

Lappeenrannan teknillinen yliopisto
Kauppatieteellinen tiedekunta
Tietojohdaminen

INNOVATIIVISEN VIRTUAALIIHTEISÖN EDELLYTYKSET

Tutkielman aihe on hyväksytty kauppatieteellisen tiedekunnan tiedekunta-
neuvostossa 15.3.2006.

Työn tarkastaja: Professori Aino Kianto

Työn 2. tarkastaja: Tutkimusassistentti Miia Kosonen

Lappeenrannassa, 17.5.2008

Kari Lassila

Järvikaislankatu 13

53950 LAPPEENRANTA

TIIVISTELMÄ

Tekijä:	Lassila <u>Kari</u> Veli Matti
Tutkielman nimi:	Innovatiivisen virtuaaliyhteisön edellytykset
Tiedekunta:	Kauppatieteellinen tiedekunta
Pääaine:	Tietojohtaminen
Vuosi:	2008
Pro gradu – tutkielma:	Lappeenrannan teknillinen yliopisto. 64 sivua, 3 kuvaa ja 4 liitettä.
Tarkastajat:	Professori Aino Kianto Tutkimusassistentti Miia Kosonen
Hakusanat:	Innovatiivisuus, yhteisöt, nettisosiaalisuus, luovuus
Keywords:	Innovativeness, communities, creativity

Tutkielmassa tutkittiin innovatiivisen virtuaaliyhteisön toiminnan edellytyksiä. Teoreettinen viitekehys muodostui virtuaaliyhteisöjen, innovatiivisuuden ja luovuuden tarkastelusta. Tutkielman empiirisessä osuudessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusotetta. Tutkimusaineisto perustui internetiin tutkimusta varten perustetun innovointiin keskittyneen keskustelufoorumin tuottamiin tuloksiin sekä ko. foorumin käyttäjien palautteeseen.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että innovatiivisuus vaatii motivoitumista käsiteltävään aiheeseen. Ideoijan täytyy kokea aihe mielenkiintoiseksi, jotta virtuaaliyhteisössä tapahtuva innovointi pystyy tarjoamaan parhaan etunsa eli välineen ajasta ja paikasta riippumattomaan ideointiin. Virtuaaliyhteisöllä tulee olla koordinaattori, joka pitää huolen tiedon kokoamisesta, yhteenvedoista ja ruokkii yhteisön aktiivisuutta. Yhteisössä innovoiminen edellyttää yhteisön ilmapiirin rakentamista otolliseksi avoimelle viestinnälle. Tämä syntyy rakentamalla luottamusta toimijoiden välille mm. kannustamalla sosiaaliseen viestintään.

Virtuaaliyhteisössä passivoituminen on suuri uhka. Virtuaaliyhteisöä täytyy johtaa kannustaen ja pitäen kaikin keinoin huolta jäsenten aktiivisen keskustelun ylläpidosta. Passiivisuus aiheuttaa yleistä passiivisuutta, aktiivisuus nostaa aktiivisuutta. Toimijoiden anonyymius voi olla yhteisön voimavara, mutta tuo sitoutumattomuutta, jolloin mikä tahansa häiritsevä tekijä saa aikaan sen, että toimija voi jättää osallistumatta asian käsittelyyn ilman muualta kohdistuvia paineita. Anonyymiyden hyödyt ja haitat tulee punnita tarkoin.

ABSTRACT

Author: Lassila Kari Veli Matti

Title: Prerequisites of innovative virtual community

Faculty: LUT, School of Business

Major: Knowledge Management

Year: 2008

Master's Thesis: Lappeenranta University of Technology.
64 pages, 3 pictures and 4 appendixes.

Examiners: Professor Aino Kianto
Research Associate Miia Kosonen

Keywords: Innovativeness, communities, creativity

The purpose of this study was to research how to build an innovative virtual community and which kind of prerequisites it would have. The study used theories about virtual communities, innovativeness and creativity. The empirical part of the study was accomplished using qualitative research method. The research material for the study was based on a virtual community, which was established especially for this research.

The research results show that to be an innovative person, you should be motivated to the topic. You should have your own interest to participate. With other motivated participants the virtual community shows its best advantages, ideas without restrictions of place or time. The virtual community should have a coordinator, who takes care about collection of information, summarisation and activity of the community. Open communication is a necessity for innovative virtual community. It is enabled by creating trust among the actors and encouraging social communication.

Passiveness is a threat for virtual community. The community should be lead with encouraging attitude and by taking care about active discussion in community. Passiveness will cause passiveness, activeness will raise activeness. Anonymity may be strength for a community, but it will make participants uncommitted, which may lead to situation, where any conflict may raise a reason to leave the community. Pros and cons about anonymity should be weight up carefully.

Sisällysluettelo

1. Johdanto	1
1.1. Tavoite, tutkimusongelmat ja rajaukset	2
1.2. Yhteisö, virtuaalisuus ja virtuaaliyhteisö	3
2. Virtuaaliyhteisö.....	5
2.1. Mitä virtuaalisuus mahdollistaa?	5
2.2. Virtuaaliyhteisön haasteet	7
2.3. Nettisosiaalisuus	9
2.4. Kommunikointi.....	11
2.5. Luottamus	14
2.6. Anonymiteetti	17
2.7. Yhteisöllisyys.....	18
2.8. Yhteisön johtaminen.....	22
3. Luovuus ja innovatiivisuus	24
3.1. Luovuus	25
3.2. Innovatiivisuus.....	27
4. Innovatiivisuus virtuaaliyhteisöissä	30
4.1. Yhteisön tavoite.....	30
4.2. Sosiaalinen kommunikointi.....	30
4.3. Innostuksen välittäminen.....	31
4.4. Tekniikka.....	31
4.5. Aloitteellisuus ja aktiivisuus	32
5. Käytetty tutkimusmenetelmä.....	32
5.1. Tutkimusasetelma	32
5.1.1. <i>Vajaakäyttöisen liikuntahallin uudet käyttömahdollisuudet..</i>	<i>33</i>
5.1.2. <i>Langattomuuden, video-/valokuvakameratekniikan ja</i>	
<i>erilaisten tunnistimien yhteiskäytön mahdollistamat</i>	
<i>liiketoimintaideat / uudet käytötavat.</i>	<i>34</i>

5.1.3. Miten lanseerata uusi kevytolut markkinoille?	35
5.2. Osallistujat.....	35
5.3. Aktiivisuus	36
6. Innovatiivinen virtuaaliyhteisö (empiria).....	38
6.1. Tulokset	38
6.1.1. Vajaakäyttöisen liikuntahallin uudet käyttömahdollisuudet..	38
6.1.2. Langattomuuden, video-/valokuvakameratekniikan ja erilaisten tunnistimien yhteiskäytön mahdollistamat liiketoimintatavat / uudet käyttötavat	39
6.1.3. Miten lanseerata uusi light olut markkinoille?.....	39
6.2. Johtaminen.....	40
6.3. Palaute.....	41
6.3.1. Yleisväittämät.....	41
6.3.2. Virtuaalisuus ja nettisosaalisuus.....	43
6.3.3. Luottamus	44
6.3.4. Anonymiteetti	46
6.3.5. Yhteisöllisyys.....	47
6.3.6. Johtaminen	47
6.3.7. Luovuus ja innovatiivisuus	49
6.4. Yhteenvedo empiriasta	50
7. Tutkimustulokset ja johtopäätökset	52
7.1. Validiteetti ja reliabiliteetti.....	58
 LÄHDELUETTELO	 59
 LIITTEET	
 Kuvat	
Kuva 1 Virtuaaliyhteisön konteksti tässä tutkimuksessa	5
Kuva 2 Yhteisön luottamuksen osatekijät (Muokattu Järvenpää et al., 1998a).....	21
Kuva 3 Innovaatioprosessi (http://www.ek.fi/elo/dokumentit/luottamus_Blomqvist.pdf).....	29

1. Johdanto

Vuonna 2003 perustin työskentelemässäni yrityksessä yksikön sisäisen tiedonjakofoorumin, jonka tarkoituksena oli ideoiden ja tiedon jakaminen sekä kaikenlaisen työhön ja työympäristöön liittyvän keskustelun herättäminen. Yksikössä työskenteli n. 100 IT alan asiantuntijaa. Toimin foorumin isäntänä syöttäen sinne informaatiota, tiedotteita sekä erilaisia keskustelunavauksia. Foorumi eli hyvin pienellä liekillä noin 2 vuotta, kunnes annoin periksi ja foorumin elo lakkasi perusidean toimimattomuuteen; yhteistä kieltä ja innostusta ei syntynyt. Ideointi ja rikas tiedon jako jäi puuttumaan. Itseni lisäksi foorumin keskusteluihin osallistui jonkinlaisella aktiivisuudella ainoastaan 4-5 henkilöä. Ainut hetki, kun foorumi roihahti todella liekkeihin, oli bonuksien jaosta herännyt keskustelu.

Tämän jälkeen olen seurannut erinäisiä Internetin yleisiä keskustelufoorumeita ja huomannut, että monesti palstoilla ovat tietyt ”kellokkaat”, jotka innokkaasti ja asiantuntevasti jakavat tietoa sekä kommentoivat keskusteluita. Näillä henkilöillä on palo osallistua ja auttaa. Kenties he ovat samanlaisia ”fyysisessä” maailmassakin, mutta voi olla, että monelle heistä nimenomaan Internet on väylä, jossa he haluavat toimia ja ovat omimmillaan. Heitä ei häiritse se, että he tuntevat toisista foorumille osallistujista vain nimimerkin. Kaikki arvostus foorumeilla ansaitaan osallistumisella, mielipiteiden asiallisuudella, avuliaisuudella sekä osallistujan kirjoituksiinsa siirtämällä tietämyksellä ja osaamisella.

Kuvittelin yksikön tiedonjakofoorumia perustaessani luovani paikan innovatiivisuudelle ja innostavalle yhteisöllisyydelle. Oletin, että yhdessä kehittäisimme pienistä ajatuksista isoja ideoita. Paremmalla agitoinnilla foorumin keskustelu olisi saattanut olla runsaampaa ja syvempää, mutta peilatessani yksikön foorumin epäonnistumista monien yleisten foorumien onnistumisiin, olen vahvasti alkanut epäilemään, että virtuaalinen yhteisö avoimine keskustelui- neen ja tiedon jakamisineen ei sovi kaikille. Tarvitaan erilainen halu ja luon-

teenpiirre – nettisosiaalisuus - toimia Internetissä. Tämä edellyttää toimijalta luottamusta heittäytyä avoimeksi ja osallistuvaksi. Tarvitaan myös luonteenpiirrettä, joka innostuu uudesta teknisestä mahdollisuudesta pitää yhtä ajasta ja paikasta riippumatta kasvottomien henkilöiden kesken. Näiden lisäksi täytyy olla halua jakaa tietoa ja osaamista luottaen ja uskoen siihen, että yhdessä saadaan aikaan jotain uutta ja mielenkiintoista.

Kokemukseni ei hävittänyt, vaan paremminkin kasvatti haluani selvittää, mitä virtuaaliyhteisöllisyys todella on ja miten saada synnytettyä toimiva virtuaaliyhteisö. Perusajatukseni on yhä se, että virtuaaliyhteisö voisi parhaimmillaan tarjota luovuudelle ja innovatiivisuudelle mainion alustan. Millainen tuollaisen virtuaaliyhteisön olisi oltava?

Tässä tutkimuksessa kartoitan virtuaaliyhteisön periaatteita ja pyrin yhdistämään näitä perusominaisuuksia luovuuteen ja innovatiivisuuteen. Empiriassa perustin virtuaaliyhteisön, johon kutsuin toimijoita internetin keskustelupalstoilta ja aktiivisista opiskelijoista. Tämän virtuaaliyhteisön toiminnan kautta pyrin tulkitsemaan teoriaan kirjattuja periaatteita ja löytämään tekijöitä, joilla on merkitystä toimivan innovatiivisen virtuaaliyhteisön synnyttämisessä.

1.1. Tavoite, tutkimusongelmat ja rajaukset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tarkastella, millaiset edellytykset tukevat innovatiivisen virtuaaliyhteisön syntyä ja miten virtuaaliyhteisön luovuutta ja innovatiivisuutta voidaan vahvistaa sisäisesti ja ulkoisesti. Tutkimuksessa virtuaaliyhteisöä tarkastellaan ennen kaikkea positiivisesta näkökulmasta, uudenlaisen kommunikaatitavan mahdollistavana ja hyödyntävänä yhteisönä, jossa elekielen ja fyysisen kontaktin puuttuminen on toimintaa tukeva asia.

Tutkimuksessa käydään läpi virtuaaliyhteisöjen perusteita sekä pyritään löytämään niitä tekijöitä, jotka synnyttävät ”kuumia ryhmiä” virtuaalimaailmassa. On myös mielenkiintoista pohtia sitä, voiko innovatiivista virtuaaliyhteisöä

synnyttää keinotekoisesti valitsemalla itse toimijat vai syntyykö aito innovatiivinen virtuaaliyhteisö itseorganisoitumalla ja attraktiivisesti.

Tutkimusongelmina ovat:

- Millainen on innovatiivinen virtuaaliyhteisö?
- Millaiset edellytykset tukevat innovatiivisen virtuaaliyhteisön syntyä?
- Miten virtuaaliyhteisön luovuutta ja innovatiivisuutta voidaan vahvistaa sisäisesti ja ulkoisesti?
- Voiko innovatiivista virtuaaliyhteisöä synnyttää keinotekoisesti?

Innovatiivisella virtuaaliyhteisöllä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan yhteisöä, jonka toiminta keskittyy uusien ideoiden löytämiseen ja erilaisten ongelmien ratkaisemiseen. Kaiken keskipiste on yhteisön oma Internetiin perustettu keskustelufoorumi, jossa kommunikoidaan ja jaetaan tietoa. Tutkittava yhteisö erottuu Internetin yleisistä virtuaaliyhteisöistä siinä, että toimijoiden määrä on rajattu ja yhteisön tavoite on yhteisön koordinoijan taholta määrätty. Tutkimuksen keskeinen fokus on innovatiivisuuden ja luovuuden kehittäminen virtuaaliympäristössä, jossa jäsenyys perustuu nimenomaan sisäiseen motivaatioon ja halukkuuteen työskennellä virtuaaliorganisaatiossa.

Tutkimuksessa ei käsitellä sinänsä tärkeää yksilöiden tai organisaation oppimista, vaikka innovaatioprosessi perustuukin siihen suurimmalta osaltaan. Tutkimus ei myöskään käsittele yksityiskohtaisesti virtuaalisuuden mahdollisia tekniikoita tai ohjelmistoja. Perusteena tähän on, että tutkimuksen kohteena olevan yhteisön työväline, Internetin keskustelufoorumi, on toteutettavissa lukuisin keinoin.

1.2. Yhteisö, virtuaalisuus ja virtuaaliyhteisö

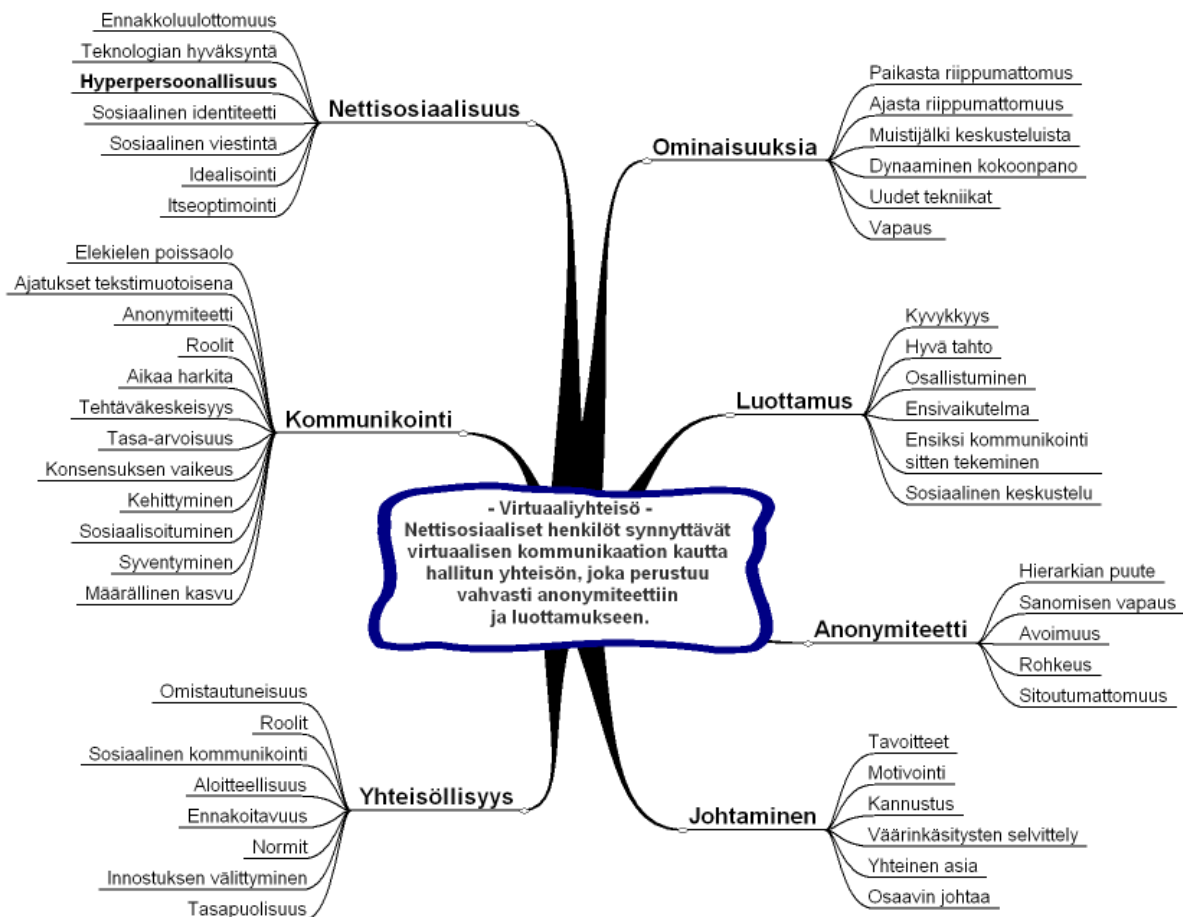
Virtuaaliyhteisö on uuden tekniikan myötä mahdollistunut erilainen organisaatio. Sitä tulee hyödyntää tarkoituksiin, joihin se on ideologialtaan sopivin –

luovuuden vapauttamiseen, innovointiin ja tiedon jakoon. "*Vaikka virtuaalinen verkosto särkee modernin organisaation pysyvyyden tavoittelun jo lähtökohdaisesti, ei ole selvää, että joustavuuteen ja dekonstruktion leikkiin pyrkivä, verkostokommunikaatiolle perustuva ihmisryhmä muodostaisi sellaisen organisaation, kun mitä me olemme tunteneet. Tämä on haaste koko organisaatioajattelulle. Saattaa olla, että koko organisaatioajattelun on muututtava virtuaalisten organisaatioiden myötä*". (Juuti, 2001, 180.)

Yhteisö käsitteenä voidaan määritellä sosiaalisesti, itsenäiseksi kokonaisuudeksi, jolle on ominaista mieltymykseen perustuvien, usein ristikkäisten, toisiaan vahvistavien suhteiden verkko yhteisön jäsenten välillä. Yhteisön käsitteeseen liittyy myös sitoutuminen yhteisiin arvoihin, normeihin ja merkityksiin, sekä jaettu historia ja identiteetti. Yhteisön ei tarvitse olla paikallinen, mutta sillä on oltava kulttuuri ja keskinäiset tunnesiteet. (Etzioni. 2003, 85-86.)

Virtuaaliyhteisöllä tarkoitetaan puolestaan sosiaalista ryhmittymää, joka syntyy ihmisten keskustellessa verkon välityksellä. Keskustelua on niin paljon, että toimijoiden välille kehittyy henkilökohtaisia tunnesiteitä ja suhteita. Suhteet ovat löyhiä tai vahvoja. Toimijat tekevät virtuaaliyhteisöissä toimiessaan samoja asioita kuin elämässä yleensä. Erona on fyysisen yhteyden puuttuminen, virtuaalisuus (Rheingold 2000.) Virtuaalisuus on samaan aikaan näkymätöntä ja silti läsnä, joten sen vastakohtana on pikemmin "konkreettinen" kuin "todellinen". Virtuaalisuudella viitataan ilmiöihin ja asioihin, jotka ilmenevät eri tavalla kuin konkreettinen maailma (Shields 2003, 20-22.)

2. Virtuaaliyhteisö



Kuva 1 Virtuaaliyhteisön konteksti tässä tutkimuksessa

2.1. Mitä virtuaalisuus mahdollistaa?

Virtuaalisuuden suurin vahvuus on maantieteellisestä paikasta riippumattomuus. Virtuaaliyhteisön jäsenet voivat osallistua yhteisön toimintaan mistä tahansa maailman kolkasta, jossa on verkkoyhteys ja päätelaite ohjelmistoinen. Teknisen edistyksen myötä näitä paikkoja on hyvin runsaasti kaikissa kehittyneissä maissa. Virtuaaliyhteisöllä ei tarvitse olla palavereita käytettäessä keskustelufoorumeita yhteisön tiedon jakamisen ja mielipiteiden esittämisen alustana. Keskustelut käydään kunkin toimijan omilla ehdoilla ja aika-

taululla. Virtuaaliyhteisössä ei tarvitse matkustaa mihinkään eikä sopia yhteisiä aikoja tapaamisille.

Toinen suuri virtuaalisuuden vahvuus on ajasta riippumattomuus. Idean tai kommentin voi tuottaa foorumille silloin kuin ne syntyvät ja vastakommentit tai halutut viestit saa halutessaan itselleen välittömästi, kun joku toinen toimija ne tuottaa. Parhaimmillaan virtuaalisuus vapauttaa työajoista ja fyysisestä työpaikasta suoden toimijalle täyden vapauden siinä, missä ideoitaan ja mielipiteitään parhaiten synnyttää.

Virtuaalisen yhteisön toiminta keskustelufoorumien kautta jättää kaikesta mielipiteiden ja tiedon vaihdosta dokumentin. Palstoilla voidaan säilyttää kaikkea keskusteluhistoria, jota yhteisössä on käyty. Tämä auttaa uusien jäsenten oppimista sekä tukee myöhempiäkin keskusteluita mahdollistamalla jo ennestään jaettuun tietoon palaamisen.

Virtuaaliyhteisö on nopea rakentaa, kevyt organisaatioltaan ja helposti purettavissa, kun se on tehtävänsä tehnyt. Teknisesti yhteisö voidaan perustaa Internetiin valmisohjelmistojen pohjalta, kunhan on valittu palveluntarjoaja, jonka palvelimille sivustot perustetaan. Toimijoille annetaan käyttöoikeudet ja toiminta voi alkaa. Yhteisöllä on todennäköisesti koordinaattori, joka ohjaa keskustelua, asettaa päämäärät, motivoi ja kannustaa sekä poimii aikanaan tulokset.

Virtuaalisuus tarjoaa mahdollisuuden joustavaan yhteisökokoon ja siten tarvittaessa moninkertaistaa erilaisuuden kohtaamisen todennäköisyyden (Juuti, 2001, 175). Tarvittaessa voidaan koota isompi ryhmä, mikäli kaivataan paljon uusia ajatuksia ja tarvitaan runsaasti uutta tietoa. Jossain toisessa tilanteessa voi olla tehokkaampaa kasata muutaman toimijan joukko, joka tehokkaasti haarukoi ratkaisun johonkin ongelmaan. Yhteisön koko on asia, jonka koordinaattori joutuu miettimään kulloisenkin päämäärän mukaan. Pieni yhteisö voi olla tehokas, mutta mahdollisesti käsittelee asiaa suppeammin. Isossa joukossa on enemmän potentiaalia löytää uusia ratkaisuja, mutta toisaalta

sen toiminta saattaa olla sekavaa, rönsyilevää ja aikaa vievää. (Preece, 2000, 91, 171.)

Teknisen kehityksen myötä virtuaalisen yhteisön toiminta tulee yhä helpottumaan. Uudet päätelaitteet langattomine laajakaistayhteyksineen vapauttavat toimijat pöytäkoneen äärestä ideoimaan ja virtuaalikeskustelemaan vaikkapa rantakalliolle. Kaiken aikaa mukana kulkeva mobiililaitte mahdollistaa viestien lähettämien ja välittömän lukemisen aikaan ja paikkaan sitoutumatta.

Virtuaaliyhteisössä työskenteleminen mahdollistaa toimijalle aivan uuden tavan rakentaa työpäivänsä. Kunkin toimijan panos yhteisölle määräytyy hänen omien mielipiteidensä, osaamisen ja aktiivisuuden perusteella, eikä sen mukaan kuinka kauan hän on päättensä ääressä tai mihin aikaan hän keskusteluun osallistuu. Toisaalta toimija vapautuu 8–16 työpäivistä ja toisaalta hän on aina töissä. Ideat ja halu kommentoida voivat herätä vaikka saunan lauteilla tai marketin kassajonossa. Innostunut ja motivoitunut yhteisön toimija syöttää mielipiteensä keskustelufoorumille heti kun se on mahdollista odottaen kuumeisesti muiden palautetta ajatuksilleen. Jos yhteisö tavoittaa ”flown”, ei keskustelua rajoita kellonaika, viikonpäivä tai toimijan sijainti.

2.2. Virtuaaliyhteisön haasteet

Virtuaaliyhteisössä jää puuttumaan toimijoiden väliset fyysiset kontaktit ja sen myötä keskustelusta jää pois elekielen merkitys. Perinteiset sosiaaliset mekanismit jäävät vajavaisiksi tai kokonaan puuttumaan. Myöskään toimijan sosiaalinen tai asiantuntijuusstatus ei pääse esiin. Virtuaaliyhteisössä kaikki informaatio ja välitettävän sanoman tarkoitus on osattava pukea tekstiksi. Väärinkäsityksiä sattuu helposti ja toimijoiden ajatuksia voidaan tulkita vikaan. (Kayworth et al., 2000, 10.) Kokenut virtuaaliyhteisön toimija osaa muodostaa viestinsä selkeästi ja osaa karttaa vaikeasti tulkittavia ilmaisuja. Yhteisössä toimijan on ymmärrettävä elekielen puuttumisen merkitys ja pyrkiä esim.

olemaan rakentamatta negatiivisia merkityksiä asioille, joita toinen toimija ei selkeästi ole negatiivisiksi tarkoittanut.

Henttonen (2004, 21) luettelee useita tekijöitä, jotka vaikuttavat virtuaalisen yhteisön toimivuuteen. Sisäisiä tekijöitä ovat sosiaalinen kanssakäyminen (luottamus, välittäminen ja huolenpito, tuki), tarkoitukset, tavoitteet ja johtaminen. Ulkoisia tekijöitä ovat motivaatio ja palkitseminen, yhteydenpitotekniikat sekä organisaatio- ja kulttuurierot. Virtuaaliyhteisö ei toimi, jolleivät toimijat innostu ajatuksesta. Jos toimijoiden välille ei synny luottamusta ja halua tiedon jakamiseen sekä yhteisen päämäärän vilpittömään saavuttamiseen, tukehtuu keskustelu ja mitään uutta ei synny. Luottamusta lähdetään rakentamaan ensimmäisistä viesteistä lähtien. Muista yhteisön toimijoista muodostetaan kuva sen perusteella, mitä he tuottavat yhteisölle. Yhteisön keskustelun laiminlyönti luo epäilyksiä tällaista toimijaa kohtaan ja toistuessaan aiheuttaa toimijan karttamisen keskusteluiden jäsenenä. (Henttonen, 2004, 131.)

Virtuaaliyhteisön toimijat ovat ihmisiä, joilla on erilaisia tarpeita ja tavoitteita yhteisöä kohtaan, kuten missä tahansa työpaikassa. Heillä on myös omat tyyliensä esittää asioita ja persoonalliset luonteenpiirteensä, kuten kellä tahansa ihmisellä. Kaikki nämä piirteet välittyvät jossain määrin myös keskusteluiden välityksellä. Kuten fyysisessä maailmassa, myös virtuaalisessa yhteisössä jonkun toimijan olemus voi alkaa ärsyttämään toisia ja saa aikaan sulkeutuneisuutta ja pidättyvyyttä kommentoinnissa. Virtuaalisessakin yhteisössä tulee toimijat valita harkiten ja pyrkiä löytämään toimiva kokoonpano. Tietyt säännöt yhteisössä toimimiseen voivat myös olla paikallaan.

Yhteisön toimijat ovat erilaisia myös osaamiseltaan, kokemukseltaan ja kyvyllään tuoda ajatuksiaan esiin. Toimivassa yhteisössä ei lasketa tietyn toimijan yksittäisten viestien määrää tai arvioida niiden laatua, vaan luotetaan siihen, että joissain tilanteissa toisilla on enemmän annettavaa ja toisenlaisissa ongelmissa jotkut muut pystyvät viemään asiaa eteenpäin. Jokainen toimija joutuu lunastamaan arvostuksensa osallistumisensa perusteella, mutta ei voida olettaa, että kaikki olisivat aina yhtä tehokkaita tai aktiivisia, vaan todennä-

köisesti jotkut yksilöt erottuvat toisista kykyjensä ja innokkuutensa perusteella. Yhteisöön saattaa syntyä rakenne, jossa jotkut toimijat ovat tiedon hakijoita ja toiset luovia ideanikkareita. Uhkana on, että roolit sitovat toimijat tiettyihin ajattelutapoihin ja sitä kautta yhteisön näkemyksien rikkaus ja luovuus kärsivät.

2.3. Nettisosiaalisuus

Nykysukupolven jäsenet ovat tottuneita NetMeetingien, Messengerien ja keskustelupalstojen käyttäjiä. Nykytekniikat, ja etenkin voimalla rynnivät mobiilitekniikat, mahdollistavat aivan uudenlaisen aktiivisuuden virtuaalisessa kanssakäymisessä. Nuoret ovat ottaneet virtuaalisen kommunikoinnin ja virtuaaliyhteisöt omikseen. Heille virtuaalisessa yhteydenpidossa tarvittava tekniikka ei ole pelottavaa ja heidän asenteensa virtuaalisuuteen on hyväksyvä. (Rheingold, 2003.) Ennakkoluulottomuus nykytekniikan suomia uusia kommunikointitekniikoita kohtaan on perusta yksilön kyvyille ja halulle toimia virtuaaliyhteisöissä. Henkilöt, jotka kokevat teknologian pelottavana, eivät ole potentiaalisia virtuaaliyhteisön aktiivijäseniä (Kayworth et al., 2000, 10).

Perinteisen sosiaalisuuden rinnalla puhutaan myös nettisosiaalisuudesta tai verkkososiaalisuudesta. Tällä tarkoitetaan kykyä ja erityisesti halua toimia kasvottomasti, jopa anonymisti, virtuaaliympäristöissä. Tässä tutkimuksessa käytettyä nettisosiaalisuustermiä selittää Waltherin (1996) kehittämä ”Hyperpersonalisation theory”. Tämän teorian mukaan elekielen, ilmeiden yms. puute ei estä onnistunutta kommunikointia verkon ylitse. Joillekin toimijoille nimenomaan näiden ulkoisten piirteiden puute saattaa olla etu ja se virtuaalisuuden miellyttävä puoli, joka edesauttaa kommunikointia.

Samaisen teorian mukaan virtuaaliyhteisön toimijat pystyvät luomaan oman sosiaalisen identiteettinsä virtuaaliyhteisössä, vaikkakin identiteetin rakentuminen voi kestää kauemmin kuin fyysisessä maailmassa. Virtuaaliyhteisöissä voi ilmetä jopa enemmän sosiaalista keskustelua ja keskustelun syvyyttä kuin

kasvokkain kohtaavissa ryhmissä. Tämä toteutuu myös maantieteellisesti ja kulttuurillisesti hajanaisissa virtuaaliryhmissä, jotka eivät koskaan ole kohdanneet kasvotusten (Järvenpää et al., 1998a).

Hyperpersoonallinen viestintä kuvaa verkon taipumusta luoda toisinaan kommunikaatiota, joka on sosiaalisempaa kuin kasvokkain käytävä viestintä. Waltherin mukaan on neljä anonyymiyteen perustuvaa selittävää tekijää, joiden takia verkossa voi samaistua helposti keskustelukumppaniin. Nämä ovat idealisoitua käsitys vastaanottajasta, mahdollisuus optimoida tapaa jolla esittää itsensä, asynkronisuuden tuoma mahdollisuus kontrolloida tulevaa ja lähtevää informaatiota sekä palautteen kehä, joka mahdollistaa keskustelun intensiivisyyden kasvattamisen vaikka sosiaaliset vihjeet ovatkin minimissään. (Walther, 1996, 17-33.)

Viestein ylläpidetyssä kommunikaatiossa yhteisön jäsenet saattavat luoda toisista toimijoista idealistisemmän kuvan, kuin mitä todellisuus on. Ihmisillä on taipumus haluta kommunikoida itsensä kanssa samanhenkisten toimijoiden kanssa, jolloin virtuaaliyhteisö suo mahdollisuuden muokata mielikuvaa toisista toimijoista oman halutun mielikuvan mukaiseksi. (Järvenpää et al., 1998a.) Tämä johtaa keskustelukumppaniin samaistumiseen ja siten viestintään, joka voi olla esimerkiksi luottavaisempaa tai intiimimpää kuin tavanomainen kasvokkain käytävä viestintä (Warisse Turner et al., 2001, 232-233).

Keskustelukumppanista luotavan kuvan epärealistisuutta pystytään haluttaessa vähentämään fyysisillä kohtaamisilla tai vaikka valokuvien käytöllä (Walther et al., 2001). Yhteisössä voidaan haluttaessa muodostaa oma keskustelualueensa henkilökohtaiselle tutustumiselle tai esim. pyytää toimijoita luomaan omat web-sivunsa itsensä esittelyyn (Duarte et al., 1999, 99). On kuitenkin syytä pohtia, onko toimijoiden välistä, toimijaa itseään miellyttävää, epärealistisuutta tarpeen poistaa, jos se ainoastaan edesauttaa kommunikointia.

Virtuaaliyhteisön tekninen käyttö ei ole merkittävä ongelma, mutta silti monet eivät tunne virtuaalista ympäristöä omakseen. Osansa tähän saattaa olla totumuksella ja virtuaalisuuteen oppimisella, mutta on myös yksilöitä, jotka eivät luonteenpiirteidensä takia halua toimia virtuaalisesti. Toiset haluavat jakaa näkemyksiään ja kokemuksiaan laajalle, toiset pitävät tietonsa omanaan niin fyysisessä kuin virtuaalisessa maailmassakin. Virtuaalisuus antaa uuden mahdollisuuden kommunikointiin sekä tiedon jakamiseen ja voi parhaimmillaan olla tulokseltaan rikkaampi kuin fyysinen kohtaaminen (Walther & Burgoon, 1992).

2.4. Kommunikointi

Verkossa käytävä keskustelu eroaa kasvokkain käytävästä keskustelusta monella tapaa. Elekielen esilletulo, keskusteluiden tallennus, keskustelun runsaus, keskustelun asiallisuus sekä anonymiteetti ovat esimerkkejä näistä eroavaisuuksista. Keskustelua käydään siitä, tekevätkö nuo erot keskusteluista enemmän vai vähemmän persoonallisia riippuen kommunikointitavasta. Huomioitavaa on, että niin virtuaalisessa kuin kasvokkain käytävässä keskusteluissakin, alkuvaiheessa keskustelu on yleensä muodollista ja vähemmän persoonallista. (Walther & Burgoon, 1992.)

Elekielen puute nähdään merkittävimpana erona virtuaalisen ja kasvokkain käytävän kommunikoinnin välillä. Ilmeiden, käytöksen, äänenpainojen ja ulkonäön vaikutus sanoman ymmärtämiseen on tunnustettua ja nämä ulottuvuudet jäävät puuttumaan virtuaalisessa kommunikoinnissa. Tämä johtaa pinnalliseen keskusteluun ja lisäksi keskustelukumppanin kasvottomuus aiheuttaa sen, että keskusteluun ei sitouduta riittävästi. Ei ole painetta vastata toisen kysymykseen tai ottaa kantaa toisen väitteeseen. Kasvottomuus saattaa aiheuttaa myös mielipiteiden jyrkkyyttä tai jopa asiatonta kommentointia. Keskustelijoiden ammatillisella asemalla ei ole merkitystä, joka rohkaisee toimijoita esittämään niin mielipiteensä kuin syytöksensäkin hierarkioita pelkäämättä. (Walther & Burgoon, 1992, 53.) Tämä saattaa johtaa ristiriitaisiin

suhteisiin, joissa luottamus on heikkoa ja keskustelu ei pääse syventymään (Ibid, 58 & 62).

Tutkimusten mukaan edellä mainitut negatiiviset seikat virtuaalisessa kommunikoinnissa ovat kuitenkin vain virtuaaliyhteisön alkutaipaleen ongelmia. Yhteisön eläessä pitempään monet noista negatiivisista piirteistä häviävät, kun yhteisössä on käyty riittävästi keskustelua. Virtuaaliyhteisöt kehittyvät positiiviseen suuntaan kunhan niille annetaan aikaa kehittyä. (Walther & Burgoon, 1992, 76-77.) Luottamus kasvaa yhteisten kokemusten myötä ja luottamuksen kasvaessa yhteisö muuttuu yhä sosiaalisemmaksi. Keskusteluista tulee välittömämpiä, toisten virheisiin ei kiinnitetä huomiota ja persoonalliset tyyliä hyväksytään paremmin. Keskusteluiden sävy muuttuu rennommaksi, mutta myös syvemmäksi. Keskusteluiden määrä kasvaa toimijoiden tuntiensa olonsa yhteisössä vapautuneemmaksi ja tätä myötä keskusteluihin tuodaan uusia mielenkiintoisia näkemyksiä ja syvällistä pohdintaa. (Ibid, 56-57.)

On huomattu, että virtuaalinen keskustelu saattaa yhteisön tai ryhmän toiminnan alkuvaiheessa olla jopa kasvokkain käytävää keskustelua syvällisempää ja persoonallisempaa. Virtuaalikeskustelussa toimijoiden ei tarvitse kiinnittää huomiota siihen, minkälaisen vaikutuksen he tekevät toisiin toimijoihin ja anonyymiteetti antaa vapauden ilmaista itseään haluamallaan tavalla. (Walther & Burgoon, 1992, 60.) Virtuaaliyhteisössä toimija voi tuoda itsestään esiin niitä luonteenpiirteitä, joita hän haluaa korostaa, jolloin henkilön ulkoiset piirteet eivät haittaa kommunikointia. Tietyissä tilanteissa toimija voi ottaa uuden roolin, jonka hän kokee tuossa tilanteessa olevan itselleen ja ajatuksiltaan sopivamman. (Spears & Lee, 1994, 441.) Kuitenkin, jos toimija on omaksunut henkilökohtaisen tyylin ilmaista itseään, ei kommunikointiväline, virtuaalinen tai kasvotusten käytävä, välttämättä muuta hänen käytöstään (Ibid., 437).

Virtuaaliyhteisön toimijalla on runsaasti aikaa miettiä, minkälaisia vastauksia tai kommentteja hän kirjoittaa ja siten harkita tarkoin sanomaansa. Virtuaalikeskustelun luonteesta johtuen sanoman välitys toiselle toimijalle on huomattavasti

tavasti hitaampaa kuin kasvokkain käytävässä keskustelussa. On paljon nopeampi kertoa viestinsä, kuin kirjoittaa sitä. (Walther & Burgoon, 1992, 55 & 79.)

Virtuaalisessa kommunikaatiossa toimijat keskittyvät aluksi paremmin tehtäväänsä kuin kasvokkain käytävässä kommunikaatiossa. Tämä johtuu siitä, että koska virtuaalisessa kommunikaatiossa tutustuminen toisiin toimijoihin ottaa aikansa, on aluksi helpointa keskittyä suoraan asiaan. (Walther & Burgoon, 1992, 62.) Vaikka viestinnän tehtäväorientoituneisuus nähdään usein haittana, Waltherin (1996, 6-7) mukaan siitä on hyötyäkin. Persoonattomassa viestinnässä monet haitalliset tekijät minimoituvat. Näitä ovat esimerkiksi joidenkin ryhmäläisten dominoiva suhde muihin ryhmäläisiin, ryhmän luomat konformisuuspaineet sekä statuksessa alempien ryhmäläisten vaientaminen. Waltherin mukaan persoonaton viestintä jättää myös enemmän aikaa itse työskentelylle.

Virtuaalisessa ympäristössä konsensuksen hakeminen ja löytäminen vaikeutuu, koska sosioemotionaalisen viestinnän (ja siten esimerkiksi ryhmäpaineen) heikentyminen mahdollistaa eriävistä mielipiteistä kiinni pitämisen loppuun asti (Walther 1996, 14-16). Toisaalta virtuaalisessa kommunikaatiossa voimakkaat johtajat eivät pääse ajamaan omaan asiaansa, koska keskustelut ovat tasa-arvoisempia kuin kasvokkain käytävässä kommunikaatiossa. Kaikilla on sama mahdollisuus osallistua keskusteluun eikä kukaan pääse puhumaan toisensa päälle. (Walther & Burgoon, 1992, 52.) Vaikka yhteisymmärryksen saavuttaminen voikin olla hankalaa, erilaisten mielipiteiden runsauden positiivisena tuloksena voivat olla innovatiivisemmat ja vähemmän perinteiset ideat (Spears & Lea, 1994, 448).

Viestin kirjoittaminen on hyvin erilaista kommunikointia kuin puhe. Vaikka viesti olisi kirjoitettu puheenomaisesti, vapaamuotoisesti ja lyhyesti, on sen kirjoittamiseen käytetty silti aikaa paljon enemmän kuin mitä sen tuottaminen puheena olisi vienyt. Kirjoittaessa kirjoittaja on joutunut harkitsemaan sanojensa. Viestiin pystyy liittämään hyvin rajallisesti muuta merkitystä, kuin mi-

tä viestin sanat kertovat. Taitavat kirjoittajat osaavat muotoilla viestinsä sel-laiseksi, että vastaanottaja osaa lukea jotain myös ”rivien välistä”, mutta vies-tin lähettäjä ei voi olla koskaan varma, että vastaanottaja ymmärtää mitään muuta, kuin sen mitä viestiin on sanoin kirjoitettu. (Rich & Love 1987, 87-89.) Se, että viestintä ilman elekieltä on rajoittavaa, voidaan kokea joko kommuni-kointia vaikeuttavaksi tai helpottavaksi. Hyvin sosiaalinen, vilkas ja ulospäin suuntautunut henkilö voi tuntea viestien välityksellä kommunikoinnin epämiel-lyttäväksi. Hän ei kenties saa mielestään oikeanlaista ymmärtämystä ajatuk-silleen. Harkintaa ja rauhaa kaipaava mietiskelijä voi kokea pystyvänsä ni-menomaan viestiin sisällyttämään sen, mitä hän on halunnutkin kertoa. Hän pystyy ilmaisemaan itseään lyhyesti, selkeästi ja juuri haluttua asiaa painot-taen.

Se, että yksilö pystyy ja haluaa toimia virtuaaliympäristössä, ei poista tarvetta rohkeudelle ja itsensä likoon laittamiselle. Ajatuksen tuottaminen viestiin on henkilön oma kannanotto. Hän ilmaisee mielipiteensä ja näkökantansa, joka sisältää hänen tietoaan ja osaamistaan. Fyysisessä keskustelussa sanottu huolimaton ajatus unohtuu ja mitätöityy paljon helpommin, kuin viestiin kirjoj-tettu, foorumeille arkistoitu mielipide. Virtuaalisessa ympäristössä toimiminen vaatii luottamusta itseensä. Yksilö tarvitsee itsevarmuutta ilmaista ajatuksen-sa, joka jää mahdollisesti lukemattomalle määrälle muita yksilöitä puntaroita-vaksi. Virtuaaliympäristöjen mahdollistama anonymiteetti mataloittaa huomattavasti kynnystä kannanottoihin niin positiivisessa kuin negatiivisessa mieles-sä.

2.5. Luottamus

Luottamus ymmärretään yleisesti tärkeäksi tekijäksi virtuaalisessa kanssa-käymisessä. Luottamuksen määritelmä kuitenkin vaihtelee riippuen asiayh-teydestä. (Henttonen, 2004, 6.) Tässä tutkimuksessa käytetään Blomqvistin (2002) esittämää määritelmää. Luottamus määritellään siinä ”tulevaisuutta koskevaksi odotukseksi toisen osapuolen vakaasta identiteetistä, kyvykkyy-

destä, hyvästä tahdosta ja molempia osapuolia hyödyttävästä toiminnasta riskialttiissa tilanteessa”. Tästä määritelmästä erityisesti virtuaaliyhteisöä koskee odotus kyvykkyydestä ja hyvästä tahdosta. Virtuaaliympäristössä toimija ansaitsee arvostuksensa osaamisellaan ja osallistumisellaan. Virtuaaliyhteisöissä luottamus ei perustu toimijoiden tutustumiseen fyysisten tapaamisten kautta, jolloin mahdollisuus tulkita toisen toimijan elekieltä jää pois. Luottamuksen täytyy rakentua toisista toimijoista luotuun mielikuvaan, jonka perusta on kunkin toimijan halu osallistua yhteisön toimintaan ja omalla panoksellaan auttaa yhteisöä päämääränsä saavuttamisessa. (Kayworth et al., 2000, 9.)

Luottamusta synnyttävät tekijät voidaan luokitella seuraavasti: hyvä tahto, käyttäytyminen, identiteetti ja kyvykkyys (Blomqvist, 2002). Normaalisti luottamuksen kehittäminen vie aikaa ja sen on nähty syntyvän asteittain perinteisissä tiimeissä. Luottamus pitää ansaita (Jones et al., 1998, 535). Virtuaali-tiimeissä luottamus näyttää kehittyvän hieman eri tavalla kuin perinteisissä tiimeissä. Luottamuksen tulee olla nopeampaa ja se tulee synnyttää virtuaaliyhteisön synnyttämisen rinnalla. Ensimmäisillä kokemuksilla yhteisössä on tärkeä merkitys luottamuksen syntymisen kannalta. (Henttonen, 2004, 41.)

Blomqvistin esittämässä luokittelussa hyvän tahdon alle sijoittuvat virtuaaliyhteisöissä huolehtivaisuus ja henkilökohtaiset keskustelut, jotka sisältävät esimerkiksi kertomukset lomamatkoista yms. Nämä korvaavat perinteisiä tapoja suhteiden luomisessa. (Holton, 2001, 36.) Käyttäytymislukan alle sijoittuu virtuaaliyhteisön syvälinen keskustelu. Luottamusta synnyttävää keskustelua on esim. huolista ja murheista sekä muista varsinaisesta tehtävästä irrallisista aiheista kirjoittaminen. Holtonin mukaan mitä paremmin ja syväli-semmin toimijat toisensa tuntevat, sitä helpompi heidän on toimia keskenään ja jakaa ideoita sekä tietoa. (Ibid, 38.)

Identiteetti virtuaaliyhteisössä sisältää toimijan johdonmukaisuuden toimis-saan. Viesteistä rakentuu mielikuva sekä toisista toimijoista että koko yhteisön arvoista. Jokainen yhteisön toimija arvioi onko yhteisö sellainen, jossa

toimija haluaa vaikuttaa ja ovatko yhteisön arvot toimijan arvojen mukaiset. Toimijan luottamus yhteisöä kohtaan kasvaa, mikäli yhteisössä käyty keskustelu vie asioita siihen suuntaan, kuin toimija toivoo niiden menevän. (Duarte et al., 1999, 142.) Kyvykkyys on virtuaaliyhteisössä merkittävä luottamuksen synnyttäjä. Kun fyysistä kontaktia toimijoiden välillä ei ole, täytyy toimijoiden muodostaa toisistaan mielikuva kunkin toimijan tuottaman informaation perusteella. Osaavat, innokkaat ja mielipiderikkaat toimijat luovat itsestään nopeasti luotettavan mielikuvan. (Ibid, 140.) Virtuaaliyhteisössä toimijoilla ei ole juurikaan muita keinoja luottamuksen kasvattamiseen, kuin oman osaamisen ja toiminnan kautta. Luottamuksen voidaankin sanoa virtuaaliyhteisössä olevan toimintalähtöistä. (Henttonen, 2004, 130.)

Virtuaaliyhteisön toimintaan osallistuva nettisosiaalinen yksilö on perusominaisuudeltaan luottavainen. Virtuaaliyhteisössä ilmenee nopeata luottamusta (swift trust, fast trust). Se tarkoittaa sitä, että yhteisön toimijalla ei ole aikaa eikä mahdollisuutta rakentaa luottamusta perinteisellä tavalla tutustumalla. Toimijan on luotava luottamus jo ensivaikutelmasta, joka saattaa olla toisen toimijan lähettämä ensimmäinen viesti. (Mayerson et al., 1996, 167.) Mayer-son esittää myös, että nopea luottamus perustuu selkeästi määriteltyihin rooleihin, joissa yhteisön jäsenet ovat erikoistuneet tiettyihin tehtäviin.

Järvenpää et al. (1998b) toisaalta epäilee, että virtuaaliyhteisössä roolien ja ammattitaidon merkitys luottamukselle ei kuitenkaan ole erityisen merkittävä, koska yhteisöt eivät välttämättä ole tarkoin tiettyyn tehtävään määriteltyjä. Blomqvistin (2002, 188) mukailee edellistä näkemystä, koska hänen mukaansa ympäristöissä, joissa vaaditaan joustavuutta, luovuutta ja avointa mieltä, kuten tämän tutkimuksen innovatiivisessa virtuaaliyhteisössä, roolit eivät ole tärkeitä.

Aluksi virtuaaliset tiimit rakentavat luottamusta sosiaalisen kommunikoinnin kautta. Kommunikointi voi sisältää aiheita, joissa käsitellään harrastuksia, huomionosoituksia sekä henkilökohtaisia asioita. Myöhemmässä vaiheessa alkaa vaikuttaa yhdessä tekemisen kautta syntyvä luottamus. Sosiaalisen

kommunikoinnin kautta syntynyt luottamus ei kuitenkaan häviä mihinkään. (Kimble et al., 2000.) Meyerson et al. (1996) mukaan luottamusta ylläpidetään yhteisössä hyvin aktiivisen, ennakoivan ja innostuneen toiminnan kautta. Toiminta vahvistaa luottamusta ja luo varmuutta siitä, että yhteisö pärjää epävarmoissa ja haasteellisissa tilanteissa. Kun yhteisön toimijat ylittävät toistensa odotukset kyvykkyydessä ja halussa osallistua yhdessä tekemiseen, luottamus vahvistuu entisestään. (Järvenpää, 1998a.) Tässä on yhteys käsitteeseen ”flow”, jossa yhteisen päämäärän tavoittelu innostuneessa ja sitoutuneessa ryhmässä tuottaa mielentilan, joka sisältää luottamusta ja yhdessä tekemisen halua.

2.6. Anonymiteetti

Wellmanin (1997, 189-190) mukaan virtuaaliyhteisöissä luotetaan voimakkaasti puolittuihin ja tuntemattomiin. Tuntemattomien auttamista rohkaistaan ja apuun yleensä myös luotetaan, vaikka viestin lähettäjä olisi anonyymi. Anonyymiyys voi olla nimenomaan syy heikkojen sosiaalisten siteiden toimivuuteen; rotuun, asemaan, ikään, sukupuoleen tai muuhun liittyvät sosiaaliset esteet eivät estä viestintää.

Virtuaaliyhteisön mahdollistama anonyymi keskustelu suo toimijalle vapauden tietystä roolista ja asemasta. Toimijalle syntyy täysi ajattelemisen ja sanomisen vapaus, jota ei rajoita ulkoapäin tulevat odotukset tietynlaisesta käyttäytymisestä. Vapaus ennakoasetelmista mahdollistaa suuremman avoimuuden ja saattaa generoida luovempaa ja idearikkaampaa keskustelua. (Walther & Burgoon, 1992, 60.)

Anonymiteetilla on sekä hyvät että huonot puolensa. Olemalla pelkkä reaali maailmaan yhdistymätön nimimerkki, on toimijan kynnyks julkaista mielipide hyvin matala. Tällöin toimija voi esittää mielipiteitä, jotka eivät ole faktoihin perustuvia tai jotka ovat radikaaleja ja epäsovinnaisia. (Spears & Lea, 1994, 430.) Innovaatiota etsittäessä nämäkään mielipiteet eivät ole haitaksi vaan

saattavat nimenomaan herättää uusia ajatuksia toisissa toimijoissa, elävöittää keskustelua ja johdatella prosessia ennen tutkimattomille poluille (Figallo, 1998, 97). Reaalimaailman ujo ja arka ajattelija voi olla virtuaaliyhteisön ideanikkari ilman paineita esitelmöidä ajatuksiaan työtovereilleen ideapalaverissa.

Verkossa tapahtuvan viestinnän nimettömyys ja kasvottomuus voi vahvistaa yhteisön normatiivista käyttäytymistä ja yhteisön jäsenten samaistumista yhteisöön. Nimettöminä ja kasvottomina yhteisön jäsenillä on taipumus painottaa yhteisöä yhdistäviä tekijöitä sekä yhteisön eroavaisuuksia muihin yhteisöihin nähden. (Watt et al., 2002, 66-77.) Watt et al. esittää, ettei verkkoviestintä ole yhtään sen vähemmän sosiaalista kuin kasvotusten käyty viestintäkään. He toteavat, että vaikka verkkoviestinnältä puuttuu keskitetty ohjaus ja sääntely, sitä sääntelevät monenlaiset ryhmän ja sen jäsenten normit. Ryhmätasolla verkkoviestintä saattaa olla jopa kasvotusten käytyä viestintää sosiaalisesti säännellympää. (Watt et al. 2002, 77.)

2.7. Yhteisöllisyys

Aula & Oksanen (2000, 22-23) esittävät, että kaikki inhimillinen viestintä on yhteisöllisyyden rakentamista, ilman että medialla on varsinaisesti väliä. Yhteisöllisyys virtuaalimaailmassa tarkoittaa sitä, että yksilöillä on halu kokoontua kasvottomien toimijoiden kanssa tietyllä foorumilla tietyn aihealueen ympärillä. Toimijat haluavat kuulua yhteisöön, jonka arvot ovat itselle hyväksyttävät. Yhteisössä uskotaan saavutettavan jotain sellaista, jota ei yksin pysty saavuttamaan ja tunnetaan, että itsellä on jotain annettavaa yhteisölle tai vähintäänkin opittavaa muilta toimijoilta. Yhteisölle syntyy identiteetti toimijoidensa virtuaaliluonteiden pohjalta. Toiminta voi olla täsmällistä ja määrätietoista faktojen kautta syntyneen tiedon jalostamista tai luovuuden ja huumorin kautta avautuvien polkujen läpikäymistä.

Virtuaaliyhteisöt ovat yhteisöjä, koska ne synnyttävät yhteisöllisyyttä. Virtuaaliyhteisö on todellisuutta, jossa jäsenet luovat sen merkityksen, tilasta riippumatta. (Fernback 1999, 209-212.) Kaikki virtuaaliset sosiaaliset joukot eivät kuitenkaan ole yhteisöjä. Ilman henkilökohtaista panostusta - intiimiyttä ja omistautuneisuutta - keskustelupalstat ovat vain tapa vaihtaa ajatuksia jonkin intressiryhmän kanssa. Virtuaaliyhteisö on paitsi "asia", myös jatkuvasti kehittyvä prosessi, jota uudistetaan jatkuvasti ja jolle myös aikaulottuvuus on keskeinen. (Fernback 1999, 216-218.)

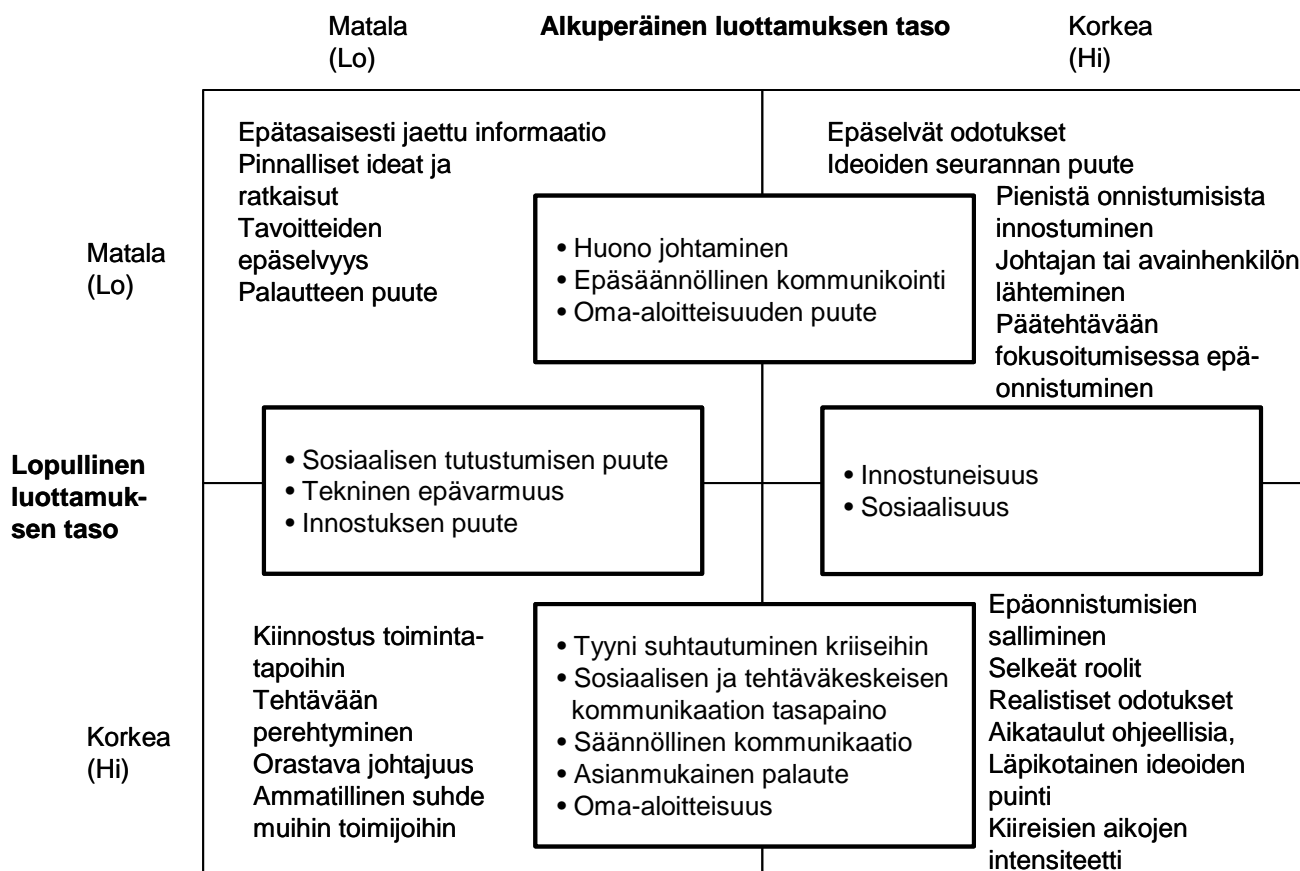
Niin fyysisessä kuin virtuaalisessa yhteisössäkin toimijoiden luonteenpiirteet erottuvat ajan mittaan ja joistain tulee uusien ajatusten kylväjiä, toisista tiedon hakijoita, kolmansista kannustajia ja hengen luoja ja neljänsistä kenties keskustelua järjesteleviä koordinoijia. Jotkut haluavat olla vastuunkantajia ja pitää huolta tavoiteltavasta tuloksesta, kun toiset haluavat olla tärkeä osa innovaatioprosessia oman luovuutensa kautta. Preece (2000, 83-93.) Kaikki roolit voivat sekoittua tilanteen mukaan. Kenellekään ei ole valjastettu tiettyä roolia organisoinnin tai hierarkian kautta vaan roolit ovat otettavissa tai luovutettavissa joustavasti. (Järvenpää et al., 1998b.) Toimijan ottama rooli virtuaaliyhteisössä voi olla hyvin erilainen, kuin mitä se olisi fyysisessä ympäristössä toimiessa. Virtuaaliyhteisössä täydellistä anonymiteettiä arvostetaan, koska se luo mahdollisuuden kehittää vaihtoehtoisia itsen versioita sekä kokeilla vaihtoehtoisia vuorovaikutuksen muotoja. (Baym 1995, 153.) Nettisosiaalinen yksilö voi olla virtuaaliyhteisön veturi samalla kun hän on kotona viihtyvä yksinpuurtaja. Yhteisöllinen samanmielisyys on voimakkainta eristäytyneiden ihmisten keskuudessa (Bauman 1990, 93.)

Virtuaaliyhteisön onnistuneen ja innovatiivisen toiminnan perusteena yhteisön alkutaipaleella on sosiaalinen kommunikointi eli esim. tunteista ja odotuksista keskustelu. Myös toimijoiden oma-aloitteisuus on tärkeää, jotta yhteisö lähtee elämään rikkaana ja toimijoitaan motivoivana. Myöhemmissä vaiheissa korostuu keskustelukumppanien toiminnan ennakoitavuus ja luoduissa normeissa pysyminen. Kysymyksiin vastataan kohtuullisessa ajassa, asioita käsitellään niihin keskittyen ja toimijoiden osallistuminen on aktiivista.

Sosiaalinen virtuaalikanssakäyminen nivoutuu tehtävistä suoriutumiseen positiivisessa hengessä ja kohdatut ongelmat ratkotaan yhteistyössä. (Järvenpää et al., 1998a.) Lupauksista kiinnittäminen on virtuaaliyhteisössä samalla tavalla tärkeätä kuin fyysisissäkin ryhmissä. Luvatut viestit, selvitykset ja kommentit tulee toimittaa ajallaan, jotta luottamus ja yhteisön toimivuus eivät kärsisi (Duarte et al., 1999, 140).

Kuvassa 2 on eroteltu yhteisön luottamuksen osatekijöitä riippuen yhteisön kypsyydestä. Kuva on vapaasti suomennettu Järvenpään (1998a) alkuperäiskuvasta. Luottamuksen taso voidaan rinnastaa yhteisön toiminnallisuuden tasoon ja oheisen kuvan perusteella voidaan tulkita niitä tekijöitä, jotka innovatiivisen yhteisön toimintaan ja yhteisöllisyyteen liittyvät. Kuva paljastaa haavoittuvuuden, epävarmuuden ja odotusten lähteet tutkituissa tiimeissä. LoLo (alkuperäisesti matala, lopuksikin matala) ja HiLo tiimit olivat huonompia käsittelemään näitä tekijöitä. Tiimeille, jotka aloittivat matalalta tasolta ja jäivätkin matalalle tasolle (LoLo), oli tunnusomaista epätasaisesti jaettu informaatio, pinnalliset ideat sekä päämäärän ja palautteen puute.

Tiimit, jotka aloittivat matalalta, mutta päätyivät korkealle (LoHi), pystyivät siirtämään keskittymisensä tehtävän suorittamiseen, ratkaisivat tekniset ongelmansa ja synnyttivät toimivan kommunikointitavan yhteisön kehittyessä. Ne, jotka aloittivat korkealta, mutta päätyivät matalalle (HiLo), aloittivat innostuneesti, mutta eivät onnistuneet keskittymään tehtävään, epäonnistuivat saamaan teknologiaa haltuun ja asettivat sellaisen johtajan, joka ei saanut tiimiä toimimaan. Tiimit, jotka aloittivat korkealta ja onnistuivat jäämäänkin korkealle (HiHi), olivat innostuneita, teknisesti neuvokkaita, dynaamisesti kohdensivat voimavaransa oikeisiin asioihin osaten jakaa työt oikeille henkilöille, reagoivat nopeasti toistensa aloitteisiin ja olivat uppoutuneet tehtäväänsä. (Järvenpää et al., 1998a.)



Kuva 2 Yhteisön luottamuksen osatekijät (Muokattu Järvenpää et al., 1998a)

Tiimeissä, jotka aloittivat toimintansa matalalta tasolta, oli tunnusomaista sosiaalisen tutustumisen puute, huoli teknisestä kyvykkyydestä ja innostuksen puute. Korkealta tasolta aloittaneissa tiimeissä sen sijaan oli korkea innostuneisuus ja rikas sosiaalinen keskustelu. Ne tiimit, jotka lopuksi päätyivät matalaan tasoon kärsivät huonosta johtamisesta, aloitteellisuuden puutteesta ja epäsäännöllisestä kommunikoinnista. Korkealla tasolle päätyneissä tiimeissä pystyttiin kohdentamaan keskustelut tiimin pätehtävään hyvän ja säännöllisen kommunikaation kautta. Palaute toimijoiden kesken oli asianmukaista, toimijat olivat erittäin aloitteellisia ja ongelmiin suhtauduttiin tyynesti yli-reagoimatta. (Järvenpää et al., 1998a.)

Edellä kuvatun Järvenpään tutkimuksen mukaan toimivan virtuaaliyhteisön tunnusmerkkeinä voidaan nähdä seuraavat asiat:

- Sosiaalinen kommunikointi eli toimijoiden tutustuminen toisiin toimijoihin muutenkin kuin vain itse yhteisön päätehtävän kommunikoinnin kautta.
- Innostuksen välittäminen kommunikoinnin kautta. Toisten kannustus ja oman innostuksen esilletuonti innostaa toisiakin toimijoita tehtävään.
- Teknisen epävarmuuden asianmukainen käsittely. Yhteisö ei jää ihmettelemään ongelmia, vaan keksii kiertotiet jatkaa toimintaa.
- Toimijoiden aloitteellisuus, joka rohkaisee muitakin toimijoita esittämään omia ideoitaan. Aloitteellisuus on osa avoimuutta ja rohkeutta esittää mielipiteensä.
- Ennakoitava kommunikaatio eli toimija saa vastauksia kysymyksiinsä, kommentteja aloitteisiinsa ja palautetta ideoihinsa kohtuullisen nopeasti eikä tunne jäävänsä yksin ajatuksineen.
- Yhteisön jäsenten tasapuolinen osallistuminen keskusteluun. Yhteisön ei pitäisi korostuneesti jäädä parin aktiivisen toimijan keskinäiseksi keskustelufoorumiksi.
- Sosiaalisesta ja yleisestä keskustelusta sujuva siirtyminen yhteisön tavoitteita tukeviin keskusteluihin.
- Positiivinen ja kannustava johtaminen. Yhteisön koordinaattorin tulee pystyä innostamaan ja ohjaamaan yhteisöä motivoituneesti päämääriään kohden.
- Tyyni suhtautuminen kriiseihin. Ongelmia kohdatessa ne tulee voida käsitellä analyyttisesti ja kiihkoilematta sekä löytää ratkaisut kaikkia tyydyttävällä tavalla.

2.8. Yhteisön johtaminen

Innovatiivisella virtuaaliyhteisöllä on tarkoitus olemassaololleen. Samoin kuin fyysisen maailman tiimeillä tai yhteisöillä, tulee virtuaaliyhteisölläkin olla johtaja tai koordinaattori, joka näyttää suuntaa ja asettaa päämääriä. Yhteiset selkeät päämäärät kannustavat virtuaaliyhteisön jäseniä työskentelemään päämääriään kohti ja päämäärähakuisuus herättää luottamusta toimijoiden

välillä. Yhteisön vetäjän tulee luoda kannustussysteemit, pystyä keräämään yhteisöön toimijat, jotka vievät asiaa eteenpäin, luoda normit ja prosessit, minkä mukaan yhteisö toimii sekä edesauttaa toimijoiden välisten suhteiden syntymistä. (Henttonen, 2004, 121.)

Kommunikoinnin, teknologian, aikaerojen ja kulttuurien vaikutuksesta virtuaaliyhteisön johtaja kohtaa hankalampia ongelmia kuin perinteisen fyysisen tiimin vetäjä. Toimijoiden motivointi, laadun seuranta ja väärinkäsityksien välttäminen ovat esimerkkejä, joissa fyysinen kohtaaminen todennäköisesti edesauttaisi johtajaa tehtävässään. Virtuaaliyhteisön erityispiirteistä johtuen tietyt johtajuusominaisuudet korostuvat, joista merkittävimpänä johtajan rooli mentorina ja hänen hyvä kommunikointikykyensä. (Kayworth et al., 2002.)

Järvenpää et al. (1998b) mukaan parhaiten toimivissa luottavaisissa virtuaaliyhteisöissä johtajuus on kiertävää. Se toteutuu siten, että yhteisön johtajuus asettuu sille toimijalle, joka on kussakin tilanteessa osaamisensa puolesta sopivin ko. tehtävään. Toimija, jolla on parhaat tiedot käsillä olevasta tehtävästä ottaa johdon käsiinsä. Tämä vahvistaa yhteisön sisäistä luottamusta, sillä toimijat tuntevat olevansa toisiinsa sidoksissa ja yhdessä organisoitumalla pystyvät suoriutumaan tehtävästään.

Juuti (2001, 238-242) kirjoittaa asiantuntijaorganisaatioiden johtamisesta todeten, että strateginen tulevaisuudensuunnittelu, hierarkkisuus ja kontrolloiva johtaminen eivät ole asiantuntijaorganisaatioissa mielekkäitä. Asiantuntijan työ on ajattelemista jo sinänsä, eivätkä johtamisen asiantuntijat voi tuntea alaistensa erityisaloja samalla tavalla kuin nämä itse. Modernien suunnitteluun ja hallintaan perustuvien paradigmojen seuraajaksi Juuti tarjoaa post-modernia älykästä, oppivaa, luovaa ja innovatiivista organisaatiota, jossa johtajuus on kaikkien yhteinen asia. (Juuti 2001, 278-351.)

3. Luovuus ja innovatiivisuus

Luovuus ja innovatiivisuus liittyvät läheisesti toisiinsa. Termejä käytetäänkin usein jopa toistensa synonyymeina. Esimerkiksi Miettisen (1993, 148) mukaan moni innovatiivisuuden määritelmä sopii myös luovuuden määritelmäksi erityisesti tilanteissa, joissa luovuus on määritelty uusien ja hyödyllisten ajatusten tuottamiseksi ja viestittämiseksi eteenpäin. Miettinen (1993) näkee kuitenkin luovuuden ja innovaation eritasoisina asioina. Ihminen voi olla luova, mutta innovaation syntymiseen ja toteutukseen vaaditaan yleensä yhteistyötä muiden kanssa ryhmän tai organisaation tasolla. Luova prosessi riippuu siis sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, joka näkyy usein jo olemassa olevan tiedon omaksumisena ja erilaisena sosiaalisena vaihdantana. Viime kädessä kysymys onkin lisäarvoisten ajatusten tuottamisesta. (Csikszentmihalyi, 1999, 456.)

Luovuus voidaan myös tulkita innovointia ja innovaatioita edeltäväksi perustaksi ja yhdistäjäksi. Uudet ideat ja keksinnöt syntyvät yhdistämällä eri alojen tietämystä, joka edellyttää luovaa otetta uudistamiseen, vaatien mukana olijoiden monipuolista tietotasoa eri aloilta sekä näiden alojen menettelytapojen hallintaa. Tämä vaatii lisäksi aikaa ongelmien hautomiseen sekä tilaisuutta testata ideoiden toimivuutta käytännössä. (Miettinen, 1993.) Luovuuden ja innovatiivisuuden yhteydessä ei voida unohtaa myöskään innostuneisuutta eli palavaa halua keksiä jotain uutta, olla luova.

Luovuus innovaationäkökulmasta on siis kiteytettynä kykyä tuottaa uutta ja poikkeavaa, jolloin se "ruumiillistuu" konkreettiseksi uudeksi tavaksi, tuotteeksi tai toiminnaksi - innovaatioksi - tuottaen taloudellista hyötyä ja lisäarvoa kilpailutilanteessa (Stähle & Grönroos, 1999). Myös Uusikylä (1999, 33–35) yhtyy omissa luovuustutkimuksissaan tähän samaan näkemykseen. Jotta innovaatio voisi olla merkittävä ja taloudellisesti hyödynnettävissä, sen täytyy

johtaa lopputulokseen, tuotteeseen, jolla on uutuusarvoa ja joka on jollakin tavoin hyödynnettävissä. Ilmeistä luovuus-innovatiivisuus tarkastelussa kuitenkin on, että ilman luovuutta ei ole mahdollisuutta luoda uusia innovaatioita.

3.1. Luovuus

Luovuuden yksiselitteinen määrittely on vaikeaa, koska luovuutta voidaan tarkastella niin monesta eri lähtökohdasta, näkökulmasta, intressistä sekä tieteenhaarasta käsin. Luovuus on lähtökohtaisesti kuitenkin kaikkien ulottuvilla, mutta toisaalta sen voidaan nähdä olevan myös erityislahjakkuuksien ylin taso (Uusikylä, 1999). Luovuuteen kuuluu itseään syvästi tyydyttävän, uuden ja omaperäisen toiminnan tekeminen sekä luominen, josta mm. Csikzentmihalyi (1996) puhuu flow:na. Flow on luova tila, virta, optimaalinen kokemus, jossa toiminta on itsetarkoituksellista ja vie ihmistä kuvainnollisesti mukanaan. Flow:ta on myös kuvattu intohimoksi ja auvoksi kokemukseksi, joka on hyvin tyypillistä ennen kaikkea luovassa, innostusta täynnä olevassa toiminnassa (Juuti, 2001). Flow-kokemuksen ydin on siinä, että ihminen sijoittaa omaa psyykkistä energiaansa tietoisesti itselleen arvokkaaksi kokemaansa toimintaan (Uusikylä, 1999, 65). Tämä on rinnastettavissa kuumien ryhmien kokemaan mielentilaan, jossa yhteinen haasteellinen tehtävä motivoi äärisuoritukseen (Lipman-Blumen, 2000).

Luova prosessi tuottaa myös yleensä lopputuloksen: tuotteen. Tuotteen käsite liittyy erityisesti luovaan prosessointiin, jonka avulla luovuutta/luovaa toimintaa voidaan arvioida. Uusikylän (1999, 33–35) mukaan tuotteen arvo riippuu täysin yksilöistä – ei muiden kiitoksesta tai moitteesta. Csikzentmihalyilla (1999, 313-314) on puolestaan täysin päinvastainen näkemys tähän asiaan. Hänen mukaansa vasta muiden ihmisten ja yhteisön antama tunnustus tekee luovasta lopputuloksesta ja toiminnasta luovan.

Usein luovuus piileskelee hyvin tavallisissa ihmisissä ja paikoissa, josta sitä ei osata ensimmäisenä etsiä. Kysymys ”mitä luovuus on?” pitäisikin korvata

kysymyksellä ”missä luovuus on?” (Kirton, 1991, 209–210). Eri tutkimusten mukaan erityisesti luovuutta tukevalla ja mahdollistavalla toimiympäristöllä on suurempi painoarvo, kun ns. luovilla yksilöillä. Joukko tavallisia ihmisiä luovassa toimiympäristössä voi olla selkeästi luovempia ja innovatiivisempia kuin luovien yksilöiden joukko jäykässä yritys ympäristössä (Leonard & Swap, 1999, 179). Verkostomainen, dynaaminen ja itseorganisoituva toimintaympäristö rakentuukin yleensä sinne, missä toimijoilla on runsaasti vapautta kommunikoida keskenään (Stähle et al., 2002, 95).

Tutkimusten mukaan luovuutta ei voida kuvata myöskään ilman motivaatiota (Runco & Sakamoto, 1999, 75–76). Ihmisen toimintoja ohjaavat motiivit, jotka muodostavat motivaation. Nämä motiivit voivat olla synnynnäisiä, oppimisen tulosta, tiedostettuja tai tiedostamattomia. Eri luovuusteorioissa onkin käsitelty motivaation vaikutusta luovuuteen. Usein puhutaan, että luovalla ihmisellä on vahva sisäinen motivaatio toteuttaa ja ilmaista itseään. Tällainen sisäisesti motivoitunut henkilö kokee toiminnan itsessään tärkeäksi. Hän pystyy toimimaan pitkäjänteisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Ulkoisella motivaatiolla ei ole samanlaista merkitystä, mutta se voidaan nähdä keinoksi päästä johonkin toiseen tavoitteeseen. (Koski, 2001, 107).

Luovuus edellyttää myös psykologista luottamuksen ja turvallisuuden tunnetta siitä, että ihminen voi olla oma itsensä ilman kasvojen menettämisen pelkoa. Luovuus edellyttää myös vapaata ilmapiiriä, jossa ei tarvitse pelätä arvostelua. Kun yksilöä ei verrata toisiin, hän pystyy selvemmin arvioimaan omia sisäisiä tuntejaan. (Uusikylä, 1999, 35–36).

Kyky uudistamiseen ja luovaan ongelmanratkaisuun erottaa ihmisen eläimestä. Voidaankin siis ajatella, että luovuus on yksi olennainen osa ihmisenä olemista – sen voidaan nähdä olevan itseisarvoista ihmisenä olemiselle. Luovuutta voidaan tarkastella myös välineellisestä näkökulmasta aina kun halutaan synnyttää uudenlaista toiminnan muotoa. (Koski, 2001, 13.)

3.2. Innovatiivisuus

Stählen & Grönroosin (1999, 108–109) mukaan innovoinnissa on kyse organisaation herkkyydestä ja kyvykkyydestä hyödyntää itseorganisoitumista, jossa ihmiset ovat keskeisessä roolissa. Siksi innovaatiot voidaankin nähdä suurimmaksi osaksi sosiaalisen ja luovan prosessin lopputuotteena (produktina), jossa ideat ja tuotteet kypsyvät lopulliseen muotoonsa hyvin monimuotoisessa verkostoyhteistyössä (Stähle et al., 2002, 102.)

Uusien innovaatioiden synnyttämisen edellytyksenä on avoin tiedon virtaus, osaaminen, vuorovaikutuksen dynamiikka sekä luova mieli. Yksilö voi olla yksinäänkin innovatiivinen, mutta yhteisö, joka koostuu useista aktiivisista yksilöistä, on oletusarvoisesti yksilöä tuottavampi innovaatioiden laadun ja määrän suhteen. Innovaatiot syntyvät rajapinnoissa, jota edustaa mm. innovatiivisten yksilöiden välinen kommunikointi. Siellä missä uudet näkökannat ja ennen kohtaamattomat ajatukset törmäävät toisiinsa, tuloksena on uutta tietoa. Tässä tiedossa ja sen kautta tulevassa oppimisessa ovat ainekset uusille innovaatioille. Kommunikoinnin runsaus edesauttaa uusien ideoiden syntyä ja siksi kommunikointia helpottavia välineitä ja toimintatapoja tulisi tukea. (Stähle et al., 2002, 100-107.)

Epävarmuus kuuluu innovointiprosessiin, sillä koko innovointiprosessin tarkoitus on käsitellä tietoa siten, että saavutetaan jotain ennen tietämätöntä. Normaalisti me määrittelemme epävarmuuden tilana, jossa jotain tuntematonta saattaa tapahtua, mutta sen sijaan innovointiprosessissa epävarmuus määritellään tilaksi, jossa tiedämme jotain uutta tapahtuvan. Tämän takia innovointiprosessissa laskemista ja optimointia tärkeämpää on käsitellä uskomuksia, intituutioita sekä luovuutta. (Christensen et al., 2004, 5.)

Tuomi (1999) esittää, että runsaskaan määrä eksplisiittistä tietoa ei edistä innovointia, jos ei pystytä hyödyntämään tuon tiedon tulkitsemiseksi ns. hiljais-ta tietoa. Hänen mukaansa tieteellinenkin tieto on sidoksissa tiedon tulkin-

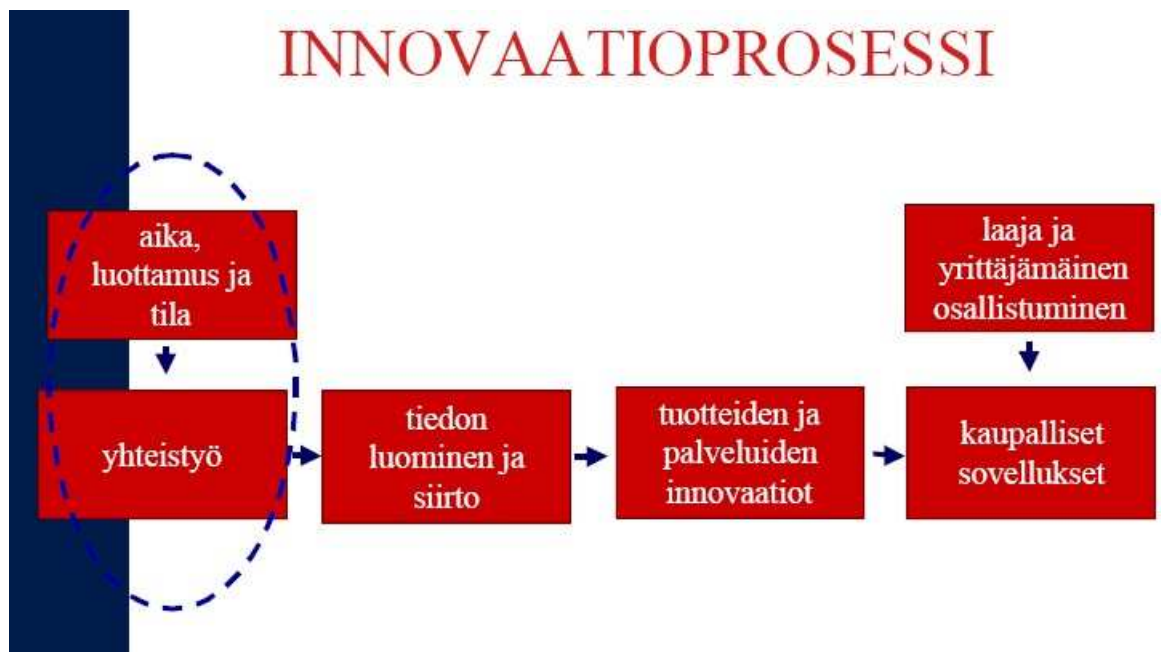
taan. Tulkinta edellyttää sosiaalista kanssakäymistä ja yhteydenpitoa, joka aiheesta riippuen voi edellyttää fyysistä kanssakäymistä, mutta voi sopia myös virtuaalisesti kommunikoitavaksi. Ruuskanen (2004, 35) kirjoittaa, että innovaatioilla on vahva sosiaalinen luonne. Ne syntyvät sosiaalisissa verkostoissa ja sosiaalisissa vuorovaikutusprosesseissa. Toimijaverkostot ovat yksittäistä toimijaa herkempiä tunnistamaan ongelmia, havaitsemaan mahdollisuuksia ja löytämään ratkaisuja.

Ruuskanen (2004, 39) väittää, että sosiaalisissa suhteissa ja sosiaalisissa innovaatioissa on yritysten, yhteisöjen tai kansantalouksien kilpailukyvyyn perusta. *”Teknologisia uudistuksia on usein varsin helppoa kopioida, mutta paikallisiin sosiaalisiin suhteisiin ja niiden uudistuksiin liittyviä järjestelyitä on vaikea siirtää paikasta toiseen”*. Ruuskasen mukaan sosiaalisella pääomalla viitataan sellaisiin sosiaalisiin ympäristöihin, jotka edistävät yhteisön jäsenten välistä sosiaalista vuorovaikutusta. Sosiaalinen pääoma voi helpottaa yksilöiden ja ryhmien vuorovaikutusta, mutta se voi myös sulkea joitain toimijoita kommunikaatio- ja luottamusverkostojen ulkopuolelle. Nettisosiaalisuutta edellyttävä virtuaaliyhteisö on esimerkki yhdenlaisesta sosiaalisuudesta, jonka omaksuminen rajautuu sen mukaan, kokeeko yksilö virtuaalimaailman omakseen.

Tietointensiivisessä taloudessa luovuus ja innovatiivisuus sekä näitä osaluueita polttoaineekseen tarvitseva uudistumiskyvykkyys ovat tärkeimpiä elementtejä kilpailukykyisille ja menestyville organisaatiolle. Innovatiivisessa virtuaaliyhteisössä nämä elementit yhdistyvät yhteisöllisyyden peruslähtökohdiksi. Verkostomainen toiminta luo yhteisöön riittävän joustavuuden ja nopeuden samoin kuin mahdollisuuden tiedon jatkuvaan integrointiin, uuden luomiseen ja innovaatioiden synnyttämiseen (Stähle & Laento, 2000, 21).

Jos haluttomat yksilöt laitetaan kehittämään innovaatioita tietyssä aikana tiettyyn paikkaan, on epätodennäköistä, että innovaatioita syntyy. Innovaatiota ei voi pakottaa syntymään. Jos innokkaat ja osaavat yksilöt voivat kommunikoida ajasta ja paikasta riippumattomasti, tiedostaen tavoitteekseen kehittää

yhdessä jotain uutta, ovat paremmat edellytykset innovoinnille olemassa. Fyysisten ideariihien tai muiden kokoontumisten sijaan voikin olla hyödyllistä siirtää keskustelu tutkimuksessa tarkasteltavaan virtuaaliseen ympäristöön, Internetiin. Internetissä sijaitsevalle, yhteisölle dedikoidulle keskustelufoorumille voi yhteisön jäsen tuottaa ajasta ja paikasta riippumattomasti kommentteja, tietoa ja ideoita.



Kuva 3 Innovaatioprosessi

(http://www.ek.fi/elo/dokumentit/luottamus_Blomqvist.pdf)

Blomqvist (2004) kuvaa, että innovaatioprosessi lähtee siitä, että on aikaa, luottamusta ja tilaa innovoida. Aika tarkoittaa kiireettömyyttä sekä vapautta aikatauluista, luottamus uskoa tehtävään ja tila innostavia sekä luovia olosuhteita. Kun näihin tekijöihin liitetään yhteistyö toisten toimijoiden kanssa sekä tiedon aktiivinen luominen sekä siirto, on seurauksena innovaatiota. Innovatiivisessa virtuaaliyhteisössä edellä kuvatuista aika, tila, yhteistyö ja tiedon hankinta ovat yhteisön suurimmat vahvuudet.

4. Innovatiivisuus virtuaaliyhteisöissä

4.1. Yhteisön tavoite

Innovatiivinen virtuaaliyhteisö erottuu esim. internetin lukuisista harrasteyhteisöistä erityisesti siinä, että yhteisön toiminnalle on tavoite. Yhteisö on perustettu yhdistämään tietoa toimijoiden ajatuksin uusiksi näkökulmiksi asioihin ja sitä kautta synnyttämään innovaatioita. Yhteisöä kehitetään siten, että luovuus ja innovatiivisuus pääsevät mahdollisimman hyvin esiin esim. teknisen helppokäyttöisyyden, inspiroivan ulkoasun ja kannustavan ilmapiirin avulla. Uusien näkökulmien tunnistaminen, tiedon jako ja yhteinen halu löytää innovaatio kiehtovat toimijoita. Kun kyseessä on tietyn ongelman ympärillä tapahtuva pohdinta, on ongelman uudentyypinen ratkaisu palkitsevaa osallistujille.

4.2. Sosiaalinen kommunikointi

Innovatiivisessa virtuaaliyhteisössä toimijat kokevat yhteisyyttä ja halua saavuttaa yhdessä jotain sellaista, mihin yksin ei pystyisi. Yhteisöllisyyden muodostuminen edellyttää sosiaalista kommunikointia eli toimijoiden tutustumista toisiin toimijoihin muutenkin kuin vain itse yhteisön päätehtävän kommunikoinnin kautta (Järvenpää et al., 1998a.) Yhteisöön kirjoitettujen tekstien tulkinta ja siten myös jatkoideointia generoiva heräte pohjautuu tekstin sisältämään informaatioon, mutta myös mielikuvaan tekstin kirjoittajasta. Vaikka kommunikaatio on tekstimuotoista, niin teksti sisältää itsessään enemmän tietoa, kuin sen sisältämät sanat. Tekstiä tulkitaan sen mukaan, mihin se liittyy ja peilaten tekstiä siihen kohdistuviin odotuksiin (Kosonen et al., 2008). Virtuaaliyhteisön jäsenet muodostavat mielikuvia toisista toimijoista ja tulkitsevat toistensa viestejä mielikuviansa kautta. Tähän vaikuttaa vahvasti yhteisössä käytävä sosiaalinen kommunikointi.

Toimivassa innovointiin tähtäävässä yhteisössä osataan sujuvasti siirtyä sosiaalisesta ja yleisestä keskustelusta yhteisön tavoitteita tukeviin keskusteluihin (Järvenpää et al., 1998a.). Sosiaalinen kommunikointi luo inspiroivan ympäristön ideoinnille, rohkaisee ajatuksien esilletuontiin ja rakentaa luottamusta toimijoiden välille.

4.3. Innostuksen välittäminen

Innovatiivisen virtuaaliyhteisön toimintaedellytys on innostus, joka parhaimmillaan kehittyy yhteisön sisäiseksi flow:ksi. Flow on luova tila, jossa toiminta on itsetarkoituksellista ja vie ihmistä kuvainnollisesti mukanaan (Juuti, 2001). Virtuaaliyhteisössä innostus syntyy käsiteltävään asiaan kohdistuvan oman mielenkiinnon kautta. Innostusta ruokkii muiden toimijoiden osoittama innostus ja tunne siitä, että yhdessä asia kehittyy ja odotus siitä, että jotain merkittävää ja uutta syntyy. Virtuaaliyhteisössä innostus tulee esiin aktiivisuutena ja kannustamisena (Järvenpää et al., 1998a.). Teksti itsessään voi osoittaa innostusta, mutta innostusta tulkitaan sosiaalisen kommunikoinnin kautta muodostuneen mielikuvan kautta esim. tekstin rakenteen ja vuolauden perusteella.

4.4. Tekniikka

Virtuaaliyhteisö on täysin tekniikkariippuvainen. Kaikki toiminta tapahtuu verkossa. Virtuaaliyhteisön perustamisen mahdollistavia sovelluksia on useita ja niissä kaikissa yhteistä on tekstimuotoisen keskustelun mahdollistaminen. Sovelluksien ulkoasu ja käyttäjätoiminnot on toteutettu eri tavoin riippuen osaltaan myös virtuaaliyhteisön käyttötarkoituksesta. Hyvin askeettinen ulkoasu voi viitata eksplisiittisen tiedon tallennuspaikkaan, kun vihteellinen ulkoasu saattaa houkuttaa rennompaan keskusteluun. Innovatiivinen virtuaaliyhteisö on syytä rakentaa houkuttelevaksi ja helppokäyttöiseksi. Ulkoasun persoonallisuus luo yhteisöllisyyttä. Käyttäjän mahdollisuus personoida omaa

tunnustaa mm. avatarien (kuvien) ja signeerauksien käytöllä auttaa käyttäjää luomaan haluamaansa mielikuvaa itsestään. Teknologian hallitseminen ei ole ongelma virtuaaliyhteisöissä, jossa yhteisö on yleensä kykenevä auttamaan jäsentään ongelmien yli (Järvenpää et al., 1998a.).

4.5. Aloitteellisuus ja aktiivisuus

Toimijoiden aloitteellisuus ja aktiivisuus ovat innovatiivisen virtuaaliyhteisön hengissä pysymisen edellytyksiä. Aloitteellisuus on osa avoimuutta ja rohkeutta esittää mielipiteensä (Järvenpää et al., 1998a.). Innovatiivinen virtuaaliyhteisö voi muodostua anonyymeistä toimijoista, tunnetuista toimijoista tai näiden yhdistelmästä. Anonymiteetin tuoma vapaus ennakoasetelmista mahdollistaa suuremman avoimuuden ja saattaa generoida luovempaa ja idearikkaampaa keskustelua. (Walther & Burgoon, 1992, 60.) Toimijoiden toistensa tunteminen luo sitoutumista ja asettaa henkisen velvoitteen osallistua yhteisön keskusteluihin. Jotkut haluavat toimia anonyymeinä ja joillekin omana itsenä toimiminen tuo syvemmän tunteen yhteisöön kuulumisesta. Virtuaaliyhteisöissä toimijat saavat yleensä itse valita toimintatapansa.

5. Käytetty tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa tutkimuskohdetta (virtuaaliyhteisöä) tarkastellaan sen tuottamien laadullisten tulosten sekä osallistujien kokemusten perusteella.

5.1. Tutkimusasetelma

Tutkimuksen empiirisessä osuudessa tutkitaan gradua varten perustetun keskustelufoorumia (osoite: <http://www.karilas.net/phpBB2/index.php>) toimin-

taa ja tuloksia. Yhteisö on hyvin rajattu. Jäsenet valittiin tietyin kriteerein. Aiheet, joiden ympärillä innovoidaan, oli annettu yhteisölle. Aikaväli, jossa toiminta tapahtui, oli kuukausi. Kuukaudessa odotettiin ilmenevän, miten ideoinnissa päästään eteenpäin, kuinka aktiivista toiminta on ja mitkä ovat yhteisön ja toimintatavan plussat sekä miinukset. Innovointijakson jälkeen yhteisön jäseniä pyydettiin vastaamaan palautekysymyksiin, joilla kartoitettiin kokemuksia nettiyhteisön toiminnasta.

Yhteisöön perustettiin kaksi ryhmää, joissa kummassakin oli yhdeksän jäsentä. Ryhmät eivät päässeet seuraamaan toistensa keskusteluita. Yhteisön jäseniä ei tutustutettu toisiinsa vaan annettiin mahdollisuus toimia nimimerkin takaa anonyymisti. Anonyymiuden vaikutus keskusteluun oli yksi tutkimuksen tutkimuskohde.

Yhteisön käsiteltäväksi annettiin kolme aihetta, joiden ympärillä pyydettiin keskustelemaan ja innovoimaan. Aiheet olivat seuraavat:

1. Vajaakäyttöisen liikuntahallin uudet käyttömahdollisuudet
2. Langattomuuden, video-/valokuvakameratekniikan ja erilaisten tunnistimien yhteiskäytön mahdollistamat liiketoimintaideat/uudet käytötavat.
3. Miten lanseerata uusi kevytolut markkinoille?

Aiheet pyrittiin valitsemaan erilaisiksi ja erilaista ajattelutapaa vaativiksi. Ensimmäinen on yleinen ja helposti tartuttava aihe, toinen teknisen ratkaisun uusia sovelluksia etsivä ja kolmannessa on markkinointihenkinen teema.

5.1.1. Vajaakäyttöisen liikuntahallin uudet käyttömahdollisuudet

Yhteisön jäsenille annettiin aiheesta seuraava alustus:

"Kehittäkää salibandykäytössä olevalle entiselle teollisuushallille uusia toimintaideoita. Hallissa on yksi täysimittainen salibandykenttä (20x40 m). Halli

sijaitsee 3 km päässä n. 60 000 hengen kaupungin keskustasta siistillä teollisuusalueella, jossa sijaitsee rautakauppoja, autoliikkeitä ja pikku pajoja. Hallille ei pääse kovin lähelle julkisin kulkuneuvoin. Parkkitilaa on kohtuullisesti. Hallissa on salibandytoimintaa 16 - 22 aikana, mutta muuna aikana on melko tyhjää ja etenkin kesäkuukaudet ovat hiljaisia. Hallilla on isohko oleskelutila/aula, kahvio ja kaksi pukukoppia sekä kokoustila. Hallissa on pienet katsomorakenteet (4 kentän mittaista riviä yhdellä sivustalla). Mitä tällaisella tilalla tekisi?”

Kyseessä on oikeasti toiminnassa oleva halli, jolla on alustuksessa kuvatut ominaisuudet ja ongelmat. Hallista ei toimitettu kuvia tai pohjapiirrosta yhteisön jäsenille. Tässä aiheessa haettiin innovatiivisuutta vapaan tilan käytölle. Mitä kaikkea voi tehdä, kun käytössä on vapaita neliöitä lämmintä hallitilaa ja jossa tarvitaan ideoita etenkin niiden päivätuntien käytölle, jolloin halli ei ole liikuntakäytössä. Aihe ei vaadi erityisosaamista eikä edes erityistä paneutumista olosuhteisiin tai tekniikkaan.

5.1.2. Langattomuuden, video-/valokuvakameratekniikan ja erilaisten tunnistimien yhteiskäytön mahdollistamat liiketoimintaideat / uudet käyttötavat.

Yhteisön jäsenille annettiin aiheesta seuraava alustus:

”Mitä kaikkia käyttömahdollisuuksia voivat uusimmat teknologiat langattoman tietoliikenteen, kameratekniikan, hahmontunnistuksen ja valvonnan alueella avata? Langattomuus yleensä ja esim. lähitulevaisuudessa kaikkialla saatavilla oleva langaton laajakaista avaa mahdollisuuden välittää tietoa mistä ja mihin tahansa. Kameratekniikka kehittyy ja halpenee jatkuvasti. Hyvälaatuista videota tai todella tarkkoja stillkuvia voidaan lähettää verkossa. Hahmontunnistus etenee ja prosessoritehon yhä kasvaessa kuvien käsittely käy yhä nopeammin. Mihin kaikkeen uusia mahdollisuuksia voitaisiin hyödyntää?”

Tämä aihe antaa mahdollisuuden tekniikoista kiinnostuneelle henkilölle löytää uusia sovelluksia tekniikan käytölle. Yhteisöön valittujen henkilöiden taustoista voi päätellä, että joukossa on henkilöitä, joiden voi olettaa olevan kiinnostuneita tekniikoista ja täten tämän aiheen oletettiin houkuttelevan etenkin heidän taholtaan runsaaseen ideointiin.

5.1.3. Miten lanseerata uusi kevytolut markkinoille?

Yhteisön jäsenille annettiin aiheesta seuraava alustus:

”Millaisen kampanjan loisit aivan uudelle kevyen linjan olutmerkille? Keitä kosisit ja millä keinoin? Mitä mediaa käyttäisit ja miten? Millaisia houkuttimia keksisit? Miten nimeäisit merkin? Mitä tekisit heti? Millä synnytät brändin? Kuinka tästä oluesta tulee pop?”

Tämä aihe pyrkii herättämään hyvin vapaamuotoisia ja ”villejä” ideoita. Jo alustuksessa pyrittiin kepeyteen ja markkinointihenkisyyden korostamiseen.

5.2. Osallistujat

Yhteisöön etsittiin jäseniä internetin eri keskustelupalstoilta sekä LTY:n opiskelijoista. Pyrkimyksenä oli houkutella etenkin yhteisöjen aktiivisimpia käyttäjiä eli nettisosiaalisimpia toimijoita tutkimukseen mukaan. Internetin yhteisöissä on yleensä näkyvissä käyttäjäluekko ja jos on rekisteröitynyt käyttäjä, pääsee näkemään toisten jäsenten yhteisöön lähettämien viestien lukumäärän ja mahdollisesti jäsenen sähköpostiosoitteen. Poimituille ehdokkaille lähetettiin saatekirje sähköpostitse (LIITE 1).

Pyyntöjä osallistua tutkimukseen lähetettiin 50 kappaletta. Myönteisiä vastauksia saatiin 18. Myönteisesti vastanneet ja siten harjoitukseen valitut osallistujat olivat seuraavilta internetin keskustelupalstoilta: Matkapuhelinfoorumi, Digikamera.net, Digivideo, Erälle.net ja Futisforum. Näiden lisäksi kolme

LTY:n Digi muuntokoulutuksen opiskelijaa lupautui mukaan. Nämä sisältyvät 18 osallistujan kokonaismäärään.

Osallistujat jaettiin kahteen ryhmään, siniset ja punaiset. Kumpaakin tuli yhdeksän jäsentä. Siniseen ryhmään sijoitettiin jäseniä, joiden taustalla oli kuumainen internetin teknisiin keskusteluryhmiin. Tämä ryhmä koostui selvästi omien yhteisöjensä aktiivisimmista jäsenistä ja siten odotusarvoisesti nettisosiaalisista teknisesti valveutuneista yksilöistä.

Punaisessa ryhmässä oli vapaa-aika- ja urheiluyhteisöjen jäseniä sekä Digi muuntokoulutuksen opiskelijoita. Punainen ryhmä oli internetin keskustelufoorumien suhteen oletusarvoisesti kokemattomampi, koska se piti joukossaan harrastustensa innoittamia nettiyhteisössä kävijöitä sekä Digiopiskelijoita, jotka eivät välttämättä olleet lainkaan aktiivisia internetin yhteisöjen käyttäjiä. Osallistujille lähetettiin 4.5.2006 sähköpostitse aloituskirje (LIITE 2), josta kuukauden innovointijakso alkoi.

5.3. Aktiivisuus

Yhteisössä kirjoitettiin kuukauden aikana kaiken kaikkiaan 167 viestiä. Näistä 59 oli tutkimuksen tekijän alustus-, kannustus- tai aihoiden syöttöviestejä. Loput 108 viestiä jakautuivat yhdeksän muun yhteisön jäsenen kesken. Yhdeksän jäsentä ei lähettänyt yhtään viestiä yhteisöön tutkimuksen aikana kehotuksista huolimatta. Pääosa keskustelusta käytiin sinisessä ryhmässä. Punaisessa ryhmässä oli vain yksi aktiivinen, joka kirjoitti ko. ryhmän 18 viestistä 17.

Osallistujien aktiivisuus oli pettymys tutkimuksen suorittajalle. Anonymiteetin mahdollistavan virtuaaliyhteisön ongelmana on sitoutumattomuuden puute. Kasvojaan ei konkreettisesti menetä, vaikka ei pitäisikään lupaustaan osallistumisesta. Vaikka ilmoittautuneet ja sittemmin osallistumattomat jäsenet olivatkin aluksi innostuneet tutkimuksen aiheesta, konkreettinen osallistuminen

jäi suorittamatta aikataulukiiireisiin vedoten. Virtuaaliyhteisön kantava idea on ideoida silloin, kun aikaa ja halua on. Tämä kääntyy itseään vastaan silloin, kun aikaa ja siten mahdollisuutta syventyä aiheisiin ei löydy.

Aiheista hallitilan käytön ideointi tuotti 63 viestiä. Langaton valvonta 46 ja olutmerkin lanseeraus 25 viestiä. Muuta keskustelua käytiin 24 viestissä.

6. Innovatiivinen virtuaaliyhteisö (empiria)

6.1. Tulokset

Aiheisiin ehdotetut ideat liitteessä (LIITE 4).

6.1.1. Vajaakäyttöisen liikuntahallin uudet käyttömahdollisuudet

Tämä aihe sai eniten ideoita aikaiseksi verrattuna kahteen muuhun aiheeseen. Ideat olivat suurimmaksi osaksi hyvin odotettuja ja perinteisiä. Keskustelu tiettyjen ideoiden ympärillä oli kuitenkin ideaa eteenpäin vievää. Esim. viihdekäytön pohdinnassa tuotiin ensin esiin huoli äänentoistosta, mutta yhteisöstä löytyi asiantuntemusta äänentoiston hallintaan. Yleensä jokaiseen ideaan tuli useampi kommentti, jossa ideaa kehitettiin eteenpäin tai idean toimivuutta epäiltiin.

Aihe ei herättänyt suuria intohimoja väittelyiden muodossa. Osaa ideoista vietiin eteenpäin rakentavasti ja ideoihin annettu useamman henkilön mielipide selvästi avasi uusia näkökantoja idean toteuttamiselle. Kommentointi painottuu usein idean toteuttamista estäviin ongelmiin, joka on itsessään ideointikeskustelulle ongelma. Keskustelu pitäisi pyrkiä ohjaamaan ratkaisujen etsimiseen ongelmien löytämisen sijaan. Kaiken kaikkiaan ideat olivat toteuttamiskelpoisia ja peilasivat ilmeisesti osin ideoiden esittäjien omia harrastuksia ja intressejä.

Aihe oli suosittu, koska se oli konkreettinen ja helppo ymmärtää. Tyhjän tilan täyttäminen jollain toiminnalla houkutti toimijoita ajatusleikkiin, vaikka aihe siinänsä tuskin oli kenenkään intresseissä. Aihe on neutraali, joka sai aikaan sen, että siihen tartuttiin ensimmäisenä, kun haluttiin ensimmäiset kirjoitukset

yhteisöön kirjoittaa. Neutraalius sai kuitenkin aikaan sen, että aihe ei herättänyt suuria intohimoja eikä siten erityisen omaperäisiä ideoita. Kohtalaisesta viestimäärästä huolimatta yhteisön toimintaa tämän aiheen ympärillä ei voi kuvata Flow-termillä, vaikka aihe suosituin olikin.

6.1.2. Langattomuuden, video-/valokuvakameratekniikan ja erilaisten tunnistimien yhteiskäytön mahdollistamat liiketoimintaideat / uudet käyttötavat.

Aihe synnytti etenkin sinisessä ryhmässä paljon keskustelua, joka syveni hyvinkin tekniseksi pohdinnaksi. Sinisen ryhmän teknologiayhteisöistä kerätyt jäsenet pystyivät osoittamaan asiantuntemustaan ja viestintä oli parhaimmillaan sitä, mitä innovatiivisuutta etsivän harjoituksen oli tarkoituskin olla. Yleensä esitettyä ideaa vietiin eteenpäin lisäämällä tietoa toteuttamismahdollisuuksista, kertomalla esimerkkejä samantapaisista toteutuksista tai valaisemalla teknisiä yksityiskohtia, joilla idea parhaiten toteutuisi.

Aihe osoitti, että innovointi omaan harrastukseen (intressiin) liittyvästä aiheesta synnyttää motivaation ponnistella ideoiden löytämiseksi. Tietyt toimijat halusivat osoittaa omaa tietämystään, joka näinkin teknisessä aiheessa sai aikaan viestejä, joiden terminologia tekniikkaan perehtymättömälle saattoi olla vierasta.

Ideat olivat osin uusia ja omaperäisiä, mutta myös hyvin toteuttamiskelpoisia. Tekninen toteutus on kaikissa ideoissa melko helposti toteutettavissa, mutta käytettävyyksivaatimusten (laatu, tarkkuus, luotettavuus) täyttäminen muodostuu ongelmaksi. Voi hyvin kuvitella, että tulevaisuudessa kaikki annetut ehdotukset ovat toteutettavissa nopeasti kehittyvällä kameratekniikalla.

6.1.3. Miten lanseerata uusi light olut markkinoille?

Vaikka markkinointi antaa paljon tilaa ideoinnille, oli aihe selvästi hankala foorumilla käsiteltäväksi. Itse markkinointi-ideat uhkasivat jäädä taka-alalle, koska aihe herätti runsaasti moraalista keskustelua markkinoinnin valheellisuudesta. Voiko olut olla oikeasti kevyttä vai luodaanko ainoastaan imagoa kevyestä oluesta? Keskustelu meni osin makuasioista kiistelyksi. Esitetyt ideat ovat sinänsä käyttökelpoisia.

Aiheen tuottamat ideat olivat yksittäisiä luovia ajatuksia, joita muiden oli ilmeisen hankala viedä eteenpäin. Idea on jonkun toimijan henkilökohtaisen luovuuden tuotos, johon muut eivät halua kajota muuten kuin korkeintaan moralisoimalla tai hyväksymällä sen.

6.2. Johtaminen

Tutkija esitteli itsensä kaikille yhteisön jäsenille sekä kutsuviestissä että yhteisön keskustelupalstalla. Tutkija oli ainut henkilö, joka esiintyi yhteisössä omalla nimellään. Yhteisön jäsenille oli selvää kenen tutkimuksesta oli kyse ja kuka on kaiken takana.

Tutkimuksen aluksi tutkija laittoi yhteisön jäsenten näkyville luovuuteen liittyviä artikkeleita sekä Jussi T Kosken luovuutta edesauttavia menetelmiä. Tällä pyrittiin innostamaan yhteisön jäseniä luovuutensa kehittämiseen ja tarjoamaan keinoja uusien ideoiden löytämiseksi.

Tutkimuksessa oli tutkijan tarkoitus olla tarkkailijana ja antaa yhteisön kehittyä itsekseen annettujen aiheiden ympärille. Kun keskustelu jäi ensimmäisinä viikkoina hyvin vaisuksi ja yhteisön toiminta lamaantui, ryhtyi tutkija syöttämään joitain omia ideoita yhteisön jatkokehittäväksi. Ideat annettiin molemmille ryhmille samanlaisina. Tämän tyyppinen edesauttaminen vilkastutti yhteisöä ja olisi ollut tarpeen jo heti alkuvaiheessa, jotta nekin, jotka aluksi olivat tutustumassa yhteisön toimintaan, olisivat jaksaneet jatkaa pitemmälle. Nyt kävi osin niin, että ensimmäisten päivien jälkeen tapahtuneen keskuste-

lun vähenemisen myötä osa yhteisön jäsenistä luovutti ja ei enää tutkimuksen aikana palannut takaisin keskusteluihin.

Virtuaaliyhteisössä ei ole toisten toimijoiden tai yhteisön vetäjän taholta kohdistuvia sitovia veloituksia yhteisön jäsentä kohtaan. Tämä luo yhteisön jäsenelle täyden vapauden osallistua tai jättää osallistumatta keskusteluun. Johtaminen ei voi olla käskyttämistä tai velvoittamista vaan kannustamista ja motivointia. Yhteisön jäsenen täytyy saada halumaan osallistua tarjoamalla hänelle sellaista virikettä, joka innostaa häntä. Hänen täytyy voida kokea onnistumisia ja hyväksyntää, olla osa samanmielistä yhteisöä, jonka kanssa haluaa viedä asioita eteenpäin. Johtamisessa täytyy tuoda esiin onnistumisia, olla positiivinen ja luoda yhdessä tekemisen mielikuvaa. Johtaminen ei ole managerointia vaan hienovaraista ohjailua ja koossapitävää koordinointia.

6.3. Palaute

Foorumin jäseniltä pyydettiin palautetta väittämien ja vapaan tekstin avulla erillisellä palautelomakkeella (LIITE 3). Lisäksi itse foorumilla oli mahdollisuus loppukeskusteluun. Palautetta antoi ainoastaan neljä jäsentä. Harjoituksen loppuessa oli suuri osa osallistujista jo kaikonnut virtuaaliavaruuteen eivätkä he enää pyynnöistä huolimatta vaivautuneet palautetta miettimään.

Saatu palaute ryhmiteltiin aihekokonaisuuksiin, jotka on purettu seuraavasti:

6.3.1. Yleisväittämät

Osallistajat arvioivat seuraavia väittämiä:

- Ymmärsin harjoituksen tarkoituksen.
- Taustatietoa itse harjoituksesta että ideointien aiheista oli tarpeeksi.
- Odotin saavutetuilta tuloksilta enemmän.
- Olen tyytyväinen omaan panokseeni ideoinnissa.
- Olin innokas osallistumaan harjoitukseen.

- Aikaa ideoinnille (1 kk) oli tarpeeksi.
- Nettyhteisössä ideoinnissa on potentiaalia innovaatioiden löytymiselle.
- Hallitilan käyttö oli aiheena innostava.
- Langattomuus, kamerat yms. oli aiheena innostava.
- Olutmerkin lanseeraus oli aiheena innostava.

Palautteen perusteella harjoituksen tarkoitus on hyvin ymmärretty. Osallistujat tiesivät, mitä pyrittiin tutkimaan ja mitä tavoiteltiin. Myös taustatietoa on annettu tarpeeksi ideoiden taustaksi. Harjoituksen lopputulokselta odotettiin kuitenkin selvästi enemmän kuin mitä saavutettiin. Palautetta antaneet eivät olleet täysin tyytyväisiä omaan osallistumiseensa vaikka he lähtivätkin innolla harjoitukseen mukaan. Muiden osallistujien passiivisuus söi innokkaimpien innostusta aktiiviseen osallistumiseen.

Kuukauden aikajaksoa pidettiin riittävänä. Tähän vaikutti se, että passiivinen osallistuminen hyydytti forumin kohtalaisen nopeasti ja lisäaika ei olisi enää antanut mitään uutta lopputulokseen. Palautteen antajat pitävät nettyhteisön potentiaalia ideoinnin kehittämisessä kohtalaisena. Aiheista hallitila ja videokamerat olivat hieman kiinnostavampia kuin olutmerkin lanseeraus.

Vapaassa kysymyksessä kysyttiin millainen yleiskuva palautteen antajalle jäi harjoituksesta. Yksi vastauksista *"Harjoitus oli mielenkiintoinen ja olin alussa erittäin motivoitunut. Havaitsin motivaationi kuitenkin laskevan, sillä ryhmäni (punainen) muut jäsenet jäivät näkymättömiksi"* kuvaa hyvin harjoituksen kulua. Alkuinnostus oli korkea ja harjoitusta pidettiin yleisesti hyvin mielenkiintoisena. Mielenkiintoisuuteen viittasivat myös monet vastaukset, joita saatiin siinä vaiheessa, kun osallistujia kerättiin harjoitukseen. Kun keskustelu forumilla vaimeni ja osallistujat passivoituivat, seurasi pettymys siitä, että tavoiteltua "flowta" ei syntynytkään.

Syitä passiivisuuteen oli varmasti moninaisia esim. *"Huonojen osallistumisedellytysten eli ajan puutteen takia se käsitys, että ajankohta oli ehkä muillekin osallistujille huono (pihatyösesonki, veroehdotuksen täydentäminen, volatiili ajankohta arvopaperimarkkinoilla jne.). Sydäntalvi; marrasmaaliskuu, olisi (ollut) ajankohtana ehkä otollisempi"*. Osallistujat löysivät

mielenkiintoisempaa tekemistä vapaalle ajalleen, kun foorumi ei tarjonnut heille tarpeeksi houkuttelevaa vaihtoehtoa ajan käytölleen. Toimivan innovointifoorumin perusedellytys on se, että pystytään synnyttämään ”flow”, palava innostus saada yhdessä aikaan jotain uutta.

Toisessa vapaassa kysymyksessä kysyttiin ”Mikä oli hyvää?”. Harjoituksen järjestelyitä pidettiin hyvinä. *”Harjoituksen sivut olivat selkeät ja helppokäyttöiset, joten ne olivat erittäin hyvät. Tietoa oli riittävästi, mutta ei kuitenkaan liikaa”*. Hyvänä pidettiin myös itse harjoituksen ideaa. *”Rohkea asenne kokeilla jotain uutta. Riittävä yhteydenpito ja selkeät ohjeet”*.

Vielä kysyttiin, mikä ärsytti harjoituksessa. Muiden passiivisuus oli ongelma aktiivisempien kannalta, jota kuvaa vastaus: *”Muiden ryhmänjäsenten poissaolo”*. Ideoiden puute kiusasi heitä, jotka olisivat halunneet löytää uusia ideoita, *”Joihinkin aiheisiin oli vaikea keksiä mitään”*. Eräs palautteen antaja koki, että ilmapiiri ei ollut aina paras mahdollinen, *”Olin havaitsevinani egosentristä hegemoniataistonomaisuutta, jollaista nettiyhteisöissä usein ilmenee. Poistun kyseisenlaisista keskusteluista, koska minulla on hyödyllisempää tekemistä kuin ”meidän äiti tekee parempaa ruokaa kuin teidän äiti”*.

6.3.2. Virtuaalisuus ja nettisosiaalisuus

Osallistujat arvioivat seuraavia väittämiä:

- Aikaan ja fyysiseen tilaan sitoutumattomuus edesauttoivat minua ideoinnissa.
- Verkossa kommunikointi on minulle luontevaa. Olen nettisosiaalinen.
- Olen aktiivisempi ja sosiaalisempi netissä kuin reaali maailmassa.

Palautteen mukaan virtuaalisuutta ei koettu edesauttavana vaan pikemminkin hieman haittaavana tekijänä harjoituksessa. Virtuaalisuuden huonot puolet korostuivat osallistujien passiivisuuden ollessa vallitseva asia. Palautteen antajat kokevat itsensä nettisosiaalisiksi, joille kommunikointi verkossa on luon-

tevaa. Toisaalta nämä samat henkilöt kokevat olevansa myös reaali- maailmassa melko aktiivisia ja sosiaalisia.

Vapaassa kysymyksessä kysyttiin, miten palautteen antaja kokee oman suhteensa virtuaalisuuteen ja nettisosiaalisuuteen. Näissä vastauksissa korostuu myös se, että vastaajat pitävät itseään nettisosiaalisina henkilöinä, *"Pidän itseäni sosiaalisena sekä arkielämässä että virtuaalielämässä, koen siis olevan suhteellisen nettisosiaalinen. Mielestäni nettisosiaalisuudessa on puolensa mm. puhelimeen verrattuna; nettimaailmassa ollaan osallisina kun se itselle sopii, kun taas puhelin saattaa soida hyvinkin sopimattomalla hetkellä, ja on oltava "pakkososiaalinen". Netissä keskustelu on luontevaa ja osalle päivittäistä, "Luontainen osa elämäni siitä lähtien, kun helppokäyttöisiä keskustelufoorumeita on ollut". "Käytän nettiä päivittäin ja osallistun netissä foorumeille".*

6.3.3. Luottamus

Osallistujat arvioivat seuraavia väittämiä:

- Luotin kaikkien toimijoiden vilpittömään mieleen.
- Mikäli ideointi tuottaisi innovaatioita, hyötyisin siitä myös itse.
- En epäroinyt ilmaista ideoitani, joista toiset voisivat hyötyä.

Palautteen mukaan vastaajat kokivat luottavansa foorumin muihin jäseniin ja olivat harjoituksessa mukana vaikka eivät odottaneet hyötyvänsä mahdollisista lopputuloksista. Kaiken kaikkiaan harjoituksessa osallistujat eivät yleisesti olettaneet syntyvän mitään sellaista, joka hyödyttäisi jotakin tahoa ja siten voisi olla jonkun kaupallistettavissa tms. Kuitenkin yksi kommentti kuvaa sitä, että epäilyksiäkin voi olla; *"Itselle on herännyt kysymyksiä siitä, että voisiko tällaista mediaa käyttää hyvinkin härskesti väärin. Tällä tarkoitan sitä että laitetaan tänne ihmisiä palkatta pohtimaan asioita. Toimeksiantaja sitten katsoo sivusta ja hyvien ideoiden tultua julki käyttää niitä hyväkseen ja kerää itselleen kaiken kunnian ja voiton eikä pahimmillaan edes kumarra tänne ja kiitä*

vaan laittaa uutta putkeen. Onko tämä liian musta visio vai jo täyttä nykypäivää?'

Omien ideoiden kertominen on osallistumista harjoitukseen ja itse menetelmän testaamista, ei niinkään lopputulokseen pääsemistä. Luottamuksen käsite tässä yhteydessä on hämärä, koska kukaan ei pysty mitään menettämään eikä oletettavasti mitenkään hyötymään. Anonyymisti toimiessa ei tarvitse ottaa edes omaan henkilöön kohdistuvia henkisiä paineita ja velvoitteita.

"Luottamusta herätti sivujen ammattimainen ulkonäkö, sekä myös sivuilla olevat linkit luovan ajattelun "herättelemisestä". Luottamusta herätti tietenkin myös se, että tiesin kuka fasilitaattori on. Mikäli fasilitaattori olisi ollut anonymi, olisin ehkä ollut passiivisempi". Järjestelmällinen ja ammattimainen foorumin organisointi herättää luottamusta osallistujissa. Organisoija on nähnyt vaivaa osallistujien mahdollisimman helposti tapahtuvaan osallistumiseen (työvälineet), motivointiin sekä pohjatietojen selkeyteen, jolloin osallistuja kokee, että lopputulos on riippuvainen hänen omasta panoksestaan.

"Luottamusta herätti koollekutsujan henkilökohtainen tuntemus. Nimimerkit olivat sellainen seikka, joka herätti epäilyksiä". Virtuaalifoorumi kaipaa kasvoja. Osallistujien on helppo luottaa foorumiin, kun he tietävät, että taustalla on tuttu henkilö. Vaikka kaikki muut toimijat olisivatkin anonyymejä, tulee vastuullisen olla tunnettu. Se, että tässä harjoituksessa vastuullinen on osalle osallistujista henkilökohtaisesti tuttu, sai aikaan sen, että osallistuja koki velvollisuutta osallistua harjoitukseen aktiivisemmin, kuin mitä muuten olisi osallistunut.

6.3.4. Anonymiteetti

Osallistajat arvioivat seuraavia väittämiä:

- Anonymiteetti oli ideointia edesauttava tekijä.
- Anonymiteetti helpotti mielipiteeni ja ideoitteni ilmaisua.
- Osallistun tämän tyyppiseen keskusteluun mieluummin anonyyminä.

Palautteen mukaan anonymiteettia ei pidetty edesauttavana tai helpottavana tekijänä vastaajien parissa. Vastajaat olisivat osallistuneet harjoitukseen mieluummin tunnettuina henkilöinä. Palautteen aiemmissa vastauksissa vastaajat kuvaavat itseään nettisosiaalisiksi henkilöiksi, mutta että he ovat reaali- maailmassa myös sosiaalisia henkilöitä. Näiden vastaajien on helppo toimia nimellään ja keskustelukumppanin tuntemattomuus koetaan jopa rajoittavana tekijänä. Yleistä näkemystä kuvaa kommentti: *"Virtuaalikokemusteni perusteella oletan, että suurelle osalle netin käyttäjistä anonymiteetti on keskustelun helpottaja. Itselleni asialla ei ole juuri merkitystä"*.

"Auttaa keskustelua siinä, että voi heittää hullumpiakin ideoita, eikä kukaan osaa paikallistaa "sanojaa". Eli typeriäkään ideoita ei tarvitse hävetä. Kuitenkin mikäli ideat poikisivat oikeita innovaatioita, haluaisin luultavasti itse olla mukana "kiitoksessa". Fundamentaalin piirre: ihminen haluaa tunnustusta hyvästä teostaan". Jo se, että virtuaalifoorumissa kirjoitetaan ideat eikä niitä tarvitse esittää sanallisesti esim. fyysisessä palaverissa, saa aikaan sen, että henkilö voi olla rohkeampi ideoidensa esittämisessä. Jos toimii täysin anonyyminä, voi tuntea olonsa ulkopuoliseksi ilman kiinnikettä yhteisöön.

Periaatteellista näkemystä edustaa suoraselkäinen kommentti: *"En itse usko täydelliseen anonymiteettiin, olen itse sitä mieltä, että haluan usein "seisoa sanojeni takana" ja haluan myös muiden tekevän niin"*. Omalla nimellä puhumista pidetään rehtinä, kun taas piilottelu on jotenkin epämääräinen toimintatapa.

6.3.5. Yhteisöllisyys

Osallistujat arvioivat seuraavia väittämiä:

- Tunsin yhteenkuuluvaisuutta muiden keskustelijoiden kanssa. Olin osa yhteisöä.
- Teimme yhteistyötä ideoiden kehittämiseksi. Ideoihin annetut kommentit veivät ideaa eteenpäin.
- Tunnistin keskustelijoissa persoonallisia piirteitä.

Palautteen mukaan yhteisöllisyys ei noussut esiin harjoituksessa. Tähän vaikutti se, että osallistujat oli valikoitu eri tahoilta ilman yhdistävää tekijää, osallistujat olivat passiivisia ja harjoitus kesti vain kuukauden ajan. Yhteisöllisyys edellyttää yhteistä intressiä ja hyvää ilmapiiriä, joka motivoi samanhenkisiä ihmisiä toimimaan yhdessä.

Kysymykseen, millainen on ihanteellinen virtuaaliyhteisö, vastattiin mm. seuraavasti: *"Aktiivinen ja osallistuva, ei kuitenkaan "pakottava". "Spontaanisti, yhteisen intressin kautta muotoutunut yhteisö, joka siirtyessään tavoitteelliseen virtuaalityöskentelyyn on uskaltanut riisua maskit ja tutustua irtasollakin (in real life). Demokraattinen ja parlamentaarinen yhteisö: asperger-syndroomikot ovat rasittavia niin reaali- kuin virtuaalielämässä"*. Vastaajat kaipaavat rinnalleen aktiivisia toimijoita, jolloin he saavat myös itsestään parhaan irti. Toimijoiden halutaan olevan ainakin jossain määrin samanmielisiä ja kunnioittavan toimintatapoja ja toisiaan.

6.3.6. Johtaminen

Osallistujat arvioivat seuraavia väittämiä:

- Yhteisöä johdettiin/koordinoitiin selkeästi ja riittävästi.
- Koordinaattorin pitäisi aktiivisemmin kannustaa kirjoitteluun.
- Koordinaattorin tulee olla aktiivisin osallistuja ja sitä kautta innostaa muita kirjoitteluun.

Palautteen mukaan harjoitus johdettiin kohtalaisesti. Lisää olisi kaivattu kannustusta ja aktivointia, jolla olisi voitu saada passiiviset osallistujat tehok-

kaammin mukaan ideointiin. Aktivointi on koordinaattorin tehtävä, mutta koordinaattorin ei kuitenkaan tule olla liikaa ”äänessä” vaan toimia taustalla edistämässä ideoiden esilletuloa.

”Johtajan pitäisi koettaa motivoida osallistujia pysymään mukana, ns. ”lurkkaajat” on hyvä saada aktiivisiksi kirjoittajiksi. Motivaationa voisi käyttää esimerkiksi yhteisön jäsenten ideoiden kommentointia positiivisessa hengessä. Lisäksi virtuaalikommunikaation purskeisen luonteen vuoksi voisi koettaa järjestää virtuaalitapaamisia: tietty pvm ja tietty kellonaika, jolloin kaikki ovat loggaantuneina”. Virtuaaliyhteisön perusluonne, ideoiminen silloin, kun itselle parhaiten sopii, ei kaikkien vastaajien mielestä ole kuitenkaan itsetarkoitus. Haluttiin myös järjestettyjä aikoja, jolloin toimijat kokoontuvat tietokoneensa ääreen ja kirjoitettuihin viesteihin saadaan välitöntä palautetta.

”Tämäntapaisessa, selkeästi tavoitteellisessa projektissa ehkä kannattaisi aikatauluttaa virtuaaleja porukkamiitinkejä, esimerkiksi tunnin-parin keskustelutapaaminen pari kertaa viikossa. Saattaisi edesauttaa esimerkiksi yhteisöllisyyden tunnetta. Ehkä ”etappikoosteet” olisivat paikallaan”. Koordinoijalta odotetaan tulosten kokoamista ja ideoiden selkeyttämistä, joilla keinoin hän pystyy auttamaan toimijoita viemään ideoita eteenpäin. Keskustelu foorumilla hajaantuu helposti sivupoluille ja toimijoiden on vaikea seurata ”punaista lankaa”. Koordinoijalta toivotaan kykyä poimia parhaat ideat ja keskittää toimijoiden ajatukset parasta mahdollista lopputulosta tavoitellen.

6.3.7. Luovuus ja innovatiivisuus

Osallistujat arvioivat seuraavia väittämiä:

- Toisten ideat synnyttivät itsessäni uusia ideoita.
- Ideani syntyivät oivalluksista ilman ponnisteluita.
- Pohdin annettuja ideointiaiheita muutenkin kuin tietokoneen ääressä.
- Keskusteluissa syntyi uusia ja yllättäviä ideoita.
- Syntyneet ideat olivat käyttökelpoisia.

Palautteen mukaan toisten osallistujien syöttämät ideat saivat aikaan uusia oivalluksia. Vastauksien mukaan uusien ideoiden löytyminen ei ollut kuitenkaan kovin helppoa. Vastaajat pohtivat ideoitaan lähinnä koneensa äärellä, joka tarkoittaa sitä, että ideoita ei syntynyt hetken oivalluksista vaan keskittyneenä tietokoneen ääreen tarkoituksena nimenomaan ideoida. Yleisesti ideoita ei pidetty kovin omaperäisinä, mutta kylläkin käyttökelpoisina.

Idean lähde on yleensä tunnistettu ongelma. Vapaaseen ideointiin on vaikea motivoitua ilman tarkoitusta ideoinnille. Tekaistu ongelma ei kiehdo mieltä eikä jää vaivaamaan alitajuntaa. Kuten eräs vastaaja kommentoi: *"Uskon vahvasti, että suurin osa hyvistä ideoista löytyy "ongelman kautta": kun on joku omaan toimintaan vaikuttava laite/idea/toiminto, joka ei kunnolla toimi, on asia motivoitua ratkaista. Kun taas aihe on (kuten tässä testitilanteessa) eräällä tapaa vapaa eikä välttämättä koeta itselle ongelmaksi, ei motivaatio ole samanlaista. Eli idea löytyy ongelman kautta"*.

Osallistujat tiesivät, että heiltä odotetaan aivan uusia näkökulmia esimerkkitapausten ratkaisuksi. Tuskaa tuotti se, että luovia ajatuksia ei kummunnutkaan vaikka halua ideointiin olikin. *"Kuitenkin samaa ihmettelen edelleen, mihin se luovuus on kadonnut?"*. Osallistujilta tuli myös hyviä ideoita luovuuden aktivoimiseksi, kuten *"Voisimmeko ottaa tavaksi että heitämme jokaisen viestin loppuun kysymyksen, johon emme itse keksi vastausta?"*. Ajattelemisen aihetta on myös kommentissa: *"Heitänkö esiin liian pitkälle mietittyjä ideoita joihin sitten ei ole mitään muuta sanottavaa kuin "joo"*

6.4. Yhteenveto empiriasta

Harjoitukseen pyydettiin osallistumaan henkilöitä, jotka ovat aktiivisia toimijoita internetissä sekä toisaalta yliopisto-opiskelijoita, jotka eivät ole keskustelupalstojen aktiivisia käyttäjiä. Osallistujat eivät harjoituksessa tienneet, keitä muut osallistujat ovat, vaikka reaali maailmassa jotkut toisensa tuntevatkin. Laajalle joukolle esitettyihin harjoitukseen osallistumispyyntöihin vastasi myöntyvästi lopulta 18 henkilöä.

Kaikkien osallistujien yhtenä tärkeimmistä motiiveista oli saada tietää, voisiko virtuaaliyhteisö näin koottuna olla innovatiivinen ja tuottaa jotain uutta. Alkuinnostus osallistujien ilmoittautuessa harjoitukseen oli korkea. Idea hyväksyttiin yleisesti. Harjoituksen kannalta pettymys oli, että lopulta kun harjoitus käynnistyi, ideointiin osallistui ainoastaan 9 henkilöä. Muista harjoitukseen lupautuneista ei kuulunut koko harjoitusaikana mitään. Tässä törmättiin virtuaaliyhteisön ja anonymiteetin muodostamaan ongelmaan, sitoutumattomuuteen. Lupauksien pitämättömyydestä ei seuraa kuin korkeintaan huono omatunto.

Supistuneellakin joukolla saatiin kuitenkin aikaiseksi ideoita annettujen aiheiden tiimoilta. Ensi alkuun keskustelu ei meinannut lähteä käyntiin osallistujien selvästi aristellessa aloittamista. Kun ensimmäiset rohkeat olivat avanneet keskustelun, tuli keskusteluissa paikoin hyvinkin aktiivisia hetkiä, jolloin innostavat ideat saivat toiset osallistujat viemään ideoita eteenpäin. Toisaalta, kun tuli hiljaisia ajanjaksoja, näytti siltä, että foorumi jäi odotustilaan pitkiksi ajoiksi.

Anonymiteetin vaikutus kirjoittajien aktiivisuuteen oli palautteen mukaan negatiivinen. Osallistujat olisivat halunneet mieluummin tuntea toiset ideoijat, jolloin ideointi olisi helpottunut. Tämä palaute oli osin yllättävä, mutta on tulkittavissa siten, että yhteiseen tavoitteeseen pyrittäessä halutaan toimia yh-

teisössä, jonka jäsenet tunnetaan. Yhteisössä halutaan kokea, että yhdessä tavoitellaan tai saavutetaan jotain ja tätä yhteisyyttä ei voi kokea täysin tuntemattomien toimijoiden parissa. Omasta panoksesta seuraava tunnustus halutaan saada kohdennettuna omaan tunnettuun persoonaan.

Harjoituksen koordinaattorin alkuperäinen tarkoitus oli pysytellä taustalla tarkkailijana valvomassa ideoinnin kehittymistä ja varmistamassa mm. tekniikan toimivuutta. Kun ideointi näytti loppuvan ja hiljaiset ajanjaksot pitkittyivät, päätti koordinaattori herätellä foorumia syöttämällä molemmille ideointiryhmille identtisiä ideapohjia keskustelun herättäjiksi. Tämä toimi hyvin ja syötteet saivat osallistujat jatkamaan ideoita eteenpäin. Palautteen mukaan koordinaattorin ei kuitenkaan toivottu osallistuvan kovin aktiivisesti ideoiden kehittämiseen. Epäily on, että koordinaattorin ideat ohjaavat keskustelua koordinaattorin haluamaan suuntaan, mikä voi olla vapaassa ideoinnissa rajoittava tekijä. Koordinaattorilta kaivattiin yhteenvetoja, joilla olisi helpotettu pitkien viestiketjujen sisällön ymmärtämistä. Yhteenvetojen lähettäminen esim. sähköpostilla osallistujille aktivoisi osallistumaan.

Aktiivisten osallistujien määrän pienuus vaikutti siihen, että viestien määrä foorumilla jäi kohtalaisen vähäiseksi innovointia ajatellen. Kun 18 osallistujaa oli jaettu kahteen 9 hengen ryhmään, hajaantui keskenään viestivien henkilöiden määrä liian suppeaksi ja tätä kautta keskustelun matala intensiteetti vaikutti keskustelumotivaation vähenemiseen. Foorumille saatiin syntymään liian vähän tilanteita, jossa joku idea olisi saanut muut osallistujat spontaanisti osallistumaan. Isommasta ryhmästä olisi oletettavasti löytynyt enemmän rohkeita kommentoijia, jotka aloitteillaan houkuttavat passiivisemmatkin antamaan mielipiteensä.

Foorumin teknistä toteutusta pidettiin hyvänä. Viestien syöttäminen ja kommentointi oli vaivatonta ja sivuston selkeys ryhmittelyineen helpotti työskentelyä. Koko harjoituksen perusidea pysyttiin viestimään selkeästi ja oheismateriaalina annetut luovuuteen kannustavat vinkit koettiin hyvinä. Ammattimainen toteutus loi luottamusta harjoituksen järjestäjään. Parannusehdotuksena

haluttiin ominaisuutta, jossa foorumille syötetty uusi viesti generoisi sähköpostiviestin ryhmän muille jäsenille. Tämä herättelisi muita kommentoimaan viestejä.

Ideointi pakotettuna ei ole sen helpompaa tietokoneen ääressä virtuaalifoorumilla kuin reaalimaailman ideointipalaverissakaan. Osallistujat tuskailivat sitä, että uusia ajatuksia ei synny, johon monet esittivät syyksi sen, että annetut aiheet eivät olleet tuttuja ja oman kiinnostuksen kohteita. Virtuaalifoorumin perusajatus on, että ideoidaan silloin, kun ollaan ideointiin sopivimmassa mielentilassa. Harjoituksessa tunnolliset osallistujat eivät pystyneet aina tätä toteuttamaan, vaan kokivat velvoitteekseen ideoiden syöttämisen ja pyrkivät synnyttämään niitä ankaran pohdinnan tuloksena tietokoneensa äärellä. Kun ideoita kaipaava aihepiiri ei ole itselle motivoiva, ei idean pohtiminen jää alitajuntaan ja ahaa-elämyksiä ei synny.

7. Tutkimustulokset ja johtopäätökset

Tutkimusongelmina tässä tutkimuksessa olivat:

- Millainen on innovatiivinen virtuaaliyhteisö?
- Millaiset edellytykset tukevat innovatiivisen virtuaaliyhteisön syntyä?
- Miten virtuaaliyhteisön luovuutta ja innovatiivisuutta voidaan vahvistaa sisäisesti ja ulkoisesti?
- Voiko innovatiivista virtuaaliyhteisöä synnyttää keinotekoisesti?

Tutkimus selvitti virtuaaliyhteisön toiminnan edellytyksiä nettisosiaalisuudesta kommunikoinnin ja luottamuksen kautta yhteisöllisyyteen. Innovatiivisuutta tarkasteltiin painottaen luovuutta eli ideoiden uutuusarvoa. Tutkimuksen empiirisessä osuudessa luotiin ympäristö innovatiiviselle virtuaaliyhteisölle. Yhteisöön kutsuttiin jäseniä internetin aktiivisista käyttäjistä sekä yliopistopiskelijoista. Kuukauden ajan etsittiin ideoita kolmen ennalta määrätyn ai-

hepiirin tiimoilta. Osallistujat toimivat anonyymisti; ainut kaikkien nimellä tuntema henkilö oli tutkija itse, joka toimi yhteisön koordinaattorina.

Teorian mukaan virtuaaliyhteisöllisyyden edellytyksiä ovat toimijoiden net-tisosiaalisen luonne, innostuneisuus aiheeseen, aloitteellisuus, kriisiensietokyky, tehtävään keskittyneisyys sekä säännöllinen ja vapautunut kommunikatio palautteineen. Kaiken tämän takana on luottamus toimijoiden kesken. Parhaimmillaan näistä tekijöistä saadaan muodostumaan virtuaalinen kuuma ryhmä, joka saa motivaationsa tavoitteellisen tehtävän mahdollisimman hyvästä suorittamisesta: innovatiivisessa virtuaaliyhteisössä uusien innovaatioiden syntymisestä.

Tutkimukseen osallistuneista toimijoista osa oli internetin suurkäyttäjiä; net-tisosiaalisiksi itsensä tunnustavia. Tutkimuksen yhteisössä he olivat aktiivisimpia ja heidän kirjoitustyyliinsä toi esiin tottumuksen keskustelufoorumien käytöstä. He olivat aloitteellisia, mutta toimiessaan oman intressialueensa ulkopuolella, myös lyhytjännitteisiä, josta merkinä oli innostuksen nopea loppaaminen aiheen syventyessä oman osaamisalueen ulkopuolelle. Innostuneisuuden puute annettuja aiheita kohtaan nousi kompastuskiveksi ideoinnin runsaudelle.

Teoriakatsauksen innovaatio- ja luovuusosion mukaan voitiin päätellä, että virtuaaliyhteisöllä on edellytykset toimia innovatiivisesti ja luovasti. Virtuaaliyhteisö tarjoaa toimijoilleen mahdollisuuden ajankäytön vapauteen, joka on yksi luovuuden perusedellytys. Virtuaaliyhteisössä kunkin toimijan henkilökohtaisten mieltymysten mukainen luova ympäristö on toteutettavissa, koska toimijaa ei sido paikka sen enempää kuin aikakaan. Innovatiivisuuden yhtenä kulmakivenä oleva yhteistyö ja tiedon jakaminen ovat virtuaaliyhteisön perusasioita. Kun yhteisö on koottu toimijoista, jotka omaavat nettisosiaalisen luonteen, kyetään parhaimmillaan saavuttamaan flow-tila, jossa itseohjautuvat ja innokkaat toimijat synnyttävät yhteistyössä uutta tietoa ja innovaatioita. Tutkimus antaa aiheen olettaa, että virtuaaliyhteisö voi perusideallaan tukea mainiosti luovuutta ja innovatiivisuutta.

Innovatiivisen virtuaalifoorumin elinehto on uusien viestien jatkuva syntyminen, koska osallistujat passivoituvat, jos uutta herätettä ei jatkuvasti ilmaannu. Omiin ideoihin halutaan nopeasti kommentteja tai jatkoideoita. Omille ajatuksille halutaan hyväksyntää, jonka osoituksena on toisten osallistujien kiinnostus omaan ideaan. Reaalimaailman kohtaamisessa elekieli ilmaisee toisten suhtautumisen omiin ajatuksiin ja saattaa riittää hyväksyntään, mutta virtuaalifoorumilla ainut palaute on toisen kirjoittama viesti. Kommenttien puutteen tulkitsee helposti negatiiviseksi palautteeksi.

Suppeana toteutunut empiria osoitti, että perusajatus innovatiivisuuden edistämisestä virtuaaliyhteisön avulla, on kiehtova ja hyväksytty toimintamalli. Samalla tuli todennetuksi, että virtuaalisuuden ja anonymiteetin yhdistelmä luo tilanteen, jossa henkilö ei sitoudu osallistumiseen ja lupauksen pettäminen on helppoa kasvojaan menettämättä. Harjoitukseen lupautuneista puolet jätti osallistumatta. Osallistumattomuuteen voi olla monia syitä. Lupautuminen saattoi olla hetken mielijohde, joka asiaan tarkemmin tutustuttaessa alkoi kaduttaa. Aiheet saattoivat olla sellaisia, jotka eivät inspiroineet yhteenkään ideaan. Harjoituksen asiapitoisuus ja tutkimuksen virallisuus saattoi karkottaa internetin harrastepalstojen aktivistit.

Anonymiteetti on mielipiteitä jakava asia. Henkilön yleisestä sosiaalisuudesta ja ulospäinsuuntautuneisuudesta riippuen, koetaan nimettömyys helpottavana tai rajoittavana asiana. Jo edellä kirjoitettiin, että anonymiteetin heikkous on sen aiheuttama sitoutumattomuus. Toinen merkittävä heikkous on anonyymiuden aiheuttama yhteisöllisyyden puute. Täysin toisiaan tuntemattomat henkilöt eivät koe yhteisyyttä ja tiimihenkeä vaikka työskentely-ympäristö olisikin yhteinen. Tämä pätee tietenkin niin virtuaali- kuin reaali- maailmaankin. Yhteisöllisyyden puute ei innosta ponnistelemaan yhteisiä tavoitteita kohti. Anonymiteetti on keskusteluaktiivisuutta kasvattava asia rennoissa keskusteluissa, kuten internetin harrastajafoorumeilla, mutta tarkoituksenhakuisessa ammattimaisessa virtuaaliyhteisössä on tärkeää tuntee oman yhteisönsä jä-

senet. Välinettä tärkeämpää on halu ja innostus tuottaa yhdessä jotain uutta ja tämä vaatii oikeanlaisen ilmapiirin yhteisön sisällä.

Harjoitukseen osallistujat pitivät itseään nettisosiaalisina. Jotkut kokevat olevansa myös reaali maailmassa aktiivisia ja rohkeita persoonia, eivätkä siten erota persoonaansa internetin ja reaali maailman kesken. Muutama osallistuja ilmaisi, että nettiyhteisöissä kirjoittelu on heille harrastus ja virtuaalisesti toimiminen auttaa heitä ilmaisemaan itseään.

Harjoitukseen perustetun virtuaaliyhteisön tarkoituksena oli tuottaa konkreettisia ideoita oikeisiin tai oikeita ongelmia muistuttaviin ongelmiin. Tämä sai aluksi aikaan lyhyen keskustelun siitä, miten toimittaisiin, jos jotain kaupallistettavaa syntyisi. Tässä keskusteltiin luottamuksesta etenkin yhteisön koordinoijaa kohtaan. Harjoituksen yhteisö on hyvin irrallinen anonyymeine toimijoinen ja tämä herättää epäilyksiä toisten vaikuttimia kohtaan. Kukaan ei silti pelännyt oman persoonansa puolesta eikä ilmaissut panttaavansa ideoita väärinkäyttöepäilyn takia. Luottamusta herätti asiallinen koordinointi ja itse yhteisön tekninen toteutus sekä pohjatietojen selkeys luovuuteen kannustavine artikkeleineen. Osallistujien passiivisuus saattoi silti johtua epäluottamuksesta tai epäilystä toisia toimijoita kohtaan, johon osasyynä on osallistujien anonyymiteetti.

Millainen on innovatiivinen virtuaaliyhteisö? Mitkä ovat innovatiivisen virtuaaliyhteisön toiminnan edellytykset? Kun tarkastellaan innovatiivisuutta, on lähtökohtana halu tuottaa jotain uutta. Innovointiin voi olla tietty tarve, ongelma, joka kaipaa ratkaisua. Jotta yhteisö motivoituisi ideoimaan ratkaisuja ongelmaan, tulee ongelman olla yhteisöä koskeva ja yhteisön jäsenten omassa intressissä. Tämän takia myös innovatiivisessa virtuaaliyhteisössä tulee pystyä luomaan yhteishenkeä ja yhteisiä tavoitteita, joiden avulla synnytetään halu tuottaa ideoita ja onnistuneen idean kehittelyn avulla vahvistetaan yhteisöä yhdistävää energiaa. Yleisesti yhteisöissä toimitaan vapaaehtoisesti ja etsitään positiivisia elämyksiä keskustelemalla tai vaikka ideoimalla samanhenkisten ja samasta aiheesta kiinnostuneiden henkilöiden kanssa.

Virtuaaliyhteisö ei eroa reaali maailman yhteisöistä ilmapiiri- ja motivaatiovaatimusten osalta. Virtuaaliyhteisössä näiden vaatimusten eteen täytyy tehdä jopa enemmän töitä, koska tyytymätön toimija voi jättää yhteisössä toimimisen hyvin helposti. Innovatiivinen virtuaaliyhteisö rakentuu aina vapaaehtoisuuteen pohjautuen. Yhteisön koordinoija ei voi sitouttaa osallistujia muuten kuin tarjoamalla heille positiivisia elämyksiä, joiden houkuttelemina osallistujat palaavat aina uudestaan foorumille. Positiivisia elämyksiä virtuaaliyhteisön jäsenelle on mm. omien ideoiden huomioiminen toisten taholta, oivalluksien saaminen toisten ideoista, oman spesialiteetin tunnistaminen ja vahvistaminen sekä yhdessä aikaan saaminen.

Tavoitteellisen virtuaaliyhteisön koordinoija on vastuussa siitä, että osallistujilla on yhteisössä hyvä olla. Tekniikan tulee toimia ja yhteisön käyttämän foorumin rakenteen tulee olla selkeä. Kun tiettyyn ongelmaan etsitään ratkaisuja, tulee koordinoijan antaa mahdollisimman tarkat pohjatiedot aiheesta. Koordinoijan on tarjottava yhteisölle sujuvat välineet keskustelulle ja oltava itse auttamassa tarjoamalla taustatietoa ja ohjeita luovuuden esille saamiseksi. Yhteenvetojen tekeminen auttaa toimijoita keskittämään ajatuksensa oleelliseen ja yhteenvetojen avulla koordinoija voi ohjata aiheen käsittelyä haluamaansa suuntaan.

Aktiivisuuden ylläpitäminen on elinvoimaisen virtuaaliyhteisön avaintekijä. Silloin kun yhteisössä syntyy tekstiä, ideoita ja kommentteja, haluavat asiasta kiinnostuneet käydä tarkkailemassa edistymistä ja antamassa omaa panostaan ideointiin. Tulee saada aikaan positiivinen kehä, jossa uudet ideat innostavat toimijoita kirjoittamaan omia ajatuksiaan foorumille, joka innostaa taas toisia lisäämään ideointiin oman panoksensa. Uusi inspiroiva idea voi generoida kommenttirypyn, joka lyhyessä ajassa vie ajatusta pitkälle eteenpäin. Toimivassa yhteisössä osallistujat ymmärtävät aktiivisuuden merkityksen ja pyrkivät ylläpitämään keskustelua ilman, että koordinoijan tulisi hoputtaa toimijoita keskusteluun.

Innovatiivisen virtuaaliyhteisön synnyttäminen tarkoitushakuisesti on mahdollista, mutta tämä edellyttää seuraavien seikkojen huomioimista:

- Yhteisöllä tulee olla selkeästi ilmaistu tavoite. Esim. tietyn ongelman ratkaiseminen tai toiminnan kehittäminen.
- Yhteisön jäsenillä tulee olla henkilökohtainen mielenkiinto yhteisössä käsiteltäviä aihepiirejä kohtaan.
- Mahdollisesta tuloksesta hyötyminen tulee olla toimijoiden tiedossa; etukäteen sovitut selkeät toimintatavat ja säännöt.
- Koordinoijan tulee olla aktiivinen kannustaja ja tiedon kokoaja. Keskustelua ei saa päästää tyrehtymään.
- Sosiaaliselle keskustelulle tulee antaa tilaa, jotta syntyy luottamusta yhteisön jäsenten välille.

Tutkimuksen perusteella anonyymiys ei ole suositeltavaa tavoitteellisessa virtuaaliyhteisössä. Yhteisö tarvitsee yhteishengen, jota ei synny ilman sitoutumista, jota ei tapahdu henkilöiden toimiessa anonyymeinä. Vaikka henkilö voikin tuntea olevansa rohkeampi ilmaisemaan itseään nimettömänä, jää hän tällöin yhteisössä irralleen ilman tunnistettavaa persoonaa. Jos kaikki yhteisössä ovat nimettömiä, ei yhteisölle synny yhteishenkeä. Jos yhteisössä osa toimii nimellään ja osa anonyyminä, jäävät anonyymit todennäköisesti sivusta seuraajiksi muiden luodessa keskenään henkisen alayhteisön. Poikkeuksena; mikäli virtuaaliyhteisöä pystytään pitämään hengissä riittävän pitkään anonyymisti toimien, liitetään nimimerkkeihin persoonallisuuspiirteitä, jotka korvaavat nimellä esiintymisen. Tällöin syntyy luottamusta ja virtuaaliyhteisö voi kehittyä toimivaksi ja hyvähenkiseksi, innovaatioihin kykeneväksi yhteisöksi.

7.1. Validiteetti ja reliabiliteetti

Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulisi olla toistettavissa ja validiteetti puolestaan sitä, että tutkimus mittaa juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Aineiston sanotaan olevan myös reliaabeli, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia. Vastaavasti aineiston sanotaan olevan sisäisesti validi, kun se osoittaa tutkijan tieteellisen otteen ja tieteenalansa hallinnan sekä ulkoisesti validi, kun aineistossa kuvataan tutkimuskohde täsmälleen sellaisena kuin se on. (Eskola & Suoranta, 1998, 209 – 214.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusta ei voida kuitenkaan toistaa täsmälleen samanlaisena, koska prosessi on intersubjektiiivinen eli yksilöiden välinen. Kvalitatiivisen tutkimuksen pääasiallinen luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse ja luotettavuuden arvion tulisi koskea koko tutkimusprosessia. (Ibid, 209 -212.)

Tämän tutkimuksen voidaan katsoa olevan reliaabeli siinä mielessä, että mikäli tutkimusta toistettaisiin samankaltaisesti samoilla henkilöillä, vastaukset olisivat todennäköisesti samat. Toisaalta tutkittavat ilmiöt (ideointi) ovat hyvin kontekstisidonnaisia ja muutokselle herkkiä, joten niiden painoarvot saattavat muuttua ja ”elää” tutkittavien subjektiivisissa mielissä.

Tutkimuksen validiteetti voidaan asettaa kyseenalaiseksi johtuen empirian suppeudesta. Tutkittavasta ilmiöstä pystytään kuitenkin löytämään olennaiset piirteet ja teoriasta johdattamaan keskeiset käsitteet. Tämän tutkimuksen voidaan todeta olevan sisältövalidi, sillä esitettyjen kysymysten pohjalta voitiin tehdä tutkimusanalyttisiä tulkintoja kuitenkin huomioiden vastausten vähyys. Tutkimuksella voidaan nähdä olevan myös tietyin osin ennustevaliditeettia ja korrelatiivista validiteettia, sillä tutkimustulokset tukivat osittain jo olemassa olevaa tutkimustietoa.

LÄHDELUETTELO

Aula, P. & Oksanen, A. (2000). Eepos. Suomalainen internet-unelma. Juva: WSOY.

Baym, N. (1995). The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication. Teoksessa Jones, S. (toim.). Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community, 138-163. Thousand Oaks, Sage.

Blomqvist, K. (2002). Partnering in the Dynamic Environment: The Role of Trust in Asymmetric Technology Partnership Formation. Acta Universitatis Lappeenrantaensis 122, Lappeenranta.

Blomqvist, K. (2004).

http://www.ek.fi/elo/dokumentit/luottamus_Blomqvist.pdf.

Luettu 11.12.2005

Christensen, J., L., & Lundvall, B. (2004). Product Innovation, Interactive Learning and Economic Performance Research on Technological Innovation and Management Policy, Vol. 8, 1-18, Elsevier Ltd, UK.

Csikzentmihalyi, M. (1996). Creativity. Flow and the Psychology of Discovery and Invention. New York: HarperCollins Publishers Inc.

Csikzentmihalyi, M. (1999). Implications of Systems Perspective for the Study of Creativity, Teoksessa R.J. Sternberg (toim.). Handbook of Creativity. New York: Cambridge University Press. 313-335.

Duarte, D., L. & Snyder, Tennat, N. (1999). Mastering Virtual Teams. Jossey-Bass inc., San Francisco, USA.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Etzioni, A. (2003). Are Virtual and Democratic Communities Feasible? Teoksessa: Jenkins, H. & Thorburn, D. (toim.) Democracy and New Media. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press

Fernback, J. (1999). There Is a There There: Notes Toward a Definition of Cybercommunity. Teoksessa Jones, S. (ed.) (1999). Doing Internet Research: Critical Issues and Methods for Examining the Net 203-220. Thousand Oaks, Sage.

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

Henttonen, K. (2004). Global Virtual Teamwork - Building and Communicating Trust Through Technology. Lappeenrannan teknillinen yliopisto – Kauppatieteiden osasto, Tutkimusraportti 30.

Holton, J., A. (2001). Building Trust and Collaboration in a Virtual Team. Team Performance Management:: An international Journal, Vol 7, No. 3/4, 36-47.

Jones, R. & George, J., M. (1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Co-operation and Teamwork. Academy of Management Review 1998, Vol. 23, No. 3, 531 -546.

Juuti, P. (2001). Johtamispuhe. Juva, PS-kustannus.

Järvenpää, S., L., & Leidner, D. (1998a). Communication and Trust in Global Virtual Teams.

<http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue4/jarvenpaa.html>

Luettu 8.12.2005.

Järvenpää, S., L., Knoll, K., & Leidner, D. (1998b). Is Anybody Out There? Antecedents of Trust in Global Virtual Teams. *Journal of Management Information Systems*, Spring 1998, Vol. 14, No. 4, 29-64.

Kayworth, T., R., & Leidner, D., E. (2002). Leadership Effectiveness in Global Virtual Teams. *Journal of Management Information Systems*, Winter 2001-2002, Vol. 18, No. 3, 7-40.

Kimble, C., Li, F., & Barlow, A. (2000). Effective Virtual Teams Through Communities of Practise.

http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Effective_Virtual_Teams_Thru_CoP.pdf

Luettu 10.12.2005.

Kirton, M., J., (1991). Adaptors and Innovators – Why New Initiatives Get Blocked. In J. Henry (ed.) *Creative Management*. London: Sage. 209-219.

Koski, J. (2001). *Luova hierre. Näkökulmia yksilöiden, ryhmien ja organisaation luovuuteen*. Jyväskylä: Gummerus.

Kosonen, M., Kianto, A. (2008). *Social Computing for Knowledge Creation – The Role of Tacit Knowledge*.

Leonard, D. & Swap, W. (1999). *When Sparks Fly. Igniting Creativity in Groups*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Lipman-Blumen, J. & Leavitt, H. (1999). *Kuumat ryhmät tuloksen tekijänä*. Porvoo: WSOY.

Meyerson, D., Weick, K., E., & Kramer, R., M. (1996). Swift Trust and Temporary Groups. Teoksessa Kramer, M. Roderick and Tom, R. Tyler (toim.), Trust in Organisations: Frontiers of Theory and Research, 167-195, Sage Publications inc., USA.

Miettinen, U. (1993). Organisaation luovuus ja sen mittaaminen. Väitöskirja. Tielaitoksen tutkimuksia 2/1993. Kuopio.

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.

Rheingold, H. (2003). Mobiilijoukot. Helsinki: Like.

Rice, R. & Love G. (1987). Electronic Emotion. Communication Research 14, 85-108.

Runco, M., A. & Sakamoto, S., O. (1999). Experimental Studies of Creativity. Teoksessa R., J. Sternberg (toim.) Handbook of Creativity. New York: Cambridge University Press. 62-92.

Ruuskanen, P. (2004). Innovaatioiden sosiaalisuus ja sosiaalinen pääoma. Teoksessa Lemola, T. & Honkanen, P. (toim.), Innovaatiopolitiikka – Kenen hyväksi, keiden ehdoilla?, 32-48. Helsinki: Gaudeamus

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

Spears, R. & Lea, M. (1994). Panacea or Panopticon? The Hidden Power in Computer-Mediated Communication. Communication Research

search, 21, 427-453.

Stähle, P & Grönroos, M. (1999). Knowledge Management – Tietopää-
oma yrityksen kilpailutekijänä. Porvoo: WSOY.

Stähle, P. & Laento, K. (2000). Strateginen kumppanuus – Avain uudis-
tumiskykyyn ja ylivoimaan. Helsinki: WSOY.

Stähle, P., Kyläheiko, K., Sandström, J., Virkkunen, V. (2002). Epävar-
muus hallintaan – Yrityksen uudistumiskyky ja vaihtoehdot. Helsinki:
WSOY.

Tuomi, I. (1999). Inside Innovation Clusters: Collective Knowledge
Creation in Networks and Communities. Teoksessa Schienstock, G. &
Kuusi, O. (toim.), Transformation Towards a Learning Economy. The
Challenge for the Finnish Innovation System, 143-157. Helsinki: Sitra

Uusikylä, K. & Piirto, J. (1999). Luovuus. Taito löytää, rohkeus toteuttaa.
Opetus 2000. Juva: WSOY.

Walther, J. (1996). Computer-Mediated Communication: Impersonal, In-
terpersonal, and Hyperpersonal Interaction. Communication Research,
23 (1), 3-43.

Walther, J., B. & Burgoon, J., K. (1992). Relational Communication in
Computer-Mediated Interaction. Human Communication Research, 19,
50-81.

Walther, J., B., Tidwell, L., C., & Slovacek, C., L., (2001). Is Picture
Worth a Thousand Words?. Communication Research, Feb2001, Vol.
28, No. 1, 105-135.

Warisse Turner, J., Grube, J. & Meyers, J. (2001). Developing an Optimal Match Within Online Communities: An Exploration of CMC Support Communities and Traditional Support. *Journal of Communication*, June 2001, 231-251.

Watt, S., E., Lea, M. & Spears, R. (2002). How Social is Internet Communication? A Reappraisal of Bandwidth and Anonymity Effects. *Teoksessa: Woolgar, Steve (toim.) Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*, Oxford: Oxford University Press.

Wellman, B. (1997): An Electronic Group is Virtually a Social Network. *Teoksessa Kiesler, S. (toim.). Culture of the Internet 179-205*. Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates.

Internet -lähteet

http://www.ek.fi/elo/dokumentit/luottamus_Blomqvist.pdf

luettu 11.12.2005.

http://www.uta.fi/hyper/opetus/opetus04syksy/P4/Oksman_netisosiaalisuus.pdf

luettu 7.12.2005.

LIITE 1 – Tutkimukseen osallistumisen kutsukirje

Terve!

Haastan sinut innovoimaan! Ja samalla auttamaan tutkimukseni teossa.

Olen 41-vuotias, IT alalla projektijohtajana toimiva lappeenrantalainen mies, joka aloitti aikuisopiskelun Lappeenrannan teknillisessä yliopistossa vuonna 2002 tähtäimenä KTM tutkinto. Pääaineenani on tietojohdaminen. Tämän aihepiirin alle mahtuu myös innovointi.

Opinnoistani on jäljellä gradun teko. Tämän aiheen ympärillä lähestyn sinua. Graduni aihe on "Innovatiivisen virtuaaliyhteisön edellytykset". Siinä tutkin, miten nettiyhteisöstä voisi kehittää ideamoottorin, millaiseen innovointiin tällainen nettiyhteisö sopisi ja minkätyyppiset ihmiset haluavat/pystyvät nettiympäristössä innovoimaan.

Sinuun otin yhteyttä siksi, että x yhteisöä seurattessani huomasin sinun olevan erittäin aktiivinen yhteisön jäsen. Minun termilläni "nettisosiaalinen" henkilö. Pyydän sinua mukaan tähän reilun kuukauden kestävään harjoitukseen, johon aikaa voit uhrata juuri niin paljon kuin haluat niinä hetkinä kuin haluat. Uskon, että voisit olla kiinnostunut tämän tyyppisen innovointitavan kehittämisestä.

Porkkanana tarjoan sinulle optiota saada tämän tyyppisestä innovointitavasta itsellesi rahanansaintakeino, kenties ammatti. Orastavana ajatuksena itselläni on kehittää innovatiivisesta virtuaaliyhteisöstä businessmalli. Verkossa toimiva yhteisö painisi annettujen ongelmien parissa. Erityistä asiantuntemusta ei tarvittaisi, vaan riittäisi halu ja into luovaan ajatteluun nettiyhteisössä. Nyt haluaisin gradussani testata perusajatusta, jossa nimenomaan verkossa kommunikointiin kykenevät henkilöt laitetaan pohtimaan vapaasti ideoita. Eikö tulevaisuuden työ, jossa ei ole työaikoja eikä velvoitetta olla työpaikalla, olisikin kiinnostava?

Tutkimukseni empiirisessä osuudessa tutkin gradua varten perustamani keskustelufoorumini (osoite: www.karilas.net) toimintaa ja tuloksia. Yhteisö on hyvin rajattu. Jäsenet on valittu tietyin kriteerein. Aiheet, joiden ympärillä innovoidaan on annettu. Aikaikkuna, jossa toiminta tapahtuu on kuukausi. Näillä reunaehdoilla uskon kuitenkin pystyväni tuottamaan aineiston graduani varten. Kuukaudessa ilmenee, miten ideoinnissa päästään eteenpäin, kuinka aktiivista toiminta on ja mitkä ovat plussat sekä miinukset. Innovointijakson jälkeen pyydän sinua vastaamaan joihinkin kysymyksiin, joilla kartoitan kokemuksiasi nettiyhteisön toiminnasta.

Perustan yhteisöön ryhmiä, joissa kussakin on viisi jäsentä. Ryhmät on koottu tietyin kriteerein, joista kriteereistä ryhmän jäsenten ei kuitenkaan tarvitse olla tietoisia. Ryhmät eivät pääse seuraamaan toistensa keskusteluita. Yhteisön jäseniä ei tutustuteta toisiinsa vaan suositeltavaa on toimia nimimerkin takaa anonyymisti. Anonyymiuden vaikutus keskusteluun on yksi tutkimuksen mielenkiintoinen yksityiskohta.

Annan käsiteltäväksi kolme aihetta, joiden ympärillä pyydän teitä keskustelemaan ja innovoimaan. Aiheet voisivat olla vaikka seuraavat:

- Vajaakäyttöisen liikuntahallin uudet käyttömahdollisuudet
- Langattomuuden, video-/valokuvakameratekniikan ja erilaisten tunnistimien yhteiskäytön mahdollistamat liiketoimintaideat/uudet käyttötavat.
- Miten lanseerata uusi light olut markkinoille?

Itsekään en tunne kaikkia tähän harjoitukseen osallistuvia muuta kuin nimimerkillä. Jotkut olen haastanut tähän "fyysisestä" maailmasta, jolloin heidät tiedän. Kommunikoin kanssan-

ne sähköpostein, joskin voit tietenkin koska tahansa soittaa minulle, jos sellainen tarve tulee.

Annatko minulle pikimmiten vastauksen, oletko valmis tähän harjoitukseen lähtemään? Vastaukset saatuaani, järjestelen asiat ja starttaan yhteisön lähettämällä sinulle ja muille ohjeet, miten toimitaan. Tähän voi mennä joku viikko, mutta pyrin saamaan yhteisön toimimaan toukokuun aikana.

Ystävällisin terveisin!

-Kari-

LIITE 2 – Tutkimukseen osallistumisen ohje

Innovaatioharjoitus!

Terve!

ISO Kiitos Sinulle, että suostuit harjoitukseen. On aika aloittaa välittömästi. Rekisteröi itsesi alla olevan ohjeen mukaan www.karilas.net foorumille. Rekisteröinnistä tulee minulle sähköposti, jolloin tiedän käydä sijoittamassa sinut käyttäjäryhmääsi. Kun olen tämän tehnyt, sinulle tulee vahvistusviesti ja voit kirjautua tunnuksellasi foorumille. Harjoituksen loppupäivä on 4.6.2006. Tämän jälkeen ihmetellään, mitä saatiin aikaiseksi ja kerään palautetta.

Kun menet osoitteeseen www.karilas.net, et näe ennen sisäänkirjautumista ryhmäsi aiheita. Sisäänkirjautumisen jälkeen näet vain oman ryhmäsi aiheet sekä yleiset ohjeet.

Toivon, että kaikki osallistujat rekisteröivät itsensä lähipäivinä ja aloittavat keskustelun. Älä jää odottamaan muita, tartu annettuihin aiheisiin ja tee avauksia. Ole luova, hulluttele tai ole asiallinen, kerää tietoa tai kommentoi, mutta pyri pitämään osaltasi keskustelua yllä. Ota huomioon nettifoorumin luonne, jossa vastauksia ja kommentteja voi joutua odottamaan enakoimattoman ajan. Osallistujat kun kuitenkin käyvät foorumilla epäsäännöllisesti oman aikataulunsa ja innokkuutensa mukaan. Älä luovuta, vaan positiivisella mielellä torju turhautumiset ja luota keskustelukumppaneiden hyvään tahtoon.

Nettifoorumien luonteeseen kuuluu myös se, että kirjoitukset ovat lyhyitä. Muista, että pitkät esitelmät jäävät helposti lukematta ja ovat vaikeasti kommentoitavia. Linkkejä lisätietoa antaviin sivustoihin on toki suositeltavaa antaa. Ajattele, että käyt ikään kuin kahvipöytäkeskustelua, jossa rönsyilevät puheenvuorot vievät asiaa eteenpäin vapautuneesti ja paineitta.

REKISTERÖINTI:

Rekisteröi itsesi foorumille avausnäytön oikeassa yläreunassa olevasta "Rekisteröi" valinnasta. Eteesi aukeaa vakioteksti, jonka foorumiohjelmisto tuottaa. Voit luottavaisesti hyväksyä ehdot. Tämän jälkeen sinulta kysytään pakollisina kolme tietoa:

"Käyttäjätunnus", jonka voit valita vapaasti. Tämä tunnus näkyy muille keskustelijoille, joten jos haluat olla anonyymi, älä käytä varsinaista nimeäsi. Jos haluat esiintyä omalla nimelläsi, voit sitä käyttää.

"Sähköpostiosoite", johon sinun tulee antaa oma toimiva sähköpostiosoiteesi. Tähän osoitteeseen tulee rekisteröinnistä vahvistusviesti, jossa on käyttäjätunnuksesi ja salasanasasi muistutuksena. Oletusarvona foorumilla on, että sähköpostiosoitetta ei näytetä muille. Voit toki laittaa spostisi näkyväksikin käyttäjätiedoistasi, jos näin haluat.

"Salasana" ja "Vahvista salasana", joihin annat tälle foorumille haluamasi salasanan.

Muut kentät eivät ole pakollisia ja sinun ei tarvitse niihin koskea. Voit kuitenkin säätää käyttäjätunnuksesi ominaisuuksia (esim. allekirjoitus), jos haluat.

Innokkain innovaatioterveisin!

-Kari-

Ps. Ota heti yhteyttä minuun, jos et onnistu rekisteröitymään tai pääse foorumille vahvistusviestistä huolimatta. Tai jos jokin asia on epäselvää. Autan mielelläni.

LIITE 3 - Palautekysely

Innovaatioharjoituksen palautekysely

Palaute & väittämät - Vaihtoehdot

- 1 = Olen täysin eri mieltä
 2 = Olen jokseenkin eri mieltä
 3 = Olen hieman eri mieltä
 4 = Olen lähes samaa mieltä
 5 = Olen täysin samaa mieltä
 X = en tiedä / en voi kommentoida

Vastaus**Yleisväittämät**

- Ymmärsin harjoituksen tarkoituksen.	
- Taustatietoa itse harjoituksesta että ideointien aiheista oli tarpeeksi.	
- Odotin saavutetuilta tuloksilta enemmän.	
- Olen tyytyväinen omaan panokseeni ideoinnissa.	
- Olin innokas osallistumaan harjoitukseen.	
- Aikaa ideoinnille (1 kk) oli tarpeeksi.	
- Nettiyhteisössä ideoinnissa on potentiaalia innovaatioiden löytymiselle.	
- Hallitilan käyttö oli aiheena innostava.	
- Langattomuus, kamerat yms. oli aiheena innostava.	
- Olutmerkin lanseeraus oli aiheena innostava.	

MIKÄ YLEISKUVA HARJOITUKSESTA JÄI SINULLE?

MIKÄ OLII HYVÄÄ?

MIKÄ ÄRSYTTI?

Virtuaalisuus ja nettisosiaalisuus

- Aikaan ja fyysiseen tilaan sitoutumattomuus (virtuaalisuus) edesauttoivat minua ideoinnissa.	
- Verkossa kommunikointi on minulle luontevaa. Olen nettisosiaalinen.	
- Olen aktiivisempi ja sosiaalisempi netissä kuin reaali maailmassa.	

MILLAINEN ON OMA SUHTEESI VIRTUAALISUUTEEN JA NETTISOSIAALISUUTEEN?

Kommunikointi

- Keskustelu oli avointa, välitöntä ja ideointia eteenpäin vievää.	
- Keskusteluissa oli hyvä henki.	
- Tunsin saavani vastakaikua viesteilleni.	

MITEN ANALYSOIT KIRJOITUSTEN LAATUA?

--

Luottamus

- Luotin kaikkien toimijoiden vilpittömään mieleen.	
- Mikäli ideointi tuottaisi innovaatioita, hyötyisin siitä myös itse.	
- En epäröinyt ilmaista ideoitani, joista toiset voisivat hyötyä.	

MIKÄ HERÄTTI LUOTTAMUSTA? / MIKÄ SAI SINUT EPÄILEMÄÄN?

--

Anonymiteetti

- Anonymiteetti oli ideointia edesauttava tekijä.	
- Anonymiteetti helpotti mielipiteeni ja ideoitani ilmaisua.	
- Osallistun tämän tyyppiseen keskusteluun mielummin anonyyminä.	

MIKSI ANONYMITEETTI AUTTOI / VAIKEUTTI KESKUSTELUA?

--

Yhteisöllisyys

- Tunsin yhteenkuuluvaisuutta muiden keskustelijoiden kanssa. Olin osa yhteisöä.	
- Teimme yhteistyötä ideoiden kehittämiseksi. Ideoihin annetut kommentit veivät ideaa eteenpäin.	
- Tunnistin keskustelijoissa persoonallisia piirteitä.	

MILLAINEN ON IHANTEELLINEN VIRTUAALIYHTEISÖSI?

--

Johtaminen

- Yhteisöä johdettiin/koordinoitiin selkeästi ja riittävästi.	
- Koordinaattorin pitäisi aktiivisemmin kannustaa kirjoitteluun.	
- Koordinaattorin tulee olla aktiivisin osallistuja ja sitä kautta innostaa muita kirjoitteluun.	

MITEN NETTIYHTEISÖÄ PITÄISI JOHTAA?

--

Luovuus ja innovatiivisuus

- Toisten ideat synnyttivät itsessäni uusia ideoita.	
- Ideani syntyivät oivalluksista ilman ponnisteluita.	
- Pohdin annettuja ideointiaiheita muutenkin kuin tietokoneen ääressä.	
- Keskusteluissa syntyi uusia ja yllättäviä ideoita.	
- Syntyneet ideat olivat käyttökelpoisia.	

MITEN LÖYSIT IDEASI? MITEN KUVITTELISIT IDEOITA LÖYTYVÄN?

VAPAA SANA:

**Kiitoksia vastauksista!!! Muistahan vielä lähettää nämä minulle :) -Kari-
klassila@gmail.com**

LIITE 4 – Aiheisiin keksityt ideat

Vajaakäyttöisen liikuntahallin uudet käyttömahdollisuudet

- Muiden urheilulajien harrastaminen salibandyn ohessa
 - Sulkapallo, koripallo, lentopallo
 - Työpaikkaliikuntaa, aerobicciä, joogaa, method putkistoa
- Kesäcurlingkenttä
- Työmaaruokala lähistön yrityksille kahvion ja aulan yhteyteen
- Taidenäyttelyt
- Elokuvateatteri
- Musiikkitilaisuudet
- Harrastajateatteri
- Tietokone ja konsolipelejä
- Videopaja
- Eläkeläisbileet
- Bingo
- Kirpputori
- Lanit (tietokoneharrastajien tapahtumat)
- Messut, konferenssit, promootiotilaisuudet
- Liikuntarajoitteisten tapahtumat, vammaisurheilu, pyörätuolitanssit
- Lounastanssit, tanssikurssit
- Agilityä talvella koiraharrastajille
- Bänditapahtumat

Langattomuuden, video-/valokuvakameratekniikan ja erilaisten tunnistimien yhteiskäytön mahdollistamat liiketoimintaideat/uudet käyttötavat.

- Automaattilinjatuomarit jalkapalloon
- Kameravalvonta kotipihaan/parkkipaikalle oman TV:n kautta
- Ostosten lajittelu automaattikassalla
- Lennokkiin kamera ja maisemien katselu ylhäältä päin
- Koiran pantaan videokamera
- Rahtauksen valvonta kohteita tunnistavalla kameralla
- Yleisömäärän seuranta kuvista laskettavalla lukumäärällä / ala

Miten lanseerata uusi light olut markkinoille?

- Teemaksi hienostuneisuus, sinfonia, raikkaus, tyyli. Vastakohta ”kapakka-tunnelmalle”
- Kätköharrastuksen yhdistäminen lanseeraukseen. Etiketeissä vinkkejä olutkätköistä.
- Tietyn aina näkyvän teeman/kuvan/muodon yhdistäminen olutmerkkiin. Esim. tien keskiviiva.
- Maustettu olut
- Painonvartijoiden kumppanuus