonta toimintaa. Varsinaisia dysfunktioita lievempiä ongelmatilanteita ovat keskustelijoiden väliset konfliktit ja "flame-sodat", joissa toista keskustelijaa loukataan toistuvasti ja tietoisesti. Figallon (1998, 97) mukaan pieni määrä kitkaa elävöittää keskustelua ja on hyväksi yhteisölle, mutta liiallinen vihamielisyys karkottaa osallistujat.

Figallo (1998) esittää kaksi perusmekanismia ongelmatilanteiden käsittelyyn. Ensimmäinen mekanismi on autentikointimenettely, joka

edellyttää kaikilta käyttäjiltä rekisteröitymistä esimerkiksi siten, että tietty käyttäjä yhdistetään tiettyyn sähköpostiosoitteeseen. Alkeellisemmissä autentikointimenetelmissä tekaistujen ja väärin tietojen antaminen on helppoa, mutta rekisteröinti antaa silti ylläpitäjille tyhjää paremman mahdollisuuden kontrolloida pääsyä keskusteluun. (Figallo 1998, 100-104)

Toinen mekanismi on ongelmakeskustelijan eristäminen, johon voivat osallistua sekä ylläpitäjät että muut keskustelijat. Asiattomuuksien ja flame-viestien lähettäjää motivoi toisten ihmisten osoittama huomio. Tämän vuoksi yleiset netikettisäännöt kieltävät vastaamasta provosoiiviin viesteihin. Keskustelijat voivat harjoittaa ”virtuaalista itsepuolustusta” teknisesti eli suodattamalla ei-toivotut viestit pois näkyvistä esimerkiksi lähettäjän osoitteen perusteella. Viesteistä voidaan myös suodattaa yksittäisiä sanoja ja ilmauksia, jotka ovat loukkaavia tai muuten sopimattomia. (Ibid)

#### *3.2.4 Yhteistyö ja luottamuksen kehittäminen*

Yhteiset säännöt ja niiden mukainen aktiivinen vuorovaikutus luovat perustan yhteisön menestymiselle ja vahvistumiselle. Preece (2000) näkee yhteisöjen toiminnan perustuvan yhteistyöhön ja luottamukseen. Luottamusta tarvitaan sitä enemmän, mitä riskialttiimmaksi yksilö toimintansa kokee. Fyysisen läsnäolon puuttumisen vuoksi luottamuksen rakentaminen on virtuaaliympäristössä hitaampaa kuin konkreettisessa maailmassa. (Preece 2000, 191)

Fukuyama (1995) määrittelee luottamuksen seuraavasti: ”Luottamus on yhteisön sisällä syntyvä oletus siitä, että käyttäytyminen on säännönmukaista, rehellistä ja yhteistyöhenkistä. Luottamus perustuu jäsenten jakamiin yhteisiin normeihin” (Preece 2000, 191). Esimerkiksi työntekijöiden muodostamissa tiimeissä luottamus syntyy toisten ryhmään kuuluvien tuntemisesta ja heidän työpanoksensa arvostamisesta (Wallace 1999, 85). Yleisesti luottamus perustuu myönteisiin kokemuksiin, jotka

luovat odotuksen siitä, että yksilön tai organisaation toiminta on vastuullista ja luotettavaa myös tulevaisuudessa. Virtuaalimaailmassakin luottamus syntyy silloin, kun lupaukset pidetään ja odotukset täyttyvät. Luottamus ei synny itsestään, vaan se on ansaittava. (Preece 2000, 192).

Luottamuksen kehittämistä virtuaalisissa tiimeissä on tutkinut mm. Järvenpää et al. (1998), jonka tutkimuksessa oli mukana 75 ryhmää eri puolilla maailmaa ja jokaiseen kuului 4-6 jäsentä eri maista. Ryhmät työskentelivät yhdessä kaksi kuukautta ja onnistumisen kannalta tärkeimmäksi tekijäksi havaittiin luottamuksen rakentaminen ryhmän jäsenten kesken. (Wallace 1999, 85)

Parhaiten onnistuneissa ryhmissä jäsenet viestivät keskenään säännöllisesti, suhtautuivat myönteisesti käsillä olevaan tehtävään, vastasivat yhdessä johtamisvastuusta ja toimivat proaktiivisesti, eli ottivat vapaaehtoisesti eri rooleja ilman erillistä käskyä. Tulosten perusteella havaittiin, että virtuaaliympäristössä menestyvillä ryhmillä oli kyky käyttäytyä tilanteessa ikään kuin ryhmässä olisi vallinnut ajan kanssa kehittynyt luottamus. ”Kuviteltuun” luottamukseen perustuva käyttäytyminen synnytti ryhmään varsin pian myös oikean luottamuksen. (Wallace 1999, 86)

Yhteisön sisällä tarvitaan paitsi luottamusta myös yhteistä näkemystä asioista, mutta kuinka tällainen näkemys voi syntyä anonyymissä ja kasvottomassa virtuaaliympäristössä? Ns. sosiaalinen dilemma (Kollock 1998) liittyy jännitteeseen yksilön edun ja ryhmän edun välillä. Yksilölle edullinen käyttäytyminen voi olla ryhmän kannalta vahingollista. Sosiaalisen dilemman ratkaiseminen edellyttää, että

1. ihmiset tapaavat suurella todennäköisyydellä toisensa myös tulevaisuudessa,
2. ihmiset kykenevät identifioimaan toisensa ja siten tietämään, kuka on sanonut tai tehnyt mitään,

3. aikaisemmasta toiminnasta on saatavilla tietoa siten, että aktiiviset toimijat voidaan erottaa passiivisista ja käyttäytymistä on mahdollista hahmottaa (arkistot, muut tallennusmekanismit, hakutoiminnot)

(Preece 2000, 189-190)

Tiivistäen, luottamusta voidaan pitää yhtenä keskeisistä virtuaaliyhteisöä koossapitävistä voimista. Sosiaalinen vuorovaikutus ja ennalta määritellyt yhteiset säännöt luovat otollisen alustan luottamuksen rakentumiselle.

### **3.3 Virtuaaliyhteisöjen menestystekijät**

Kun tutkitaan erilaisilla virtuaaliareenoilla toimivia yhteisöjä, on syytä kuvailla yleisellä tasolla ne tekijät, jotka erottavat menestyvät yhteisöt epäonnistujista. Menestyksen kriteerit riippuvat yhteisön luonteesta: millainen yhteisön tulisi olla, jotta se täyttäisi tarkoituksensa ja voisi mahdollisimman hyvin palvella jäseniään. Menestyvän virtuaaliyhteisön elinkaari voi olla ajallisesti lyhytkin, mutta sille on tunnusomaista "alkuvaikeuksien" voittaminen ja siten itsenäisen toiminnan vaiheen saavuttaminen.

Edellä on eri yhteyksissä viitattu virtuaaliyhteisöjen kykyyn vahvistaa itse itseään ja käsitelty mm. yhteisten käyttäytymissääntöjen, roolien ja luottamuksen merkitystä yhteisön toiminnalle. Seuraavissa luvuissa vedetään nämä havainnot yhteen ja esitetään yhteisön elinkaaren vaiheita mukaillen, kuinka virtuaaliyhteisöt voivat säilyä hengissä ja mihin tekijöihin niiden menestys tyypillisesti perustuu.

#### **3.3.1 Suunnitteluvaihe**

Hyvä suunnittelu muodostaa perustan toimivalle virtuaaliareenalle ja sen kautta yhteisön menestykselle. Kuten kehittämisprosessin yhteydessä esitettiin, suunnittelun tulisi lähteä liikkeelle käyttäjien tarpeista. Tutkielman

empiirisessä osassa kuvaillaan tämän vaiheen toteutusta case-areenan tapauksessa.

Preecen (2000) näkemyksen mukaan menestyksekkään virtuaaliyhteisön rakentaminen tulisi aloittaa käytettävyyden ja sosiaalisten mekanismien suunnittelulla. Sosiaaliset mekanismit liittyvät toiminnan puitteisiin, kuten käyttäjien rekisteröintiin, viestien moderointiin, turvallisuuteen ja yksityisyyden suojaan. Hyvä käytettävyys taas tekee sovelluksesta käyttäjän kannalta miellyttävän: se on helposti opittava, yhdenmukainen, kontrolloitava, ennustettava ja tehokas. Sekä käytettävyyteen että yhteisön sosiaalisen toimintaan liittyvien ratkaisujen on aina perustuttava käyttäjien tarpeisiin. (Preece 2000, 26-27)

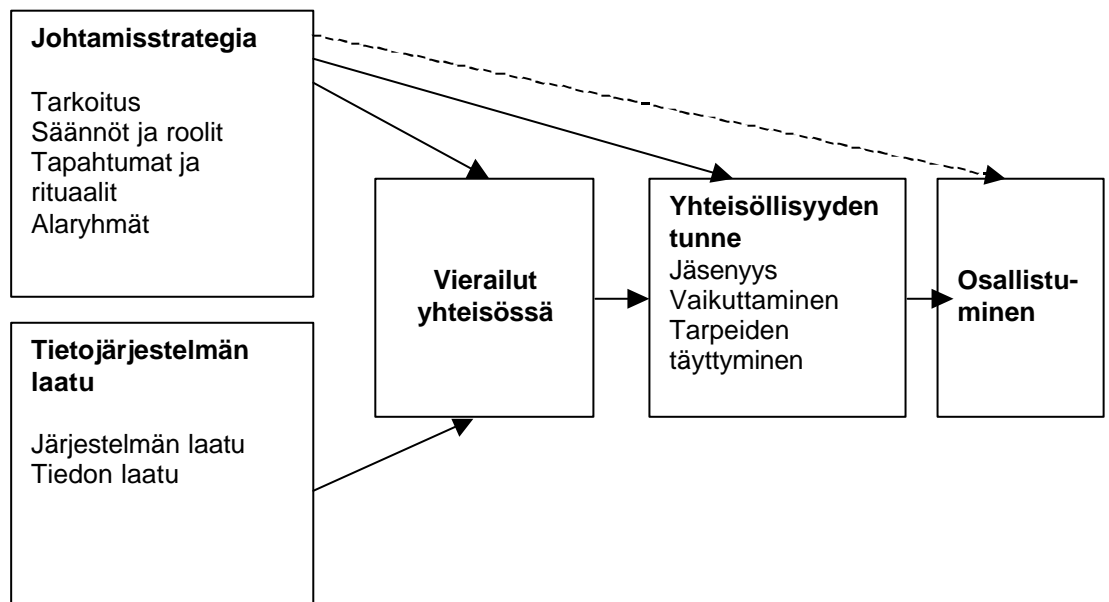
Yhteisöt eivät ala toimia itsestään vain siksi, että teknologia parantaa kommunikointimahdollisuuksia. Baker & Ward (2002) korostavat, ettei Internet voi auttaa muodostamaan yhteisöä, ellei ihmisillä ensin ole jotain yhteistä kiinnostuksen kohdetta. Samalla asuinalueella asuvat ihmiset muodostavat yhteisön, koska fyysinen ympäristö on vahvasti läsnä heidän jokapäiväisessä toiminnassaan. Virtuaalisella yhteisöllä ei tätä mahdollisuutta ole, joten se tarvitsee muita koossapitäviä voimia ollakseen aktiivinen. (Baker & Ward 2002, 210-211)

Saman havainnon on tehnyt myös Rheingold (2000): yhteisö ei synny automaattisesti lisäämällä web-sivulle keskustelufoorumi. Tekstimuotoinen keskustelu tietoverkon välityksellä ei herätä ihmisissä riittävää mielenkiintoa, ellei yhteisön sosiaalisen infrastruktuurin rakentamiseen kiinnitetä samalla huomiota. Sosiaalinen infrastruktuuri muodostuu sosiaalisista sitoumuksista ja mekanismeista, itse välineen tarjoamasta hyödystä ja (uusien) kävijöiden houkuttelemisesta välineen pariin. (Rheingold 2000, 341)

Yhteisö, jolla on selkeästi määritelty tarkoitus ja tavoitteet, kehittyy todennäköisemmin vakaaksi kuin yhteisö, jonka taustalla on monia eri

pyrkimyksiä. Jos tavoitteet ovat liian laajat, osallistujilla on erilaisia odotuksia yhteisöstä ja tämä voi johtaa turhautumiseen, kun odotukset eivät täyty. Turhautuminen taas johtaa usein asiattomaan tai häiritsevään käyttäytymiseen. (Preece 2000, 81)

Edellä on peräänkuulutettu yhteisön jäseniltä aktiivista toimintaa ja osallistumista. Voidaanko jäsenten aktiivisuutta yhteisössä edistää? Lee, Suh & Yoo (2002) tutkivat johtamisstrategian ja tietojärjestelmien laadun vaikutusta virtuaaliyhteisön jäsenten osallistumiseen. He muotoilivat aikaisempien tutkimustulosten perusteella mallin, jossa johtamisstrategialla on suora yhteys sekä vierailuihin yhteisössä, yhteisöllisyyden tunteeseen että osallistumiseen. Tietojärjestelmien laadulla taas on suora vaikutus ainoastaan käyttökertojen määrään. Tutkimusmallia havainnollistaa kuva 6. Siitä nähdään, että tietojärjestelmien laatu voi vaikuttaa yhteisöllisyyden tunteeseen ja osallistumiseen epäsuorasti vierailukertojen kautta.



Kuva 6. Johtamisstrategian ja tietojärjestelmien vaikutus osallistumiseen virtuaaliyhteisössä. (Lee, Suh & Yoo 2002, 60)

Mallia testattiin tutkimalla kahdeksaa erilaista virtuaaliyhteisöä, joista neljä oli kaupallisia yhteisöjä ja loput neljä ei-kaupallisia. Ensin mainituissa oli jäseniä yli 200 000 ja jälkimmäisissä vähintään 2000. Kaikki tutkitut yhteisöt olivat toimineet yli puolen vuoden ajan. Aineiston keruussa käytettiin on-line -kyselylomaketta, jossa kaikki kysymykset perustuivat Likert 7 –asteikkoon. Mittareina olivat

- Johtamisstrategia: tarkoituksen selkeys, sääntöjen ja roolien järkevyyt, tapahtumien ja rituaalien määrä ja laatu, yhteisön alaryhmien monimuotoisuus
- Tietojärjestelmän laatu: nopeus, luotettavuus, käytön helppous, funktionaalisuus ja järjestelmän toipumiskyky (järjestelmän laadun mittaus) sekä oikea-aikaisuus, tarkkuus, tiedon runsaus, muokattu esitystapa ja tiedon hyödyllisyys (tiedon laadun mittaus)
- Vierailut/käyttökerrat: käyttökertojen määrä ja kunkin käyttökerran ajallinen kesto
- Yhteisöllisyyden tunne: muokattiin SCI (sense of community) – indeksiä (Chavis et al. 1986) virtuaaliyhteisölle soveltuvaksi ja SCI:n mukaisesti mitattiin seuraavia osa-alueita
  1. Jäsenyys: kuinka paljon tunnistettuja jäseniä, kuinka jäsenet viihtyivät yhteisössä ja kuinka vahvasti kokivat kuuluvansa yhteisöön
  2. Vaikuttaminen: kuinka tärkeää toisten ihmisten suhtautuminen oli jäsenille, kuinka paljon yhteisö vaikutti heihin ja kuinka paljon he kokivat vaikuttavansa yhteisöön
  3. Tarpeiden yhdentyminen ja täyttäminen: koettiinko yhteisö ajallisen panostuksen arvoiseksi, täytyivätkö jäsenten tarpeet ja olivatko tarpeet yhdenmukaiset toisten jäsenten tarpeiden kanssa
  4. Tunnepohjaiset sidokset: kuinka tärkeänä yhteisö koettiin, kuinka ihmiset tulivat yhteisössä toimeen ja kuinka kauan he halusivat kuulua yhteisöön

- Osallistuminen: osallistuminen yhteisön toiminnan vetämiseen, osallistuminen alaryhmään tai tapahtumaan, keskustelufoorumeihin osallistuminen ja chattailu/sähköpostit toisten jäsenten kanssa

(Lee, Suh & Yoo 2002, 62-63)

Kyselyyn saatiin 2094 vastausta, joista noin 10 % osoittautui epäjohtonmukaisiksi ja sivuutettiin. Aineiston analyysiin käytettiin siten 1887 vastausta. Vastaaajista 57 % oli naisia ja vastaajien keski-ikä oli 26,8 vuotta. Vastaaajat olivat osallistuneet yhteisön toimintaan keskimäärin 4,9 kuukauden ajan. (Lee, Suh & Yoo 2002, 64)

Tulosten perusteella tehtiin kolme tärkeää johtopäätöstä. Ensimmäisen mukaan osallistumista yhteisön toimintaan ei voitu edistää suoraan (kuvassa 6 katkoviivalla merkitty yhteys). Sen sijaan yhteisöllisyyden tunteella oli voimakas yhteys osallistumiseen. Toiseksi, yhteisön vetäjien on toteutettava johtamisstrategiaa, jolla pyritään vahvistamaan yhteisöllisyyden tunnetta. Tulosten perusteella johtamisstrategia oli käyttökertojen määrää tärkeämpi tekijä yhteisöllisyyden tunteen muodostumisessa. Kolmanneksi havaittiin, että käyttökertojen määrää voitiin lisätä parantamalla tietojärjestelmän laatua. Kaikista tekijöistä juuri tietojärjestelmän laadulla oli suurin vaikutus käyttökertojen määrään. (Lee, Suh & Yoo 2002, 68)

Tuloksia ei kuitenkaan voida yleistää kaikkiin virtuaaliyhteisöihin, koska yhteisöjen luonne vaihtelee. Lisäksi eri tekijöiden väliset suhteet on tutkimuksessa rajoitettu tiettyyn ajanhetkeen, vaikka todellisuudessa niissä esiintyy voimakastakin vaihtelua. Esimerkiksi jäsenten osallistuminen voi olla syklistä: sitoutumisen aste vaihtelee ajan kuluessa. (Lee, Suh & Yoo 2002, 69)

### 3.3.2 Varhainen vaihe

Baker & Ward (2002) tekivät Yhdysvalloissa case-tutkimuksen kolmesta eri virtuaaliyhteisöstä, joista ensimmäinen toimi kaupungin ja maaseudun linkittävänä yhteisönä, toinen kaupungin sisällä ja kolmas yhden kaupunginosan alueella. He havaitsivat, että tutkitut yhteisöt joutuivat kilpailemaan suoraan muiden tiedontarjoajien, kuten sanomalehtien, radion ja television, kanssa. Jos yhteisön ensisijainen tarkoitus oli esimerkiksi tarjota kansalaisille tietoa paikallisesta hallinnosta, ongelmaksi saattoi muodostua se, että sama tieto oli helposti saatavilla ennestään. Tutkijat tekivät tästä kaksi johtopäätöstä: jotta virtuaaliyhteisön rooli olisi merkittävä, sen on kyettävä vastaamaan ennestään täyttämättömiin tarpeisiin. Tämä ei kuitenkaan vielä riitä, vaan koko ajan on herätettävä uusia tarpeita, jotka voidaan täyttää ainoastaan yhteisön aktiivisella toiminnalla. (Baker & Ward 2002, 213-217)

Uusien tarpeiden herättäminen taas vaatii toimijoilta aloitteellisuutta. Niemisen (2001) mukaan verkkoyhteisöillä on sisäänrakennettu heikkenemistendenssi, joka yhteisöjen vastuuhenkilöiden tulisi pyrkiä estämään. Toiminta yhteisössä on syklistä: yhteisö aktivoituu ja passivoituu säännöllisesti. Verkkoyhteisöllisyys vaatii paljon aktiivisia prosessinkäynnistäjiä ja ylläpitäjiä. Yhteisön olemassaolo on vaarassa, jos toiminnan taukoaminen johtaa uuden aloitteellisuuden sijasta pysähtymiseen. (Niemi 2001, 12-13)

On huomattava, että virtuaaliyhteisön toimintaympäristön ei tarvitse olla rajoitettu virtuaalimaailmaan. Viherän (2000, 60) mukaan on tärkeää, että yhteisön jäsenet voivat tukea toisiaan myös materiaalisesti. Tässä tarkastelussa merkittävimmiksi arvioidaan yhteisöt, joilla on yhteistä toimintaa sekä verkossa että verkon ulkopuolella.

Myös yhteisön koko on sidoksissa sen elinkelpoisuuteen. Hyvin pieni joukko ihmisiä ei pysty pitämään yllä riittävän paljon viestintää ainakaan

pitkän ajan kuluessa. Liian suuri määrä osallistujia taas johtaa vieraantumisen tunteeseen. Yhteisöstä riippuu, mikä on se ”kriittinen massa”, joka viestintään tarvitaan. (Preece 2000, 91, 171)

Rothaermel & Sugiyama (2001) päättelivät empiiristen tutkimustensa perusteella, että virtuaaliyhteisön koon ja menestyksen välistä suhdetta kuvaa ylösalaisin käännetty U-käyrä. Tiettyyn pisteeseen asti uusien jäsenten mukaantulo kasvattaa yhteisön arvoa, mutta tämän pisteen jälkeen yhteisö voi joutua kaaostilaan ja sen arvo vastaavasti alenee. Hallitsematon kasvu voi heikentää yhteisön jäsenten välisiä sidoksia, jotka ovat pitäneet yhteisön koossa. (Rothaermel & Sugiyama 2001, 306-307)

Williams & Cothrel (2000) hahmottavat kolme virtuaaliyhteisön menestyksen avaintekijää: jäsenyyden kehittäminen, yhteisövarallisuuden hallinta ja suhteiden rakentaminen. Jäsenyyden kehittäminen on tärkeää, koska virtuaaliyhteisöt tarvitsevat vähintään tietyn määrän aktiivisia jäseniä voidakseen toimia. Yhteisön on myös hallinnoitava järkevästi varallisuuttaan eli sisältöä, tietämystä, kokemusta, yhteistyösopimuksia ja omaa infrastruktuuriaan. Suhteita rakentamalla ja lujittamalla satunnaisista kävijöistä voi tulla yhteisön vakituksia jäseniä. (Lee, Suh & Yoo 2002, 57-58)

### *3.3.3 Itsenäisen toiminnan vaihe*

Virtuaaliyhteisö saattaa toimia kauankin ilman minkäänlaista keskitettyä valvontaa tai hallinnointia, mutta valvontaa tarvitaan silloin, kun yhteisössä ajaututaan konfliktiin. Kyky käsitellä esiin tulleita ristiriitoja onkin yksi keskeisistä yhteisön säilymisen edellytyksistä. (Rheingold 2000, 339) Tämän vuoksi virtuaaliyhteisöillä on säätelymekanismeja, kuten netiketti, moderointisäännöt, yksityisyyden turvaaminen ja tiedon salauskäytännöt, jotka tarjoavat välineen konfliktien estämiseen (Preece 2000, 83-93).

Virtuaaliyhteisöille haasteellisia kysymyksiä ovat anonymiteetin väärinkäyttö, yksityisyys, vastuukysymykset ja tekijänoikeuksien suojaaminen (Kim 2000). Yhteisön luonne määrittää, mitä tietoa jäsenistä kerätään, miten tietoja käytetään ja kuinka ne on suojattava. Vastuukysymyksiin on otettava kantaa yhteisön säännöissä jo ennen kuin yhteisö varsinaisesti aloittaa toimintansa. Näin mahdollisten ongelmatilanteiden varalle on olemassa selkeä ohjeistus.

Konfliktit voivat liittyä myös viestien sisältöön. Yhteisön käytännöistä riippuen ongelmakeskustelijat voidaan häätää pois tai muut keskustelijat voivat yksinkertaisesti sivuuttaa heidät. Ylläpitäjien on oltava valmiina reagoimaan nopeasti ja poistettava asiattomat viestit. (Figallo 1998, 100-104)

Virtuaaliyhteisöjenkin toiminta on helpompaa ja palkitsevampaa, jos niillä on sosiaalista pääomaa. "Sosiaalinen pääoma, kuten verkostot, normit ja luottamus, viittaa sellaisiin organisaation ominaisuuksiin, jotka auttavat koordinoimaan toimintaa ja toimimaan yhdessä yhteisen edun hyväksi" (Putnam 1995). Sosiaalinen pääoma myös synnyttää luottamusta, vahvistaa yhteisön mainetta ja auttaa ratkaisemaan ongelmatilanteita. Yhteisö siirtyy "minäkeskeisyydestä" lähemmäs "me"-henkeä. (Preece 2000, 23-24)

Baker & Ward (2002) näkevät yhteisen toimintakulttuurin kehittämisen tärkeimpänä edellytyksenä virtuaalisten yhteisöjen pysyvyydelle. Usein vuorovaikutuksen ja yhteyden pitämisen rooli korostuu virtuaaliyhteisöissä, mutta pysyvyyttä kommunikoinnin vaivattomuus ei vielä takaa. (Baker & Ward 2002, 212) Kuinka yhteinen toimintakulttuuri rakentuu? Figallon (1998, 15-16) näkemys on, että tunne ryhmään kuulumisesta ja toiminnan palkitsevuus saa ihmiset palaamaan yhteisöön yhä uudelleen, jolloin jäsenten välille muodostuu suhteiden verkosto.

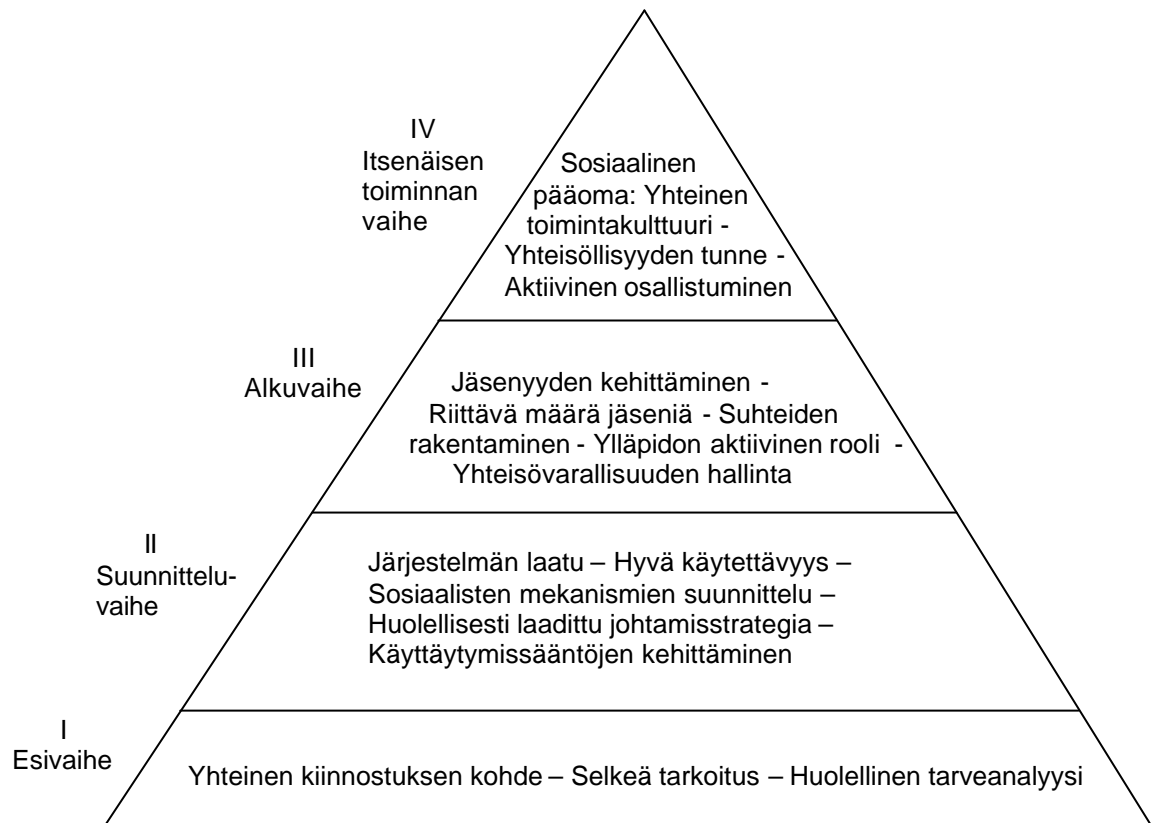
Kun edellä on todettu yhteisön ”vahvistavan itse itseään”, on kyse juuri tästä mekanismista: suhteiden kautta rakennetaan yhteistä kulttuuria, jolloin yhteenkuuluvuuden tunne edelleen vahvistuu. Sitä, kuinka mekanismi saa alkunsa, ei tunneta tarkasti. Wallacen (1999, 56-57) mukaan ei ole täysin selvää, miksi yhdessä ryhmässä syntyy yhteenkuuluvuuden tunne, mutta toisessa ei. Lee, Suh & Yoo (2002, 55) kuitenkin havaitsivat, että yhteisön johtamiskäytäntöjä kehittämällä ja vaalimalla voidaan vaikuttaa yhteisöhengen syntyyn ja tätä kautta lisätä jäsenten osallistumista ja aktiivisuutta.

Mekanismin seuraavat vaiheet toistuvat usein samankaltaisina eri yhteisöissä ja sen vuoksi ne myös tunnetaan paremmin. Tunne ryhmään kuulumisesta saa ihmiset osallistumaan yhteiseen toimintaan, lujittamaan suhteita muihin ja siten rakentamaan yhteisökulttuuria (mm. Figallo 1998, 15-16; Lee, Suh & Yoo 2002, 55). Ylläpitäjien roolina on tukea tätä prosessia paitsi yhteisön sääntöjen myös oman toimintansa kautta (mm. Preece 2000, 83; Figallo 1998, 95)

Yhteisökulttuurin konkreettisina tunnuspiirteinä voidaan pitää mm. Kimin (2000, 233, 309) mainitsemia yhteisiä tapahtumia ja rituaaleja sekä itseohjautuvia alaryhmiä, joissa on vain muutamia jäseniä. Rheingold (2000) viittaa Reidin teoriaan, jonka mukaan IRC:in käyttäjillä on oma kulttuuri, joka ilmenee järjestelmässä toimimista säätelevien sosiaalisten mekanismien olemassaolona. Yhteisöä pidetään yllä sekä myönteisten että kielteisten säätelymenetelmien avulla. Kielteisiä menetelmiä ovat esimerkiksi tabut, kuten jonkun toisen keskustelijan nimen (nickname) käyttöönotto. Nimen ainutkertaisuuteen ja vakiintuneisuuteen on voitava luottaa, jotta yhteisö voisi luoda pysyvyyttä. Myönteisistä menetelmistä tehokkain on keskustelijoiden palkitseminen erilaisilla tunnistamisen ja hyväksymisen ilmauksilla, jotka auttavat luomaan solidaarisuutta ryhmään. (Rheingold 2000, 186-187.) Nämä normit ja menetelmät ovat siten IRC-yhteisön sosiaalista pääomaa.

Sisäistettyjen sosiaalisten normien idea sivuaa ”sisäisen hyvän” käsitettä, jolla voi olla merkitystä sekä verkkoyhteisöllisyyden muodostumisessa että digitaalisten tuotteiden – myös virtuaaliareenoiden – suunnittelussa. Ulkoisen, materiaalisen hyvän tavoittelu tuottaa harvoin iloa muuten kuin väliaikaisesti. Sen sijaan tulisi tavoitella sisäistä hyvää. Se syntyy, kun ihminen oppii tekemään jonkin asian niin hyvin, että itse tekeminen tuottaa sisäistä tyydytystä. Tämän vuoksi myös virtuaaliyhteisöistä pysyvimmiksi jäänevät ne, joissa ”osallistuminen perustuu jatkuvaan itsensä tai omien kykyjensä kehittämiseen ja tietojen syventämiseen jollain alueella”. (Uusitalo 2002, 216)

Kuvassa 7 on esitetty yhteenveto edellä mainituista virtuaaliyhteisöjen menestystekijöistä. Alimpana on yhteisön ”peruskivi”, jonka tulisi olla valmiina ennen seuraavaa tasoa eli varsinaista suunnitteluvaihetta. Kolmannelle tasolle siirrytään asteittain yhteisön jo käynnistyttyä. Ylimmälle tasolle yhteisö voi päästä oman aktiivisen toimintansa kautta. Eri tasot eivät kuitenkaan ole selvärajaisia tai toisensa poissulkevia: esimerkiksi osallistuminen voi olla olosuhteista riippuen olla aktiivista jo yhteisön alkuvaiheessa.



Kuva 7. Virtuaaliyhteisöjen menestyksen avaintekijöitä yhteisön elinkaaren eri vaiheissa.

## 4. CASE: VAIKUTTAMO

### 4.1 Tutkimusmenetelmät

Aineiston keräämisessä käytettiin menetelmänä teemahaastattelua. Haastattelumenetelmä valittiin, koska sen avulla on mahdollista selvittää, mitä merkityksiä toimijat itse antavat toiminnalleen ja miten hahmottavat sitä (Hirsjärvi 2003, 192). Aihetta voidaan lähestyä teemoittain. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä eli kysymysten tarkkaa muotoa tai järjestystä ei ole määritelty (Hirsjärvi 2003, 195). Lisäksi hyödynnettiin aineistoa, joka kerättiin toukokuussa 2003 toteutetulla kyselyllä. Sen aiheena olivat suomalaiset e-demokratian web-sivustot,

joihin Vaikuttamo lukeutuu. Tämä pienimuotoinen kysely toteutettiin webissä ja kaikki lomakkeen kysymykset olivat avoimia kysymyksiä.

Haastattelun avulla haluttiin muodostaa kuva siitä, miten Vaikuttamo – yhteisön suunnittelijat näkevät kehittämistyön edenneen ja millaiseksi he arvioivat lopputuloksen. Tavoitteena oli verrata Vaikuttamon toteutusta kirjallisuudessa kuvattuihin kehittämisprosesseihin erityisesti käyttäjien tarpeiden kartoittamisen osalta. Lisäksi haluttiin etsiä tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet siihen, että Vaikuttamon toiminta on lähtenyt menestyksellisesti käyntiin.

Haastateltavina olivat Vaikuttamo –hanketta vetävä projektipäällikkö Hämeenlinnan Mediakeskuksesta sekä myyntipäällikkö Vaikuttamon web-sivuston toteuttaneesta Ambientia Oy:stä (jäljempänä lyhyesti tekijät tai ylläpitäjät). Haastattelu toteutettiin parihaastatteluna käytännön syistä, koska Vaikuttamon olemassaolo henkilöityy näihin kahteen toimijaan. Parihaastattelun avulla saatiin myös toisiaan täydentäviä näkemyksiä suunnittelun etenemisestä, vahvuuksista ja heikkouksista.

Yksilöhaastatteluilla olisi todennäköisesti saatu irrallisempia tuloksia, joiden perusteella kokonaiskuva ei olisi tullut yhtä selvästi esille. Toisaalta yksilöhaastattelua käyttämällä haastatteluun olisi ehkä saatu enemmän eriäviä mielipiteitä ja voimakkaampaa kritiikkiä.

Haastattelun teema-alueiksi muodostuivat kirjallisuuden perusteella 1) suunnittelun vaiheistus ja työnjako 2) käyttäjäryhmät ja -tarpeet, sosiaalisten mekanismien suunnittelu ja käytettävyyden suunnittelu sekä 3) valmiin sivuston arviointi (kts. liite 1). Haastattelu kesti noin 80 minuuttia ja koko aineisto käytettiin hyväksi.

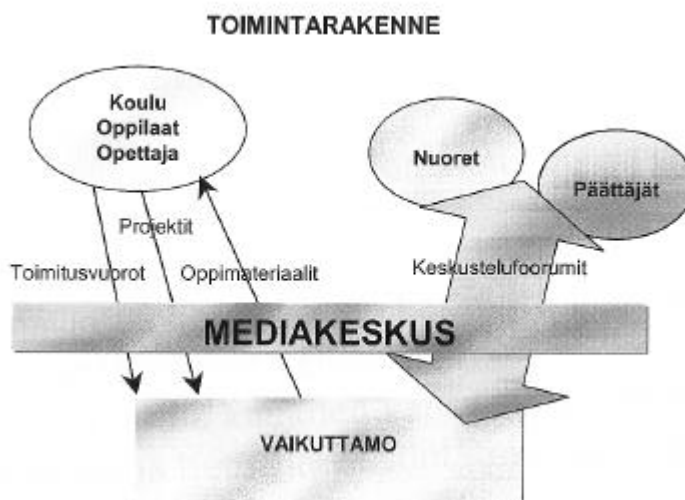
#### *4.1.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti*

Käsitteet reliabiliteetti ja validiteetti ovat syntyneet kvantitatiivisen tutkimuksen piirissä. Reliabiliteetti viittaa mittaustulosten toistettavuuteen ja validiteetti mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyyn mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata (Hirsjärvi 2003, 213). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa näitä käsitteitä on tulkittu eri tavoin. Wolcott (1995) arvioi, että tapaustutkimuksessa perinteiseen luotettavuuden ja pätevyyden arviointiin liittyy ongelmia: voidaan ajatella, että kaikki kuvaukset ovat ainutlaatuisia eikä ole olemassa kahta samanlaista tapausta. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tarkentaa validiteettia selostamalla tutkimuksen toteutus tarkasti, käyttämällä useita menetelmiä ja huolehtimalla tutkimuskohteen kuvauksen ja esitettyjen tulkintojen yhteensopivuudesta (Hirsjärvi 2003, 214).

Tutkimuksen validiteettia on pyritty nostamaan käyttämällä kahta eri tutkimusmenetelmää. Haastattelun ja kyselyn perusteella saadut tulokset ovat yhtäpitäviä toistensa kanssa. Tutkimuksen alustavat tulokset on myös lähetetty tiedoksi toiselle haastateltavista niiden oikeellisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

#### **4.2 Vaikuttamon taustaa**

Vaikuttamo on osa Hämeenlinnan seudulla käynnistynyttä ”Oppilaat paikallisina vaikuttajina” –hanketta. Käynnistäjinä ovat olleet Hämeenlinnan yläasteet ja lukiot sekä Hämeenlinnan Mediakeskus. Hämeenlinnan Mediakeskus on EU-rahoitteinen hanke, jonka tehtävänä on edistää seudun tieto- ja viestintätekniistä osaamista. ”Oppilaat paikallisina vaikuttajina” –hankkeessa Mediakeskuksella on koordinaattorin rooli. Uusmediayritys Ambientia Oy on hankkeen yhteistyökumppani. (Projektisuunnitelma 2003, 3) Hankkeen toimijoita ja toimintatapoja hahmottaa kuva 8.



Kuva 8. Vaikuttamon toimintarakenne. (Vaikuttamon esittely 2003)

Hankkeen tavoitteena on antaa nuorille kuntalaisille valmiuksia vaikuttaa ja kehittää omaa ympäristöään, lujittaa paikallista e-demokratiaa sekä luoda virtuaalinen toimintakulttuuri päättäjien ja nuorten kuntalaisten välille. Edelleen tavoitteena on kehittää koulujen tieto- ja viestintäteknologiaan tukeutuvia sisältöjä ja työtapoja, jotka edistävät oppimista. (Vaikuttamon esittely 2003)

Hanke antaa nuorille tietämyksen paikallisdemokratiasta ja samalla tuntumaa vaikuttamisen eri keinoihin: oppilaat tietävät omat oikeutensa ja mahdollisuutensa vaikuttaa asioihin. Erityisesti oppilaille tulevat tutuksi erilaiset sähköiset vaikutuskanavat, niiden toimintaperiaatteet ja netiketti. Oppilaat osaavat suhtautua kriittisesti eri tiedotusvälineiden tarjoamaan informaatioon, hallitsevat tiedon tuottamisessa tarvittavat ohjelmat ja laitteet ja pystyvät tarvittaessa hyödyntämään tiedotusvälineitä omien asioidensa ajamiseen. (Projektisuunnitelma 2003, 5-6)

Vaikuttamon sivusto sisältää oma kaupunki –perusosion, joka opastaa demokraattisen päätöksenteon pelisääntöihin ja mekanismeihin, kansalaisten vaikutuskeinoihin ja eri tiedotusvälineisiin. Lisäksi mukana on

vuorovaikutteinen keskustelu- ja ajankohtaisosio Puhujan parkki, jonka sisällön tuottamisessa koulujen oppilailla on aktiivinen rooli. (Vaikuttamo 2003)

Vaikuttamoa voidaan hyödyntää kouluopetuksessa sekä perustasolla eri oppiaineissa että syventävällä tasolla oppilaiden omissa projektitöissä. Lisäksi Viikon vaikuttaja- ja Gallup -osioita toimittavat eri koulujen oppilaat omilla vastuuviikoillaan ja herättävät aiheesta keskustelua keskustelufoorumissa. Oppilaat myös kirjoittavat koulunsa Nettilehteen. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö tulee siis tutuksi samalla kun nuoret harjoittelevat vaikuttamista. (Vaikuttamo 2003)

Vaikuttamo –projekti käynnistyi syksyllä 2001 ja web-sivusto [www.vaikuttamo.net](http://www.vaikuttamo.net) julkistettiin 27.3.2002. Marraskuussa 2002 Vaikuttamo valittiin Eschola –kilpailussa vuoden parhaaksi eLearning –hankkeeksi yli 800 työn joukosta. Huhtikuussa 2003 Vaikuttamo sai opetusministeriön ja opetushallituksen virtuaalikoulun laatupalkinnon. (Vaikuttamon esittely 2003)

### **4.3 Vaikuttamon kehittämisprosessi**

Tässä luvussa kuvataan aiemmin esiteltyjen käsitteiden ja yhteisön toiminnan vaiheiden pohjalta Vaikuttamon elinkaarta ideasta toimivaksi virtuaaliyhteisöksi. Elinkaaren esivaiheen keskeisiä kysymyksiä ovat: mihin tarkoitukseen yhteisö syntyi, kuinka yhteisöä palveleva virtuaaliareena toteutettiin, kuinka palvelun käytettävyys ja yhteisön sosiaaliset toimintamekanismit suunniteltiin (vrt. Preece), miten tulevien käyttäjien tarpeita kartoitettiin etukäteen ja millaisia keskustelusovelluksia tai muuta toiminnallisuutta areenan haluttiin sisältävän.

Alkuvaiheessa ja aktiivisen toiminnan vaiheessa tärkeitä kysymyksiä ovat mm. käyttäjien määrä ja yhteisössä ilmenevät käyttäjäroolit, käyttäjiltä

tuleva palaute ja kehittämis ehdotukset, menetelmät, joilla palautetta kerätään, käyttäytymisen ohjeistus (netiketti) sekä mahdollinen häiriökäyttäytyminen ja ylläpidon suhtautuminen siihen. Näiden kysymysten lisäksi Vaikuttamon ylläpitäjiä pyydettiin arvioimaan yleisesti kehittämistyön tähänastisia vahvuuksia ja heikkouksia.

#### *4.3.1 Suunnittelun eteneminen*

Vaikuttamo -hankkeen historia ulottuu vuoteen 2000, jolloin kunnallisvaalien alhainen äänestysprosentti toimi herätteenä koko prosessille. Kunnallisvaaleissa äänesti ainoastaan kolmasosa nuorista. Syksyllä 2001 ajatus uudesta vaikuttamiskanavasta eteni hankkeen ideoijan pöydältä eteenpäin. Kun projektipäällikkö tapasi Ambientian edustajan, idea paikallisesta e-demokratiasta alkoi konkretisoitua. Vaikuttamolla oli alusta asti kaupunginjohtajan tuki ja toisaalta luonnollinen sidos kouluihin ja opettajiin, koska hankkeen projektipäällikkö oli itse toiminut historian ja yhteiskuntaopin opettajana.

Syksyn aikana laadittiin mm. kustannusarvio. Projektipäälliköllä oli joitakin palaverieja ja ideointitilaisuuksia nuorisofoorumin kanssa, mutta systemaattista analysointia tai tarvekartoitusta ei tehty. Palaverien tehtävänä oli pikemminkin kertoa, mitä oli tulossa. Kyseessä oli uudentyypinen toimintakonsepti, johon ei löydetty erityisiä malleja tai esikuvia Suomesta eikä juuri kansainvälisestikään. Työ kuitenkin eteni nopeasti, koska tekijöillä oli selvä visio siitä, mitä tulisi tehdä. Kehittämisprosessin ensimmäinen vaihe – tarkoituksen ja tarpeiden määrittely – käytiin näin ollen läpi oman vision pohjalta ilman loppukäyttäjien mukanaoloa. Kokonaisuus hahmottui ja tarkentui tekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Kehittämisryhmä oli kooltaan melko pieni. Aluksi ideointityössä oli tarkoitus mukana enemmän opettajia, mutta käytännössä ryhmä ohjautui pian suppeammaksi. Opettajat eivät juuri ottaneet kantaa sivuston

toiminnallisuuteen tai ulkoasuun, vaan tässä yhteydessä kehittämisen kohteena oli se, mitä Oppilaat paikallisina vaikuttajina –hanke merkitsee koulujen työskentelylle.

Kehittämisprosessin seuraavassa vaiheessa rakennettiin Vaikuttamoa palveleva web-areena, joka saatiin kokoon melko lyhyessä ajassa tammi-helmikuussa 2002. Sivuston rakentamisessa ensimmäinen konkreettinen toimenpide oli nimikilpailu. Ehdotuksia saatiin melko paljon, mutta mitään niistä ei lopulta valittu, koska ehdotukset eivät tekijöiden mielestä ilmentäneet kokonaisuutta riittävän hyvin. Aluksi koko sivusto tunnettiin Puhujan parkin nimellä. Myöhemmin se ristittiin Vaikuttamoksi, joka oli erään Ambientian työntekijän keksimä ehdotus.

Teknistä suunnittelua työhön ei sisällynyt juuri lainkaan. Tekniikan osuus näyttäytyi tekijöiden mukaan lähinnä siinä, että projektipäällikön visio sivuston toiminnallisuudesta konkretisoitui tiettyjen työkalujen kautta. Suurin työmäärä liittyi itse sisältöihin:

*”Aika valtava työ on ollut ihan sen perussisällön luomisessa. Että tekniikka on yksinkertaista, mutta sitten sisältö ja rakenne on siinä kohtaa vaatinut sen suurimman työstön.”*

Sivuston käytettävyyden suunnittelussa perusajatuksena oli yksinkertaisuus ja eri osien selkeän jaottelun korostaminen. Koska kyseessä oli uudenlainen nuorille suunnattu demokratiaan ja vaikuttamiseen liittyvä kanava, tekijät eivät voineet tietää, tulisiko sivustolla ylipäätään olemaan ketään käyttäjiä. Tämän vuoksi käytettävyyden kynnyksestä haluttiin tehdä mahdollisimman alhainen. Tekijät mm. päättivät, ettei Vaikuttamoon ainakaan tässä vaiheessa sisällytetä rekisteröitymistä ja sen avulla tapahtuvaa profilointia.

*”Eli tämä ei kuitenkaan ole käyttäjien lähtökohdista suoraan tai käyttäjien toiminnan kautta syntynyt yhteisö, vaan ne puitteet on kuitenkin ennalta suunniteltu ja enemmän niinkun annettu valmis leikkikenttä, johon sitten on odotettu että ne käyttäjät tulee. Jos mietitään tämmöistä*

*yhteisönmuodostusmallia, niin se on tavallaan se väärä tapa toimia, mutta... tässä tapauksessa oli ehdottomasti pakko toimia näin.”*

Sivuston visuaalinen ulkoasu syntyi Mediakeskuksen ja Ambientian yhteistyössä. Kehittämistyön pääpaino oli kuitenkin koko ajan tekstisisällön luomisessa, ei kuvittamisessa. Vaikuttamon ilmeen kestävyys kannalta tärkeässä roolissa ovat olleet Mediakeskuksen kehittämät, sisältöön liittyvät visuaaliset elementit, kuten Men in black –teema. Keskustelusovelluksia sivustolla on kahdentyyppisiä: keskustelufoorumi Puhujan parkki ja reaaliaikainen chat. Nämä ovat yksinkertaisia perustason sovelluksia, joissa innovatiivista on tekijöiden mukaan ainoastaan käyttötarkoitus.

Suunnitteluvaihe päättyi 27.3.2002, jolloin ensimmäinen sivustoversio julkistettiin ja Vaikuttamon varsinainen toiminta käynnistyi. Kehittämisen näkökulmasta näin siirryttiin jälleen uuteen vaiheeseen, jossa käyttäjät tulivat yhteisöön mukaan.

#### *4.3.2 Käyttäjät ja käyttäjäroolit*

Vaikuttamon ensisijaisena kohderyhmänä ovat tällä hetkellä yläaste- ja lukioikäiset nuoret eli 13-19 –vuotiaat. Muita kohderyhmiä ovat opettajat, paikalliset luottamushenkilöt ja virkamiehet. Tällä hetkellä (lokakuussa 2003) toiminnassa on mukana neljä ala-astetta, neljä yläastetta ja kolme lukiota Hämeenlinnasta ja lisäksi kouluja Hattulan ja Rengon kunnista.

Vaikuttamossa on arkipäivinä keskimäärin 300 käyttäjää. Koulujen kesälomienkin aikana käyttökertoja on noin 1200 viikossa, mikä on ollut tekijöiden mielestä yllättävää. Sivulla vierailemista edistävät etenkin kiinnostavat keskustelunaiheet ja Vaikuttamon saama myönteinen julkisuus. Kävijämäärissä on havaittu hetkellisiä ”piikkejä” silloin, kun Vaikuttamolle on tullut menestystä erilaisten tunnustusten (Eschola – kilpailu, opetusministeriön ja opetushallituksen laatupalkinto) kautta.

Aktiivisia "heavy-usereita" Vaikuttamolla on tekijöiden arvion mukaan kymmenestä kahteenkymmeneen. Tämä käyttäjäryhmä on tottunut uuteen mediaan ja käyttää sitä monipuolisesti mielipiteiden ilmaisemiseen ja vuorovaikuttamiseen. Todennäköisesti he myös tuntevat jonkin verran toistensa taustoja ja ajatusmaailmaa syvemmilläkin tasolla.

Vaikuttamossa ilmenevät käyttäjäroolit arvioitiin pitkälti stereotyyppisiksi: sivustolla vierailee aktiivisia osallistujia, seurailijoita ja häiriköitä. Erityisenä käyttäjäryhmänä mainittiin "pakotetut" eli ne, jotka menevät sivustolle opettajan käskystä.

#### *4.3.3 Valmiin sivuston arviointi ja kehittäminen*

Muiden virtuaaliyhteisöjen tavoin Vaikuttamonkin kehittämistyö on jatkuva prosessi. Erillisiä Vaikuttamon toiminnallisuuden arviointi- ja kommentointi-istuntoja ei ole toistaiseksi järjestetty, mutta palautetta ongelmista ja epäkohdista on tullut Puhujan parkissa keskustelun kautta. Alkuvaiheessa ilmeni joitakin teknisiä ongelmia, jotka käyttäjät toivat keskustelussa esille. Käyttäjät myös ottivat viesteissä kantaa siihen, kuinka olisi parempi toimia ja mitä hankaluuksia käyttämiseen liittyy. Lisäksi palautetta on tullut moderoinnista ja sen puuttumisesta sekä päättäjien liian vähäisestä osallistumisesta, mikä on herättänyt jonkin verran tyytymättömyyttä nuorissa.

Vaikuttamon jatkokehittäminen on tekijöiden mukaan reaktiivista ja perustuu yllä kuvatulla tavalla itse toimintaan, ei erillisiin kyselyihin tai haastatteluihin. Tähän mainittiin kaksi ensisijaista syytä.

*"Siinä on se ongelma mikä on vastaavissa projekteissa yleensä koettu, että se ryhmä mikä oikeasti pystyy antamaan järkevää kehitysehdotelmaa tai ajatuksia, niin on aika pieni. Tässä on vielä se ongelma että kun kohderyhmä on niin nuori, niin keskimäärin ne ehdotukset on että 'Lisää pelejä'."*

Kokeelliseen menetelmään liittyy myös joitakin epäkohtia:

*”Tässä projektissa on ajateltu hyödyntää sitä tapaa, mutta siinä on sitten koetilanteeseen liittyviä ongelmia, ja se otannan tekeminen semmoisesta massasta on todella hankalaa. Että sen pitäisi edustaa demografisesti jotenkin oikeanlaista käyttäjäprofiilia.”*

Erityisesti käyttöliittymää on muokattu pitkälti oman vision pohjalta. Yleisellä tasolla arvioinnin ja kehittämisen kohteena on Vaikuttamon toimintamalli ja laajemmin koko virtuaalinen kulttuuri pikemminkin kuin alusta ja tekniikka.

Ylläpitäjät ovat luonnollisesti tarkkailleet sivuston kävijämääriä ja käytön jakautumista. Suosituimpia sivuja ovat Puhujan parkki, Viikon vaikuttaja ja Kuukauden tekijä. Toiminnassa on havaittavissa syklejä: Vaikuttamo aktivoituu säännöllisesti. Tämä on sidoksissa erityisesti niihin aiheisiin, joista Puhujan parkissa keskustellaan.

Häiriköintiä sivustolla on esiintynyt toistaiseksi hyvin vähän. Viikossa poistetaan keskimäärin 6-8 viestiä ja yleisin poistamisen syy on alatyylinen kieliasu.

*”Että enemmän ne on ollut sitten semmoisia ylilyöntejä henkilökohtaisten mielipiteiden ilmaisemisessa. Tai sitten mennään henkilökohtaisuuksiin jos joku on eri mieltä jostain asiasta. Mutta kyllä nekin on yleensä liittyneet enemmän tai vähemmän siihen itse asiaan.”*

Koska ylläpitäjät seuraavat keskustelua aktiivisesti, ei asiattomista viesteistä ole aiheutunut erityistä harmia.

Ylläpitäjät arvioivat ulkopuolisen ohjauksen ensisijaiseksi syyksi häiriköinnin vähyteen. Tähän saattaa vaikuttaa myös jo mainittu yhteisön ”automaattinen jäsenyys” eli osallistuminen on sidoksissa oppilaitosten oppilasmääriin ja opetukseen - kun yksi ikäluokka poistuu, tulee vastaavasti uusi tilalle. Vaikuttamon suhteellisen nuoren iän vuoksi

ylläpitäjillä ei toistaiseksi ole tarkkaa tietoa siitä, käyvätkö sivustolla myös ne nuoret, jotka ovat jo lähteneet kyseisistä oppilaitoksista.

Koko Vaikuttamo –yhteisön kannalta tärkeänä tekijänä nähtiin oikea suhtautuminen häiriköintiin:

*”Jos mieltii tämmöistä isoa väkijoukkoa vaikka torillakin, niin jokuhan sieltä huutelee aina jotain tuhmuuksia, mutta siis tuossakin on hirveän tärkeätä se, ettei niiden takia kuitenkaan rajoiteta liikaa sitä toimintaa. Tuntuu että ihmiset tai nuoret erityisesti on oppineet sen käyttötarkoituksen. Että ne suhtautuu siihen eri tavalla kuin tämmöisen perus-nuorisosaitin tai chatin keskusteluun.”*

Myös jatkokehityksen kannalta tekijät korostivat erityisesti sitä, ettei käyttäjien toimintaa saa rajoittaa liikaa. Moderointilinjaa aiotaan kuitenkin tarkentaa niin, että epäolennaisiin viesteihin puututaan aiempaa herkemmin. Lisäksi on esitetty ideoita käyttäjien suorittaman moderoinnin hyväksikäytöstä: käyttäjät voisivat hyödyntää tietynlaisia ”karmapisteitä”, joilla he voivat arvottaa toisten keskustelijoiden kommentteja. Tämän toimintamallin ongelmana on kuitenkin vaatimus käyttäjien rekisteröimisestä. Projektipäällikkö oli vahvasti sitä mieltä, että nykyisten rekisteröintimekanismien kaltaista käytäntöä ei sisällytetä Vaikuttamoon, koska se tekee käyttämisestä hankalaa mutta ei kuitenkaan pohjimmiltaan estä väärinkäytöksiä. Vahva käyttäjätunnistus HST-kortteineen ja kortinlukijoineen taas ei sovellu rekisteröintiin, koska ihmisillä ei yksinkertaisesti ole näitä välineitä käytössään. Perustason rekisteröintimenettely saatetaan kuitenkin ottaa käyttöön joissakin konsepteissa. Tällainen on esimerkiksi äänestäminen.

Toinen sivustoon liittyvä idea on keskustelutyökalujen kehittäminen siten, että käyttäjät voisivat nostaa keskusteluvirrasta esille sellaisia asioita, jotka he yhteisesti kokevat tärkeiksi. Näin estettäisiin se, että mielipiteensä saavat julki vain ne, jotka huutavat kovimmin. Tähän ei kuitenkaan ole vielä olemassa lopullista toteutustapaa. Erityisen tärkeänä näkökohtana

kehittämisessä on päätöksenteon seurattavuuden helpottaminen. Yleisesti kehittämistyön haasteena on tekijöiden mukaan tehdä muutokset niin, ettei samalla menetetä niitä vahvuuksia, joita sivustolla käyttäjien mielestä tällä hetkellä on.

Vaikuttamon suunnittelu- ja arviointiryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa. Tällä hetkellä työn alla on uusi versio, jossa alustaksi tulee J2E ja sivustolle tulee muutoksia sekä rakenteeseen että ulkoasuun. Muita ajankohtaisia kehittämiskohteita ovat seudullisuuden lisääminen (Hattulan ja Rengon mukaantulo), vuorovaikutteisuuden kehittäminen ja oppimisympäristön tarjoaminen opettajille ja oppilaille. Lisäksi suunnitteilla on Lasten Vaikuttamo, ala-asteikäisten oma kokonaisuus.

#### *4.3.4 Vahvuudet ja heikkoudet*

Vaikuttamon toteutuksen ja tähänastisen kehittämisen ensisijaiseksi vahvuudeksi arvioitiin se, että nuoret ovat löytäneet paikan. Ilman nuorten aktiivista osallistumista ei jatkokehitystä edes tarvittaisi. Menestykseen vaikuttaneiden tekijöiden erottaminen kokonaisuudesta on hankalaa, mutta seuraavat seikat tuotiin esille:

1. Paikallisuus on yksi Vaikuttamon voimavaroista. Webin yhteisöt ovat yleensä vahvasti intressiperustaisia, mutta tässä tapauksessa on otettu askel kohti perinteistä, maantieteelliseen läheisyyteen perustuvaa virtuaaliyhteisömallia.
2. Vaikuttamo on saanut luonnollisen jalansijan kouluissa ja opettajien keskuudessa, koska hankkeen ideoijalla on opettajatausta.
3. Vaikuttamolla on varsinaisen yhteisön ulkopuolinen ohjaus Mediakeskuksessa, joka vastaa ylläpidosta ja määritellyissä rajoissa kontrolloi yhteisön toimintaa. Tämä mm. auttaa säilyttämään tarkoituksenmukaisen näkökulman asioihin.
4. Vaikuttamo saa eri koululuokkien oppilaista ”automaattisesti” uusia jäseniä.

Merkittävimpana kehittämisalueena nähtiin toisen tärkeän kohderyhmän eli päättäjien sitoutuminen. Tekijät eivät halunneet osoittaa ketään sormella tai syytellä päättäjiä passiivisuudesta, vaan taustalla on se, että uudenlaisen toimintakulttuurin luominen kuntalaisten ja kunnallisten virkamiesten tai luottamushenkilöiden välille on tällä hetkellä vasta alkuvaiheessa. Tässä on Vaikuttamon suurin työsarka. Nykyiset keskustelutyökalut ovat monille aikuisille ja vanhemmille käyttäjille liian hankalia: vaikeaksi koetaan esimerkiksi keskustelun seuraaminen. Haasteellisinta on löytää uusia työkaluja ja laajempia toimintamalleja, jotka tukevat virkamiesten läsnäoloa ja rohkaisevat heitä aktiivisemmin mukaan.

Ensimmäisen sivustoversion ongelmana nähtiin se, että sivusto ”natisee liitoksissaan”. Tähän on vaikuttanut se, ettei toteutusvaiheessa vielä osattu varautua suureen kasvuun. Vaikuttamossa on alkuvaiheen aikana syntynyt valtavasti materiaalia, mistä on aiheutunut ongelmia, koska sivuston hierarkia on huono. Sisällön luokittelu ja rakenteellinen esittäminen on syntynyt enemmän konkreettisen tekemisen kuin suunnittelun kautta. Käytettävyyden ja sen suunnittelun suhteen Vaikuttamo nähtiin jopa esimerkkinä siitä, kuinka asioita ei pidä tehdä.

Yhtenä epäkohtana mainittiin se, että Puhujan parkin keskustelun seuraaminen on vaikeaa eikä keskustelu johda suoraan mihinkään toimintaan. Ongelmana on tällä hetkellä myös liian laaja ikäryhmä. Eri-ikäisiä nuoria kiinnostavat erilaiset keskustelunaiheet. Ratkaisuna tähän voi olla Vaikuttamon ”hajauttaminen”, kuten jo mainittu Lasten Vaikuttamo ala-asteikäisille.

## **5. DISKUSSIO**

Arvioitaessa Vaikuttamoa virtuaaliyhteisönä voidaan havaita, että sillä on monia virtuaaliyhteisön tunnusomaisia piirteitä: yhteinen ja selkeä tarkoitus, käyttäjien välinen vuorovaikutus, aktiivisuudessa ilmenevät syklit

ja yhteisen toiminnan kautta syntyvä sisältö. Vaikuttamosta voidaan tunnistaa myös virtuaaliyhteisöille ominaisia rooleja ylläpitäjistä ja aktiivisista osallistujista tarkkailijoihin ja häiriköihin. Toisaalta on muistettava jäsenten tasavertaisuuden ja vapaaehtoisen osallistumisen merkitys yhteisöllisyyden synnylle – voiko Vaikuttamon kaltainen, nuorille suunnattu e-demokratiayhteisö perustua pelkkään vapaaehtoisuuteen ja jos ei, kuinka paljon ”pakkokäyttöä” yhteisöön on mahdollista sovittaa?

Vaikuttamo –yhteisön syntyprosessi oli vaiheistukseltaan yhtenevä, mutta sisällöllisesti selkeästi erityyppinen kuin kirjallisuudessa kuvatut ideaaliprosessit. Kyseessä oli kokonaan uudenlainen toimintamalli, minkä seurauksena tekijät eivät voineet tietää, herättääkö uusi areena riittävää kiinnostusta. Tämän vuoksi suunnitteluvaihe vietiin läpi omin voimin ja loppujen lopuksi hyvin pienessä ryhmässä. Kouluissa olisi luonnollisesti ollut mahdollisuus järjestää haastatteluja, kyselyjä tai palautetilaisuuksia, mutta tällöin ongelmaksi olisi muodostunut valmiiden esimerkkiratkaisujen puute, ts. kuinka käyttäjille olisi kerrottu, mitä heidän odotetaan kommentoivan. Lisäksi otannan tekeminen nuorista olisi voinut olla hankalaa ja palautteen määrä jäädä yrityksistä huolimatta niukaksi, joten tätä vaihtoehtoa ei koettu tarpeelliseksi.

Merkillepantavaa Vaikuttamon tapauksessa oli häiriköinnin vähyys. Yhtenä käyttäjäroolina mainitun pakkokäytön voitaisiin ajatella lisäävän häiriköintiä ja piittaamattomuutta. Käytännössä lienee kuitenkin niin, että Vaikuttamon toiminnan nivoutuminen koulujen opetustyöhön auttaa rakentamaan virallista kuvaa yhteisöstä ja näin ollen häiriökeskustelijat toimivat pääasiassa vapaamuotoisemmilla keskustelufoorumeilla.

Toinen tärkeä näkökohta oli se, että sivustoa koskeva palaute tulee ylläpitäjille varsinaisen toiminnan eli yhteisen keskustelun kautta. Tämä mahdollisuus ei tullut kirjallisuudessa kuvatuissa virtuaaliyhteisön arviointimenetelmissä esille lainkaan. Keskustelufoorumin käyttö on luonteva tapa kerätä tietoa yhteisön toiminnasta: sen hyödyntäminen on

ilmaista eikä vaadi satojen tai tuhansien käyttäjien käyttäjämassaa uusien ideoiden ja parannusehdotusten löytämiseksi, minkä vuoksi se soveltuu hyvin myös pienten yhteisöjen käyttöön.

Nuoret ovat Vaikuttamon tekijöiden mielestä haastava kohderyhmä. Vaikuttamon taustatiimi on kuitenkin – ensimmäisenä Suomessa – onnistunut rakentamaan toimivan web-areenan ja yhteisön edistämään nuorten osallistumista ja vaikuttamista paikallisiin asioihin. Tämän vuoksi on odotettavaa, että myös muut nuorten virtuaalisia ympäristöjä kehittävät tahot ja hankkeet voivat hyötyä kuvatuista Vaikuttamon kokemuksista.

Tärkeintä Vaikuttamon käynnistämisen ja toiminnan kannalta on ollut vahva verkostoituminen muiden toimijoiden (opettajat ja kaupunginjohtaja) kanssa sen sijaan, että samaa konseptia olisi tarjottu suoraan nuorille ja pelkästään heille. Koska Vaikuttamo on nuorten osalta jo saanut vankan jalansijan ja nuoret osaavat käyttää uutta mediaa, on seuraavana haasteena löytää sellaisia vuorovaikutuksen keinoja, joiden tuella aikuiset päättäjät saadaan mukaan virtuaaliselle areenalle. Tavoitteena on myös kehittää perinteisten vaikuttamistapojen rinnalle yhä uusia, nuoria houkuttelevia osallistumisen muotoja.

## **5.1 Tutkimuksen arviointia**

Tutkimuksessa on pääosin tarkasteltu virtuaaliyhteisöjä hyvin laveasti eli näkökulmaa ei ole rajattu mihinkään erityiseen yhteisötyyppiin. Case muodostaa tästä poikkeuksen: Vaikuttamon yhteisö toimii tietyllä maantieteellisellä alueella, se on ei-kaupallinen ja jäsenyyden houkuttimena on yhteinen tekeminen ja asioihin vaikuttaminen. Vaikuttamo on myös selkeästi tiettyjen käyttäjäryhmien (nuoret, opettajat, päättäjät) yhteisö, eikä siten kenen tahansa intresseissä. Nämä taustaerot vaikuttivat siihen, että kirjallisuudessa kuvattu yleispätevä lähestymistapa

virtuaaliyhteisöihin osoittautui hyvin erilaiseksi kuin Vaikuttamon arkitodellisuus.

Molemmat kirjallisuudessa kuvatut virtuaaliyhteisön kehittämisprosessit lähtevät liikkeelle siitä, että yhteisöllä on jo ennen sen syntymistä tietty ”käyttäjämassa”. Tämä herättää kysymyksen siitä, kuinka tulevat käyttäjät löydetään ja kuinka paljon heitä täytyy olla, jotta kuvattuja analysointimenetelmiä voidaan soveltaa. Käyttäjien mukaantulo suunnitteluun maksaa aikaa ja rahaa. Onkin todennäköistä, että ideaalimallien mukaan suunniteltu yhteisö on ainakin jossain määrin kaupallisesti suuntautunut ja sillä on takanaan huomattavasti suuremmat resurssit kuin esimerkiksi Vaikuttamon kaltaisissa projekteissa. Tällaisen yhteisön analysointi olisi ollut tämän tutkimuksen kannalta luonteva vaihtoehto, mutta tässä tapauksessa haluttiin mukaan samanlainen osallistuvan yhteisöllisyyden näkökulma kuin *Nuoret ja kansalaisuuden virtuaaliset toiminta-areenat* –hankkeessa.

Lähdekirjallisuudessa oli esillä kaksi erilaista mutta toisiaan tukevaa lähestymistapaa virtuaaliyhteisön kehittämiseen. Preecen tausta on tietojärjestelmätieteessä ja ihmisen ja koneen välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa, Kimin taas web-suunnittelussa ja konsultoinnissa. Ehkä tämän vuoksi Preecen esittämä CCD-prosessi ottaa perusteellisemmin kantaa yhteisön esivaiheessa tapahtuvaan suunnitteluun. Kimin yhdeksän suunnittelustrategiaa puolestaan sijoittuvat laveammin yhteisön elinkaarelle siirtyen melko nopeasti esivaiheesta aktiivisen toiminnan vaiheeseen. Yhdistämällä näiden kehittämisprosessien avainkohdat on mahdollista – silloin, kun kehitettävän yhteisön luonne ja käytettävissä olevat resurssit sen sallivat – rakentaa huolellisesti suunniteltuja ja testattuja virtuaaliareenoita, joiden ylläpitäjät pystyvät aktiivisesti tukemaan yhteisön jäsenten toimintaa myös käynnistämävaiheen jälkeen.

Yleisesti lähdekirjallisuuden kautta syntyi tieteellisen (Preece, Wallace) ja kaupallisen (Kim, Figallo) lähestymistavan yhdistävä näkemys

virtuaaliyhteisöistä ja toiminnasta virtuaalisessa ympäristössä. Rheingoldin asema virtuaaliyhteisö -termin isänä ja alan ”guruna” taas oli tässä tapauksessa itseoikeutettu. Näiden kirjoittajien teokset käsittelivät Wallacea lukuun ottamatta suoraan virtuaaliyhteisöllisyys -teemaa ja osoittautuivat johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi viitatessaan useissa yhteyksissä toinen toisiinsa. Mikään tässä tutkimuksessa hyödynnetty lähde ei ollut iältään viittä vuotta vanhempi, mikä oli ehdottoman tärkeää tulosten hyödynnettävyyden ja uskottavuuden kannalta. Suomalaisia lähteitä oli käytettävissä niukasti ja niiden rooli oli lähinnä täydentää virtuaaliyhteisöjen määritelmiä (Kujanpää, Nieminen).

Tutkimuksessa saavutettiin sille asetetut tavoitteet eli kuvattiin Vaikuttamon tähänastisen kehittämistyön vaiheet ja löydettiin tekijöitä, jotka ovat auttaneet rakentamaan siitä toimivan yhteisön. Lisäksi tutkimuksessa kuvattiin kirjallisuuden pohjalta virtuaalisen yhteisön elinkaari, kehittämisprosessi ja käyttäjien tarpeiden arviointimenetelmät. Painotus oli siten yhteisön elinkaaren alkuvaiheessa. Tutkimuksen avulla haluttiin paketoita tiiviiseen muotoon suunnittelun avainkohdat ja menetelmät, jotka voivat olla hyödyksi kehitettäessä erityyppisiä virtuaalisia toimintaympäristöjä esimerkiksi tietyn ikäiselle kohderyhmälle.

## LÄHDELUETTELO

Baker, P. & Ward, A. 2002. Bridging temporal and spatial 'gaps' – The role of information and communication technologies in defining communities. *Information, Communication & Society*, 5 (2), 207-224.

Etzioni, A. & Etzioni, O. 1999. Face-to-Face and Computer-Mediated Communities, a Comparative Analysis. *The Information Society*, 15: 241-248.

Figallo, C. 1998. *Hosting Web Communities. Building Relationships, Increasing Customer Loyalty, and Maintaining a Competitive Edge.* Somerset, N.J.: John Wiley & Sons.

Hacker, K., van Dijk, J. 2000. *What is Digital Democracy?* Teoksessa: Hacker, K. van Dijk, J. (toim., 2000). *Digital Democracy – Issues of theory and practice.* London: Sage Publications, 1-9.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. *Tutki ja kirjoita.* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hynynen, T. 2002. *Nettitodellisuus ja moraalipersona.* Teoksessa Mäkinen, M., Salminen, K. & Viherä, M-L. (toim., 2002) *Tietoyhteiskuntaa ymmärtämässä.* Helsinki: Sonera Oyj, 263-277.

Kim, A. J. 2000. *Community Building On the Web.* Berkeley: Peachpit Press.

Lee, M., Suh, K. & Yoo, W. 2002. Exploring the Factors Enhancing Member Participation in Virtual Communities. *Journal of Global Information Management*, 10 (3), 55-71.

Nieminen, J. 2001. Verkkoyhteisö – mikä se on ja mitkä ovat sen toteuttamisen kulmakivet? Hetky, Helsingin Tietojenkäsittely-yhdistys ry:n jäsenlehti, 4: 10-13.

Preece, J. 2000. Online Communities. Designing Usability, Supporting Sociability. Chichester, England: John Wiley & Sons.

Rheingold, H. 2000. The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier. – Rev. ed. London: MIT Press.

Rothaermel, F. & Sugiyama, S. 2001. Virtual internet communities and commercial success: individual and community-level theory grounded in the atypical case of TimeZone.com. Journal of Management 27 (2001), 297-312.

Shields, R. 2003. The Virtual. London: Routledge.

Slevin, J. 2000. The Internet and Society. Cornwall, Great Britain: Polity Press.

Uusitalo, L. 2002. Kuluttajasta merkitysten tuottajaksi – verkkoyhteisöllisyyttä hakemassa. Teoksessa Uusitalo, L. (toim., 2002) Kuluttaja virtuaalimarkkinoilla. Helsinki: Edita, 212-223.

Valo, M. 2000. Tietokonevälitteinen vuorovaikutus. Teoksessa Lappalainen, H-P. (toim.) Virikkeitä viestintävalmiuksien arviointiin. Helsinki: Opetushallitus. Arviointi 3/2000, 39-53.

Viherä, M-L. 2002. Luottamus verkostoyhteiskunnassa. Teoksessa Mäkinen, M., Salminen, K. & Viherä, M-L. (toim., 2002) Tietoyhteiskuntaa ymmärtämässä. Helsinki: Sonera Oyj, 256-262.

Wallace, P. 1999. The Psychology of the Internet. Cambridge: Cambridge University Press.

Woolgar, S. 2002. Five Rules of Virtuality. Teoksessa: Woolgar, S. (toim., 2002) Virtual Society. Oxford University Press, 1-22.

Yin, R.K. 1994. Case study research. Design and methods. Second edition. California: Sage Publications.

WWW-lähteet:

Mitä Vaikuttamosta löytyy? [Vaikuttamon www-sivuilla] [viitattu 24.10.2003]. Saatavissa: <http://www.vaikuttamo.net>

Vaikuttamon esittely [tekijä tuntematon] [viitattu 22.10.2003]. Saatavissa: <http://www.vaikuttamo.net/tiedostot/itk-areenaesitys.ppt>

Vaikuttamon "Oppilaat paikallisina vaikuttajina" –projektisuunnitelma [tekijä tuntematon] [viitattu 22.10.2003]. Saatavissa: <http://www.vaikuttamo.net/tiedostot/projektisuunnitelma03.doc>

Luennot:

Kujanpää, T. 2003. Virtuaaliyhteisö [viitattu 5.6.2003]. Oulun yliopisto, uusmediaviestintä. Saatavissa: <http://www.tol oulu.fi/tkujanp.pdf>

## 1. Tausta

- Mihin tarkoitukseen sivusto on suunniteltu.
- Ketkä ovat sen käyttäjiä/käyttäjryhmiä.
- Millaista toiminnallisuutta sivustolla on, mitä siellä voi tehdä.

## 2. Vaiheistus ja työnjako

- Suunnittelun ja toteutuksen eteneminen, tärkeimmät vaiheet.
- Työnjako tilaajan ja toteuttajan välillä ja sen toimivuus.

## 3. Käyttäjryhmät ja -tarpeet

- Ketkä ovat käyttäjiä.
- Millaisia käyttäjatarpeita tunnistettiin *ennen* sivuston toteutusta: mitä käyttäjät haluavat sivustolla tehdä.
- Kuka huolehti tarpeiden selvittämisestä.
- Miten tarpeet löydettiin.

## 4. Sosiaalisten mekanismien suunnittelu

- Kuka suunnitteli sivuston yleiset toimintaperiaatteet.
- Millä perusteella nämä periaatteet valittiin.

## 5. Käytettävyyden suunnittelu

- Kuka vastasi sivuston käytettävyydestä.
- Millä perusteella käytettävyyssratkaisut tehtiin.

## 6. Valmiin sivuston arviointi

- Miten käyttäjien toimintaa ja tarpeita on kartoitettu sivuston käyttöönoton *jälkeen* (kyselyt, haastattelut, lokitiedostot tms.)
- Millaisia tuloksia on saatu. Mitä hyvää ja mitä huonoa sivustolla käyttäjien näkökulmasta.
- Miten tuloksia on hyödynnetty tai aiotaan hyödyntää.

## 7. Yhteenveto

- Mitä parannettavaa suunnittelusta jäi, entä mitä vahvuuksia havaittiin.
- Muita kommentteja.