

Ulla Heinonen

SÄHKÖINEN YHTEISÖLLISYYS

Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa

Akateeminen väitöskirja

Esitetään Turun yliopiston humanistisen tiedekunnan
suostumuksella julkisesti tarkastettavaksi Porin yliopistokeskuksen
Auditoriossa 125 lauantaina 16. elokuuta 2008 klo 12.

Ulla Heinonen
SÄHKÖINEN YHTEISÖLLISYYS

Ulla Heinonen

SÄHKÖINEN YHTEISÖLLISYYS

Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa



Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV

Pori 2008

© Ulla Heinonen

ISBN 978-951-29-3618-2 (painettu)

ISBN 978-951-29-3619-9 (verkkko)

ISSN 1459-8469

Painopaikka Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski 2008

Ulkoasu Henri Terho

Piirroksiset Inna-Maria Eerikäinen

Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV, Pori 2008

SISÄLLYS

Esipuhe	7
1. Virtuaaliyhteisöllisyys tutkimuksen keskiössä.	9
1.1 Yhteisöllisyys digitaalisessa kulttuurissa	13
1.1.1 Yhteisön ja yhteisöllisyyden määrittely	13
1.1.2 Teknologisen toiminnan ulottuvuudet	15
1.2 Tutkimuskysymykset ja työn rakenne	19
1.3 Tutkimuksen toteuttaminen	24
1.3.1 Tapaustutkimukset ja aineiston keruu	25
1.3.2 Eettiset haasteet	35
1.3.3 Aineiston hankintamenetelmät ja analysointi	38
2. Yhteisöjen tie vie verkkoon	45
2.1 Langoista verkoiksi	47
2.2 Tietokoneet sosiaalisen toiminnan tiloina.	50
2.3 Virtuaaliyhteisöt yleistyvät	53
2.4 Verkkoyhteisöjen ja verkossa toimimisen tyypittelyä	59
2.5 Vapaa-aika verkossa: ajankulua ja anonyymeja ihmissuhteita.	64
2.5.1 Peliyhteisöt ja virtuaaliset leikkikodit.	68
2.5.2 Seuranhakuyhteisöt	72
2.5.3 Virtuaaliset kriisi-, harrastus-, fani- ja vertaisiyhteisöt	75

2.6 Työ ja koulutus verkossa: rahan säästöä, parhaita asiantuntijoita sekä haasteita	77
2.6.1 Virtuaalista työntekoa	80
2.6.2 Virtuaalista koulutusta ja opiskelua	83
3. Tunne yhteisöllisyydestä	89
3.1 Aiempaa tutkimusta virtuaaliyhteisöistä ja yhteisöllisyydestä . . .	91
3.2 Käyttäjien käsityksiä yhteisöllisyydestä	94
3.3 Luottamus virtuaaliyhteisöissä	103
3.4 Verkkoyhteisöllisyyden muodostuminen	111
3.5 Teknologian vaikutus yhteisöjen toimintaan ja yhteisöllisyyden tunteeseen	115
4. Virtuaalinen persoona	129
4.1 Persoonaa rakentamassa	130
4.1.1 Ainutlaatuinen nimi	136
4.1.2 Nuket, pelihahmot ja kuvat persoonan viestijöinä	142
4.2 Persoona toiminnassa	145
4.2.1 Käyttäytyminen, roolit ja tyylit	146
4.2.2 Sitoutuminen nettipersoonaan ja virtuaalielämään	157
5. Sähköinen yhteisöllisyys	163
Lähteet	181
Liitteet	195
Summary:	
Electronic Communities and Sense of Community. Experiences of Social, Professional, and Educational Communities on the Internet	230

ESIPUHE

Syksyllä 2002 työskentelin Raumalla Digitaalisen kulttuurin täyttämässä työyhteisössä. Olin viettämässä henkilökunnan virkistäytymisiltaa silloisten työtovereideni kanssa, kun omalta kohdaltani hyvin alkanut ilta sai aamuyön tunteina ratkaisevan käänteän. Sohvollani istuivat kollegani Raine ja Jaakko. Raine lähetti yhteiseksi huviksi TV-chattiin viestejä ja me muut seurassimme viivettä ja viestitulvaa. Viive oli silloin neljä minuuttia. Nuo neljä minuuttia koituivat kohtalokseni, koska niiden aikana kiinnostuin ilmiöstä sähköinen yhteisö, eikä siitä ollut paluuta.

Seuraavana päivänä kahvipöytäkeskustelut olivat jo täynnä tutkimuskysymyksiä ja väitöskirjasuunnitelmia. Näytöltäni tarkkailin seuranhakuyhteisöjen toimintaa verkossa ja aloitin ensimmäisen pilottitutkimukseni aiheesta.

Väitöskirjan tekemisen mahdollisti Suomen Akatemian Life as Learning-ohjelman rahoitus, joten aloitin tutkijana MOMENTS-tutkimuskonsortiossa. Myöhemmin työni tekemistä siivittivät Satakunnan kulttuurirahasto sekä Tekes.

Kiitän kaikkia niitä henkilöitä, ryhmiä ja tahoja, jotka ovat myötävaikuttaneet tutkimukseni valmistumiseen. Erityiskiitokset annan tutkimukseeni osallistuneille verkossa toimiville Sinkut.netin seurustelijoille, UPM-Kymmene Oy:n sekä Soneran henkilöstölle, sillä ilman heidän aktiivista toimintaansa, tutkimukseni ei olisi valmistunut. Työni aikana MOMENTS-konsortion tutkijat ja professorit ovat rikastaneet tietäni monitieteisillä keskusteluilla ja samalla antaneet ajatuksilleni ja pohdinnoilleni uusia viitekehyksiä. Kirjaston ihmisiä muistan aina

ihailulla ja lämmöllä, vuoden ”parhaan palvelun” -palkinto lankeaa heille.

Syvän kumarruksen kera lausutut kiitokset saavat väitöstyöni ohjaajat Raine Koskimaa ja Jaakko Suominen. He ovat opettaneet minut lukemaan, kirjoittamaan ja ajattelemaan uudelleen. Entinen työyhteisöni Turun yliopiston Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitos on ollut työyhteisönä esimerkki lämpimästä yhteisöllisyydestä, jaetusta työn tekemisestä sekä aidosta välittämisestä. Erityisesti ”Digin tiimi” sekä ”meidän adoptio-Anna” ovat tukeneet vahvalla yhteisön tunteella ja tiedollisilla taidoilla työtäni. Anna Sivulalta olen saanut työhöni asiantuntevia kommentteja ja parannusehdotuksia. Työyhteisön ulkopuolella ystäväni Taina Wewer on ollut läsnä sähköisesti tai konkreettisesti aina, kun olen tarvinnut ”kävelevää kielioppia”. Skoolaan teidän kaikkien kunniaksi milloin

vain, sillä mehän tiedämme, että vähemmästäkin syystä saa kuohuviinin aukaista!

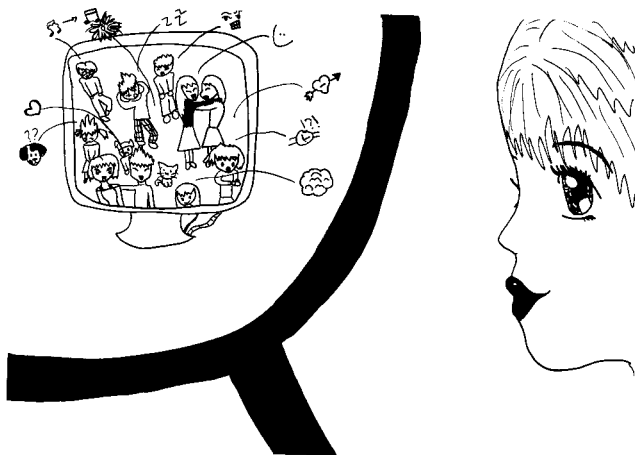
Oman arvokkaan ja merkittävän työn ovat tehneet Janne Matikainen ja Jari Aro, jotka esitarkastivat työni. Jari Aro lupautui myös vastaväittäjäkseni. Henri Terho taittoi kirjani ja saattoi sen painovalmiiksi.

Mutta niin suurta sanaa, jolla voisin kiittää ystäviäni, läheisiäni ja perhettäni, ei ole. Olen syvästi liikuttunut siitä tuesta, avusta ja huolenpidosta, jota olen heiltä kaikilta saanut. Tyttäreni Inna-Maria, Anna-Rosa ja Henriikka sekä mieheni Riku ovat pitäneet huolen siitä, etten ole ollut suutari ilman kenkiä. Ja kuten Riku sanoo, ainakin 95 % tämän työni tekemisen kuniasta kuuluu heille.

Kotona Luviolla 23.3.2008

Ulla Heinonen

1. VIRTUAALIIHTEISÖLLISYYS TUTKIMUKSEN KESKIÖSSÄ



Aamukahvini höyryää kupissa. Pöydälläni oleva kannettava ilmoittaa, että sähköpostia on saapunut. Laiskasti siirryn koneeni viereen, sillä yleensä vain roskapostit kulkevat näin aikaisin. Tällä kertaa erilaisten ”akateemisten” tutkintojen myyjät ovat jättäneet minut väliin ja viesti tulee kollegaltani Afrikasta. Kiinnostuneena syvennyin työtoverini lähettämään matkapäiväkirjaan. Hymyilen huvittuneena kohdassa, jossa hän kuvailee jättäneensä matkapuhelimensa toisen kerroksen terassille, ulos tuolille toivossa, että jokin kenttä saavuttaisi hänen puhelimensa. Mikä tahansa kenttä kävisi, Togon tai Beninin, kunhan se välittäisi edes yhden tekstiviestin Suomesta hänen läheisiltään. Myöhemmin uusien matkapäivien kertyessä kirjoituksista välittyy digitaaliseen kulttuuriin tottuneen länsimaalaisen ihmisen ja afrikkalaisen, meille eksoottisen

ja toisinaan ei niin digitaalisen kulttuurin kohtaamisen kuvauksia. Kertomusten kulttuurien törmäykset kiehtovat, mutta myös huvittavat minua.

Hymyni hyytyy Bahaman lentokentällä muutamaa kuukautta myöhemmin. Olen juuri laskeutunut saarelle. Etsin matkapuhelimeni käsimatkatavaroista ja kytken siihen virran päälle jo ennen tulimuodollisuuksia. Laite hakee ja hakee kenttää, mutta kaipaamaani ilmoitusta toimivasta kentästä en saa. Päätän yrittää uudelleen hotellilla, sillä yhteys on saatava. Ensimmäisen päivän lähetessä iltaa toimivaa kenttää ei ole vielä löytynyt. Havaitsen harjoittavani erilaisia akrobaattisia liikkeitä hotellin ranskalaisella parvekkeella, jotta saisin jostakin kaapattua linkin, edes hetkeksi. Digitaalisen viestinnän riippuvuus ehtii oireilla monin tavoin noiden

lomapäivien aikana. Pikainen puhelinyhteys (heikolla linjalla) kotiin ei pystynyt korvaamaan aina läsnä olevaan yhteyden mahdollisuuteen tottuneelle sitä näennäisläheisyyden tunnetta, jota matkapuhelimeeni edustaa. Kaukana se vie minut lähelle yhteisöäni; se on perhelinkki. Kokemani yhteisöllisyys rakentuu omista tunteistani läheisiäni kohtaan. Jonkin aikaa oireiltuani sähköisten yhteyksien puuttumista tyydyin siihen mitä oli saatavilla, postikorttien kirjoittamiseen. (Tosin niiden lähettäminen oli melkein yhtä tuskallista kuin kännykän linkin löytäminen, ja lopulta kaikki kortit eivät edes saapuneet perille.)

Monet meistä ovat tottuneet erilaisten sähköisten viestimien moitteettomaan toimintaan kommunikointimme apuvälineinä. Näitä viestimiä on ollut yleisesti apuna jo vuosikymmenien ajan. Niiden avulla pidämme yhteyttä erilaisiin joukkoihin ihmisiä, joiden katsomme kuuluvan yhteisöömme. Yhteisön jäsenten kanssa koemme yhteisöllisyyttä eli tunteita siitä, että kuulumme yhteen ja olemme sitoutuneet toisiimme.

Teknologian vaikutuksesta sosiaalisissa suhteissa

Vuonna 1968 länsimaissa elettiin tietoteknistyvän aikakauden murrosta. Tuolloin innokkaimmat teknologian kannattajat uskoivat koneiden hoitavan lähitulevaisuudessa lähes kokonaan ihmisten välisen kanssakäymisen. Yhdysvaltalaiset teknologia-asiantuntijat J. Licklider ja Robert Taylor ennustivat, että muutaman vuo-

den kuluttua ihmiset kommunikoisivat tehokkaammin koneen välityksellä kuin kasvokkain (Licklider & Taylor 1968, 24). Ennuste ei ollut täysin väärä. Teknologiset apuvälineet ovat tulleet osaksi arkista kommunikointiamme työssä ja vapaalla, mutta muutos ei tapahtunut aivan niin nopeasti kuin lausuma antoi olettaa. Ihminen on ottanut erilaiset laitteet haltuunsa kommunikointivälineinä tehokkaasti. Koneet eivät ole kuitenkaan korvanneet kasvokkain kommunikointia, vaan täydentäneet ja tehostaneet sitä. Licklider ja Taylor osuivat oikeaan siinä, että teknologiset laitteet pystyvät välittämään viestejämme ajan, paikan ja etäisyyden voittaan. Laitteet toimivat monipuolisemmin kuin kasvokkaistilanteissa, joissa samanpaikkaisuus on yleensä viestinnän onnistumisen välttämättömyys.

Teknologinen muutos on ollut ajoittain huimaa. Tämä on aiheuttanut usein myös pelkoa ihmisissä. Pelko on saanut skeptikot epäilemään, että uuden tekniikan myötä sosiaalisuus häviää maailmasta (ks. esimerkiksi Pantzar 1997, 8). Ihminen on sopeutunut ja erityisesti sopeuttanut, kesyttänyt tekniikan arkeensa. Sen sijaan, että koneet olisivat vallanneet ihmisen osan, ihminen on koneen avulla vallannut uusia alueita sosiaalisille toimintoilleen. Teknologia on vaikuttanut yhteisöihin ja niiden jäsenten väliseen vuorovaikutukseen sekä kommunikointiin. Aluksi erilaisilla viestintävälineillä mahdollistui ihmisten välille kommunikointi; näin voitettiin välimatkoja. Tällaisia laitteita olivat esimerkiksi lennätin ja puhelin. Sitten tietokoneiden

kehityksen myötä vuorovaikutuskeinojen mahdollisuudet monipuolistuivat edelleen. Reaalimaailman tilojen rinnalle on kehittynyt virtuaalisia tiloja, joissa ihmiset solmivat aktiivisesti uusia ihmissuhteita ja tuntevat yhteenkuuluvuutta. Yhteisöllisyyttä luodaan nykytieteiden välittämänä. Välineet kuljettavat viestejämme läheisiksi kokemillemme ihmisille. Ne vapauttavat meidät hoitamaan sosiaalisia suhteita missä olemmekin ilman kasvokkaistapaaamista. Kommunikointi on vapaata yhteen sitovasta ajasta, paikasta sekä etäisyydestä. Tunnelmallista, intiimiä keskustelua ei enää välttämättä valaise yhteinen takkatuli vaan näyttöruudun loiste.

Teknologiset muutokset ja niiden joustava haltuunotto ovat johtaneet siihen, että nyky-yhteiskunnassa voimme puhua reaalimaailman yhteisöistä sekä verkkoyhteisöistä. Huomionarvoista on, että yhteisöjen toimintaan kuuluu niiden laajentuminen, ”vuotaminen”, toisille alueille. Reaaliyhteisöjen toimintaa ja suhteita ylläpidetään verkossa, tai verkkoyhteisön jäsenet tapaavat toisiaan reaalimaailmassa. Keskustelua on herättänyt teknologian välittämä todellisuus ja se, voidaanko sitä kokea olemassa olevana. Virtuaalitodellisuuden rinnalla puhutaan laajennetusta todellisuudesta sekä sulautetusta tietojenkäsittelystä (augmented reality ja ubi-computing, ks. esimerkiksi Weisser 1991). Erkki Huhtamo (1995, 336) on kirjoittanut virtuaalisuuden olevan ilmiön, jolla voidaan viitata johonkin sellaiseen asiaan, joka olemukseltaan tai vaikutukseltaan on todellisen ilmiön kal-

tainen, mutta kuitenkin erillinen tuosta ilmiöstä. Virtuaalisuus tarkoittaa näennäistä. Tämän vuoksi virtuaaliyhteisöt ovat joskus, ehkä virheellisesti, käännetty näennäisyhteisöksi. Näin on tehty varsinkin kun on haluttu todistaa, että virtuaalisuus ei ole todellisuutta ja virtuaaliset yhteisöt eivät ole oikeita yhteisöjä.

Sulautetun tietotekniikan (Ubiquitous Computing) ja virtuaalitodellisuuden keskeisimmäksi eroksi Huhtamo näkee, että virtuaalitodellisuus supistaa ihmisen normaalin elinympäristön ja saa yksilön sukeltamaan keinokeiseen maailmaan. UbiComp hyväksyy läsnä olevan arkiympäristön toiminnan lähtökohdaksi ja omistautuu sen tietokoneistamiseen. Vaikka edellä mainitut näkökulmat eroavat toisistaan, on niille yhteistä ajatus ihmisen ja käyttöliittymän välisen eron häivyttämisestä, tietokoneen käytön muuttamisesta luontevaksi toiminnaksi. (Huhtamo 1995, 346–347.) Virtuaaliyhteisöt voidaan nähdä vaikutuksiltaan ja myös olemukseltaan verkon ulkopuolisen yhteisön kaltaiseksi, vaikka niissä ei voi elää kuten reaaliyhteisöissä.

Tutkimuksessani selvitän miten suomalaiset aikuiset ja nuoret aikuiset kokevat, mitä on virtuaaliyhteisöllisyys erilaisissa vapaa-ajan, työn ja koulutuksen tiloissa. En pyri tässä tutkimuksessa esittämään laajoja kategorioita tai valmiita lainalaisuuksia verkkoyhteisöistä, verkon ulkopuolisista yhteisöistä tai yhteisöllisyyden tunteista. Lisäksi jätän tietoisesti tutkimukseni ulkopuolelle tietokonevälitteisen viestinnän (CMC) kysymykset. Kuvaan niitä koke-

muksia, joita suomalaiset ovat kertoneet ja välittäneet tutkimukseni aikana erilaisissa virtuaaliyhteisöissä. Tutkimusaineistosta nostan esiin tiettyjä muotoja ja mekanismeja sekä ryhmittelyjä, jotka leimaavat näitä yhteisöjä sekä toimintaa niissä. Kategorioiden ja lainalaisuuksien muodostaminen yleistettävässä muodossa vaatisi huomattavasti laajemman ja pidemmän tutkimuksen kuin tämä tutkimus on ollut. Tosin virtuaalisella yhteisöllisyydellä ja toimimisella verkkoyhteisöissä on omia erityispiirteitään, joita kuvaan. Tärkeä vertailu-ulottuvuus tutkimuksessani on vapaa-ajan ja työyhteisöjen välillä, sillä aikaisemmin ei tällä tavoin rakennettua tutkimusta ole esitetty.

On tärkeää tuntea ja tunnistaa niitä mekanismeja ja muotoja, joiden mukaan nykyiset yhteisöt syntyvät, muuttuvat, vuotavat sekä yhdistyvät. Yhtäläillä on tunnettava käyttäjien käsityksiä yhteisöjen merkityksistä ja toiminnan mielekkyydestä. Näitä mekanismeja, muotoja ja merkityksiä voidaan hyödyntää suunniteltaessa ja toteuttaessa erilaisia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen verkkoyhteisöjä kaikilla internetkulttuurin tasoilla. Samoin voin nähdä niillä olevan merkitystä eräänlaisena digitaalisen ajan kuvauksena. Teknologia ja yhteisöt ovat vahvassa vuorovaikutuksessa keskenään.

Teknologian suhde ihmisen elämään voidaan nähdä eri tavoilla tai eri tavoilla korostaen. Joissakin historian tutkimuksissa teknologia edustaa tietynlaista materiaalista kulttuuria ja ihminen toimintoi-

neen henkistä kulttuuria. Nämä kaksi on pidetty erillään (ks. esimerkiksi Michelsen 2000, 63–65). Kulttuuriperinnön tutkimus puolestaan lähtee yksilön ja yhteisön kulttuuriperinnöstä henkisenä ja materiaalisena ilmiönä. Aineetonta ja aineellista kulttuuria on vaikea erottaa toisistaan. Teknologinen kulttuuriperintö on aina sekä henkistä että aineellista. Aineellisen ja henkisen erottaminen on mahdollista ainoastaan tutkimuksellisenä ratkaisuna (ks. Sivula 2002, 179–194). Teknologia, digitaalisen kulttuurin ilmiönä, liittyy vahvasti ihmiselämän toimintoihin. Sitä ei voi erottaa omaksi irralliseksi tutkimusalueekseen. Ihmiset, teknologian käyttäjät, eivät näyttäydy passiivisina vastaanottajina silloin, kun teknologia nähdään osana kulttuurisia ja symbolisia prosesseja. Käyttäjät antavat merkityksen teknologialle (ks. muun muassa Uotinen 2005, 38). Yhteisöjen kommunikointimahdollisuuksien kehittyminen sekä verkkoyhteisöjen synty liittyvät olennaisesti teknologiseen muutokseen. Sillä voidaan nähdä olevan vahva vaikutus yksilön ja ihmisryhmien henkiseen kulttuuriin. Teknologiasta muodostuu ihmistoiminnan osana, yksilön kokemusten kautta, osa henkistä kulttuuria. Tästä syystä tutkiessani virtuaalitulissa yhteisöllisyyttä en ole voinut sivuuttaa teknologian osuutta, vaan olen nostanut sen tutkimuksessani näkyville. Teknologian historiaa tarkastelemalla voin jäljittää yhteisöllisyyden ja teknologian muuttuneita, ja yhä muuttuvia, suhteita. Lisäksi menneen tunteminen auttaa yhteisöllisyyden nykytulintojen suhteuttamisessa ja kontekstualisoimisessa.

1.1 Yhteisöllisyys digitaalisessa kulttuurissa

Yhteisöjen, yhteisöllisyyden tai teknologian tutkiminen eivät ole uutta, vaan niitä on tutkittu ja kehitelty eri tavoin jo pitkään, vuosisatoja ennen meidän aikaamme. Yhteisöllisyystutkimus liittyy olennaisesti käyttäytymistieteisiin. Sosiologit, psykologit, kasvatustieteilijät sekä myös historiantutkijat ovat tutkineet erilaisia yhteisöjä usein (kapea-alaisesti) oman tieteesä erityisalueilta. Mutta aikaisemmin yhteisöllisyystutkimusta ei ole totuttu yhdistämään teknologiaan ainakaan kovin voimakkaasti. Digitaalisen kulttuurin tutkimuksen ydinalueena ovat teknologia sekä sen vaikutukset ihmisen elämään ja yhteisöihin.

Yhteisö-sanaa käytetään monissa eri tilanteissa. Yleisesti tunnettuja yhteisöjä ovat perheyhteisö, kotiyhteisö sekä niitä laajemmat kyläyhteisöt sekä kansainyhteisöt. Myöhemmin puheissa on alkanut vilahtaa termejä, jotka kertovat toisenlaisista yhteisöistä. Näitä ovat kommunikaatioyhteisö ja toimintayhteisö. Yhteisöllisyys ja yhteisöt muokkautuvat ja muotoutuvat uudelleen ihmisen elinpiirin muuttuessa ja laajetessa. Ne ovat dynaamisia, joten ne ovat jatkuvasa muutos- tai muokkautumisprosessissa.

Ennen teollistumisen alkua yksilön vapaus suhteessa yhteisönsä ei ollut korostunut toiminnan tai tekojen tasolla. Tyypillistä oli, että yksilöt olivat usein tiukasti kiinni synnyinyhteisöissään (ks. esimerkiksi Aries 1962). Nykyisin oman syntymäyhteisönsä lisäksi yksilö voi liittyä useampaan

kuin yhteen yhteisöön. Nykyihminen ei välttämättä tarvitse yhteisöä selvitäkseen hengissä, mutta ihmisen on vaikeaa elää ilman toisten ihmisten hyväksyntää ja huolenpitoa. Ihmisen perustarpeisiin kuuluvat läheisyys ja sosiaaliset suhteet ovat keino saada hyväksyntää, huolenpitoa ja läheisyyttä. Yhteisöllisyyden tunne tai sen puuttuminen saattaa vaikuttaa olennaisesti meidän toimintaamme.

Aikojen kuluessa yksilöihin ja yhteisöihin ovat vaikuttaneet erilaiset filosofiset, aatteelliset ja taloudelliset seikat. Muutokset saivat eri tieteenalojen asiantuntijat muokkaamaan ja analysoimaan yhteisöteorioita. Muun muassa Anthony Giddens analysoi ajan, paikan ja informaatioteknologian suhdetta, ja siinä sosiaaliseen elämään kuuluu ajan ja paikan rajallisuus (ks. Giddens 1984).

1.1.1 Yhteisön ja yhteisöllisyyden määrittely

Yhteisöjen ja yhteisöllisyyden määrittelyt ovat monisäikeisiä ja osin problemaattisia. Yhteisöllä ymmärretään eri asioita määrittäjän omasta tiedetaustasta ja katsontakanasta riippuen. Määritelmät ovat pitkälti olleet sidoksissa yhteiskunnallisiin välineellisiin muutoksiin. Vuosisatojen saatossa yhteisöllisyys, käsitykset ja erilaiset mallit siitä ovat muovautuneet useampaan kertaan (ks. esimerkiksi Mikkeli 1994, 32–41). Teknologiset muutokset ovat vaikuttaneet yhteisöjen toimintaan ja käsityksiin yhteis-

söllisyydestä. Yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä löytyy runsaasti erilaista tutkimusta, näitä esittelen myöhemmin luvussa 3.

Näen teknologian kehityskaaressa kaksi suurempaa murrosvaihetta: ensimmäinen oli 1850-luvulta 1900-luvun alkupuolelle eli toisen teollisen vallankumouksen aika ja toinen tietokoneiden yleistymisen ja internetin myötä syntynyt verkkoyhteisöllisyyden aika 1980-luvulta eteenpäin. Tutkimukseni kannalta olennaisempi on jälkimmäinen murrosvaihe, tietokoneiden aika. Tutkimukseni aineisto kuvaa tämän vuosituhannen alun virtuaaliympäristössä toimivien yhteisöllisyyden kokemuksia ja verkkoyhteisöissä liikkuvien näkemyksiä yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä.

Usein määrittelyissä mainitaan yhdes- sä termit yhteisö ja yhteisöllisyys, myös tutkimuksessani ne kulkevat rinnakkain. Silti niitä ei pidä sotkea toisiinsa. Yhteisö voi olla olemassa ja siellä toimii erilaisia ihmisiä ilman, että he kokevat keskinäistä yhteisöllisyyttä. Vapaa-ajan tapaustutkimuksissani Sinkut.netissä (Soneran verkossa toiminut seuranhakuyhteisö) tutkimukseen osallistuneista vain vajaa viidennes koki olevansa jonkin verkko-yhteisön jäseniä ja ilmoitti tuntevansa muun muassa yhteenkuuluvuutta toisten yhteisöissä oleskelevien kanssa. Yhteisö on tila tai paikka, yhteisöllisyys on sosiaalisista suhteista tunteina syntyvä kokemus. Erilaisten yhteyksien avulla pidämme yhteyttä yhteisöihimme.

Nyky-suomen sanakirjan (2002) ja kieli-toimiston verkkosanakirjan MOT 1.0:n

mukaan yhteisö on elämänmuodon, aat-teellisten tai taloudellisten päämäärien tai muun vastaavan perusteella kokonaisuuden muodostava ihmisryhmä tai yhteenliittymä. Verkkosanakirja selittää yhteisöllisyyden olevan tunnetta yhteisöön kuulumisesta. Yhteisöllinen on jotakin yhteisölle ominaista, yhteisöä koskevaa.

Yhteisöllisyys terminä on jotakin tälle ajalle leimaa antavaa, ”mediaseksikästä”. Useissa eri yhteyksissä kuulee puhuttavan yhteisöllisyydestä (urheiluvallennus, juniorityö, seurakunta, harrasteipiirit). Kuitenkaan kaikissa tapauksissa kyse ei ole tunteeseen perustuvasta yhteisöllisyydestä, vaan jostakin muusta, toiminnan rakenteseen ja luonteeseen liittyvästä asiasta.

Verkkosanakirjan mukaan yhteiskunta on ihmisyyhteisö sosiaalisena, järjestäytyneenä kokonaisuutena, esimerkiksi valtio tai kaupunki. Yhteisöt ja yhteiskunnat rakentuvat erilaisten yhteyksien pohjalta, yksilöt haluavat olla ja toimia yhdessä. Kun yksilö liittyy toisiin yksilöihin, yksityisyys muuttuu yhteiseksi ja yhteisö koostuu yksilöistä (ks. esimerkiksi *Etymologinen sana-kirja* 2004).

Ilkka Tuomi toteaa artikkelissaan *Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan*, että ihmisen ehkä perimmäisin ristiriita on jännite yksilöllisyyden, erilaisuuden ja yhteisöllisyyden välillä. Meistä tulee yksilöitä vain yhteisön jäseninä ja yhteisön jäseniä vain yksilöinä. (Tuomi 2005, 133.)

Terminä yhteisö-sana ja sen lisämääritteet kertoivat aikansa yhteiskunnallisista ilmiöistä, esimerkiksi uusien ammattikun-

tien ja sitä kautta yhteisöjen syntyemisestä (ks. esimerkiksi Stråth 2002, 2378.).

Teknologiset muutokset ovat saaneet tutkijat kiinnostumaan yhä enemmän yhteisöllisyydestä ja sen merkityksestä yksilöille. Tietokoneen ja verkon tultua päivittäiseksi apuvälineeksi ihmisille yhteisöllisyys joutui uuden kriittisen tarkastelun kohteeksi. Kritiikki kohdistui siihen, voiko yhteisöjä olla muualla kuin reaaliaimailmassa. Voiko ihminen tuntea yhteisöllisyyttä, yhteenkuuluvuutta johonkin osittain tai kokonaan virtuaaliseen? Mielipiteet jakaantuivat paljon, ja näin on usein edelleen.

1.1.2 Teknologisen toiminnan ulottuvuudet

Teknologiseen toimintaan liittyvä yhteisöllisyystutkimuksen luokittelu ei ole aina aivan ongelmaton, kuten jo aikaisemmin olen esittänyt. Teknologiatutkija Arnold Pacey mukaan teknologiseen toimintaan kuuluvat neljä osa-aluetta: tekninen ulottuvuus, organisatorinen ulottuvuus, sosiaalinen ja kulttuurinen ulottuvuus sekä käyttäjäulottuvuus. Ymmärtääksemme teknologiaa meidän täytyy huomioida käyttäjien kokemukset. Teknologisessa toiminnassa tärkeintä on käyttäjäulottuvuus eli se, miten inhimilliset kokemukset välittyvät käytännön toiminnoissa. (Pacey 1999, 3–9.) Digitaalisen kulttuurin yhteydessä tuodaan usein esiin käyttäjäkokemuksen erityisyys. Tietokoneiden ja tietoverkkojen käyttäjät nähdään enemmän aktiivi-

siksi toimijoiksi kuin pelkästään katsojiksi ja vastaanottajiksi. He ovat ”käyttäjiä ja harrastajia”, jotka omilla valinnoillaan vaikuttavat ratkaisevasti siihen, minkälaiseksi esitys muodostuu. Tietokonepohjaisen interaktiivisuuden mahdollistama tekninen kyvykkyys tuottaa osaltaan onnistumisen elämyksiä ja sitä kautta pätemisen mielihyvää. Vastaavasti osaamattomuus voi aiheuttaa riittämättömyyden ja epäonnistumisen tunteita. (Herkman 2001, 192.) Nämä osaltaan tuovat virtuaaliyhteisöjen toimintaan lisävivahteita.

Stereotyyppisesti verkon käyttäjäksi kuvaillaan usein ”valkoinen, akateemisesti koulutettu mies” (Wyatt 2003, 71). Sally Wyatt on kollegoidensa kanssa (2002) kumonnut näitä kuvia. He jakavat ei-käyttäjät neljään eri tyyppiin: 1) Internetin vastustajat (resisters), jotka eivät ole koskaan käyttäneet verkkoa, koska he eivät halua. 2) Hylkääjät (rejecters), jotka ovat luopuneet netistä ja sen käytöstä. He ovat todenneet sen tylsäksi, kalliiksi tai ovat sitä mieltä, että samanlaisen kommunikaation tai informaation voi saada muillakin välineillä. 3) Ulos jätetyt (excluded) ovat henkilöitä, joilla ei ole ollut mahdollisuutta saada välineitä erilaisista syistä. 4) Karkotetut tai poistetut (expelled) ovat käyttäneet verkkoa, mutta heillä ei ole enää siihen varaa tai heidän työ-, opiskelusuhteensa tai muu vastaava suhde ja siihen liittyvä netin käyttömahdollisuus on loppunut. (Wyatt & al. 2002, 36.) Edelleen Wyatt kuvailee, että vanhemmat ihmiset kokevat tietoverkon ja koneiden käytettävyyden esteeksi käytölle.

Toisaalta taas vanhemmat ihmiset kokevat, että tietokoneen käyttö on nykyisyyden symboli (ks. Sankari 2004). Nuorille syyt lopettamiseen ovat välineessä itsessään tai siinä, että mielenkiinto voi jostain syystä lopahtaa tai se puuttuu. (Wyatt 2003, 74.)

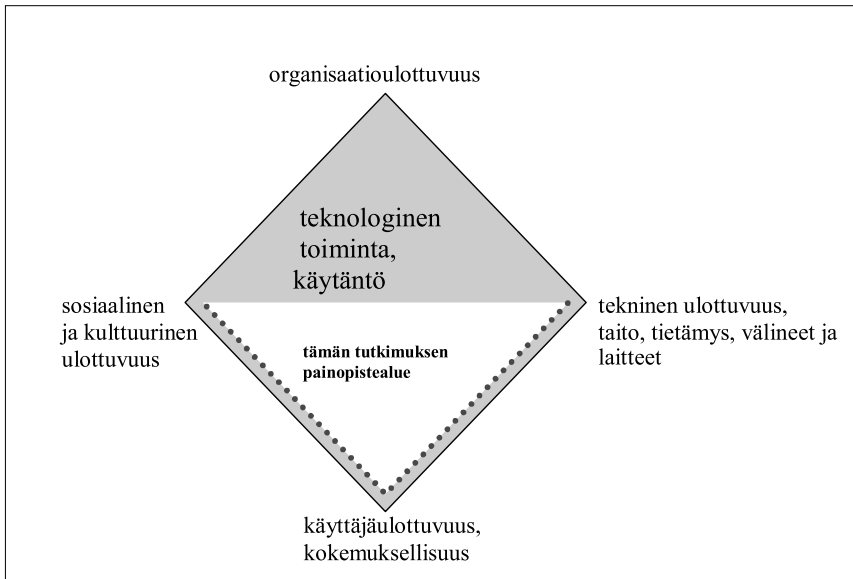
Teknologian ja käyttäjän suhteessa erityisesti edellä mainittu hylkääjien ryhmä saattaa kasvaa yllättävästi, jos teknisen välineen sisäänajoon ei kiinnitetä riittävästi huomiota. Palaan tähän myöhemmin luvussa 3.5 ”Teknologian vaikutus yhteisöjen toimintaan ja yhteisöllisyyden tunteeseen”.

Arnold Pacey'n mallissa (Kuvio 1.) eri ulottuvuusalueet eivät ole toisistaan riippumattomia, vaan vaikuttavat toisiinsa. Ihmisten kokemukset yhteisöllisyydestä virtuaalisessa ympäristössä sijoittuvat käyttäjäulottuvuuden ytimeen, mutta käyttäjä-

kokemuksiin vaikuttavat lisäksi muut osa-alueet. Tämän tutkimuksen kannalta lisäksi olennaisimmin vaikuttavina alueina ovat sosiaalinen ja tekninen ulottuvuus. Yhteisöllisyys rakentuu erilaisissa ryhmissä ja verkostoissa. Näiden toimintaan liittyvät olennaisesti teknologisen toiminnan sosiaalinen ja tekninen ulottuvuus. Jos käytettävät välineet ja laitteet toimivat vajavaisesti, ne vaikuttavat vuorovaikutukseen ja sen kautta yhteisöllisyyden kokemuksiin.

Teknologisen muutoksen olennainen osa on helpottaa ihmisten elämää tavalla tai toisella. Käytännössä se vaikuttaa ihmisen sosiaaliseen toimintaan, kun yksilöt sopeuttavat välineitä omiin käyttötarkoituksiinsa (Gumpert & Drucker 2003, 29).

Hyvänä esimerkkinä tästä on kulttuurihistorioitsija Hannu Salmen (2002)



Kuvio 1. Teknologinen toiminta, käytäntö, Arnold Pacey'n (1999) teknologiatulkintaa mukaillen

kirjoitus 1800-luvun kulttuurihistoriaa käsittelevässä teoksessaan *Vuosisadan lapset*. Hän kirjoittaa teknologian tuoneen mukanaan aineellista hyvää. Se vaikutti myös monin eri tavoin aikalaisten elämään ja siihen, millaisena todellisuus ympärillä havaittiin ja ymmärrettiin (Salmi 2002, 21). Teollistumisen kulttuuriset vaikutukset olivat laajat ja siihen liittyi myös näkemys monistettavuudesta ja sen soveltamisesta eri aloilla. Ennen pitkää teollisen toiminnan kohteiksi joutuivat erilaiset kulttuurituotteet ja aineellisten hyödykkeiden lisäksi henkisemmät ilmiöt, kuten aika ja paikka. (Salmi 2002, 44.)

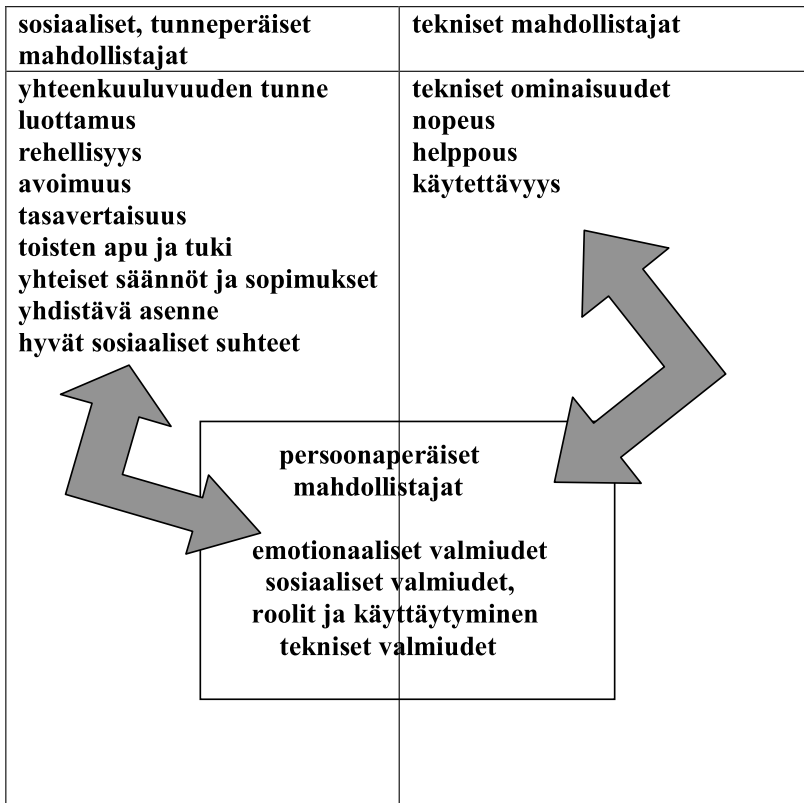
Digitaalisen kulttuurin näkökulma

Digitaalisen kulttuurin näkökulmasta yhteisöllisellä toiminnalla tarkoitetaan ihmisten välistä sosiaalista toimintaa. Tämä on vähintään kahden suuntaista viestintää, jossa kohtaamiset tapahtuvat erilaisissa tiloissa. Näitä tiloja ovat reaali maailman tila, virtuaalinen ja mediavälitteinen tila sekä edellisten yhdistelmät, joissa tilat ovat sekoittuneet kokonaan tai osittain. Reaali maailman tilassa yhteisö toimii fyysisellä tasolla kasvokkain. Reaali maailman synnyttään, siellä eletään ja kuollaan. Virtuaalisessa ja mediavälitteisessä tilassa yhteisöt toimivat internetin tai jonkin muun teknologisen välineen avulla virtuaalisesti, sähköisesti. Virtuaaliseen maailmaan ei voi syntyä. Siihen liitytään jonkun toiminnan kautta. Kahden edellä esitetyn yhdistelmissä osia vuorovaiku-

tuksesta tapahtuu kummassakin edellä mainitussa.

Tässä tutkimuksessa yhteisöllisyys nähdään yksilön tunteina ja kokemuksina erilaisissa teknologian mahdollistamissa virtuaalisissa ja/tai reaali maailman tiloissa. Erityisesti on huomioitavaa, että nyky yhteisöissä tilojen sekoittumista tapahtuu jatkuvasti. Teknologiavälitteisyydestä on tullut osa arkeamme. Elämämme piiri ja todellisuutemme ovat laajentuneet. Emme aina enää välttämättä edes ajattele teknologian läsnäoloa (vrt. augmented reality & UbiComp), paitsi jos tekniikka ”pettää meidät”, esimerkiksi jos kommunikointi ei onnistu sähköisesti tietokoneen avulla (ks. myös Gere 2002, 7–16). Yhteisön ja yhteisöllisyyden syntymisen kannalta välttämätön tunne on yhteenkuuluminen. Tämä on olennaista riippumatta siitä, millaisissa yhteisöissä liikutaan. Verkon ulkopuolella yhteisöllisyys rakentuu pitkälti sosiaalisista, tunneperäisistä mahdollistajista (affordanssi, tarjouma) sekä käyttäjien persoonaan liittyvistä mahdollistajista, mutta teknologiavälitteisissä yhteisöissä yhteisöllisyyteen vaikuttavat myös tekniikkaan liittyvät mahdollistajat (Kuvio 2.).

Virtuaaliyhteisöllisyys muodostuu käyttäjäkokemuksissa. Yhteisöllisyyteen vaikuttavat sosiaaliset, tunneperäiset mahdollistajat, tekniikkaan liittyvät mahdollistajat sekä teknologian haltuun ottajaan eli käyttäjään liittyvät mahdollistajat. Edellä mainitut käyttäjäkokemukset olen kuviossa esittänyt persoonaperäisinä mahdollistajina. Näen, että verkkoyhteisöllisyyden



Kuvio 2. Virtuaaliyhteisöllisyyteen vaikuttavat mahdollistajat ja niiden keskinäiset suhteet

keskiössä ovat käyttäjä sekä hänen tunteensa ja kokemuksensa verkossa tapahtuvasta toiminnasta. Verkko-yhteisössä käyttäjä siirtää omia emotionaalisia ja sosiaalisia merkityksiään ja tarkoituksiaan teknisten välineiden avulla. Tämä tapahtuu hänen omien teknologisten valmiuksiensa kautta. Näin ollen tekniikkaan liittyvät mahdollistajat vaikuttavat käyttäjän kautta yhteisön toimintaan. Kuvion esitän kaksisuuntaisena. Sähköinen viestin ja siihen liittyvät mahdollistajat vaikuttavat käyttäjän kokemusten ja toiminnan kautta sosiaaliin

mahdollistajiin. Yhteisöllisyyteen voidaan vaikuttaa vain käyttäjän kokemusten kautta, mutta sosiaalisilla mahdollistajilla on myös vaikutusta teknisiin välineisiin. Yhteisöllisyyttä tukevien teknologisen välineiden kehittymisen kannalta on olennaista, että käyttäjien kokemukset palautuvat. Jos teknologinen kokemus on negatiivinen, saattavat vaikutukset olla jopa laajemmat kuin sosiaaliin ja tekniikkaan liittyviin mahdollistajiin siirtyvät. Yhteisöllisyyden muodostumisen kannalta on tärkeää, että kokemukset ovat positiivisia.

1.2 Tutkimuskysymykset ja työn rakenne

Tutkimukseni alkuvaiheessa minulla oli visio siitä, että väitöskirjani tulee käsittelemään reaaliaikaisten keskustelukanavien yhteisöjä. Ennen varsinaisen väitöskirjani alkamista tein suppean pilottitutkimuksen www.sinkut.netin (ks. [Sinkut.net](http://www.sinkut.net)-selvitys luvusta 1.3.1) chat-huoneissa.¹ Tuo pilottitutkimus imaisi minut lopullisesti mukaansa. Kiinnostus kanavilla käytyihin keskusteluihin ja syihin miksi sekä miten ihmiset siellä toimivat ja ovat, saivat minut kerta toisensa jälkeen palaamaan huoneisiin seuraamaan toimintaa. Itselläni oli silloin kotona vielä modeemiyhteys. Aina vähän väliä syystä tai toisesta yhteys katkesi, mutta sitkeästi kirjauduin uudestaan sisään. Samaan aikaan kiinnostukseni oli laajentunut, sillä halusin selvittää, miten chat-ympäristöä, mutta myös muita pikaviestimiä, voisi hyödyntää työ- ja opiskelutilanteissa. Suomen Akatemian Life as Learning -tutkimusohjelman MOMENTS-tutkimuskonsortio (ks. <http://amc.pori.tut.fi/moments>) tarjosi tähän hyvät mahdollisuudet. Tuossa alkuvaiheessa halusin selvittää, miten yhteisöllisyyden kokemus syntyy ja mitkä asiat mahdollisesti vaikuttavat tunteen syntyyn ja ylläpitämiseen. Hyvin

nopeasti ensimmäisen pilottikokeilun jälkeen havaitsin, että yhteisöllisyyttä ei voi tutkia ilman teknologian huomioimista. Yhteisöllisyyden rinnalle mielenkiintoni ja tutkimuksen kohteeksi nousi teknologia ja sen tarjoamat mahdollisuudet yhteisöllisyydelle. Tällöin olin tullut tutkimukseni ensimmäiseen tienhaaraan. Oli välttämättöntä vaihtaa yhdestä tieteenalasta tiedon monialaisempaan käsittelyyn ja kohdentaa tutkimusalue uudelleen. Kasvatustiede joutui väistymään taka-alalle digitaalisen kulttuurin noustessa vahvemmin esiin. Tämän tieteellisen alueen selkiytymisen jälkeen myös tutkimuskysymykseni kristallisoitui. Ytimekkäästi kysymykseni kuuluu: Mitä on yhteisöllisyys virtuaaliympäristössä? Samalla joudun esittämään useita tarkentavia alakysymyksiä. Virtuaaliyhteisöissä tila, jossa toimitaan sekä se, miten toimitaan, ovat ratkaisevia. Siinä on tiettyjä erityispiirteitä, jotka poikkeavat verkon ulkopuolella toimittaessa. Nämä erityispiirteet määrittävät tutkimukseni alakysymykset. Niiden kautta rajaan tutkimusalueeni ja pystyn löytämään vastauksen varsinaiseen kysymykseeni. Ilman näitä lisäkysymyksiä vastaukseni jäisivät vaillinaisiksi ja saattaisivat antaa vain osittaisen kuvan siitä, mitä sähköinen yhteisöllisyys on.

Kun ensimmäisen kerran avasin tietokoneeni mennäkseni seuraamaan elämää virtuaaliyhteisöissä, jouduin tekemään valintoja, esimerkiksi millaiseen yhteisöön haluan kirjautua. Virtuaalitalassa on erilaisia yhteisöjä, jotka tarjoavat mahdollisuuksia viettää vapaa-aikaa. Tästä muo-

¹ Chat-huoneeksi nimitetään tilaa, jossa verkossa olevat henkilöt tapaavat toisiaan. Samalla linjalla saattaa olla useampia huoneita, jotka on suunnattu erilaisille ihmisryhmille, esimerkiksi eri-ikäisille.

dostui ensimmäinen alakysymykseni: Millaisia yhteisöjä on virtuaaliympäristössä? Tarkoitukseni ei ole esitellä niitä kaikkia, vaan ainoastaan antaa kuva siitä, minkä tyyppisiä yhteisöt ovat. Tutkimuksessani tarkempaan, mutta silti lyhyeen esittelyyn, olen tuonut muutamia sellaisia yhteisöjä, joihin tutkimukseeni osallistujat myös kokivat kuuluvansa Sinkut.netin lisäksi, tai joihin he kokivat kuuluvansa ja olivat Sinkut.netissä vain vieraillessaan. Eräs osallistujista kertoi: ”Käyn sinkuissa vain joskus ja usein käytämme sitä ”privana”. Omassa huoneessa on usein katkoksia, joten kirjaudumme muualle” (M30v)²

Yhteisön valinnan jälkeen kirjauduin sisään virtuaalitilaan. Tällöin näyttö edessäni kysyi nimimerkkiä. Vastaavasti toisissa tiloissa itselle luodaan hahmo, avatar. Virtuaalitilassa oleskelu tapahtuu erilaisten virtuaalipersoonien kautta. Tästä syntyi toinen alakysymykseni: Millainen on virtuaalipersoonia? Tiloissa avatar-hahmoilla on erilaisia rooleja ja lisäksi eri tiloissa toimitaan eri tavoilla, joten kolmas alakysymykseni on: Millaista on elämä virtuaaliyhteisöissä?

Virtuaalitiloissa liikkuu sekä yhteisön jäseniä (kuten M30v) tai satunnaisia vierailijoita, joille ei ole muodostunut siteitä toisiin yhteisöissä oleskeleviin. ”M30v” koki omat suhteensa virtuaalitilassa itsel-

leen tärkeiksi ja tiiviiksi. Näistä yhteisöissä liikkuvien henkilöiden välisistä suhteista nousevat seuraavat kolme alakysymystäni: Mitä on yhteisöllisyyden tunne, miten se muodostuu sekä mitkä asiat siihen vaikuttavat? Lisäksi viimeinen eli seitsemäs alakysymykseni muodostuu teknologian läsnäolosta. Suhteiden toimimiselle teknologian läsnäolo ja toimiminen kommunikoinnissa on välttämätöntä, joten kysymykseni kuuluu: Miten teknologia vaikuttaa yhteisöllisyyteen?

Tutkimuksessa on tarkoitus kartoittaa ja jäljittää yhteisöllisyyden ja teknologian muuttuneita ja jatkuvasti muuntuvia suhteita sekä auttaa lukijoita suhteuttamaan ja kontekstualisoimaan nykytulkintoja yhteisöllisyydestä. Kuvioista 3. selviävät tutkimuskysymys ja vastaukseen ohjaavat alakysymykset.

Sisällöllisesti jaottelen kysymyksen vastaukset kolmeen teemaan. Ensimmäisessä teemassa kuvaan, millaisia yhteisöjä verkossa on sekä millaisissa yhteisöissä tutkimukseeni osallistuneet verkossa ollessaan liikkuiivat. Toisessa teemassa esitän, millaisia virtuaalisia persoonia on ja miten ne ilmentyvät. Kolmantena kuvaan vuorovai- kutusta ja toimintaa sekä pohdin teknologian ja yhteisöllisyyden suhdetta.

Tutkimukseni pureutuu kahdeksan tapaustutkimuksen kautta toimintaan virtuaalisissa vapaa-ajan sekä työ- ja koulutusyhteisöissä (tapaustutkimukset ja aineiston keruumenetelmät esitän luvussa 1.3). Lisäksi tapaustutkimusten teoreettisena aineistona olen käyttänyt erilaisia

² M=sukupuoli, 30v=ilmoitettu ikä, tutkimuksessani vapaa-ajan tapaustutkimuksien avoimet vastaukset on koodattu ilmoitetun sukupuolen ja iän mukaan.



Kuvio 3. Tutkimuskysymys ja alakysymykset

kuultuuri- ja mediahistoriallisia tutkielmia, tieteellisiä teoksia sekä muuta kirjallisuutta. Edelleen taustoittaakseni ja elävöittäakseni kuvaa erilaisten yhteisöjen toiminnoista olen käyttänyt sanoma- ja aikakauslehtien artikkeleita. Joitakin asioita olen verrannut tällä hetkellä suosiossa oleviin verkkoyhteisöihin ja ilmiöihin niissä.

Vapaa-ajan ja työn vaihtelut ovat virtuaaliympäristössä usein hyvin joustavia. Työntekijä pystyy irrottautumaan työympäristössään vapaalle tauoille tai ennen ja jälkeen työajan, mutta myös mahdollisesti työn ohessa, ”klikkautumalla” johonkin omaan vapaa-ajan yhteisöön tai hoitamaan henkilökohtaisia asioitaan verkkoyhteyksien avulla. Mutta aivan vastaavasti limitymistä tapahtuu koti- ja vapaa-ajan ympäristöissä. Työsähköposti saatetaan käsitellä loma-matkalla hotellin tai kodin laajakais-tyhteydellä. Nopeasti toimivan teknologian avulla on vaivatonta yhdistää työhön ja vapaa-aikaan liittyviä asioita.

Tutkimuksessani on olennaista selvittää niitä tekijöitä, joista yhteisöllisyys rakentuu teknologisessa ympäristössä riippumatta siitä, onko ihminen työssä vai vapaalla. Tämän vuoksi tutkimustulokseni eivät ole erillisiä osasia, vaan yhtenäinen kokonaisuus, jota olen tutkimukseni edetessä osittanut ja yhdistänyt uudelleen. Tutkimukseni ydin saa syvemmän merkityksen teknologisen muutoksen kartoittamisen kautta. Luon lyhyen katsauksen aiheeseen liittyvään historiaan lähinnä tutkimuskirjallisuuden avulla. Vastaukset ja kuvaukset liikkuvat yleisellä tasolla eri ryhmien ja yhteisöjen toiminnassa, sillä niissä harvemmin on nostettu yksilöä toimijan asemaan. Tarkoitukseni ei ole paneutua yksityiskohtaisesti teknologian historiaan, vaan jäljittää verkkoyhteisöllisyyden historiallisia sidoksia ja kehitystä. Tutkimuskysymykseni käsittelee yhteisöllisyyttä virtuaaliympäristössä yksilöiden kokemusten kautta. Kysymyksen vastaukset perustuvat tapaustutkimuksista,

havainnoinnista, kyselyistä, haastatteluista, päiväkirjoista sekä kansallisista että kansainvälisistä tutkimusraporteista saatuun aineistoon. Yksilön näkökulmaa nostan esiin esimerkkien kautta. Esimerkit pohjaavat kyselylomakkeen avoimiin vastauksiin sekä haastatteluaineistoon.

Tutkimuksen tulokset ovat suoraan hyödynnettävissä verkossa toimiviin työyhteisöihin sekä erilaisiin virtuaalisiin koulutusilaisuuksiin erityisesti niiden kehittämistoiminnassa. Tietoa voidaan myös soveltaa vapaa-ajan yhteisöissä, kun kehitetään erilaisia yhteisöllisyyttä tukevia ja lisääviä toimintoja. Lisäksi viimeisenä mutta olennaisimpana osana tutkimuksellani on tarkoitus antaa lukijalle selkeä kuva siitä, millaista on suomalaisten verkossa liikkuvien toiminta virtuaaliympäristössä.

Työn nimi *Sähköinen yhteisöllisyys* viittaa teknologian kautta välittyvän yhteisöllisyyden kokemukseen ja sosiaalisten suhteiden toimivuuteen erilaisissa virtuaalisissa tiloissa. Nimellä olen halunnut myös viitata tekniikan toimivuuteen, teknologian mahdollistamaan viestinnän nopeuteen ja reaaliaikaisuuteen sekä niihin jännitteisiin, joita anonyymeissa, etenkin vapaa-ajan ihmissuhteissa usein on. Vastaavasti työ- ja koulutusympäristössä hajautetuissa organisaatioissa ei välttämättä ilman verkkoyhteyksiä koettaisi yhteisöllisyyttä, varsinkin jos kasvokkaisuusyhteyksille ei ole mahdollisuuksia pitkien välimatkojen tai muiden esteiden vuoksi. Lisäksi nimellä olen halunnut kuvata sitä ilmapiiriä, joka

on olennaista verkkoyhteisöissä, sillä ne ovat dynaamisia. Uusia jäseniä liittyy ja vanhoja poistuu.

Luvussa 2 ”Yhteisöjen tie vie verkkoon” selvitän lyhyesti, miten teknologian kehittyminen on vaikuttanut yhteisöjen toiminnan laajentumiseen. Kokonaisuutena luku 2 välittää tietoa siitä, miten teknologisen kehityksen myötä länsimaissa yksilöille tarjoutui maailman laajuisten verkkojen avulla mahdollisuus lähes rajattomaan tiedon ja informaation vastaanottamiseen ja hankintaan sekä huvituksiin. Hahmotan sitä, miten teknologisen muutoksen myötä yksilön rooli korostuu kommunikointisuhteissa ja sosiaalisessa toiminnassa. Viestintä ei ole enää esimerkiksi pelkästään sota- ja liiketoimintaan liittyvää. Teknologian kehittymisellä oli ratkaiseva merkitys yhteisöjen laajentumiselle ja uusien yhteisöjen muodostumiselle. Ensimmäisten teknologisten keksintöjen jälkeen syntyi monipuolisempia vaihtoehtoja viestintään. Yksilöille avautui uusia nopeampia tapoja hoitaa sosiaalisia suhteita sekä tehdä omia valintoja suhteessa työhön ja vapaa-aikaan. Tälle ajalle leimaa antaa median leviäminen suurille joukoille yli kansallisten rajojen. Maailma alkoi kutistua globaaliksi. Viestit saavuttivat suuret massat yhtä aikaa monessa maassa. Luvun 2.1 olen nimennyt ”Langoista verkoiksi”. Alaluvussa ”Tietokoneet sosiaalisen toiminnan tiloina” (2.2) selvitän lyhyesti sitä, miten tietokoneet muuttivat tiedon varastoista sosiaalisiksi tiloiksi. Alaluku ”Virtuaaliyhteisöt yleistyvät” (2.3)

käsittelee ensimmäisiä tunnettuja verkko-yhteisöjä ja niiden toimintaa.

Luvussa 2.4 ”Verkkoyhteisöjen ja verkossa toimimisen tyyppittelyä” esitellään aluksi Castellsin neljä Internet-kulttuurin tasoa. Seuraavaksi jaan yhteisöt kahteen erilaiseen yhteisötyyppiin. Sen jälkeen esitän lähtökohtia, jotka ratkaisevat siirtymisessä toimimaan verkkoisissa. Valinnat olen jaotellut organisatorisiin tai yksityisiin. Näen ihmisen toiminnan tietokoneella jakaantuvan työhön ja vapaa-aikaan, joten seuraavat kaksi alalukua 2.5 ja 2.6 käsittelevät vapaa-aikaa verkossa sekä työtä ja koulutusta verkossa. Luvun 2.5 ”Vapaa-aika verkossa: ajankulua ja anonyymeja ihmissuhteita” olen jakanut kolmeen eri alalukuun erilaisten yhteisöjen mukaan. Vapaa-ajan verkkoyhteisöissä seurustelevat saattavat oleskella ja liikkua useammassa kuin yhdessä yhteisössä. Ystäviä tavataan oman yhteisön tilassa, mutta myös muualla verkossa. Esittelyyn olen valinnut tutkimukseeni osallistuneiden henkilöiden yhteisöjä tai niitä, joissa he ovat tavanneet tuttaviaan. Omiksi luvuikseen olen erotellut: 2.5.1 ”Peliyhteisöt ja virtuaaliset leikkikodit”, 2.5.2 ”Seuranhakuyhteisöt” sekä 2.5.3 ”Virtuaaliset kriisi-, harrastus-, fani- ja vertaisyhteisöt”. Luvun 2.6 ”Työ ja koulutus verkossa: rahan säästöä, parhaita asiantuntijoita sekä haasteita” olen vastaavasti jakanut kahteen alalukuun: 2.6.1 ”Virtuaalista työntekoa” ja 2.6.2 ”Virtuaalista koulutusta ja opiskelua”.

Verkkoyhteisöllisyys on monien osaluokkien summa. Keskeisessä asemassa

ovat yksittäisen ihmisen yksityiset kokemukset. Luvussa 3 ”Tunne yhteisöllisyydestä” selvitän aluksi aiempien tutkimusten perusteella käsityksiä virtuaaliyhteisöllisyydestä (alaluku 3.1). Luvussa 3.2 selvitän, mitä on yhteisöllisyyden tunne käyttäjien käsityksien mukaan. Alaluvussa 3.3 käsittelem luottamuksen merkitystä virtuaaliyhteisöissä. Luvussa 3.4 selvitän, miten virtuaaliyhteisöllisyys muodostuu. Lisäksi esitän, miten teknologia vaikuttaa yhteisöjen toimintaan ja yhteisöllisyyden tunteeseen (luku 3.5).

Luvussa 4 ”Virtuaalinen persoona” selvitän, millä eri tavoin virtuaalista persoonaa voidaan kuvata tai esittää, sekä millaisia muotoja persoona ja persoonan käyttäytyminen voivat saada. Luvun olen jakanut alalukuihin. Luku 4.1 ”Persoonaa rakentamassa” rakentuu kuvauksista, miten persoona rakentuu virtuaalitallassa. Alaluvussa 4.1.1 ”Ainutlaatuinen nimi” kuvaan sitä, miten virtuaalitalloissa liikkuvat kokevat nimimerkinsä käytön ja muita nimimerkkiin liittyviä asioita. Seuraavassa alaluvussa 4.1.2 ”Nuket, hahmot ja kuvat persoonan viestijöinä” selvitän erilaisia virtuaalisten hahmojen ja persoonan näyttäytymisen muotoja. Luvussa 4.2 ”Persoona toiminnassa” ja sen alaluvuissa selvitän, miten virtuaalinen persoona käyttäytyy ja millaisia rooleja ja tyynejä hahmot käyttävät (4.2.1) sekä alaluvussa 4.2.2 ”Sitoutuminen netti-persoonaan ja virtuaalielämään”, millaisin sitein verkossa liikkujat ovat kiinnittyneet yhteisöihin.

1.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimukseni empiirinen osa koostuu kahdeksasta tapaustutkimuksesta, jotka toteutettiin vuosina 2003–2005. Lisäksi olen havainnoinut erilaisten verkkoyhteisöjen toimintaa vuosina 2003–2007. Näistä havainnoistani olen pitänyt päiväkirjaa. Tutkimuskirjallisuutena olen käyttänyt erilaisia kulttuuri- ja mediahistoriallisia tutkielmia sekä muita tieteellisiä teoksia. Näiden ohella olen halunnut havainnollistaa joitakin sähköisen yhteisöllisyyden erityispiirteitä muutaman fiktiivisen populaarikulttuurin esimerkin kautta sekä aikakausi- ja sanomalehdistä poimittujen aineistojen kautta. Tapaustutkimukseni jakaantuvat toiminnallisesti työyhteisön sekä vapaa-ajan yhteisöjen tapaustutkimuksiin. Nämä kaksi erilaista toiminta-aluetta, vapaa-ajan sekä työ- ja koulutuselämän, olen halunnut ottaa tutkimukseni kohteeksi, jotta saisin mahdollisimman monipuolisen kuvan virtuaaliyhteisöllisyydestä. Yhdessä ne edustavat melko kattavasti niitä toimintoja, joita ihmiset tekevät ollessaan tietokoneella ja verkossa. Tapaustutkimuksiini osallistuneet olivat reaaliaikaisen keskustelupalstan (chat) Sinkut.netin käyttäjiä kesällä 2003 ja kevätkesällä 2005 sekä globaalilla tasolla toimivan organisaation UPM-Kymmene Oy henkilöstöä vuosina 2003–2005.

Tapaustutkimukset ovat keskinäisessä suhteessa toisiinsa (Kuvio 4.) siten, että ensimmäisen vapaa-aikaan liittyvän tutkimuksen tuloksia hyödynsin suunnitelllessani työyhteisön tapaustutkimuksia.

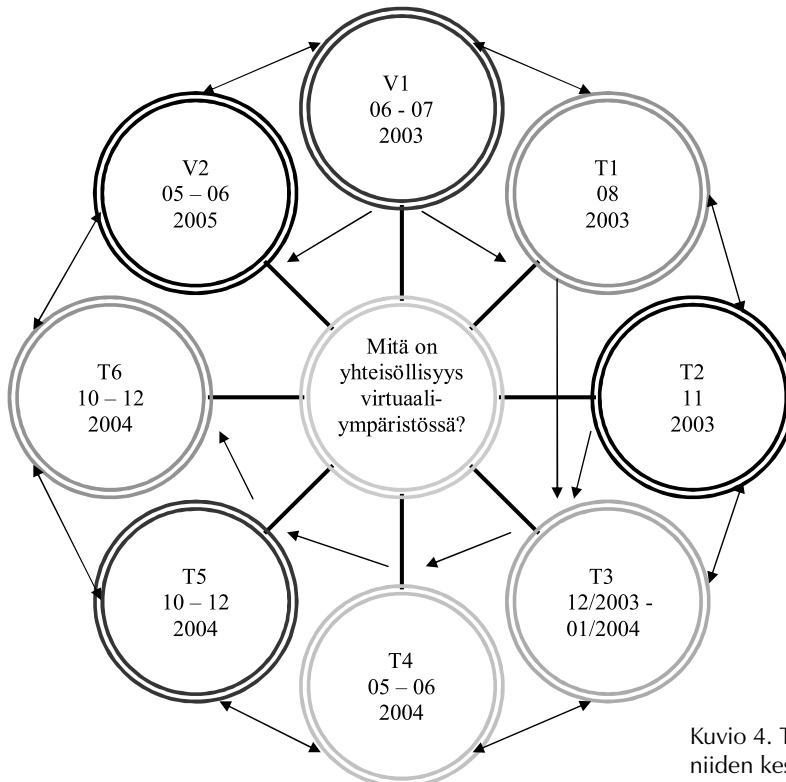
Kunkin tapaustutkimuksen rakensin itseenäisesti, erillisenä osiona, mutta silti huomioiden edellisestä tapaustutkimuksesta saamani tulokset. Esimerkiksi vapaa-ajan 1. tapaustutkimuksessa oli osio (V1), joka käsitteli verkon käyttöä työ- ja opiskelutilanteissa. Saatua tietoa hyödynsin suunnitelllessani seuraavaa tapaustutkimusta eli ensimmäistä työyhteisön tapaustutkimusta (T1). Ensimmäisen ja toisen työyhteisön tapaustutkimuksien (T1, T2) tulokset toimivat vastaavasti pohjana suunniteltaessa ja toteuttaessa kolmatta työyhteisössä tapahtunutta tutkimusta (T3). Aikaisemmista tapaustutkimuksista saatujen tulosten perusteella pystyin rajaamaan yhteisöllisyyden kannalta epäolennaisia asioita pois. Lisäksi saatujen tulosten pohjalta pystyin kohdistamaan huomion niihin tekijöihin, jotka näyttivät olennaisilta yhteisöllisyyden synnyn ja toimimisen kannalta. Kolmessa viimeisessä tapaustutkimuksessa (T4, T5, T6) kokeilin yhdessä UPM-Kymmenen henkilöstön kanssa uudenlaisia verkko-työskentelymalleja ja menetelmiä, joihin aikaisemmista tapaustutkimuksista oli saatu perustaa. Näiden viimeisten tapaustutkimusten tuloksilla pystyin testaamaan ensimmäisistä tapaustutkimuksista saatuja tuloksia, eli liittyivätkö eri tekijät yhteisöllisyyteen siten kuin aikaisemmissa tuloksissa oli ilmennyt. Viimeisenä toteutetun toisen vapaa-ajan tapaustutkimuksen (V2) tulokset olivat verrattavissa ensimmäisen tutkimuksen (V1) tuloksiin. Tämän tapaustutkimuksen tarkoituksena oli varmentaa aikaisemmista tapaustutkimuksista saatuja

tuloksia (V1, T1). Tapaustutkimuksien toteutusprosessin aikana olleet keskinäiset suhteet olen kuvannut nuolilla kuvion sisäpiirillä. Tutkimukseni analysointivaiheessa (ks. luku 1.3.3) tapaustutkimukset olivat uudenaikaisessa keskinäisessä suhteessa. Tämän olen kuvannut kuvion ulkopii- rillä nuolilla.

Aineistojen osalta tapaustutkimukset niveltivät toisiinsa siten, että tapaustutkimuksista kerätty aineisto oli kokonaisuus etsiessäni vastauksia tutkimuskysymykseeni. Selvitän tätä myöhemmin luvussa 1.3.3.

1.3.1 Tapaustutkimukset ja aineiston keruu

Vapaa-ajan yhteisönä oli www.sinkut.net. Sinkut.net on Soneran (nykyisin TeliaSonera) perustama Suomen ensimmäisiä chat-linjoja. Se oli pitkään myös yksi aktiivisimmin toimiva, reaaliaikainen seurustelukanava. Reaaliaikaisen chatin lisäksi siinä on ollut useita muita sosiaalisten kontaktien solmimisen mahdollistavia välineitä, kuten mahdollisuus luoda oma profiili. Henkilöprofiilin avulla etsitään



Kuvio 4. Tapaustutkimukset ja niiden keskinäiset suhteet

tietyntausta haluttua seuraa ja tehdään itseä tunnetuksi.

Keskustelukanava perustettiin vuonna 1996, koska reaaliaikaisen web-pohjaisen keskustelukanavan tarve oli silloin olemassa. Tämä tarve syntyi palstan käyttäjien keskuudessa, sillä heille ei enää riittänyt ei-reaaliaikaisen (asynkroninen) keskustelupalstan mahdollisuus. Käyttäjät kaipaivat suoraa keskinäistä keskusteluyhteyttä, joka toimisi reaaliajassa (synkroninen). Aluksi toimintaa pyöritti vain pari ihmistä. Toiminta laajeni nopeasti, joten myös työntekijämäärä kasvoi. Vuonna 2003–2004 chat oli osa Sonera Plazan viihdekokonaisuutta. Vuonna 2003 toiminta oli erittäin aktiivista ja vilkasta kaikkina vuorokaudenaikoina. Vuonna 2004 Sinkut.netiin ”klikkautui” sisään yli 115 000 kävijää kuu-kaudessa. Vuonna 2005 toiminta hiipui radikaalisti. Ydinjoukon edustajat olivat edelleen huoneissa, mutta hekin usein vain läsnäololistalla. Heinäkuun 3. päivänä 2005 Sinkut.netin chat-kanava lopetti toimintansa kokonaan. Tutkimukseni kannalta oli mielenkiintoista, että toinen kysely sijoittui juuri tähän lopettamisvaiheeseen, ensimmäinen kiivaimpaan. Ensimmäisen kyselyn aikana ”klikkauksia” sivuille oli yli 29 500 kappaletta. Toisen kyselyn aikana niitä oli vain 8800 kappaletta. Syynä toiminnan lakkauttamiseen Sinkut.netin silloisen tuottajan mukaan oli lähinnä uudistumisen tarve, mutta myös tekniset laitteet ja niiden kalleus olivat kehityksen esteenä. Käyttäjät vähenivät, ja toiminnan kehittäminen olisi vaatinut liian suuria taloudel-

lisiä sijoituksia. Vähentyneen kävijämäärän vuoksi toiminta lopetettiin kokonaan.

Työ- ja koulutusyhteisönä oli UPM-Kymmene Oy:n virtuaalisia tiimejä. UPM-Kymmene on maailmanlaajuisesti toimiva monikansallinen yritys, joka kuuluu maailman suurimpiin paperin, paperi- ja puutavaratuotteiden valmistajiin. Kesällä 2005 organisaatiolla oli tuotanto-toimintaa 16 ja toimipisteitä 77 eri maassa. Organisaatiossa toimi tuolloin noin 35 000 työntekijää. Työntekijöistä johtotaso, asiantuntijat ja ekspertit toimivat usein virtuaalisissa tiimeissä osittain tai jopa jo kokonaan. Virtuaaliset tiimit ovat työtiimejä, jotka työskentelevät työtehtäviä suorittaessaan joko kokonaan tai osittain verkon avulla ilman kasvokkaistapaamisia. Heillä yhteisenä työhuoneena toimii virtuaalinen tila. Tiimeillä on käytössä erilaisia reaaliaikaisia verkkotyövälineitä ja pikaviestimiä, joiden avulla voidaan järjestää kokouksia, seminaareja sekä muita tarvittavia tapaamisia. Virtuaaliset tiimit ovat pakottaneet organisaation muuttamaan perinteistä ”yhdeltä monelle” -johtamistyyliään uudenlaiseen tiedonjakamismalliin, jossa toiminta tapahtuu yhtä aikaa ”monelta monelle”.

Tutkimuksessani UPM-Kymmenen henkilöstöä oli edustettuina johto-, asiantuntija- sekä eksperttitasoilta. Työntekijät työskentelivät kolmella mantereella ja edustivat hyvin monta kansallisuutta. Organisaatio on panostanut työntekijöidensä verkkotyöskentelyyn ja -koulutukseen sekä niiden tutkimiseen ja kehit-

tämiseen erityisesti vuosina 2003–2005. Pikaviestimet, nopeat reaaliaikaiset verkkotyövälineet otettiin laajempaan käyttöön helpottamaan globaalia työskentelyä kesällä 2003. Tutkimuksen kohderyhmässä oli käyttäjiä, jotka vasta opettelivat näiden välineiden käyttöä ja lisäksi oli niitä, jotka olivat olleet mukana toiminnassa jo välineiden kehittämisestä saakka, vuoden 2003 alusta. Juuri tästä syystä valitsin UPM-Kymmenen tutkimukseeni työyhteisön tapaustutkimuksiin. Tutkimukseni ei ollut UPM-Kymmenen tilaustutkimus tai organisaation toimeksianto, tosin tutkimustulokset olen analysoinnin jälkeen välittänyt organisaation käyttöön. Työyhteisön tapaustutkimukset kuuluvat kahteen laajempaan tutkimushankkeeseen. Työyhteisön tapaustutkimukset 1–3 ovat osa Suomen Akatemian Life as Learning ohjelman MOMENTS-tutkimushanketta. Tapaustutkimukset 4–6 liittyvät Tekesin rahoittamaan monitieteiseen ”Yhteisölliset navigointiteknologiat” -hankkeeseen. Vapaa-ajan tapaustutkimukset olen rakentanut näiden Akatemian ja Tekesin tutkimushankkeiden pohjaksi sekä täydentämään kuvaa verkkoyhteisöistä ja yhteisöllisyydestä.

Vapaa-aikaan liittyneet tapaustutkimukset ovat Vapaa-ajan yhteisö 1 ja 2 (V1 ja V2). Työyhteisön tapaustutkimuksien alkuperäiset nimet on poistettu ja olen nimennyt ne uudelleen. Pikaviestin vuorovaikutus on Työyhteisö 1 (T1), Massaverkkokoulutus on Työyhteisö 2 (T2), Pikaviestin analysointi on Työyhteisö 3 (T3), web-koulutta-

jat on Työyhteisö 4 (T4), verkkotyöyhteisö on Työyhteisö 5 (T5) sekä ryhmätyö on Työyhteisö 6 (T6).

Lisäksi tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden alkuperäiset tiedot on poistettu ja koodattu uudelleen. Vapaa-ajan tapaustutkimuksiin osallistuneiden joukossa päädyin käyttämään ilmoitetun iän ja sukupuolen yhdistelmää. Työyhteisön tapaustutkimuksissa käytän juoksevaa henkilönumeroa, esimerkiksi T1/1 on työyhteisön tapaustutkimuksen ensimmäisen vastauksen antaneen henkilön koodi.

Vapaa-ajan yhteisöihin keskittyneissä tapaustutkimuksissa kohderyhmän jäsenet valikoituivat ”sattumanvaraisesti”, omavalintaisesti. He osallistuivat verkossa www.sinkut.netin sivuilla olleisiin kyselyihin. Internet-kyselylomake oli julkisesti esillä [Sinkut.net](http://www.sinkut.net)in avaussivuilla. Itse tutkimuksesta tai kyselystä ei tiedotettu erikseen millään foorumilla, joten vastaajat tulivat tutkimukseen mukaan omasta mielenkiinnostaan vapaaehtoisesti. Työyhteisön tapauksissa kohderyhmät muodostuivat työ- ja koulutusjaksojen osallistujista. Pääosiltaan nämä koulutus- ja työskentelyjaksot olivat pilottijaksoja. Vapaa-ajan osioiden osallistujat olivat anonyymeja henkilöitä. He ilmoittivat olevansa joko Suomessa asuvia suomalaisia tai ulkosuomalaisia, jotka asuivat työ- tai perhesuhteiden vuoksi ulkomailla. Työyhteisön jäsenet edustivat kaikkia organisaation ammatillisia tasoja ja useita eri kansalaisuuksia. Heidän fyysinen sijaintinsa, toimipaikkansa, oli usein muualla kuin

Suomessa. Yhteistä heille oli työskentely virtuaalisissa tiimeissä.

Globaalin organisaation työntekijöiden kansalaisuutta kysyttäessä oli mielenkiintoista havaita, että jotkut vastaajista koki- vat olevansa useamman kuin yhden maan kansalaisia. Yksi vastaajista kertoi edusta- vansa kolmea eri kansallisuutta ja asuvansa neljännessä kansallisuudesta erillisessä maassa.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1) selvitan kaikkien kahdeksan tapaustutkimuksen aineiston keruun ajankohdat, aineiston keruumenetelmät, osallistujien kansalaisuudet, toimipaikan sijainnin sekä ryhmän koon.

Tutkimukseni aikana osallistuin itse osiin tapaustutkimuksista. Vapaa-ajan tapaustutkimuksien aineiston keruun aikana havainnoin toimintaa Sinkut.netin eri huoneissa. Kirjasin osallistujamääriä, tarkkailin keskustelujen vilkkautta sekä tein havain- toja keskustelujen aiheista, sisällöistä ja keskustelijoista.

Työyhteisön tapaustutkimuksiin (T4, T5, T6) osallistuessani roolini oli toimia yhtenä tiimin jäsenenä, ei kouluttajana tai tutkijana. Tiimin jäsenenä osallistuin kaikkeen siihen toimintaan kuin muutkin tiimin jäsenet. Tosin osallistumiseni aikana tein havaintoja ja kirjasin ylös ajatuksiani ja kokemuksiani sekä myös muiden osallistu- jien kokemuksia virtuaalisesta toiminnasta. Lisäksi havainnoin käytettyjä menetelmiä ja teknologiaa. Muut osallistujat tiesivät tiimin ulkopuolisesta roolistani tutkijana, tutkimuksesta ja sen tekemisestä.

Tapaustutkimukset Vapaa-ajan yhteisö 1 ja 2 sekä aineistojen keruu

Sinkut.netin tapaustutkimuksissa käytin samaa kyselylomaketta (liite 1). Lomakkeilla selvitin yhteisöllisyyteen vapaa-ajalla sekä työssä ja koulutuksessa liittyviä asioita. Kummassakin tapaustutkimuksissa kirjallinen aineisto kerättiin Internet-kyselyn avulla. Lisäksi seurasin toimintaa verkko- yhteisöissä ja pidin havainnoistani päiväkirjaa. Ensimmäinen tapaustutkimus toteutettiin keskustelukanavan sivuilla 11.6.–11.7.2003. Kyselyn aikana sivuilla oli 29 500 kävijää. Vastauksia saapui kaiken kaikkiaan 431, mutta niistä 22 hylättiin, koska ne olivat joko tyhjiä tai sellaisia, joissa oli täytetty vain taustatiedot. Asiattomasti täytettyjä lomakkeita oli kaksi. Kyselyyn osallistui kaikkiaan 409 henkilöä. Sukupuolta koskevaan kysymykseen jätti vastaamatta 34 henkilöä. Lomakkeissa 247 henkilöä ilmoitti sukupuolekseen nainen ja 150 mies. Syntymävuotensa ilmoitti 392 henkilöä eli 97,7 % vastanneista. Vastaajien keski-ikä oli 31,1 vuotta. Syntymävuodet jakaantuivat vuosille 1933–1992 (Taulukko 2).

Toisen tapaustutkimuksen kysely laitettiin Sinkut.netin sivuille 12.5.2005. Parin ensimmäisen päivän aikana linjoilla oli käyttökatkoksia, joten kyselyaikaa jatkettiin 15.6.2005 asti. Kyselyyn tuli kaikkiaan 82 vastausta, joista osa oli tyhjiä tai niihin oli täytetty vain kyselyn ensimmäinen tieto eli taustatieto. Tyhjät tai vajaat kyselylomakkeet poistettiin. Tutkimukseen otettiin siten mukaan 50 vastauslomaket-

tapaustutkimukset/aika	ryhmän koko	aineiston keruumenetelmät	kansalaisuudet/ sijainti
1.Vapaa-ajan yhteisö 1 kesä–heinäkuu 2003	409	Internet-kysely Internet-haastattelut sähköpostihaastattelut (tammi-05) havainnointi osallistuminen	Suomi/ ulkomaat
2.Vapaa-ajan yhteisö 2 touko–kesäkuu 2005	50	Internet-kysely osallistuminen havainnointi Internet-haastattelut	Suomi
3. Työyhteisö 1 elokuu 2003	23	kyselylomake	useita/ Aasia, Eurooppa, Australia
4.Työyhteisö 2 marraskuu 2003	364	kyselylomake	useita/ globaali
5. Työyhteisö 3 joulukuu 2003 tammikuu 2004	61	kyselylomake	useita/ globaali
6. Työyhteisö 4 touko–kesäkuu 2004	8	kyselylomake verkkopäiväkirja haastattelu osallistuminen havainnointi	Suomi ja Kanada/ globaali
7. Työyhteisö 5 syksy 2004	19	kyselylomake osallistuminen havainnointi	useita/ globaali
8. Työyhteisö 6 loka–joulukuu 2004	42	kyselylomake osallistuminen havainnointi	useita/ globaali
Yhteensä	976		

Taulukko 1. Tapaustutkimukset, ajankohta, osallistujaryhmän koko, aineiston keruumenetelmät, kansalaisuudet, toimipaikka

ta. Tämä runsas tyhjien tai osittain täytettyjen lomakkeiden määrä selittyy osittain käyttökatkoksien kautta, sillä melko usein osittain täytetyn ja myöhemmin hylätyn lomakkeen jälkeen oli samalla nimimerkil-

lä lähetetty toinen lomake. Syitä vajaisiin lomakkeisiin on muitakin, kuten selvästi pilailumielessä osittain täytetty lomake. Näitä ei kuitenkaan ollut täytetty paria ensimmäistä sivua pidemmälle. Kyselyn

aikana sivuilla oli 8 800 kävijää. Toiminta oli siten huomattavasti hiljaisempaa kuin aikaisemman kyselyn aikana.

Tässä toisessa tapaustutkimuksessa vastaajista 26 ilmoitti sukupuolekseen nainen ja 21 mies. Kolme vastaajaa jätti vastamatta tähän kysymykseen. Osallistuneista 98 % eli 49 vastaajaa ilmoitti ikänsä. Heillä keski-ikä oli 33,5 vuotta. Vastaajien syntymävuodet jakaantuivat melko tasaisesti eri vuosille samoin kuin ensimmäisessä vapaa-ajan tapaustutkimuksessa (Taulukko 2).

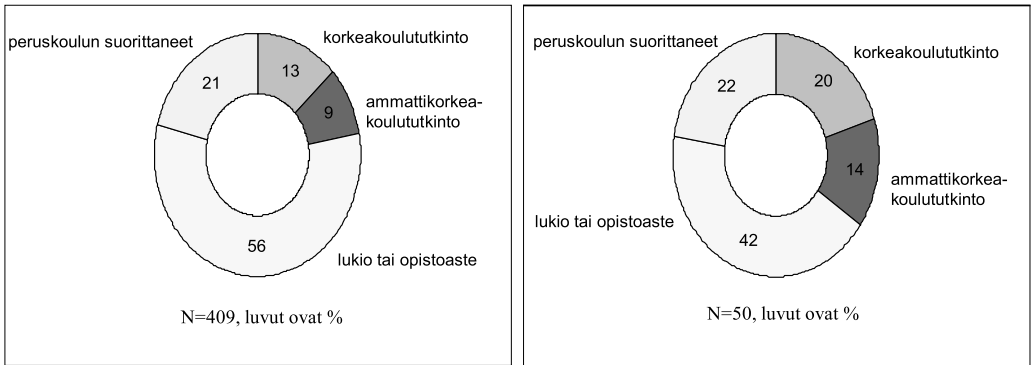
Ensimmäisessä tapaustutkimuksessa (V1) vastaajista 13 % kertoi suorittaneensa korkeakoulun, ammattikorkeakoulun 9 %, lukion tai opistoasteisen tutkinnon 56 % ja peruskoulun 21 %. Vastanneista 92 % kertoi asuvansa Suomessa ja 4 % ulkomailla. Suomessa asuvista 23 % kertoi olevan-

sa pääkaupunkiseudulta, Etelä-Suomesta 26 %, Länsi-Suomesta 17 %, Itä-Suomesta 10 % ja Pohjois-Suomesta 11 %. Toisessa vapaa-ajan tapaustutkimuksessa (V2) vastaajista 20 % kertoi suorittaneensa korkeakoulun, ammattikorkeakoulun 14 %, lukion tai opistoasteisen tutkinnon 42 % ja peruskoulun 22 %. Toiseen tapaustutkimukseen osallistuneet ilmoittivat kaikki asuvansa Suomessa. Heistä 16 % kertoi asuvansa pääkaupunkiseudulla, Etelä-Suomessa 40 %, Länsi-Suomessa 14 %, Itä-Suomessa 2 % ja Pohjois-Suomessa 12 % (Kuviot 5 ja 6).

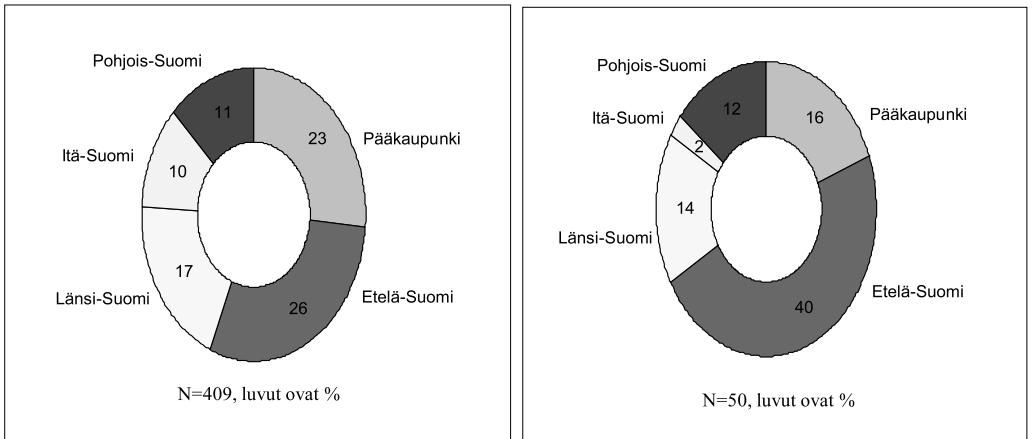
Vuoden 2003 ja 2005 kyselyyn osallistuneiden tietojen perusteella Internetin vapaa-ajan yhteisöjen käyttäjäjoukko on taustoiltaan samantyyppinen. Vapaa-ajan tapaustutkimuksiin osallistujat edusta-

	vapaa-aika 1			vapaa-aika 2		
ikäryhmät	% kaikista	ka ikä	% sukupuoli nainen / mies	% kaikista	ka ikä	% sukupuoli nainen / mies
12–17 v	9	15,3	7 / 2	4	16,5	2 / 2
18–22 v	21	20,5	14 / 7	14	20,3	8 / 6
23–28 v	21	25	12 / 9	22	25,6	14 / 8
29–34 v	11	31,5	6 / 5	18	31	8 / 10
35–40 v	11	37,9	6 / 5	12	37,2	8 / 4
41–46 v	10	42,9	7 / 4	12	43,3	6 / 6
47–52 v	9	49	6 / 3	10	50	4 / 6
53–58 v	5	55	3 / 2	4	56	– / 4
59–64 v	0,5 (2 hlöä)	62,5	0,5 / – (2 hlöä)	2	61	2 / –
65–70 v	0,2 (1 hlö)	70	– / 0,2 (1 hlö)	–	–	–
yht.	97,7 %	31.1		98 %	33,5	

Taulukko 2. Vapaa-ajan yhteisöjen 1 ja 2 osallistujien iät ja sukupuolet



Kuvio 5. Vastaajien koulutustaso (V1 ja V2)



Kuvio 6. Vastaajien asuinalueet (V1 ja 2)

vat kattavasti suomalaista koulutus pohjaa sekä asuinalueita. Kyselylomakkeista kootusta aineistosta tulkitseen, että osallistujat edustavat aktiivisia chattailijoita ja he olivat motivoituneita vastaamaan laajaan kyselylomakkeeseen. Passiiviset ja seurailijat eivät osallistuneet tutkimukseen. Häiriköitä, vastauksista päätellen lähinnä nuoria, esiintyi vähän suhteessa kokonaislukumäärään. Osallistujat eivät siten edusta kattavasti

chat-linjoilla kaikkia kävijöitä (ks. luku 4.2.1 Käyttätyminen, roolit ja tyylit).

Internet-kyselyn lisäksi kummassakin vapaa-ajan tutkimuksessa suoritin chat-huoneissa online-tilassa 20 nettihaastattelua (liite 2) sekä tammikuussa 2005 lähetin Internet-kyselyyn osallistuneille haastateltaviksi ilmoittautuneille sähköpostissa pyynnön laatia vapaamuotoinen kirjoitelma (liite 3) aiheena ”Verkkoyhteisöni”.

Lähetin 18 sähköpostia kyselyssä ilmoitettuihin osoitteisiin. Niistä puolet palautui välittömästi saatteella ”unknown or illegal alias” eli osoite tuntematon. Vastauksia sähköpostikyselyyni tuli kolme. Tämä vastaamattomien tai tuntemattomien osoitteiden määrä kertoo omalta osaltaan verkossa olevan elämän sykkeestä. Tilanteet ja asiat muuttuvat nopeasti, samoin motiivit olla verkossa. Irrallisissa tai lyhyissä suhteissa on tyypillistä, että seurustelijat vaihtavat usein sähköpostiosoitettaan. Anonymissa maailmassa se on yksi tapa uudistaa persoonaansa sekä suojata tuntemattomuuttaan. Epätoivotut kirjoittelijat on helppo karistaa kannoilta vaihtamalla osoitetta. Myös elämäntilanteen muuttuminen on saattanut vaikuttaa sinkut.netin sivuilla liikkuvien sähköpostin lopettamiseen. Sähköposti lakkautetaan, kun vakituinen parisuhde alkaa.

Ensimmäisen tapaustutkimuksen aikana seurasin keskusteluja huoneissa päivittäin 11.6.–11.7.2003. Toisessa tapaustutkimuksessa havainnoin toimintaa samoin päivittäin 12.5.–18.5.2005 sekä 1.6.–15.6.2005. Havainnoistani pidin päiväkirjaa. Lisäksi olen tehnyt havaintoja eri seuranhakuyhteisöjen toiminnasta myös vuosina 2005–2007, nämä havainnot olen kirjannut muistiin.

Seuraavaksi selvitän työyhteisön tapaustutkimuksia ja aineiston keruuta. Kaikki työyhteisön tapaustutkimukset rakennettiin siten, että ne olivat osa organisaation normaalia työ-, koulutus- ja kehittämis-toimintaa.

Työyhteisön tapaustutkimukset ja aineistojenkeruu

Työyhteisön tapaustutkimuksessa 1 (T1) keskityin selvittämään yhteisöllisyyttä sekä miten teknologia vaikuttaa virtuaaliyhteisöissä. Erityisesti tässä tutkimuksessa korostui pikaviestinten käyttö virtuaalisissa tiimeissä ja niiden vaikutus yhteisöllisyyden kokemuksiin. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella (liite 4). Lomake koostui pääosin monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Aineisto kerättiin elokuussa 2003. Tämä työyhteisön tapaustutkimusten ensimmäinen kohderyhmä valittiin monikulttuurisuuden perusteella. Tutkimuksessa haluttiin selvittää monikansallisen virtuaalisen tiimin toimintaa. Erityisesti keskityin yhteisöllisyyden ilmiöihin ja sen kokemiseen globaalilla tasolla. Ryhmä koostui henkilöistä, jotka työskentelivät kolmessa eri maanosassa (Euroopassa, Aasiassa ja Australiassa), yhdeksässä eri maassa ja he edustivat ainakin kahdeksaa eri kansallisuutta. Kyseisen maan kansalainen ei välttämättä työskennellyt omassa maassaan, vaan jossakin toisessa. Tiimien sisällä henkilöt työskentelivät yhdessä, mutta kaikki eivät välttämättä olleet koskaan tavanneet kasvokain. Kohderyhmä koostui kahdesta eri työtiimistä (Asia, e-työ). Osallistujia oli yhteensä 23, joista naisia oli 12 ja miehiä 11. Kysely lähetettiin kaikille sähköpostilla, mutta se oli saatavana myös organisaation sisäisessä intranetissä. Kaikki 23 tiimien jäsentä vastasivat kyselyyn määräaikaan mennessä. Ryhmän keski-ikä oli 32 vuotta. Yksi

osallistuja ei ilmoittanut syntymävuottaan. Syntymävuodet jakaantuivat vuosille 1943–1981, mutta suurin osa vastaajista oli syntynyt 1960-luvun loppupuolella tai 1970-luvulla. Kumpanakin äärivuotena oli syntynyt vain yksi henkilö. Osallistujat toimivat organisaatiossa asiantuntijatehtävissä.

Oman lisävivahteensa ja mielenkiintonsa tälle tapaustutkimukselle toivat ulkopuoliset olosuhteet. Etenkin Aasiassa ryhmä työskenteli täysin virtuaalisesti. Tämä johtui SARS-epidemiasta, joka riehui juuri tuolloin Aasiassa. Sen vuoksi matkustamista pyrittiin välttämään kaikin tavoin.

Työyhteisön 2 tapaustutkimuksen (T2) ryhmä oli jo tavallaan olemassa ennen tapaustutkimuksen varsinaista alkua. Ryhmä osallistui verkkokoulutusjaksoon, ja valikoitui tutkimukseen tämän koulutuksen vuoksi. Organisaatiossa oli toteutettu pilottina 22 samansisältöistä verkkokoulutusosiota syys–marraskuussa 2003. Jokaisen koulutusjakson lopuksi osallistujilta (N=364) kerättiin kokemuksia ja kehittämisehdotuksia virtuaaliseen koulutukseen sekä työskentelyyn. Koulutuksessa oli keskitytty lähinnä vain kahdensuuntaiseen verkkoviestintään. Ryhmätöitä tai keskusteluja osallistujien kanssa ei ollut paljoa tai lainkaan. Osallistujat edustivat kaikkia globaalin organisaation ammattitasoja. Tähän tutkimusosioon osallistujilta ei kerätty erityisiä taustatietoja.

Aineistossa keskityin etsimään vastauksia erityisesti seuraaviin asioihin: Mitkä asiat vaikuttavat yhteisöllisyyden tunteeseen, miten virtuaaliyhteisöllisyys muodostuu

sekä millaisia yhteisöjä on virtuaaliympäristössä? Lisäksi keskiössä oli se, miten teknologia vaikuttaa virtuaaliyhteisöissä. Kysely tapahtui erillisellä kyselylomakkeella, joka samalla toimi koulutuksen palautelomakkeena (tätä lomaketta ei ole liitteenä, koska se on organisaation sisäinen koulutuslomake). Tämä koulutusjakso oli ollut yksi organisaation pilottikoulutuksista. Siinä oli vähemmän elementtejä tutkimukseni aikaisemmista tapaustutkimuksista, toisin kuin muissa osioissa. Mutta sen sijaan tästä osiosta saatua informaatiota hyödynnettiin organisaation e-työskentelyn kehittämisessä. Oman tutkimukseni osalta se erityisesti innoitti työyhteisön tapaustutkimuksen 4 (T4) suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Kolmatta työyhteisön tapaustutkimusta (T3) suunnitellessani otin huomioon edellisistä tapaustutkimuksista saatuja tuloksia. Halusin tarkentaa ja syventää yhteisöllisyydestä saamaani tietoa. Toiminnallisesti työyhteisö 3 keskittyi pikaviestinten käytön analysointiin ja sitä kautta yhteisöllisyyden ja siihen liittyvien asioiden pohdintaan. Kokemukset keräsin kyselylomakkeilla (liite 6). Kohderyhmä koostui työntekijöistä, jotka käyttivät pikaviestimiä ja virtuaalisia työhuoneita päivittäin työssään oman tiiminsä ja myös tiimin ulkopuolisten kanssa. Organisaation sisällä pyydettiin vapaaehtoisia ilmoittautumaan tähän tutkimusosioon. Osallistumiselle kriteerinä oli työskentely virtuaalisesti. Vapaaehtoisia ilmoittautui 61. Sukupuolen ilmoitti 55, heistä naisia oli 26 ja miehiä 29. Kansalaisuuksia oli jälleen edustettuina yhdeksän. Taustatietoina tältä

ryhmältä kerättiin pikaviestimien käyttökokeneisuus sekä asema organisaatiossa. Aikaisempien tapaustutkimusten (V1, T1) tuloksia ja taustatietoja vertailllessani olin havainnut, että osallistujien ikä, kansallisuus, koulutustausta tai sukupuoli eivät näyttäneet vaikuttavan yhteisöllisyyden kokemiseen virtuaalitallassa. Näin ollen halusin selvittää muiden taustatekijöiden merkitystä virtuaalisesti toimittaessa. Erityisesti tässä tutkimuksessa olin kiinnostunut teknologisten taitojen vaikutuksista yhteisöllisyyteen. Suurin osa, yli puolet osallistujista toimi asiantuntija- ja eksperttitehtävissä (35/61). Assistenttitasolla toimi 5, johtajistossa 1 sekä muissa tehtävissä 2 osallistujaa. Kohderyhmästä yli puolet eli 40/61 oli käyttänyt pikaviestimiä työssään yli 6 kuukautta, 11 henkilöä oli käyttänyt niitä 2–5 kuukautta ja neljä oli käyttänyt vähemmän kuin 2 kuukautta. Aineisto kerättiin joulukuussa 2003 sekä tammikuussa 2004. Tutkimuksen yhtenä osana osallistujat pitivät pikaviestimien käytön seurantapäiväkirjaa. Kohderyhmäläiset kirjasioivat omaan viestitykseensä ja pikaviestimien käyttöön liittyviä asioita. Seuranta tehtiin kuukauden ajan. Kyselylomakkeeseen kerättiin päiväkirjan tulokset yhteenvetona.

Työyhteisön tapaustutkimus 4 (T4) sijoittui ajallisesti toukokuuhun sekä kesäkuun alkuun 2004. Organisaatiossa järjestettiin pilottikoulutusjakso e-työskentelyn kouluttajille. Koulutus suunniteltiin ja toteutettiin siten, että työyhteisön tapaustutkimus 4 oli osa tätä koulutusprosessia. Osallistujille luotiin omat verkkosivut, joil-

la he kirjoittivat oppimispäiväkirjaa (liite 7) koulutuksen kulusta, oppimisestaan sekä tiimin toimintaan ja koulutukseen liittyvistä asioista. Tässä koulutusosiossa halusin osallistujien keskittyvän omiin kokemuksiinsa virtuaalisen koulutustiimin toiminnasta, oppimisesta, yhteisöllisyydestä sekä teknologian läsnäolosta. Koulutusjaksossa oli 12 osallistujaa, mutta vain kahdeksan heistä piti oppimispäiväkirjaa ja osallistui tutkimukseen. Näistä osallistujista neljä oli naisia ja neljä miestä. Taustatietoina kysyttiin ainoastaan osallistujan suppeita henkilötietoja, nimeä ja sukupuolta. Lisäksi tiedustelin sitä, olivatko kurssilla samassa ryhmässä toimivat toisilleen ennestään tuttuja ja olivatko he työskennelleet aikaisemmin yhdessä ryhmässä ja jos olivat, niin miten. Näillä taustatiedoilla halusin varmentaa tietojani yhteisöllisyyden syntymiseen liittyvistä asioista. Itse osallistuin tämän koulutuksen joihinkin osioihin. Kirjasin ylös kokemuksiani sekä kohderyhmäläisten mielipiteitä toiminnan aikana.

Tapaustutkimus 5 (T5) rakennettiin virtuaaliseen työskentelyyn soveltuvista ryhmätyö- ja toimintamenetelmistä. Mielenkiintoni ytimessä olivat osallistujien kokemukset teknologian vaikutuksesta yhteisöllisyyteen, omasta ja toisten käyttäytymisestä (virtuaalipersoonana) sekä yhteisön toiminnasta. Tutkimus järjestettiin pilottikoulutuksena. Siihen osallistui työntekijöitä koko organisaation alueelta. Yhteensä osallistujia oli 29, ja heistä 19 vastasi kyselyyn. Koulutus järjestettiin kolme erillistä kertaa loka-, marras- ja joulukuussa 2004.

Kukin osallistujista osallistui yhteen näistä kolmesta koulutuksesta. Koulutukset olivat identtisiä rakenteeltaan ja sisällöiltään. Ensimmäiseen koulutukseen osallistui 9, toiseen samoin 9 ja viimeiseen 11 osallistujaa. Kyselylomakkeeseen (liite 8) vastasi ensimmäisessä osassa 6, toisessa osassa 5 ja kolmannessa 8 osallistujaa. Jälleen kohderyhmäläiset edustivat montaa eri kansallisuutta ja heidän sijaintimaitaan oli useita. Itse osallistuin marraskuussa 2004 pidettyyn koulutukseen. Osallistumisessani toimintaan tein havaintoja ja kirjasin ne ylös. Tässä koulutuksessa ei kerätty tarkempia taustatietoja osallistujilta.

Tapaustutkimuksen 6 (T6) taustalla olivat organisaatiossa kasvokkaistyöskentelyssä käytössä olleet Innotiimin (www.innotiimi.fi) kehittelemät työskentelymenetelmät. Näitä ryhmätyöskentelymenetelmiä haluttiin nytsoveltaa ja testata verkko-olosuhteissa. Tämä pilottikoulutus suoritettiin kaikkiaan yhdeksän kertaa eri ryhmille täysin samanaikaisena. Ryhmän jäsenet osallistuivat kukin yhteen näistä koulutuskerroista. Osallistujia oli neljästä kymmeneen osallistujaa per kerta. Osallistujia oli yhteensä 56, heistä 42 vastasi kyselyyn. Osallistujat toimivat eri maissa, akselilla Japani – Yhdysvallat. Tässä mielenkiintoni ja tutkimukseni kohteena olivat virtuaalipersonan toiminta, millaista virtuaalinen toiminta on sekä mitkä tekijät vaikuttavat yhteisöllisyyteen. Taustatietoja osallistujilta kerättiin ainoastaan e-työskentelyn käyttökokemuksesta. Kohderyhmästä kaksi osallistujaa oli ensimmäistä kertaa e-työskentelyssä mukana. Osallistujista 17 oli

1–5 kertaa aikaisemmin toiminut virtuaalisesti jollakin tavalla, joko koulutukseen tai työskentelyyn osallistuen. Kohderyhmästä 11 oli osallistunut aiemmin 5–10 kertaa. Yli kymmenen kertaa oli mukana ollut 12 osallistujaa. Pilottikoulutukset järjestettiin loka–joulukuun aikana 2004. Kyselyt (liite 9) suoritettiin aina kunkin pilottikoulutuksen jälkeen. Itse osallistuin seitsemänteen koulutuskertaan, jossa tein havaintoja ja kirjasin ne ylös.

1.3.2 Eettiset haasteet

Tutkimukseni luonteesta johtuen jouduin kiinnittämään erityistä huomiota eettisyyteen sekä luotettavuuteen. Haasteena eettisyyden toteutumiselle oli tutkimukseni sidoksellisuus verkkoympäristöön. Verkossa kerätyistä tutkimusaineistoista on käyty paljon keskusteluja, lähinnä niistä eettisistä kysymyksistä, joita tutkijan tulisi huomioida. Keskusteluissa on pyritty laatimaan eettisiä ohjeita verkkotutkimukselle (ks. esimerkiksi Elgesem 1996; Sharf 1999). Yleisellä tasolla liikkuvat ohjeistukset eivät turvaa eettisten kysymysten keskiössä olevia asioita. Joten minun, kuten jokaisen verkossa tutkimusta suorittavan tutkijan, täytyy huomioida eettisyyden näkökohdat oman tutkimuksen lähtökohdista.

Tutkimuksessani keskeisiä eettisiä asioita olivat kohderyhmäläisten yksityisyydensuoja sekä tutkittavien informointi tutkimuksesta (vrt. Sharf 1999, 245–248; Hine 2000, 23–24). Lisäksi oli huomioi-

tava, kuinka pitkälle kohderyhmäläisten yksityisyyteen voin tutkijana mennä saadakseni tutkimukseni kannalta tärkeää tietoa. Toisinaan jouduin tekemään ratkaisuja tiukasti omaan tutkijan rooliin pitäytyen. Erityisesti vapaa-ajan tapaustutkimuksissa nämä asiat nousivat hyvin keskeisiksi. Tosin myös työyhteisön tapaustutkimuksissa eettisyyden näkökohdat piti huomioida tarkasti.

Kyselylomakkeiden, haastattelujen sekä työyhteisön tapaustutkimuksiin osallistujien kohdalla ne eivät olleet niin keskeisessä asemassa, koska kaikilta oli saatu lupa. He olivat tietoisia tutkimukseen osallistumisesta sekä myös minun observeivasta ja havaintoja tekevästä läsnäolostani. Mutta chat-huoneiden toimintaa seurattessani kukaan läsnäolijoista ei välttämättä tiennyt minun olevan paikalla tutkijana (paitsi ne, joiden kanssa kävin haastattelua varten keskusteluja) tai edes läsnä (muualla kuin läsnäololistalla, koska yleensä aina käytin aikani tekemällä havaintoja, en keskustelemalla).

Internet-kyselyjen aikana vastauksia lukiessani seurasin samalla verkossa käytäviä keskusteluja. Jouduin tilanteeseen, jossa näytölläni keskusteli henkilö, jonka kyselylomakevastaukset olivat samaan aikaan kädessäni luettavana. Tämä henkilö oli kertonut vastauksissaan yksityisiä asioitaan liittyen verkossa olemiseen ja yhteisöön, johon hän kuului. Omassa mielessäni risteili useita uusia kysymyksiä ja halu pureutua syvemmälle yhteisöön hänen tietämyksensä kautta. Melkein hengästyneenä

innosta koin, että tilanne oli kuin kulta-kaivos. Eettiset seikat huomioiden katsoin parhaaksi ”klikkautua” ulos keskustelusta ja poistuin huoneesta. Koin, että omalla keskusteluun liittymiselläni olisin rikkonut tietyn vaitiolon ja yksityisyyden suojan. Henkilö oli vastannut kyselyyn nimimerkillään, mutta kuitenkin anonyymina. Hän ei ollut lomakkeessa ilmoittautunut vapaaehtoiseksi haastateltavaksi. Puuttumalla huoneessa olevaan keskusteluun ja tekemällä lisää kysymyksiä olisin mielestäni rikkonut neljää eettisyyteen liittyvää osaluuetta: 1) tutkittavien suostumus ja sen ylläpito, 2) tutkimuksen luottamuksellisuus, 3) anonymiteetti sekä 4) tutkimuksen seuraukset (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 20).

Tutkimuskenttäni ollessa lähes kasvoton olisi ollut helppoa käyttää tutkittavien tietämättä heiltä saatua informaatiota. Vedin rajan siihen, että käytin tutkimuksessani vain sitä nimenomaista tietoa, jonka käyttöön olin heiltä saanut luvan. Tutkimuksessani ei ole sellaisia osia lainattuna, joita ei ole kerrottu nimenomaan kyselyjen tai haastattelujen aikana. Näin toimiessani katson pystyväni vastaamaan eettisyyden ensimmäiseen haasteeseen. Tämä koskee myös luottamuksellisuutta. Haastatteluissa pyrin ratkaisemaan aina ennalta kuinka pitkälle kysymyksissäni menen. Pyrin pitämään tiukasti mielessäni tutkimuskysymykseni, sillä erityisesti verkkohaastatteluissa intiimit ja yksityiset asiat nousivat helposti esiin. Tehtäväni oli välittää tietoja yhteisöllisyydestä, ei harrastaa yksityisyyden verhojen avaamista.

Tutkimuksessani luottamuksellisuuden ylläpitäminen on erittäin haastavaa, koska yksityisyyden suojaan liittyy kysymys siitä, miten käsitämme yksityisyyden verkkokeskusteluissa. Yleiset huoneet katson julkisiksi paikoiksi (vrt. Jacobson 1999, 134), anonyymiyden vallitessa keskustelut saattavat käydä hyvinkin henkilökohtaisina. Katson, ettei minulla ole tutkijana lupaa ja oikeutta koskea henkilökohtaisiin asioihin henkilön sitä itse tietämättä ja siihen lupaa antamatta. Siksi tutkimukseni ulkopuolelle olen jättänyt joitakin asioita, kuten yleisissä huoneissa käydyt keskustelut, joiden käsittelyyn en ole saanut asianomaiselta lupaa.

Anonyymiyttä olen pyrkinyt säilyttämään siten, että kaikki vapaa-ajanyhteisöissä suoritettujen tutkimusosoiden osallistujien nimimerkit on muutettu. Työyhteisön tapaustutkimuksissa olen muuttanut organisaation eri koulutus- ja pilottijaksojen nimet sekä koodannut numeroin osallistujat. Anonyymiyden säilyttäminen vapaa-ajalla on ollut helpompaa kuin työyhteisöissä, sillä organisaation sisällä tutkimukseen osallistuneet voidaan helposti jäljittää. Organisaatio, vaikka globaalilla tasolla toimiikin, on rajattu tila, jossa useat henkilöt tiesivät tutkimuksen olevan käynnissä sekä sen, ketkä siihen osallistuivat. Lisäksi tutkimuksen aikana ja sen jälkeen organisaatiossa käytiin julkisia keskusteluja sekä järjestettiin tiedotustilaisuuksia tutkimuksen alustavista tuloksista. Kyseisissä tilaisuuksissa oli toisinaan myös mukana tutkimukseen osallistuneita, joten keskustelut tutkimuksesta saattoivat käydä hyvin

avoimina ja vilkkaina. Tämä anonyymiyden läpinäkyvyys on tässä tapauksessa hyväksyttävä (vrt. Murphy & Dingwall 2001, 341), mutta tutkijana minun on toimittava niin, että olen tehnyt tarvittavat suojaukset ja varmistettava se, ettei anonyymiyttä tutkimukseni kautta horju.

Kaikissa tapaustutkimuksissa olen pyrkinyt lainauksia ottaessani huomioimaan sen, ettei informaatiosta voida jäljittää sanomisia kehenkään henkilökohtaisesti (vrt. Sharf 1999). Kuitenkin olen pyrkinyt välittämään osallistujien kommentit niin tarkasti, ettei sanoman sisältö ole muuttunut. Tämä siksi, että tutkimukseeni osallistuneiden täytyy pystyä luottamaan siihen, että välitän heidän kokemuksiaan yhteisöllisyydestä juuri siten kuin he ovat sen minulle välittäneet. Oman haasteensa tähän on tuonut luonnollisesti se, että osa materiaalista on ollut englanninkielistä. Kuitenkin olen päätenyt siihen ratkaisuun, että olen kääntänyt ensin aineiston suomenkielille tutkimukseni yleisen luettavuuden ja ymmärrettävyyden takia. Yksittäisissä kertomissa olen lainauksissa käyttänyt osin suoria lainauksia. Yhteenvetoja olen tehnyt useiden samanlaisten mielipiteiden ja kokemusten kohdalla.

Neljäntenä eettisyyden haasteena ovat tutkimuksen julkaisemisen jälkeinen aika eli tutkimuksen seuraukset. Tutkijana olen pyrkinyt jo etukäteen miettimään tekemiäni ratkaisuja siten, että voin kohdata tutkimukseeni osallistuneet pystyssä päin. Mutta tämän lisäksi haluan pyrkiä siihen, että he voisivat tutkimustani lukiessa mie-

lenkiinnolla perehtyä siihen sähköisen yhteisöllisyyden kuvaan, jonka olen tutkijana heidän avullaan rakentanut.

1.3.3 Aineiston hankintamenetelmät ja analysointi

Tutkimuksessani olen osin soveltanut etnografisia menetelmiä, koska olen ollut yhtenä osana verkkoyhteisön elämää tutkijan ominaisuudessa, seurailijana sekä haastattelijana. Tapaustutkimuksieni aineistot analysoin käyttäen sekä laadullista ja määrällistä lähestymistapaa.

Aineiston käsittelyssä katsoin aineiston sisällön analyysin olevan tutkimukseni kannalta sopivin metodi käsitellessäni avoimia vastauksia. Tämä siksi, että tutkimuskysymykseni oli selvittää yhteisöllisyyttä ilmiönä verkkoa käyttävien henkilöiden kokemusten kautta. Joissakin kohdin olen käyttänyt myös sisällön erittelyä selkiyttääkseni itselleni ja lukijalle koettujen asioiden yleisyyttä. Tutkijana olen selvillä siitä, että sisällön analyysi vaatii kriittisyyttä omia tulkintojani kohtaan (ks. Krippendorff 1980, Eskola & Suoranta 1998). Myös tämän vuoksi olen käynyt tutkimusaineistoni läpi useita kertoja.

Tilastomenetelmistä käytin muun muassa ristiintaulukointia selvittäessäni vastaajan käyttökokemuksen yhteyttä yhteisöllisyyden kokemiseen. Myös näiden osioiden analysointivaiheissa tukeuduin laadulliseen sisällön erittelyyn ja analyysiin, koska osa aineistoa oli avointen vastaus-

ten muodossa. Oman lisänsä aineistojen tulkintaan toi osallistumiseni (havainnot) virtuaalisten työ- ja vapaa-ajanyhteisöjen toimintaan. Lisäksi olin mukana eri yhteistyöpalavereissa ja puhelinkokouksissa työyhteisön tapaustutkimuksien organisaatiossa. Näissä tapaamisissa pohdimme virtuaalista työskentelyä ja pikaviestinten käyttöä. Lisäksi analysoimme ja tulkitsimme yhdessä tapaustutkimusten tuloksia. Tällä oli kahdenlainen tarkoitus; varmentaa omaa tulkintaani ja lisäksi kehittää organisaation verkkotyöskentelyä sekä koulutusta. Näiden kokousten muistiinpanot ovat olleet myös myöhemmän aineiston analysoinnin tukena, erityisesti tulkintaan hankalammissa tilanteissa, jolloin olen tarvinnut tarkennuksia ja varmistuksia havaitsemilleni asioille.

Tulosten tulkinnan luotettavuutta pyrin varmentamaan sillä, että yhdistin tapaustutkimuksien aineistoja keskenään. Aineistoni koostuu erilaisista kyselyistä, osallistujien päiväkirjoista, sähköpostikirjoitelmista, nettihaastatteluista sekä havaintopäiväkirjoista. Aineiston analysoinnissa käytin sekä kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä (ks. esimerkiksi edeltä). Tapaustutkimusten aineistot muodostavat yhdessä kokonaisuuden, ja tällöin voidaan puhua aineistotriangulaatiosta. Triangulaation avulla pyrin saamaan kattavamman kuvan tutkimastani yhteisöllisyydestä ja sen monimuotoisuudesta. Aineistotriangulaation käyttö tämän tutkimuksen yhteydessä oli mielestäni välttämätöntä (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 68).

Tuloksia analysoidessani olen aina uuden tapaustutkimuksen jälkeen palannut myös aikaisempiin tuloksiin ja niiden tulointoihin. Tähän analysointiin palaan hie-man myöhemmin aineiston keruun selvittä-misen jälkeen.

Aineiston keruu

Ensimmäisen ja toisen vapaa-ajan tapaus-tutkimuksen (V1 ja V2) aineistot kerä-ttiin osittain strukturoidulla Internet-lo-makkeella, jossa oli monivalintatehtäviä, erilaisia väittämiä ja avoimia kysymyksiä. Jokaisen kysymysosion lopuksi oli avoin vastaustila, johon oli mahdollista kertoa kokemuksiaan laajemmin. Ennen ensim-mäisen kyselylomakkeen laittamista verk-koon kysely testattiin noin parillakymme-nellä vastaajalla. Heidän vastauksiaan ei ole mukana tässä tutkimuksessa. Ennen toista kyselykertaa testausta ei enää suoritettu.

Internet-kyselylomake (liite 1) oli jaet-tu eri aihe-alueisiin. Alueet olivat: 1. chat-huoneiden käyttöön liittyvät asiat, 2. motii- vit verkkokeskusteluihin, 3. nimimerkki ja sen käyttöön liittyvät asiat, 4. virtuaalinen käyttäytyminen, 5. virtuaaliset roolit, 6. so- siaalisen suhteet virtuaalisessa ympäristössä, 7. yhteisön jäsenten suhteiden vahvuus ja niihin liittyvät tekijät, 8. luottamus verkossa ja siihen liittyvät asiat, 9. yhteisöllisyys ja siihen liittyvät tekijät, 10. verkkosuhteiden hyödyt ja haitat, 11. chatin käyttö työ- tai opiskelutilanteissa ja niihin liittyvät teki-jät sekä 12. henkilötiedot. Kysymyksiä oli 121 kappaletta, eli lomake oli erittäin laaja. Vastaamiseen kului aikaa 20–40 minuuttia

riippuen vastaajasta. Kuitenkin kyselyyn osallistujat olivat aktiivisia ja halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Leimaa anta- vaa Internet-kyselyssä tiedonkeruumene- telmänä on se, että vastaajan kiinnostus ai- heeseen vaikuttaa oleellisesti vastaushaluk- kuuteen (ks. esimerkiksi Saxon & al. 2003, 51–66). Tässä tutkimuksessa vastausmoti- vaatio näkyi siten, että vastaajat olivat ker- toneet hyvin monipuolisesti ja avoimesti omista verkkoyhteisöistään, kokemuksis- taan sekä toiminnastaan niissä.

Ensimmäisessä tapaustudkimuksessa (V1, kesä–heinäkuussa 2003) minusta mie- lenkiintoista oli se, että vastauksia saapui ta- saisesti läpi vuorokauden. Ihailtavaa oli, että vastaajat olivat paneutuneet asiaan mietties- sään vastauksia omien kokemustensa poh- jalta, koska lomakkeen täyttö oli osin ras- kaskin prosessi (kyselylomake, liite 1).

Linkki kyselyyn oli Sinkut.netin etusi- vulla, josta oli myös pääsy chat-kanaville. Sinkut.netin tuottaja ja minä luotimme siihen, että kävijät huomaavat linkin ja kiinnostuvat kyselystä. Näin kävi, joten kyselystä ei tiedotettu erikseen. Vastauksia tuli tasaisin väliajoin sähköpostiini 10–20 kappaletta vuorokaudessa. Toisessa vapaa- ajan tapaustudkimuksessa vastauksia saa- pui harvemmin, mutta silloinkin kaikkina vuorokaudenaikoina.

Toisessa vapaa-ajan tapaustudkimuses- sa (V2, touko–kesäkuussa 2005) aineisto kerättiin samanlaisella kyselylomakkeella (paitsi aihealue 11, ks. liite 5). Tutkimus pyrittiin suorittamaan samankaltaisena. Toinen kysely suoritettiin, koska halusin

varmentaa ja selkiyttää aikaisempien tapaustutkimusten tuloksia. Lisäksi halusin saada tietoa mahdollisista muutoksista verkkoyhteisöjen toiminnasta näiden kahden tutkimuksen välillä. Tutkimus oli tarkoitus suorittaa täysin identtisenä eli kuu-kauden mittaisena. Linkki piti sijoittaa samaan kohtaan Sinkut.netin sivulle, mutta teknisten vaikeuksien vuoksi sekä aika että linkin paikka muuttuivat. Sinkut.netissä oli käyttökatkoksia kyselyn parin ensimmäisen päivän aikana, joten kyselyaikaa vastaavasti jatkettiin parilla päivällä. Lisäksi linkin paikkaa ei saatu muutettua sivun ylälaitaan, vaan se oli sivun alalaidassa, näyttöruudun alapuolella. Se löytyi vain alaspäin rullatessa. Ensimmäisessä tapaustutkimuksessa linkki oli etusivulla ylimpänä, jolloin se oli helppo löytää. Vastauksia tuli harvemmassa tahdissa kuin ensimmäisellä kerralla, mutta tasaisesti muutama päivittäin. Samoin kuin ensimmäisellä kyselykerralla, vastausajat eivät rajoittuneet ainoastaan päivä- ja ilta-aikaan, vaan toimintaa oli myös yöllä. Toisella kyselykerralla tuli suhteessa, verrattuna ensimmäiseen kyselyyn, huomattavasti enemmän tyhjiä tai vain pariin ensimmäiseen kysymykseen vastattuja lomakkeita. Syytä tähän on vaikea arvioida. Osin syyt ovat varmasti teknisiä, koska useita tyhjiä tai vajaita lomakkeita seurasi melko pian moitteettomasti täytetty lomake. Mutta ehkä myös siksi, että toisella kerralla verkossa ei liikkunut enää verkkoyhteisöille niin ”omistautuneita” henkilöitä kuin ensimmäisessä kyselyssä. Tällöin syventymistä pitkään kyselyyn ei koettu

tärkeäksi. Lisäksi toisella kerralla ei osallistunut aikaisemmin mukana olleita, kuten ”vakiokävijöitä” tai ”ydinjoukkolaisia” eli henkilöitä, jotka oleilevat chat-huoneissa. Omalta osaltaan aktiivisuuden laskuun saattoi vaikuttaa myös keskustelufoorumien lopettamisen lähestyminen. Yhteisöä ei koettu samalla tapaa omaksi kuin aikaisemmin. Kiinteä yhteisö ja sen jäsenet toimivat pääosin jo muualla. Toiminnan lopettaminen näkyi selvästi myös huoneissa käydyissä keskusteluissa.

Kummankin kyselyn päätyttyä keräsin aineistot omiksi tiedostoikseen. Koska aineisto kokonaisuudessaan oli laaja, sain tässä vaiheessa teknistä apua, eli aineistot siirrettiin palvelimelle ja niiden nopeampaa käsittelyä varten laadittiin ohjelma, jonka avulla oli helppo vertailla erilaisia aineiston osia. Tätä ohjelmaa käytin hyväkseni monivalintakysymysten vastauksissa sekä eri muuttujien tarkastelussa. Avoimien kysymysten osalta käsitelin aineistoa luokittelemalla sekä tulkiten, kuten tässä luvussa myöhemmin selvitän.

Kun tutkitaan nettiyhteisöjä, paras tapa lähestyä netissä liikkujia ja yhteisön jäseniä on toteuttaa Internet-kysely. Tässä tapauksessa se soveltui hyvin aineiston keruun menetelmäksi, koska kysely tavoitti helposti ne ihmiset, jotka aktiivisesti liikkuvat verkossa. Kysely laitettiin alueelle, josta seurusteluyhteisöihin halunneet kirjautuivat sisään huoneisiin, tällöin kysely oli helppo löytää.

Vapaaehtoisesti nettikyselyyn osallistujilta vaaditaan erinäisiä taitoja. Pelkkä

vastaushalukkuus ei riitä. Esimerkiksi ihmisen täytyy hallita tietokoneen käyttö ja keskustelufoorumien lainalaisuudet ainakin kohtalaisesti. Lisäksi vastaajan pitää olla kiinnostunut tarkastelemaan omaa kokemusmaailmaansa verkkoyhteisöistä. Edellä mainittujen ohella osallistujalla pitää olla riittävästi aikaa ja kärsivällisyyttä vastata laajaan kyselyyn. Vastaajat olivat erittäin motivoituneita osallistumaan kyselyyn riippumatta ajasta ja paikasta. Yksi jopa kertoi tekevänsä kyselyä linja-autossa nettiyhteyden avulla (V1, 2003, Mx). Motivoituminen omalta osaltaan sai kyselyyn osallistujat vastaamaan rehellisesti ja avoimesti sekä jatkaamaan kyselyn loppuun asti. Vastauksista on selvästi havaittavissa, että he olivat syventyneet pohtimaan kokemuksiaan. Tämä näkyi vastausten jäsentyneisyydessä ja paikoin pitkissäkin avoimissa ja syvällisissä kirjoituksissa. On myös huomion arvoista, että sähköisessä muodossa vastattaessa on havaittu vastaajien kertovan avoimemmin intiimejäkin asioita ja kokemuksia kuin jos he vastaisivat esimerkiksi kynällä ja paperilla (ks. esimerkiksi Saxon & al. 2003, 51–66). Tämän tutkimuksen vastauskäyttäytyminen ei ole ristiriidassa Saxonin ja hänen kollegoidensa tutkimuksen tulosten kanssa. Aineistonkeruuvälineellä ei näin ollen ole vaikutusta tutkimuksen tulosten luotettavuuteen.

Työyhteisön tapaustutkimusten aineiston kerääminen aloitettiin elokuussa 2003 tapaustutkimuksella 1 (T1). Aineisto kerättiin kyselylomakkeilla, jotka olivat osittain strukturoituja monivalintavaihtoehtoja

tai väittämiä. Niihin oli lisäksi mahdollista kirjoittaa omia laajempia vastauksia. Lomake sisälsi seuraavat alueet: 1. pikaviestimen käyttöön liittyvät asiat, 2. vastaajan kommunikointitekniikkaan liittyvät asiat, 3. yhteisöllisyyteen liittyvät asiat, 4. käyttäytymiseen liittyvät asiat, 5. pikaviestimen hyödyt ja haitat kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa sekä 6. henkilötiedot (kyselylomake, liite 4). Aineiston analysoinnissa käytettiin sekä laadullista että määrällistä lähestymistapaa. Määrällistä analysointia varten aineisto luokiteltiin joko väittämien tai monivalintavaihtoehtojen mukaan. Määrälliseen analysointiin päädyin aineiston moninaisuuden vuoksi, koska katsoin saavani siten selkeämmän kuvan yhteisöllisyydestä ja siihen olennaisesti liittyvistä asioista yleisemmällä tasolla. Tällaisia olivat muun muassa kohderyhmän taustat sekä toimintaan liittyvät rutinit. Avoimien kysymysten kohdalla analysoin jokaisen vastauksen erikseen sisällön erittelyä ja aineiston analyysia käyttäen.

Työyhteisön tapaustutkimuksessa 2 (T2) aineiston keruu painottui koulutukseen osallistuneiden kokemuksiin ja kehittämisehdotuksiin verkkotyöskentelyssä ja koulutuksessa. Kyselylomake oli verkkokoulutuksien palautekysely. Sillä haluttiin selvittää koulutuksen onnistumista ja e-työskentelyn kokemuksia ja kehittämistä. Kyselylomakkeessa oli useita eri aihealueita, mutta tässä tutkimuksessa käytin ainoastaan aineistoa, jonka vastaajat olivat kirjanneet avoimiin kysymyksiin. Avoimet kysymykset oli muotoiltu siten, että saataisiin esiin

koulutukseen osallistuneiden mielipiteet sekä kokemukset verkkokoulutuksen heikkouksista ja vahvuuksista mahdollisimman monipuolisesti. Aineiston analysoin sisällön analyysiä käyttäen. Analysoin jokaisen osallistujan vastaukset erikseen.

Kolmannen tapaustutkimuksen (T3) aineisto kerättiin lomakkeella, jossa oli monivalintakysymysten ja avointen kysymysten lisäksi kirjallinen pikaviestimillä työskentelyn seurantaosuus. Kyselylomakkeen monivalintavaihtoehtokysymysten aiheet olivat: verkkotyövälineiden käyttökokemus sekä viestintään liittyvät asiat. Lisäksi lomakkeessa oli avoimia kysymyksiä sekä mahdollisuus ilmoittaa henkilö- ja taustatiedot (liite 6). Aineistosta keskityin selvittämään tiimin ja tiimien välistä verkko-viestintää, sisältöjä sekä käyttäjien käyttökokemuksen vaikutuksia pikaviestimien käytössä sekä yhteisöllisyyden tunteessa. Jälleen aineiston analysoinnissa käytin sekä laadullista että määrällistä lähestymistapaa. Määrällistä analysointia varten ryhmittelin aineiston lomakkeen vaihtoehtojen pohjalta. Avoimien kysymysten kohdalla luin ja tulkitsin jokaisen vastauksen erikseen sisällön erittelyä ja analyysiä käyttäen.

Tapaustutkimus 4:n (T4) aineisto kerättiin osallistujien oppimispäiväkirjoista. Päiväkirja oli jaettu teemoihin. Lisäksi oli mahdollista kirjoittaa omia kokemuksia. Päiväkirjan alussa oli taustatietoja kartoittava osio. Päiväkirjan teemat olivat: 1. verkkotyökaluihin liittyvät tekijät, 2. virtuaalisen tiimin toimintaan liittyvät asiat ja 3. oppimiseen liittyvät asiat (päiväkirjapohja

liitteenä 7). Jokaiselle osallistujalle oli rakennettu oma verkkopäiväkirjasivustonsa organisaation intranettiin. Osallistujien toivottiin kirjoittavan omaa päiväkirjaansa jokaisen session jälkeen. Kurssin lopuksi annettiin vielä mahdollisuus täydentää päiväkirjaa ja syventää ajatuksiaan. Valitsin verkkopäiväkirjan dokumentointitavaksi, koska halusin osallistujien vastaamisen olevan mahdollisimman vaivatonta ja ”aina saatavilla”. Valintaani vaikutti myös tietoisuuteni verkkokirjoittamisen avoimuudesta (ks. Saxon & al. 2003, 51–66). Lisäksi sähköisessä muodossa olevaan päiväkirjaan oli helpompi tehdä lisähuomautuksia ja täydennyksiä vielä esimerkiksi kurssin päätyttyä. Eräs osallistujista kertoi kokeneensa tämän hyvänä ratkaisuna kokemusten syvällisemmän prosessoinnin kannalta (T4/2). Koulutusjakso kesti 16 tuntia ja koostui kahdeksasta eri tapaamisesta. Ensimmäinen tapaaminen oli järjestetty kasvokkain. Koulutuksen päätyttyä aineistot kerättiin yhteen. Tämän tapaustutkimuksen aineiston käsittely oli laadullista sisällön erittelyä ja analyysiä. Aineistosta tein erilaisia luokituksia ja tulkintoja. Luokittelun avulla sain tarkemman käsityksen kokemusten yleisyydestä, samankaltaisuuksista sekä kokemusten eroavaisuuksista.

Viides tapaustutkimus (T5) rakennettiin ryhmätyömenetelmiä harjoittavaksi pilottijaksoksi. Aineiston keräsin kyselyllä, jossa käsiteltiin seuraaviin aihealueisiin liittyviä asioita: 1. e-ryhmätyömenetelmän käyttöön liittyvät asiat, 2. sähköisiin työvälineisiin liittyvät asiat, 3. verkkokäyttätymisi-

seen liittyvät asiat, 4. koulutuksen vetäjiin (fasilitointiin) liittyvät asiat, 5. tekniikkaan liittyvät tekijät, 6. luottamuksen kokemukseen liittyvät asiat (esimerkiksi mitkä seikat vähensivät tai lisäsivät luottamusta), 7. yhteisöllisyyteen liittyvät asiat ja 8. oman kerroksen mahdollisuus (liite 8). Kokemuksia verrattiin osittain kasvokkaistilanteisiin, muuten suhteessa itse kokemukseen, esimerkiksi miten verkkotilanne eroaa samassa fyysisessä tilassa tapahtuvasta kokoontumisesta. Keräsin kaikki kolmeen tapaustutkimukseen liittyvää aineistoa yhteen. Laskin jokaisesta kysymysosiesta prosenttijakumat vastausten perusteella. Avoimet vastaukset analysoin erikseen vastaus kerrallaan sisällön erittelyllä ja aineiston analyysillä.

Kuudes työyhteisön tapaustutkimus (T6) selvitti aikaisemmin kasvokkain tilanteissa käytettyjä työmenetelmiä verkko-työskentelyssä. Lisäksi selvitin osallistujien teknisten valmiuksien ja välineiden käyttökokeneisuuden merkitystä yhteisöllisyydessä. Kyselylomake oli jaettu eri aihealueisiin, joita olivat: 1. taustatiedot, 2. verkkotyöskentelyn menetelmälliset tekijät, 3. työmenetelmiin liittyvät asiat, 4. sessioiden vetäjiin (facilitator) liittyvät asiat ja 5. tekniikkaan liittyvät tekijät (liite 9). Myös tässä lomakkeessa oli mahdollista avoimessa vastaustilassa kertoa laajemmin omista kokemuksista. Käytin sisällön analyysiä ja erittelyä. Lisäksi tein ristiintaulukointia vastaajien käyttökokeneisuuden pohjalta, sillä halusin erityisesti selvittää, miten käyttökokeneisuus vaikuttaa yhteisöllisyyden kokemiseen.

Analysoinnin moniosaisuus

Olen aikaisemmin tässä luvussa selvittänyt tapaustutkimuksiani ja niiden keskinäistä yhteyttä toisiinsa. Erityisesti aineistoa analysoidessani huomioin sen, että tapaustutkimukset liittyivät kiinteästi toisiinsa. Itse asiassa ne muodostivat kokonaisuuden, vaikka olivatkin erillisiä kohderyhmien, ajan sekä sen hetkisen käsiteltävän lisäkysymyksen suhteen. Kaikki tapaustutkimukset kohdistuivat varsinaisen tutkimuskysymyksen selvittämiseen, joten aina uuden tapaustutkimuksen jälkeen käsitelin koko aineistoa, en yksin uusinta. Näin toimien sain tehtyä tarkennuksia ja monipuolisempia tulkintoja.

Täten tutkimukseni analysointivaihe oli moniosainen. Ensimmäisessä vaiheessa analysoin kunkin tapaustutkimuksen aineiston heti osion päätyttyä. Tein aineistosta luokituksia ja tulkintoja sekä kirjoitin ylös alustavia tuloksia. Lisäksi tein jokaisesta aineistosta tiivistelmän. Näissä tiivistelmissä ovat muun muassa tärkeimmät tulokset auki kirjoitettuina sekä myös taulukoita ja kuvioita joistakin tuloksista. Tiivistelmän loppuun listasin alkuperäisessä asussaan kaikki avoimet vastaukset uudelleen koodattuina. Tämä työvaihe helpotti etenkin tutkimukseni loppuvaiheessa aikaisemmin hankitun aineiston käsittelyä, sillä aineisto oli suhteellisen laaja. Tiivistelmiä hyväksikäyttäen löysin nopeammin alkuperäisen kulloinkin vertailtavan informaation lähteille. Esimerkiksi V1-tapaustutkimuksessa avointen vastausten aineisto oli kerätty yhteen. Suoritin V2-tapaustutkimuksen melkein

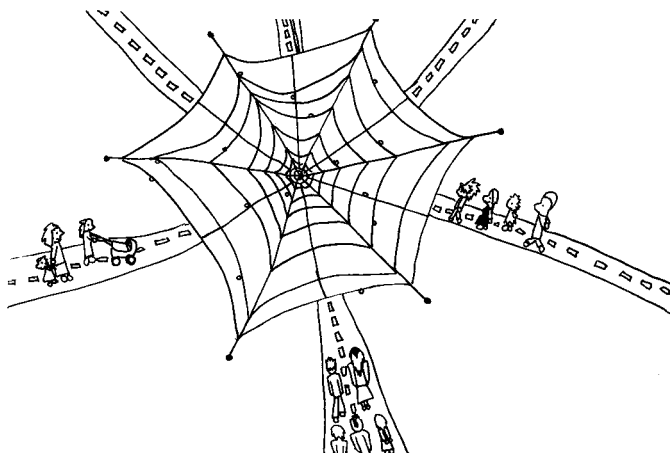
kaksi vuotta myöhemmin, joten tiivistelmän kautta minun oli helpompi vertailla toisiinsa näiden kahden tapaustutkimuksen välillä erilaisten muuttujaryhmien vaikutuksia, kuten yli 30-vuotiaiden naisten ja miesten vastauksia. Vasta tämän alustavan vertailun jälkeen syvensin analysointia koko aineistoon. Pidin kumpaakin aineistoa samanaikaisesti esillä ja vertailin tulkittojeni keskenään näiden kahden tapaustutkimuksen osalta.

Syvempi analysointi oli analysointini toinen vaihe. Tällöin kävin läpi kaikki siihen mennessä suoritettut tapaustutkimukset ja etsin niistä eriaviä tai samankaltaisia vastauksia kuin käsiteltävässä uudessa tapaustutkimuksessa oli tullut esille. Laitoin siten aineistot ikään kuin keskustelemaan keskenään (Kuvio 4, luku 1.3). Erityisesti avoimissa vastauksissa oli usein kommentteja, joita ei kyseisessä tutkimuksessa ollut tarkoituksellisesti kysytty ja ne saattoivat antaa toiseen käsillä olevaan lisäkysymyksen vastaukseen arvokasta tietoa. Esimerkkinä nostan alakysymyksen ”Mitä on yhteisöllisyyden tunne?”. Tarkoituksena oli alun pe-

rin kerätä varsinainen aineisto tähän kysymykseen kolmella eri tapaustutkimuksella (V1, T1 ja V2), mutta myös toisissa tapaustutkimuksissa (T2, T3, T4, T5, T6) nousi aineistosta selvästi esiin asioita, jotka olivat arvokkaita yksityiskohtia täydentämään vastaustani siitä, mitä on yhteisöllisyyden tunne käyttäjien kokemana. Näitä ensimmäistä ja toista analysointivaihetta seurasi vielä useampia lisäanalysointeja.

Lopullisen aineiston koko on siten laajempi kuin sillä hetkellä varsinaisen tarkastelun alla olevan tapaustutkimuksen aineisto. Edellä esitetty esimerkkinä ollut alakysymys vaati siten koko tutkimusaineiston käyttämisen vastauksen löytämiseksi. Silti vaikka aineisto on laaja, en ole välttämättä pystynyt vastaamaan kattavasti ja tyhjentävästi kysymykseeni. Virtuaaliyhteisöllisyyden selvittäminen, jos se yleensä on edes mahdollista, vaatisi paljon laajemman tutkimuksen ja selvityksen sekä ajallisesti että tutkimuksellisesti. Oma vastaukseni välittää vain kuvan siitä, mitä yhteisöllisyyden tunne on tutkimukseeni osallistuneiden kokemana.

2. YHTEISÖJEN TIE VIE VERKKOON



Johdannossa viittasin yhteisöteorioiden problematiikkaan, joka nousee esiin, kun yhteisöllisyyttä tarkastellaan. Teknologian ja yhteisöllisyyden suhde on vähintään yhtä monimuotoinen. Kyse on teknologian ja sosiaalisen toiminnan vuorovaikutuksesta, mutta myös siitä, millaisia ilmiöitä se synnyttää. Lisäksi tulkintoihin vaikuttaa kuka tarkastelija suorittaa. Kun halutaan selvittää teknologiasovellusten yleistymistä, on huomioitava teknologisen näkökulman lisäksi, tai paremmin sen rinnalla, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen näkökulma (ks. esimerkiksi Järvinen & Mäyrä 1999, 7–26; McLaughlin & al. 1999). Puhutaan myös sosioteknisestä kokonaisuudesta (ks. esimerkiksi McLaughlin & al. 1999). Sosiologisesta näkökulmasta tarkasteltuna tietoteknologisten sovellusten yleistymisen merkitsee joidenkin laajempien yhteiskunnallisten

muutosten tulemistä, ei pelkästään joidenkin sovellusten yleistymistä (ks. esimerkiksi Aro 1997, 22–42). Sosiologi Jari Aro (2000) tuo esille, että yhteiskuntatieteellisessä ajattelussa yksi tärkeä kysymys on teknologisten järjestelmien ja yhteiskunnallisen muutoksen välinen suhde. Usein arkisissa toimissamme saattaa näyttää siltä, että teknologia on jonkinlainen autonominen ja itsestään kehittyvä yhteiskunnallisen toiminnan alue, mutta teknologiaa voidaan myös tarkastella yhteiskunnallisesti muovautuvana ilmiönä. (Aro 2000, 139.) Myös mediahistorioitsijat, australialaiset Lyn Gorman ja David McLean, pohtivat muokkaako teknologia yhteiskuntaa ja yhteisöjä. Lisäksi heitä kiinnostaa, saako teknologia aikaan sosiaalisia muutoksia vai onko asia toisin päin, eli yhteisöt käyttävät teknologiaa ja kontrolloivat teknologista muutosta.

ta. (Gorman & McLean 2003, 47.) Charles Gere puolestaan huomauttaa, että teknologia on aina ensin sosiaalista, vasta sitten teknistä eli tarpeet teknologian kehittymiselle ovat usein sosiaalisella pohjalla. (Gere 2002, 197–202.)

On selvää, että teknologia ja yhteisöt ovat vuoropuhelussa keskenään. Mediateknologialla on vaikutus yhteisöjen käyttäytymiseen ja medioilla saattaa olla vaikutusta asenteiden muokkauksessa. Yksilöiden suora viestintä ja kommunikointi vähenevät tiettyjen medioiden kanssa, joten heidän saamansa informaatio on eri viestimistä vastaanotettua ja siten jo ainakin kertaalleen muokattua. Toiset tutkijat näkevät jopa, että suoran tiedon mahdollisuudet suhteessa kaikkeen toimintakykyimme kannalta tarpeelliseen tietoon ovat olennaisesti kaiken aikaa kaventuneet (ks. esimerkiksi Nieminen 2000, 23). Mutta on mielenkiintoista huomata, että toisaalta teknologisen kehityksen myötä ja maailman laajuisten verkkojen aikakaudella informaatio on päässyt vapaasti liikkumaan. Näin monisäikeiset ”tietototuudet” ovat olleet yhä useamman saatavilla ja niitä on käytetty hyväksi erityisesti kriisitilanteissa. Esimerkiksi IRC (Internet Relay Chat) saavutti kuuluisuutta Persianlahden sodan aikana (1992), jolloin sitä käytettiin uutisten välittämiseen sota-alueelta reaaliaikaisesti (ks. myös esimerkiksi Antonijevic 2001). IRC:lle on ominaista ohjelmiston patentoimattomuus ja kanavan monimuotoinen ja usein ulkoisesti täysin kontrolloimaton keskustelun kulku (Arpo 2005, 35).

Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin kannalta olennaista yhteisöllisyydelle teknologian kehittymisessä on nimenomaan ollut se, että kehitys on mahdollistanut ihmisten ja viestien entistä joustavamman liikkumisen.

Tässä luvussa selvitän ensin lyhyesti, miten teknologian kehittyminen on laajentanut ihmisten välisiä sosiaalisten suhteiden toiminta-alueita. Viittaan lyhyesti siihen, miten teknologisen kehityksen myötä länsimaissa yksilöille on tarjoutunut uusia mahdollisuuksia tiedon ja informaation vastaanottamiseen, hankintaan sekä sosiaalisen toiminnan laajentamiseen. Samalla selvitän sitä, miten teknologisen muutoksen myötä yksilön rooli korostuu sosiaalisessa toiminnassa ja kommunikointisuhteissa. Teknologian kehittyminen ja siitä seurannut teollistuminen sekä yhteiskunnalliset muutokset, kuten sivistystason nousu, saivat yhdessä aikaan muutoksia. Tosin teollistumisen vaikutukset ihmisten elämään nähtiin vahvasti kahdelta eri suunnalta; positiivisina, mutta myös negatiivisina (ks. esimerkiksi Hammond 1966, 251; Eskola 1982, 146; Häyrinen 1990, 156; Myhre 1993, 172,183; Haapala 1994, 71–81; Karisto & al. 1997, 13; Nykänen 2002, 66, 90).

Lyhyen historiallisen tarkastelun jälkeen esittelen, millaisia yhteisöjä on virtuaaliympäristössä. Aluksi käsitelen niitä lähtökohtia, jotka ratkaisevat toiminnan laajentumista verkkoihin organisaatioiden ja yksilöiden tasoilla. Seuraavaksi selvitän vapaa-ajan erilaisia verkkoyhteisöjä ja viimei-

senä esittelen työn tekemistä ja koulutusta virtuaalisessa ympäristössä. Lisäksi verkossa on muita, kuten palveluun ja informaatioon perustuvia yhteisöjä, mutta olen rajannut ne tutkimukseni ulkopuolelle.

Kuluttajat ja multimedialpalvelut -raportissa (1997) käsitellään suomalaisten multimedialkuluttajien tarpeita ja niiden pääluokkia. Raportin luokituksesta voidaan erottaa hyöty- ja huvitarpeet. Hyötytarpeina voidaan pitää informaatiotarpeita, jolloin yksilöllä on tarve pysyä teknologisessä kehityksessä, uutistiedossa sekä spesifissä tiedossa mukana. Toinen hyötytarve on oman elämän helpottaminen multimedialaitteiden avulla, mahdollisuus hoitaa asioita ajankohdasta riippumatta kotoa käsin. Huviin perustuvina tarpeina voidaan pitää rentoutumisen tarvetta. Tietokonepelien pelaaminen on pelaajille usein huvia ja ajanvietettä. Muita huviin liittyviä tarpeita ovat sosiaaliset tarpeet. Niissä korostuvat tarve kuulua yhteen, olla osa tiettyä joukkoa tai ryhmää. (Puirava 1997, 84–88.) Nämä tarpeet saavat yksittäiset ihmiset hakeutumaan erilaisiin verkkopalveluihin tai yhteisöihin.

Tutkimuksessani jaan verkkoyhteisöt päätyypeiltään kahdenlaisiin yhteisöihin, työelämän ja koulutuksen sekä vapaa-ajan toimintaan liittyviin yhteisöihin. Näiden kesken huvien ja hyödyn tarpeiden tyydyttäminen jakaantuu yksilön lähtökohdista käsin. Näen verkon käyttäjän tarpeet monisäikeisempänä kuin edellä esitetystä. *Kuluttajat ja multimedialpalvelut* -raportissa. Jako ei ole näin selvärajainen. Teknologia itsessään madaltaa rajoja huvien ja hyödyn

välillä. Pelaajan opettellessa pelin sääntöjä ja pelaamista, tai seuranhakijan keskustellessa, hän samalla pysyy mukana teknologian kehityksessä. Lisäksi vapaa-ajan yhteisöissä vertais- ja tukiryhmissä saadaan yhdessäolon ja ajanvietteen ohella henkisiä rakennuspalikoita.

Vapaa-ajan yhteisöt jaan peli- ja leikkisyhteisöihin eli virtuaalisiin leikkikoteihin, seuranhakuyhteisöihin sekä erilaisiin kriisi-, harrastus-, fani- ja vertaisyhteisöihin. Jako perustuu toiminnan luonteeseen. Ensimmäisessä on kyseessä aktiivinen, leikkiin ja myös fantasiaan kokonaan tai osittain pohjaava toiminta. Toinen perustuu sekin huviin, mutta pohjaa leikin sijaan ihmissuhteisiin. Kolmannessa ryhmässä yhdistävänä tekijänä ovat erilaiset kokemukset. Kokemukset saattavat poiketa toisistaan paljonkin, esimerkiksi syöpää sairastavien ja faniyhteisöjen toiminta, mutta yhteistä niille on sitoutuminen asiaan tai teemaan.

2.1 Langoista verkoiksi

Informaatioteknologia, uusi media, sähköiset viestintälaitteet sekä joukkotiedotusvälineet vaikuttivat yhteisöjen ja yksilöiden toimintaan voimakkaasti (Boddy 1995, 59; Gorman & McLean 2003, 60). Kuten John Thompson (1995) on todennut, kommunikointikanavien kehitys on vaikuttanut yksilöiden liittymistarpeisiin sekä heidän tuntemuksiinsa ryhmistä ja yhteisöistä, joihin he kokevat kuuluvansa. Yhteyttä pidetään median kautta ja usein ne ovat muo-

dostuneet osittain tai jopa kokonaan median välityksellä. (Thompson 1995, 35.)

Sosiaalisen kanssakäymisen ja yhteisöllisyyden kannalta ratkaisevat keksinnöt olivat morsetusjärjestelmä, lennätin sekä puhelin. Varsinaisesti sähköistä viestitysjärjestelmää alettiin kehittää 1820- ja 1830-luvuilla, mutta kehitystyö oli alkanut jo aiemmin 1700-loppupuolella (ks. esimerkiksi Standage 1998, 10–18; myös Flichy 1995).

Aikaisemmin, ennen lennättimen ja puhelimen keksimistä, ihmisten välinen vuorovaikutus perustui pitkälti kasvokkain tapahtuviin viestintätilanteisiin. Myöhemmin vuorovaikutustyyppinä tuli lisää. Medioidussa vuorovaikutuksessa osallistujat eivät enää jaa samaa paikkaa, tilaa tai aikaa. Medioidulla kvasivuorovaikutuksella tarkoitetaan sosiaalisia suhteita, jotka voidaan muodostaa joukkoviestimien avulla. Vuorovaikutus voi olla suunnattu määrittelemättömälle joukolle, kun kahdessa aikaisemmin mainitussa vuorovaikutustyyppissä vastaanottajajoukko tai yksilöt ovat määritettyjä. (Thompson 1995, 35–36; ks. myös Poster 1995.)

Lennättimen ohella puhelin mullisti ihmisten vuorovaikutusmahdollisuuksia, sillä sen avulla oli mahdollista lähettää pala itseään, oma ääni, toisen ihmisen luokse. Nämä muutokset olivat merkittäviä, sillä ennen lennätintä ja puhelinta sanomien välittämisessä oli tukeuduttu lähinnä viestien, kuten kirjeiden, fyysiseen siirtämiseen paikasta toiseen. Näiden kehitystapahtumien jälkeen viestien välittämisen ajallinen kes-

to muuttui käytännössä hyvin lyhyeksi aikaan verrattuna (Thompson 1995, 31). Tosin esimerkiksi Friedrich Kittler huomauttaa, että teknisiä medioita oli jo olemassa aikaisemmin, sillä kaikenlainen signaalien lähettäminen, kuten savumerkit ja merkkitulet, voidaan nähdä teknisenä toimintana, (Kittler 1995, 267). Puhelimesta kehittyi nopeasti verkolla yhteen kytkettyjen talouksien oma kommunikointikenttä, jolla toimittiin vilkkaasti (ks. esimerkiksi van Dijk 1999, 28; Kline 2000, 26–48).

Kommunikaatioteknologiat tekivät nopean informaation liikkumisen mahdolliseksi Euroopan rajojen sisä- ja ulkopuolella. Tietoja ja mielikuvia saatiin entistä nopeammin muun maailman tapahtumista (ks. esimerkiksi Salmi 2002, 148; Nykänen 2002, 90). Liikenne- ja kommunikaatioteknologiat alkoivat palvella yksilöiden tarpeita tavata ja seurustella ystävien, sukulaisten ja tuttavien kanssa. Ne myös edesauttoivat uusien suhteiden solmimista (ks. esim. Standage 1998).

Laatikonmalliset perhekeskiöt, radio ja televisio

Lisääntyneen vapaa-ajan myötä mahdollistui uusien yhteisöllisyyttä luovien laitteiden, kuten radion ja television läpimurto. Samalla tavalla kuin lennätin ja puhelin, radio ja televisio liittivät useita ihmisiä yhteen verkkoon. Radiolähetyksillä tavoitettiin yhtä aikaa lukematon määrä ihmisiä (kvasi-medioitu yhteys). Vastaavasti puhelimen ja lennättimen kapasiteetti oli rajallimpi (medioitu yhteys).

Sodan jälkeisinä vuosina radion kuuntelu muuttui ”yhteisölliseksi” tapahtumaksi, kun ohjelmia oli mahdollista kuunnella useamman ihmisen kanssa kaiuttimien kautta (Gorman & McLean 2003, 55).

Radiota pidettiin hyvänä välineenä kansallisen yhtenäisyyden saavuttamiseksi. Sitä pidettiin ”yhteiskunnallisesti rakentavien vaikutustensa” ansiosta vastakohtana sellaisille vapaa-ajan vieton uutuuksille, kuten elokuville ja autoilulle, joiden pelättiin houkuttelevan nuorisoa kodeistaan ja viettelevän heidät uusiin paheisiin. (Boddy 1995, 58–60.)

Lyn Gorman ja David McLean (2003) selvittävät radion olleen merkittävä yhteisöllinen keksintö, sillä radion tehtävänä oli välittää uutisia. Yhtä tärkeää, ellei tärkeämpää, oli tarjoilla viihdettä ja yhteistä toimintaa. (Gorman & McLean 2003, 47.)

Radiolla, kuten muilla myöhemmin kehittyneillä joukkoviestimillä, on lähelle tuova vaikutus. Sillä tavoitetaan reaaliajassa useita erilaisia ihmisryhmiä. Puheääni tuo viestin lähemmäksi ja ymmärrettävämmäksi. Radio välittämällä viestiä ja olemalla läsnä kuulijoiden keskellä luo mielikuvaa puhujan läheisyydestä. Samankaltainen ilmiö on nykyisin esimerkiksi tietokoneen pikaviestimillä (ks. luku 3 ”Tunne yhteisöllisyydestä”; Riedlinger & al. 2004).

Kansallisen identiteetin ja kulttuurin muodostumiselle radio oli ensimmäinen väline, joka saattoi reaaliaikaisesti synkronoida koko kansakunnan. Se esitti samaan aikaan viestisisällön kaikille. Kuulijat saattoivat tuntea olevansa samassa paikassa ja

tapahtumassa yhtä aikaa mukana. Radiolla oli vahva yhteisöllinen voima.

Radion rinnalle uudeksi mediaksi nousi televisio. Toiminnassa olivat samat tavoitteet ja tarkoitus kuin radiolähetyksillä; tuottaa ihmisille tietoa ja huvia. Televisiota pidettiin yhtenä vaikuttavimpana ihmisten asenteita muokkaavana ilmiönä (ks. esimerkiksi Gorman & McLean 2003, 126–128). Uutuuden viehätyksen lisäksi siihen liittyi myös pelkoja, sen pelättiin esimerkiksi vaarantavan isän johtoaseman perheessä (Boddy 1995, 66). Asenteita oli suhteellisen helppoa muokata television välityksellä ja Yhdysvalloissa media-alan asiantuntijat uskoivat sen vaikuttavan jopa kansallisiin arvoihin sekä isänmaallisuuteen (Tichi 1991, 7). Sen rooli nähtiin ristiriitaisena, yhtä aikaa yhteisöllisyyttä rakentavana ja hajottavana. Varsin yleisesti, ja myös erilaisissa tutkimuksissa, on väitetty television passivoineen ihmisiä (ks. esimerkiksi Tichi 1991; Spiegel 1992). Televisiosta tuli nopeasti suosituin viihdykettä tarjoava media ja se vaikutti muiden medioiden kehitykseen lamaannuttavasti. Ihmiset kokoontuivat katsomaan televisiota yhdessä. Mainostajat yrittivät luoda harmonista kuvaa ydinperheistä, joten julkisuuteen saatettiin mainoskuvia, joissa onnellisen perheen keskiössä oli televisio (ks. esimerkiksi Tichi 1991; Spiegel 1992). Mainokset korostivat television tähtäävän perheiden yhtenäisyyteen sekä lisäävän kotien viihtyisyyttä (Salmi 1996, 173). Urheilutapahtumista kehittyi uudenlaisia sosiaalisia tapahtumia (Dayan & Katz 1994, 205–208). Niissä saavutettiin

ennennäkemättömät kansalliset ja kansainväliset, joskus jopa lähes globaalit mittasuhteet, kun kansainvälisiä urheilutapahtumia välitettiin kaikkialle sivistyneeseen maailmaan. Urheilupiirit saattoivat liittyä entistä vahvemmin yhteen (vrt. fanikulttuuri nykyisin, ks. esimerkiksi Turtiainen 2006). Voiton maljat tai häviön karvaat kyyneleet välittyivät laajalle alueelle.

Kodeista tuli radion ja television kautta ”yleisiä paikkoja”. Paikat, jotka aikaisemmin olivat olleet yksityisiä, tulivat nyt yleisimmiksi, vaikkakaan ei julkisiksi. Myöhemmin sama ilmiö laajempaan on havaittavissa matkapuhelinten ja internetin yleistymisen myötä. Matkapuhelimen käyttö laajensi puhelimen yksityisen käytämisen julkisiin tiloihin (ks. esimerkiksi Nieminen 2000, 38).

2.2 Tietokoneet sosiaalisen toiminnan tiloina

Ajatukset tietoyhteiskunnasta nousivat voimakkaasti keskusteluihin 1960- ja 1970-lukujen vaihteessa. Varsinaisesti ajatus sai alkunsa jälkiteollista yhteiskuntaa ennustaneista teorioista (ks. esimerkiksi Touraine 1971; Bell 1973). Ajatuksen ytimenä oli uudenlainen taloudellinen, poliittinen ja kulttuurinen yhteiskuntarakenteen muuttuminen. Tietokoneiden verkkojen yleistymisen myötä reaaliaikainen sosiaalinen toiminta ja vuorovaikutus laajenivat. Työssään tai vapaa-ajan ihmissuhteissaan yksilöt eivät enää olleet riippuvaisia aikai-

semmistä tavoista pitää yhteyttä (esimerkiksi kirjeet, sähköet, puhelin tai kasvokain tapaamiset). Tietokoneen ja varsinkin internetin myötä mahdollistui reaaliaikainen viestintä ja yhteydenpito kaikkialle maailmaan, missä verkko vain toimi. Tietokonevälitteistä kommunikointia ja yhteisöllisyyttä tarkastellut Steven Jones (1998) on todennut, että merkitys on kahdenlainen: se selkeästi antaa mahdollisuuden ”liikkua” paikasta paikkaan kuitenkin itse fyysisesti matkustamatta mihinkään. Toiseksi se mahdollistaa mobiilisuuden sosiaalisissa rooleissa sekä käyttäytymisessä. (Jones 1998, 12.) Jonesin kommentti on ajalleen tyypillinen. Kirjoituksesta ilmenee se euforia, joka liittyi tietokoneiden tuloon ja käytön yleistymiseen (ks. Wellman 2004, 124). Mobiilisuus sosiaalisissa rooleissa ja käyttäytymisessä ei syntynyt tietokoneiden myötä, vaan on ollut olemassa jo ennen koneita. Koneet ainoastaan laajensivat kenttää ja alaa, millä ihminen voi toimia sosiaalisesti.

Tietotekniikan tuleminen sai monet asiantuntijat pohtimaan syvemmin tietotekniikan olemusta ja merkitystä. Manuel Castells kirjoitti teossarjassaan *The Rise of The Network Society* (1996–1998) uudenlaisesta yhteiskunnasta, informaation yhteiskunnasta. Siinä informaation synnyttäminen, prosessointi ja sen välittäminen on tuottamisen ja myös vallan lähde. Idea on siinä, että se on globaali ja reaaliaikainen. Toiminta tapahtuu maailmanlaajuisesti ja usein myös samanaikaisesti kaikkialla maailmassa, esimerkiksi informaation le-

vitys tai jopa jonkin tuotteen markkinointi ja myynti. Esitetyt Castellsin näkemykset ovat yhteiskuntakeskeisiä. Näen ne olenaisina kirjoittaessani yhteisöllisyydestä ja teknologisesta muutoksesta. Nykyisen yhteiskunnan voidaan katsoa olevan verkostoyhteiskunta, jossa erilaiset yhteisöt toimivat teknologiavälitteisesti. Varsinkin virtuaaliset työyhteisöt, hajautetut organisaatiot, toimivat Castellsin mallin mukaisesti verkostoyrityksinä (ks. Castells 1996, 171). Castellsin mukaan verkostoyritykset muodostuvat monista kulttuureista, arvoista sekä projekteista, jotka ovat tavallaan dynaamisia, muovautuvia. Kyseessä on virtuaalinen, monirakenteinen kulttuuri. (Castells 1996, 199.) Kritiikkiä on aiheuttanut se, että informaatioyhteiskunnan ajateltiin olevan globaali ilmiö. Kuitenkin kehitystä on tapahtunut vain niissä maissa, joilla on ollut siihen taloudelliset mahdollisuudet.

Tiedon varastoista sosiaalisen toiminnan toreiksi

Ensimmäiset tietokoneet eivät olleet vielä verkkoyhteisöjen keskittymiä vaan laskukoneita ja tiedon varastoijia. Varsinaisen ensimmäisen elektronisen tietokoneen, ENIAC:n (Electronic Numerator Integrator and Computer), katsotaan syntyneen vuosina 1942–46 Pennsylvanian yliopistossa (ks. esimerkiksi Freeman & Loucã 2001, 310).

Sodassa tarvittiin tehokkaita elektroniisia laskukoneita erilaisiin toiminnallisiin sovelluksiin. Sodan jälkeen esimerkiksi

Yhdysvalloissa keskeinen sotilaallinen kehittämiskohde oli juuri tietokoneet. (ks. esimerkiksi Gere 2002; Manninen 2003, 14)

Verkko oli mahdollista kehittää sen jälkeen, kun keksittiin liittää tietokoneet toisiinsa puhelinlinjojen välityksellä. Toiminnan alussa verkko oli pienen tiedemiesjoukon käytössä. Ammattiryhmä kehitti 1970-luvun alussa oheen mukaan sähköpostin sekä postilistat, koska he tarvitsivat kanavan viestien lähettämiseen. (ks. esimerkiksi Abbate 1999, 69.) Tämä oli sähköisen yhteisöllisyyden kannalta ratkaiseva askel. Näillä tiedemiehillä, yhteisön jäsenillä, oli samoja tavoitteita ja mielenkiinnon kohteita, mutta he eivät välttämättä tunteneet kuuluvansa virtuaaliyhteisöön. Tosin mukana olleet henkilöt tiesivät tekevänsä ja saavuttavansa jotakin ennen kokemattomaa ja mullistavaa ja tämä saattoi lujittaa heidän keskinäisiä välejänsä. Hakkereiden ja tietokoneharrastajien tultua mukaan toiminta levisi, mutta keskittyi edelleen tietotekniikkaan ja siihen kuuluviin asioihin.

Vasta postituslistojen sekä keskustelupalstojen muodostuttua alkoi syntyä yleisempiä verkkoyhteisöjä (ks. esimerkiksi Slevin 2000, 27–37; Hafner & Lyon 2003, 200–205). Jäsenillä ei välttämättä tarvinnut olla yhteistä ja jaettua asiantuntijuutta, vaan leimaa antavaa oli kiinnostuneisuus. Alussa verkossa toimiminen ei edellyttänyt ensisijaisesti sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, vaan teknisiä taitoja. Samankaltainen on tilanne edelleen, sillä aktiivinen toiminta

verkossa vaatii välineiden hallintaa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että teknologisesti taitavat ihmiset olisivat muita vähemmän sosiaalisia (ks. esimerkiksi Brym & Lenton 2001).

Edellä mainitussa keskeistä on viestien lähettäminen ja vastaanottaminen. Postituslista edustaa niin sanottua ”push”-teknologiaa, jossa vastaanottajan tehtäväksi jää viestin lukeminen. Käyttäjän päätettäväksi jää, haluaako hän tilata listan vai ei. Tämän lisäksi hän voi halutessaan valikoida postituslistoilta itseään kiinnostavia viestejä ja toisaalta rajoittaa niiden viestien vastaanottamista, joita ei halua saada. (Arpo 2005, 34.)

Myöhemmin kehitettiin tiloja, joissa on mahdollista toimia vuorovaikutteisesti (chat, pelit). Ne olivat siten toiminnoiltaan yhteisöllisyyttä tukevia, enemmän kuin pelkkä viestien vastaanottaminen ja lähettäminen. Yhteisöllisyyttä tukevilla toiminnoilla tarkoitetaan sosiaaliseen toimintaan ja tekemiseen liittyviä asioita, jotka edistävät vuorovaikutusta. Tällaisia toimintoja ovat muun muassa pelaaminen, performanssit ja seurustelu.

Tultaessa 2000-luvulle tietokoneen yksi tehtävä toisten joukossa on saattaa ihmisiä yhteen, ylläpitää suhteita ja löytää partnerit, joiden kanssa voi jakaa mahdollisesti koko elämän – sodassa ja rakkaudessa kaikki on sallittua. Myöhemmin tässä luvussa esittelen muutamia reaaliaikaisia verkossa toimimisen muotoja. Näissä keskeistä ovat toiminnot, jotka edesauttavat toisiin läsnäolijoihin tutustumista.

Suomalaisen tietokoneen kehityksen aikakaudet

Suomi astui tietokonekaudelle 1960-luvun vaihteessa (ks. esimerkiksi Suominen 2003). Tietokoneet yleistyivät melko nopeasti ja yleistymisessä on eroteltavissa eri aikajaksoja. Ilkka Mäyrä (1999) on jaotellut tietokoneen historian kolmeen aikajakssoon: 1) suurtietokoneiden aikaan, 2) henkilökohtaisen tietokoneen aikaan sekä 3) internetin aikakauteen. Suurtietokoneiden aikakaudella koneet olivat erittäin suuria, kalliita sekä vain erityisjoukon, ammattiryhmän, käytössä. Henkilökohtaisen tietokoneen aikakauden Ilkka Mäyrä (1999, 97–99) näkee alkaneen 1970-luvun loppupuolella. Mäyrä katsoo, että vuotta 1975 voidaan pitää tietokonekulttuurin vedenjakajana. Tietokoneet tulivat yleisesti kotien ja harrastajien ulottuville ja samaan aikaan Telenet-verkko avattiin. Se oli ensimmäinen kaupallinen Arpanet-tietoverkon vastine. Tämä tavallaan jo enteili internetin tulevaisuutta, tiedon, huvien ja kaupan vapautta sekä laajempaa yhteisöllisten verkkojen rakentamista. Mäyrä toteaa, että vuonna 1975 voidaan jo käytännössä puhua internetistä. Ensimmäiset keskusteluryhmät käynnistyivät ja käyttäjiä oli tuhansia. Lisäksi verkko toimi myös kansainvälisesti. Kuitenkin varsinaiseen maailmanlaajuiseen tietoverkkokauteen oli vielä matkaa.

Jaakko Suominen on jaotellut omissa väitöskirjassaan *Koneen kokemus* (2003) niin ikään tietokoneen kehitykselle kolme ajanjaksoa. Suominen luokittelu perustuu ihmisen kokemuksiin ja koneen kokemiseen.

Ensimmäistä aikaa hän kutsuu attraktion ja ihmetyksen ajaksi, toista aikaa automaation ja integraation ajaksi sekä viimeistä avun ja intiimiyden ajanjaksoksi. Attraktion ja ihmetyksen aikakausi on pisin ja ajoittuu 1920-luvulta 1950-luvulle. Ajanjakso alkoi jo ennen kuin Suomessa oli tietokoneita. Kuitenkin Suomessa ehdittiin mukaan tuohon attraktioon ja ihmetykseen. Koneet olivat silloin vain harvojen asiantuntijoiden käytössä. Tavalliselle kansalle käsitykset ja mielikuvat niistä syntyivät tiedotusvälineiden, elokuvien tai kirjallisuuden välityksellä. Tietokoneita niiden kaikissa kehitysmuodoissaan pääsi näkemään vain erilaisissa näyttelyissä tai messuilla. Siellä kansa sai ihailla ja hämmästellä niitä. Tässä vaiheessa koneet eivät toimineet parisuhteiden promoottoreina eivätkä viestien viejinä. 1960-lukua vuoteen 1973 Suominen kutsuu automaation ja integraation aika-kaudeksi, tällöin tuotantoelämän automatisoituminen alkoi toteutua. Yritykset alkoivat tuottaa tietotekniikkaan perustuvaa työtä sekä tietotekniikalla avustettua tulosta. Atk-työntekijöiden ammattikunta laajeni ja vakiinnutti asemansa ammattikuntien joukossa. Tietotekniikka oli edelleen harvojen hallussa, mutta nyt kansalaisilla oli jo mahdollisuus tutustua koneisiin. Aikaa vuodesta 1973 eteenpäin Suominen kutsuu intiimiyden ja avun ajaksi. Tietokoneet tulivat tutuksi yhä suuremmalle joukkoa ihmisistä. Ihmisen ja koneen suhde nousi merkitykseltään tärkeämmäksi yhteiskunnassa. Tietotekniikka tuli luontevaksi osaksi ihmisten työpäivää. Lopullinen muutos

tapahtui 1980-luvun alussa. Mullistavaa ja leimaa antavaa tälle vuosikymmenelle ja sitä seuraavalle oli, että tietokoneet muuttivat koteihin ja niistä tuli osa ihmisen arkea niin työssä kuin vapaallakin. (Suominen 2003, 224–226.)

Oman tutkimukseni näkökulmasta nykyisten verkkoyhteisöjen aikakausi alkoi Suominen nimeämän intiimiyden ja avun ajalla. Yhteisöllisyyteen virtuaaliympäristössä liittyy olennaisesti avun, tuen, empatian, hengenheimolaisuuden sekä intiimien ihmissuhteiden piirteitä.

Virtuaaliyhteisöllisyyttä tukevia ja sitä mahdollistavia kanavia ovat sähköposti, postilistat, chatit, peliympäristöt sekä muut seurustelu ympäristöt, joita käsitelen myöhemmin tässä luvussa.

2.3 Virtuaaliyhteisöt yleistyvät

Reaaliaikaisia vuorovaikutusryhmiä syntyi useampia kuin yksi saman aikaan. Yksi tunnetuimmista varhaisemmista reaaliaikaisista keskusteluryhmistä oli MUD (Multi-user dungeon v. 1978).

MUD-yhteisöt, kuten monet muutkin yhteisöt ovat kiinnostaneet eri alojen tutkijoita runsaasti. MUD-yhteisöissä pelaajat visualisoivat itse pelitilaa ja tapahtumia. He tuottivat pelatessaan fantasiatarinaa, fiktiivistä hypertextiä (ks. esimerkiksi Aarseth 1997; Koskima 2000).

Aarsethin ja Koskimaan lisäksi muun muassa Sherry Turkle (1995) ja Amy Bruckman (1992) ovat tutkineet identitee-

tin muodostamista ja rakentamista MUD-yhteisöissä. Lynn Cherny (1999) ja Nancy Baum (1995; 1998) ovat tutkineet niitä kielellisestä ja tietokonevälitteisen kommunikaation näkökulmasta. Nostan esimerkkinä MUD-yhteisöt, sillä niistä ilmenee piirteitä, jotka ovat tyypillisiä virtuaaliyhteisöille, joissa toimimisen tärkeinä motiiveina ovat ajanviete ja seurustelu toisten kanssa.

Yhteisöissä toimijoilla ei aluksi ole valtaa, mutta he voivat toimia eri tavoin ja kommunikoida toistensa kanssa. MUDeissa toimimalla ja pelaamalla voi kerätä pisteitä. Pisteillä ja kokemuksella saa valtaa. (Reid 1994, 12.) Kokemuksen mukaan kävijät voidaan luokitella erilaisiin ryhmiin, eli pelaajat jaetaan tasoihin. Pelissä yhtenä haasteena onkin pelata tarpeeksi pitkälle ja päästä ylemmille tasoille. Samalla kun saa valtaa, pääsee rakentamaan ja laajentamaan edelleen pelin maailmaa. (Kangas 1999, 151.) Virtuaaliyhteisöille on yhteistä tietynasteinen hierarkkinen järjestys. Toisissa se vaikuttaa voimakkaana ja suuntaa koko toimintaa, kuten MUDissa, ja toisissa taas se on olemassa taustalla, kuten tutkimukseni seuranhakuyhteisöjen chat-huoneissa.

Varhaisimmista MUDeista on jalostunut pelejä, joissa keskitytään sosiaalisen tilan rakentamiseen, keskinäiseen kanssakäymiseen tai joita käytetään oppimisympäristönä. Tilan erilaisista käyttötarkoituksista huolimatta sosiaalisuus ja yhteisöllisyys ovat tiloissa keskeisessä osassa. Verkon sosiaalisia tiloja tutkinut Sonja Kangas (1999, 151) selvittää, että kaikille pelimäisille MUDeille hierarkia on ominaista.

Elizabeth Reid (1994) toteaa, että ylimpänä hierarkiassa on pelin hallitsija, jolla on täydellinen kontrolli ja valta virtuaalisessa tilassa.

Oman identiteetin luominen, tilan hallinta, yhteisöllisyys ja kaupunkikulttuurille ominainen näyttäytyminen sekä siihen liittyvät sosiaaliset hierarkiat luovat yhdessä ne keskeiset toimintatavat, joilla näissä tiloissa voidaan toimia. Kaupunkikulttuurille ominainen näyttäytyminen on esiintymistä tietyssä persoonassa, oman imagon ja statuksen luomista, sekä yhteisössä erilaisten persoonallisten ominaisuuksien avulla oman aseman esille tuomista. Kun pelaaja liittyy määrittelemänsä hahmon muodossa pelitilaan, hän omaksuu virtuaali-identiteetin, virtuaalipersonallisuuden. (Kangas 1999, 147–149.) Samoin näen tapahtuvan nykyisissä vapaa-ajan verkkoyhteisöissä, sillä kokemuksella ja aktiivisella läsnäololla saa valtaa ja asemaa. Tähän palaan luvussa 4. ”Virtuaalinen persoona”. Yhtäläisyyttä on myös se, että useissa nykyisissä chat-yhteisöissä erilaisilla rooleilla ja performansseilla sekä tietynlaisella show-tyylillä on toiminnassa keskeinen sija.

Ensimmäisiä varhaisia virtuaalisia online-yhteisöjä, joita kehitettiin MUDin ohella, olivat muun muassa WELL ja MOO. WELL:n (Whole Earth ’Lectronic Link) toiminnan pohjalta Howard Rheingold kirjoitti teoksessaan *The Virtual Community* laajalti tunnetun kommenttinsa: ”Virtuaalinen yhteisö on ryhmä ihmisiä, jotka tapaavat tai eivät tapaa kasvokkain, ja jotka vaihtavat ajatuksia ja ideoita tietokoneen avulla...”

(Rheingold 1994, 57–58). Kiistaa yhteisöllisyydestä Rheingold pyrki ratkaisemaan määrittellen virtuaalista toimintaa verkossa: Kybertilassa me keskustelemme, kiistelemme, toimimme eri rooleissa, pelaamme ja flirttailemme. Teemme kaikkea sitä, mitä ihmiset tekevät, kun ovat fyysisesti yhdessä, mutta me teemme sen näyttöruudulla jättäen vartalomme taka-alalle. Virtuaalisesti meidän identiteettimme yhdistyvät ja olemme elektronisesti vuorovaikutuksessa, vapaana ajasta ja paikasta. (Rheingold 1994, 58.) Rheingold perustelee yhteisöllisyyttä lisäksi sillä, että virtuaalisissa tiloissa kommunikoivat oikeat ihmiset. Fyysisellä läsnäololla ei hänen mielestään ole paljoa merkitystä (Rheingold 1993, 17). Määritelmä sai kritiikkiä osakseen, koska se käsittelee suppeaa joukkoa ihmisiä (ks. esimerkiksi Paasonen 2003) sekä siitä, että siitä puuttuu kriittinen ja teoreettinen ote (ks. esimerkiksi Fernback & Thompson 1995). Kritiikit ovat puolusteltavissa, mutta Rheingoldin kirjoitukset virtuaalisesta yhteisöstä eivät ole tarkoitettu tutkielmaksi tai tutkimukseksi, vaan ne ovat kuvauksia siitä, millaista toiminta virtuaalisissa yhteisöissä oli ja miten ne toimivat suhteessa reaaliyhteisöön, kuten tekstistä tulee selvästi esiin. Kirjoituksen tausta on enemmän poliittinen kuin tieteellinen. Merkittävänä siitä on tehnyt se, että se oli ensimmäisiä julkisia verkkoyhteisön jäsenen omakohtaisia kuvauksia. Kuvaus on myös hyvä esimerkki internet-tutkimuksen ensimmäisestä vaiheesta. Barry Wellman (2004) toteaa, että tämän aikakauden tutkimukselle on tyy-

pillistä juuri edellä kuvatun kaltainen euforia. Internet nähtiin kuin loistavana valona päivittäisessä kanssakäymisessä. (Wellman 2004, 124). Esitykset olivat merkittäviä, sillä Rheingoldin ja hänen aikalaistensa kuvauksien kautta kiinnostus virtuaalisia yhteisöjä kohtaan kasvoi.

Vaikka tietokoneiden määrä oli lisääntynyt huomattavasti vuosien aikana, ne olivat pitkälti edelleen vain ammattikäytössä yliopistoissa sekä tutkimuslaboratorioissa. Tuleva maailman laajuinen verkko the Word Wide Web esiteltiin yleisölle Sveitsissä joulukuussa 1990. Verkon perustamisen taustalla oli tiedon ja erilaisten dokumenttien varastointi (ks. esimerkiksi Slevin 2000, 37). Tämän jälkeen useissa länsimaissa ihmisillä oli vapaa pääsy tiedon ja huvitusten sivuille. ”Webistä” sai tietoa ja sinne saattoi lisätä itse haluamaansa materiaalia toisten tarkasteltaviksi. Uudet informaation hankinta- ja levittämismahdollisuudet saivat ihmiset innostumaan verkon käytöstä. Nopeasti siihen tuli mukaan erilaisia toimintavariaatioita asiatiedostojen lisäksi, kuten kotisivut, päiväkirjat, vieraskirjat sekä useat erilaiset keskustelukanavat.

Suomi liittyi internetiin maailman laajuiseen verkkoon vuonna 1989. Virtuaaliyhteisöllisyyden tutkija Steven Jones toteaa, että internet uudisti käsityksemme yhteisöllisyydestä ja monilta osin sai aikaan uusia yhteisöllisyyden muotoja (Jones 1998, 3). Kokonaan käsitykset yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä eivät muuttuneet, kuten jo johdannossa esitin, mutta keskustelut niistä vilkastuivat.

Vielä 1980-luvulla tietotekniikan vaikutukset näkyivät ensisijaisesti työelämässä. Koteihin tietokoneet alkoivat yleisemmin tulla 1990-luvulla (ks. esimerkiksi Pantzar 1997, 2). Vuosikymmenen loppupuolella Suomessa korkeakoulututkinnon suorittaneet olivat selvästi edustettuina Internetkäyttäjien joukossa. Suuri käyttäjäryhmä olivat myös opiskelijat. Internetin käyttäjistä 60 % kuului lapsiperheisiin. Alueellisesti käyttäjäkunta oli selvästi keskittynyt eteläiseen Suomeen ja suurimpiin kaupunkeihin sekä yliopistokaupunkeihin, mutta maaseudulla oli tuolloin vielä internetin käyttäjiä vähiten. (Taloustutkimus 1998.) Muutokset tapahtuivat melko nopeasti, sillä ihmiset olivat valmiita uudensuorittamaan työn tekemisen ja vapaa-ajan viettämisen muotoihin.

Ihmisyystavallinen kone

Kuten monet uudet asiat, myös tietokoneet herättivät euforian lisäksi hämmennystä, koska niiden hallinta ei ollut sujuvaa. Muistan itse miten omassa silloisessa työpaikassani 1990-luvun alkupuolella tietokoneet kannettiin niille varattuun huoneeseen. Verkko vedettiin ja todettiin, että se toimii. Sen jälkeen ovi suljettiin ja avain sujahti atk-vastaavan taskuun. Meni useampi vuosi ennen kuin koneet olivat yleisessä käytössä. Silloin osa niistä oli jo ohjelmittain ja kapasiteetiltaan vanhentuneita.

Onneksi teknologiapelko voitettiin ja tietokoneiden kesyttämistä tuli suorastaan kansanliike. Suomesta haluttiin tehdä johdettava tietotekniikkamaa. Hallitusohjelmaan

1999 kirjattiin seuraavia lauseita: ”Suomesta rakennetaan tietoyhteiskunta, jossa tieto ja osaaminen ovat osa sivistystä ja keskeisin tuotantotekijä. Suomi haluaa olla edelläkävijä ihmisyystavallisen ja kestävästi tietoyhteiskunnan toteuttamisessa.” Kommentti on oikeastaan aika hauska, sillä tietoyhteiskunta haluttiin markkinoida kansalaisille ihmisyystavallisenä yhteiskuntamuotona. Tällä haluttiin ilmeisesti madaltaa kynnystä tutustua uuteen asiaan. Samalla voitiin vähentää teknologiaan mahdollisesti kohdistuvaa vastarintaa ja pelkoa. Aikaisemmin tekniikan kehittyminen oli usein nähty ihmisille pahana, esimerkiksi teollisen vallankumouksen aikaan. Tietotekninen ja teollinen vallankumous on kummatkin nähty ihmiskunnan mullistavimpina aikakausina. Valtio halusi muokata kansalaistensa mielipiteitä ja suhtautumista tietotekniikkaan. Kulttuurihistorioitsija Jussi Parikka toteaa koneen ja ihmisen ambivalenssista suhteesta, että teknologia on hyvä ja paha. Yksipuolisten utopioiden ja dystopioiden lomassa keskeisin teknologiaa määrittänyt piirre uudella ajalla on sen jatkuva häilyvyys näiden kahden välillä. (Parikka 2004, 20–21.)

Suomessa tietoyhteiskuntamalli löi nopeasti leimansa ihmisten arkeen tietokoneiden ja osaamisen lisääntyttyä (ks. esimerkiksi Castells & Himanen 2001, 23). Vuosituhannen vaihteessa tietokoneiden käyttö oli lisääntynyt huimasti, kuten tietoyhteiskuntien kärkijoukkoon kuuluvassa maassa voitiin olettaa. Silti tietokone ei ollut ohittanut puhelinta suomalais-

ten yhteydenpitovälineenä tuona aikana (Nurmela & al. 2000, 60). Tähän saattaa olla useitakin eri syitä. Yksi merkittävä syy on, että tietokoneet eivät olleet, eivätkä ole välttämättä vielääkään saavuttaneet kaikkia ikäluokkia. Väestön vanhimmat ovat olleet näihin päiviin asti tietokoneiden aktiivikäyttäjien ulkopuolella. Edelleen puhelinyhteys saatetaan kokea lähelle tuovaksi mediaksi. Oikeastaan vasta viime aikoina on alettu kiinnittää huomiota ikääntyvien asemaan tietoyhteiskunnassamme. Tietoyhteiskuntaa koskevissa visioissa on esitetty riskiryhmiä, joilla on vaara jäädä nettiyhteisöjen ulkopuolelle. Näitä ryhmiä ovat työttömät, vammaiset sekä ikääntyneet. Anne Sankari käsittelee sosiologian alan väitöskirjassaan suomalaisia ikääntyviä tietokoneen käyttäjiä. Hän toteaa, että tutkimukseen osallistuneet ikääntyneet kokivat, että vaikka tietotekniikkaa käytetään konkreettiseen tekemiseen (sähköposti, tekstinkäsittely), se on nykyisyyden symboli. Tällöin sen hallinta tuo muun muassa tunteen kehityksessä mukana olemisesta. (ks. Sankari 2004.)

Yhteisöjä kaikille

Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen saivat uusia muotoja tietokoneen tullessa arkipöytäkäyttöön vapaa-ajalla. Verkon myötä kehittyi erilaisia julkisia chat-portaaleja, joihin kuka tahansa saattoi vapaasti liittyä mukaan. Nämä web-chatit tai nettichatit ovat varsinaisen virtuaaliyhteisöllisyyden koteja, koska vapaan ja rajattoman verkkoyhteisöjen mahdollisuus aukesi in-

ternetin myötä. Muita virtuaaliyhteisöjä erilaisten pelien lisäksi ovat muun muassa erilaiset harrastepiirit sekä tukiryhmät.

Ristiriitaisia ajatuksia synnytti samaan aikaan vallalla olevat ajatukset siitä, että tietokone ei ole sosiaalinen väline. Tietokoneen käyttöön liittyi runsaasti pelkoja sosiaalisten suhteiden köyhtymisestä ja yksipuolistumisesta (ks. esimerkiksi Puirava 1997, 84–88). Yleisenä pelkona oli, että esimerkiksi IRC-ryhmäläisistä ja pelaajista kehittyi sosiaalisesti eristäytyneitä. Tähän oli osittain synnä teknologiapelko. Tietokoneet saattoivat tulla koteihin lasten kautta, joten lapsilla oli enemmän tietoa koneista kuin aikuisilla.

Aivan päinvastaisiakin ajatuksia oli, sillä esimerkiksi virtuaaliyhteisöllisyyttä tarkastelleet Michael ja Rhonda Hauben (1997) kirjoittivat uskuksesta, että verkossa vallitsee keskinäisen avunannon henki. Yhteiset ponnistukset, auttaminen, avoimuus ja maantieteelliset sekä sosiaaliset rajat ylittävä yhteistyö leimasivat näkemyksiä. (Hauben & Hauben 1997, 3–5.) Myös nämä edellä kuvatut viestivät siitä ajatusten moninaisuudesta, joka leimasi tietokoneiden yleistymisen aikaa.

Internetin käyttö rajoittui aluksi usein työssä tehtäviin erilaisiin asioihin, sillä suuret organisaatiot ja yritykset käyttivät eri yhteyksissä sitä viestintäkanavana. Toinen alue oli myös ”julkinen”, sillä eri koulutusorganisaatioissa opiskelun tukena käytettiin verkkoa. Tapaustutkimuksissani (V1 ja V2) aikuisten ihmisten internetin ensimmäiset käyttökokemukset olivat usein

pääasiassa näistä kahdesta edellä mainitussa ympäristöstä.

Erlaiset reaaliaikaiset keskustelukanavat, chatit ja seuranhakupalstat nousivat tietokoneiden kanssa tutuksi tulleiden ihmisten suosioon. Online-suhteista tuli trendijuttu, josta kiinnostui yksittäisten ihmisten ohella myös media. Aikakauslehdet, kirjailijat, tv-dokumentit ja elokuvatuotanto välittivät omilla kanavillaan ja keinoillaan uuden toimintatavan sanomaa, faktaa tai fiktiona (esimerkiksi ”Netti Deitti”, *Iltta-Sanomat* 4.12.1999; Huomenta Suomi-ohjelma, MTV 3, 18.4.2000; *Murhaaja tulee netistä*, rikosromaani, Lönnroth 2001). Ehkä tunnetuin online-suhteesta tehty elokuva on romanttinen komedia *You got a m@il* (1998). Se sai monet romantiikan nälkäiset katsojat pyyhkimään silmäkulmiaan elokuvateatterin hämärässä, kun Kathlee (Meg Ryan) ja Joe (Tom Hanks) lukuisten verkkoviestien ja netti-ihastuksen jälkeen löysivät toisensa myös verkon ulkopuolella.

Elokuvassa on mallikkaasti esitetty, miten verkkoyhteisössä yksilö aluksi kiinnittyy ja kiintyy virtuaaliyhteisössä toisen viesteihin. Tunne ja viestien odotus voivat olla niin ylitsekäyviä, että ne vaikuttavat päivän muihin toimiin jopa häiritsevästi. Normaalit toimet jakaantuvat ennen ja jälkeen postin tulon. Tutkimuksessani vastaavia kuvauksia kertoivat vapaa-ajan tapaustutkimuksiin 1 ja 2 osallistuneet. ”Minulla oli koko päivän perhosia vatsassa, kun en päässyt ennen iltaa koneen viereen lukemaan minulle tullutta sähköpostia...

Oli vaikeaa keskittyä muuhun” (V1/N24v). ”Netti-ihastuminen on jännittävää, sitä ihastuu toisen kirjoittamiin viesteihin, tutkii niitä kuin toisen kasvoja...” (V2/N33v)

Henkilöt ihastuvat ensin toistensa ajatuksiin ja mielipiteisiin, ei ulkoihin seikkoihin, sillä aistihavainnot ovat hyvin rajallisia virtuaalisuhteen alkuvaiheessa. Elokuvassa tarina etenee kuten tapaustutkimuksissani (V1, V2) osallistuneista toiset kertoivat. Ensin pari tapaa anonyymisti ja tuntemattomana keskustelupalstalla. Yhteisymmärryksen löytymisen jälkeen he siirtyvät sähköpostin vaihtoon. Ehkä edelleen anonyymeina toisilleen heistä syntyy toisiinsa ihastunut pari. Ja koska kasvotomuus verhoaa suhdetta, he saattavat reaali maailmassa olla toistensa vastapuolilta, jopa vihamiehiä.

Suomen tietotoimiston välittämän tiedon mukaan miljoonas laajakaistayhteys avattiin juhannusviikolla 2005. Todellisuudessa suomalaisten verkon käyttäjien määrä oli jo jonkin verran tuolloin miljoonaa suurempi. Vuoteen 2006 mennessä noin 70 % suomalaisista kotitalouksista oli internet-yhteys ja PC-kone. Kasvu on ollut jatkuvaa vuodesta 2002 lähtien. Noin kolme neljästä 15–75-vuotiaista suomalaisista käytti Internetiä keväällä 2005. (Nurmela 2007.) Suomalaiset omaksuivat nopeasti verkkoyhteyksien käyttämisen osana arkisia toimiaan. Tilastokeskuksen keväällä 2007 julkaiseman tilaston mukaan Internetiä käytti 79 % väestöstä. Internetin käyttö on lisääntynyt väestön keskuudessa lähes 30 % viimeisen seitsemän vuo-

den aikana. Yleisimpiä käyttötarkoituksia ovat edelleen sähköpostin lähettäminen ja vastaanottaminen sekä pankkipalveluiden käyttö, mutta myös pelaaminen ja seurustelu verkossa ovat lisääntyneet. (Tilastokeskus 2007.)

Monissa talouksissa on jo enemmän kuin yksi tietokone, sillä perheen lapsilla ja aikuisilla saattaa olla omat koneet. Kodeissa käytetään myös langatonta verkkoa, jolloin useampi kone käyttää yhtä aikaa samaa laajakaistayhteyttä. Toisaalta taas vanhempi väestö, esimerkiksi iäkkäämmät eläkeläiset, eivät ole yleisesti ottaneet tietokonetta vielä omakseen. Suomalaiset ovat tehneet maailmanlaajuisesta verkosta ja sen käytöstä osan arkipäiväistä mediaa.

Online-yhteisöitä tarkastellut Jenny Preece (2000) toteaa kirjassaan *Online Communities*, että 1990-luvulla muutama tuhat ihmistä toimi erilaisissa virtuaaliyhteisöissä, nyt heitä on useita miljoonia (Preece 2000, 12). Verkosta löytyy lukematon määrä erilaisia virtuaaliyhteisöjä.

2.4 Verkkoyhteisöjen ja verkossa toimimisen tyypittelyä

Edellä esitin erilaisia verkossa toimimisen mahdollisuuksia. Toimimiselle verkkoyhteisöissä on olemassa varsin monenlaisia motiiveja ja lähtökohtia. Tässä luvussa avaam tätä moninaisuutta. Teknologisen historian näkökulmasta toimintaa määrittäviä tekijöitä ovat olleet koneiden määrä, levinneisyys sekä välineiden kehittynei-

syys. Koneiden ja yhteyksien yleistyttyä myös toimiminen, lähtökohdat ja motiivit ovat moninaistuneet. Tämä välittyy selvästi kun tarkastellaan internet-kulttuurin tasoja. Tasoja voidaan käsitellä historiaan pohjaavana lineaarisena tai päällekkäisinä ilmiöinä, tai tasot voidaan kokea toimivan edelleen, kuten seuraavassa esitän.

Manuel Castells (2001, 60–61) kirjoittaa kirjassaan *The Internet Galaxy* internet-kulttuurin neljästä tasosta, jotka voidaan löytää tarkasteltaessa sen kulttuurihistoriaa. Nämä tasot ovat: 1. tekno-meritokraattinen kulttuuri, 2. hakkerikulttuuri, 3. virtuaaliyhteisöllinen kulttuuri, sekä 4. yrittäjäkulttuuri. Ensimmäinen taso oli tavallaan suljettu. Siihen pystyivät vaikuttamaan ainoastaan ne henkilöt, joilla oli tieteellistekninen asiantuntijuus hallussaan. Heidän tehtävänään oli kehittää internetiä. Hakkerikulttuuri avasi tien vapaalle informaatiolle ja sen saatavuudelle. Virtuaaliyhteisöllinen kulttuuri toi teknologiseen ympäristöön sosiaalisen ulottuvuuden. Sen tavoitteena oli luoda uutta yhteiskunnallista tilaa ja uusia sosiaalisia verkostoja vuorovaikutukseen internetissä. Neljännessä eli yrittäjäkulttuurissa pyritään edellisten tasojen tuotteistamiseen. Tälle kulttuurille on ominaista uusien markkina-alojen kartoittaminen sekä luominen.

Jos verkkoyhteisöjen toimintaa ja verkkoyhteisöllisyyden muodostumista tarkastellaan Manuel Castellsin (2001) nelitasoiseen kulttuurinäkökulmaan upotettuna, pitäisi niiden lähtökohtana olla yrittäjäkulttuuri. Näin jo kahdestakin syystä: en-

sinnä tietoyhteiskunta on hyvin pitkälti jo neljännellä tasolla toimivaa. Moni toiminta verkossa on siirtynyt kaupallisen organisaation hallintaan. Toisinaan tämä on tapahtunut vain siitä syystä, että yksittäisen pienen ryhmän tai henkilön on mahdotonta hallita ja ylläpitää laajoissa mittakaavoissa virtuaalisia yhteisöjä. Toiseksi, Castellsin ajatuksissa virtuaaliyhteisöllinen kulttuuri alkoi kohota jo ensimmäisten verkkoyhteisöjen syntyamisen myötä eli 1980-luvun puolivälissä.

Webin keskustelupalstat liitettiin yhä useammin palveluiksi www-sivujen yhteyteen (ks. esimerkiksi Arpo 2003, 3). Tämä oli myös keino saada käyttäjät houkuteltua sitoutumaan palveluihin. Voidaan katsoa, että jo ennen vuotta 2000 oli siirretty yrittäjäkulttuuriin. Kun tarkastelen verkkoyhteisöjen muodostumista organisaation ja yksityisen henkilön lähtökohdista, väitän, että kaikki kulttuurinäkökulman tasot toimivat edelleen. Yrittäjäkulttuuri painuu perustaksi, koska alusta, jolla toimitaan, on muodostunut yrittäjäperustaisesti (vrt. Sinkut.net ja Sonera). Yrittäjäkulttuurin päälle nousevat muut tasot, koska organisaation ja yksilön hyödyn ja/tai huvintarpeita palvelevat paremmin muut näkökulman tasot. Ensimmäisellä ja toisella tasolla näen organisaation toiminnan. Ensimmäisellä tasolla ovat organisaation sisäiset yhteisöt, virtuaaliset tiimit. Toiminta pohjaa asiantuntijuuteen sekä muihin ammattiin liittyviin seikkoihin. Toisella tasolla näen organisaation tiimien ja sisäisen piirin lisäksi organisaation yhteistyöpartnerit

ja sidosryhmät, esimerkiksi tutkimus- ja koulutusyhteistyöhön liittyvät yhteisöt. Kolmannella tasolla (virtuaaliyhteisöllinen kulttuuri) näen yksityisten henkilöiden yhteenliittymät, virtuaaliyhteisöt. Näihin yhteisöihin on liitetty mukaan erilaisista henkilökohtaisista motiiveista ja tarpeista, ei kaupallisuutta tarkoituksella tukien. Kahdella ensimmäisellä tasolla kyseessä on hyödyn tavoittelu, kolmannella enemmän huvittelu. Liittymisen taustalla olevat tarpeet suuntaavat välineiden käyttöä sekä keinoja yhteisöllisyyden rakentamiselle. Vaikka yrittäjäkulttuuri toimii näennäisesti taustalla, on sen tavoitteet saavutettu, sillä yksilöllisten tarpeiden kautta markkina-ala toteutuu.

Työ- ja koulutustilanteissa on siirretty käyttämään verkkojen tarjoamia mahdollisuuksia. Toiminta perustuu jonkin tietyn organisaation tai organisaatioiden alaisuudessa tapahtuvaan tavoitteelliseen toimintaan. Aikaisemmin vapaa-ajan yhteisöjen toiminnan taustalla ovat olleet itsenäiset, yksityiset ryhmät tai yksilöt, mutta nykyisin yhä useammin kaupalliset organisaatiot (vrt. virtuaaliyhteisöllinen kulttuuri Castellsin mukaan). Mediatutkija Steven Jones muistuttaa, että erilaiset maailmanlaajuiset verkot ovat usein erityisesti markkinalähtöinen sosiaalinen tila. Tällöin olennaisesti toiminnassa on mukana liiketoiminta ja sen vaatimukset. Raha ja siihen liittyvät intressit muokkaavat sosiaalista vuorovaikutusta (Jones 1999, 6). Oman mielenkiintoisen ja moninaisen näkökohdansa tähän tarjoaa tuorempi virtuaalima-

ilma Second Life (www.secondlife.com, perustettu 2003), jossa yrittäjäkulttuuri, mainonta, markkinointi ja kaupankäynti ovat sekä asiakas- että palveluntarjoajalähtöisiä. Second Life -maailmassa avatarhahmo (virtuaalihahmo) voi harjoittaa liiketoimintaa kuten verkon ulkopuolella.

Omassa tutkimuksessani en keskity kaupallisiin, vaan yritys- ja koulutusorganisaatioiden sekä yksityisen henkilöiden verkkoyhteisöissä toimimisen lähtökohtiin. Kaupallisuutta en kuitenkaan voi sivuuttaa, mutta en lähde sitä syvemmin analysoimaan.

Verkkoyhteisöjen jako ja toimimisen tyyppittelyä

Verkkoyhteisöjen toiminnan jaan kahteen erilaiseen yhteisötyyppiin niiden lähtökohden ja motiivien mukaan. Ensimmäinen tyyppi on vapaa-ajan verkkoyhteisöt ja toinen työelämän ja koulutuksen verkkoyhteisöt. Ensimmäinen perustuu vapaaehtoisuuteen ja yksilön omiin valintoihin. Jälkimmäinen perustuu velvoitteeseen, ennalta laadittuihin sopimuksiin. Työ tai tehtävät velvoittavat liittymään verkkoyhteisöön, vaikka muutoin yksilö ei kokisi mielenkiintoa verkossa toimimista kohtaan. Työelämässä toimintaa suuntaa tehtävien asiakaskeisyys, erilaiset velvoitteet, jopa käskyt, sekä aikataulut. Vapaa-ajalla toimitaessa tällaisia määrittäjiä ei ole (Taulukko 3).

On huomattava, että aina työyhteisöt eivät toimi velvoitteiden pohjalta, vaan yksilöllä saattaa olla toimintaa suuntaavina

vahvat henkilökohtaiset motiivit ja tavoitteet, joiden pohjalta hän haluaa toimia yhteisössä. Lisäksi toiminnan jatkuessa jako ei ole näin selvärajainen kuin taulukossa esitän, vaan yhteisöllä on taipumusta muokautua tilanteiden ja asioiden mukaan. Esimerkiksi omat henkilökohtaiset motiivit saattavat siirtää syrjään organisaation tavoitteet tai vapaa-ajan yhteisössä toimiva voi kokea velvollisuudeksi auttaa muita yhteisössä olevia ja eikä eroa yhteisöstä.

Nämä kaksi yhteisötyyppiä jaottelen edelleen useampiin alatyyppeihin. Vapaa-ajan yhteisöt jaan seitsemään erilaiseen alatyyppiin: 1. peliyhteisöt, 2. virtuaaliset leikkikodit, 3. seuranhakuyhteisöt, 4. virtuaaliset kriisiyhteisöt, 5. harrastusyhteisöt, 6. faniyhteisöt sekä 7. vertaisyhteisöt. Näissä alatyypeissä löytyy edelleen useampia erilaisia yhteisöjä, esimerkiksi harrastusyhteisöissä on eroteltavissa muun muassa urheiluun liittyvät yhteisöt tai ruokaharrastajien yhteisöt. Työelämän yhteisöt jaan kahteen erilaiseen alatyyppiin: 1. verkkotyöyhteisöt ja 2. virtuaaliset koulutusyhteisöt. Näitä alatyyppejä esittelen myöhemmin tässä luvussa.

Tutkimuksessani (T 1–6) työ- ja koulutusalueilla virtuaaliset ryhmät ja tiimit muodostuivat organisaatioiden kulloistenkin tehtävien sekä tavoitteiden perusteella. Yksilöt eivät välttämättä päässeet vaikuttamaan niiden rakentumiseen. Yksilöiden motiivit toimia näissä yhteisöissä perustuvat pitkälti samoihin motiiveihin kuin heidän työntekonsa tai opiskelunsa. Toimiminen on yksi osa työtä, menetelmä

	Motiivi /lähtökohta	Toiminta	Pysyvyys / sitoutuminen
Työyhteisö verkossa (työ ja koulutus)	velvollisuus / ennalta suunniteltu tavoite, organisaation motiivit, yksilön motiivit	sidottu / rajattu / asiakeskeisyys organisaation tavoitteet, yksilön tavoitteet aikataulut, yhteiset säännöt	sitoutuminen työn tai tehtävän kautta
Vapaa-ajan yhteisö verkossa	vapaa-ehtoisuus / omat henkilökohtaiset motiivit	Leikinomaisuus / pelillisuus / henkilökohtaiset tavoitteet / yhteisön tavoitteet yhteiset säännöt	vapaaehtoinen sitoutuminen

Taulukko 3. Verkkoyhteisöjen tyypittelyä

saavuttaa haluttuja tavoitteita. Toiminta perustuu erityyppiselle vapaa-ehtoisuudelle kuin vapaa-ajan yhteisöissä. Tällöin yhteisöllisyyden muodostumista saattavat työntekijän kohdalla haitata erilaiset asiat, kuten muutosvastarinta, tekniikan vieraus ja kulttuuriset erot. Lisäksi kieli ja sen huo- no ymmärtäminen sekä tekniikan heikko hallinta hidastavat tai saattavat jopa estää yhteistä toimintaa. Näihin palaan myö- hemmin seuraavissa luvuissa.

Yksilön motiivit toimia virtuaalisissa vapaa-ajan yhteisöissä perustuvat pitkälti yksilön sosiaalisiin tarpeisiin.

Seuraavassa esitän organisaatioiden ja yksityisten lähtökohdista verkkoyhteisöjen muodostumista (Taulukko 4). Lähtökohdissa on selvästi havaittavissa kaksi vaihetta. Tapaustutkimuksissa (V1, V2 ja T1, T3) nousi selvästi esiin, että toimimisen lähtökohdat muuntuvat ja ikään kuin laa-

jenevat toiminnan edetessä. Lähtökohdissa erottui kaksi eri vaihetta. Organisaatioiden lähtökohdista ovat aluksi toiminnan tehokkuus, taloudellisuus ja asiantuntijuus. Toisessa vaiheessa lähtökohdiksi tulevat lisäksi myös tuttavuus ja ystävyys. Yksityisiä lähtökohdista ensimmäisessä vaiheessa ovat ajanviete, tuttavat, ystävät ja anonyymit ihmissuhteet. Toisessa vaiheessa lähtökohdista voivat olla myös toiminnan tehokkuus, taloudellisuus sekä asiantuntijuus. Näitä selostan enemmän seuraavana.

Toiminnan tehokkuus, taloudellisuus ja parhaat asiantuntijat organisaatioiden verkoissa

Työ- ja koulutusorganisaatioiden verkko- yhteisöissä tehtäviin liittyvät asiantuntijat ovat aina läsnä, koska työskentely tapahtuu online-tilassa. Tällöin voidaan puhua

verkkoyhteisöissä toimimisen lähtökohtia	organisaatioiden 1. vaihe	lähtökohtia 2. vaihe	yksityisiä 1. vaihe	lähtökohtia 2. vaihe
toiminnan tehokkuus	●			●
taloudellisuus (aika/raha)	●			●
Ajanviete			●	
ihmissuhteet: asiantuntijuus	●			●
ihmissuhteet: tuttavat, ystävät		●	●	
ihmissuhteet: anonyymit			●	

Taulukko 4. Organisaatioiden ja yksilöiden verkkoyhteisöissä toimimisen lähtökohtia ja niiden muuntuminen toiminnan kuluessa

myös käytännön yhteisöistä. Käytännön yhteisöissä toiminta perustuu vuorovaikutteisiin ja yhteistoiminnallisiin prosesseihin sekä tiedon sosiaaliseen konstruointiin, rakentamiseen. Taustalta löytyvät sosiokulttuurisen ajattelun periaatteet. Sosiaalisen ja kulttuurisen vuorovaikutuksen merkitys on korostunut yksilön ja yhteisön välisessä toiminnassa sekä toiminnan kehityksessä (ks. esimerkiksi Vygotsky 1978; Lave & Wenger 1991; Wenger 1998). On mahdollista, että myös vapaa-ajan yhteisöissä ihmisten välinen sosiaalinen vuorovaikutus ja kommunikointi saattavat perustua asiantuntijuuteen (Taulukko 4. yksityisiä lähtökohtia 2. vaihe), kuten Linux-yhteisöissä, jonka toiminnassa asiantuntijuus ja harrastus limittyvät kokonaisuudeksi. Tutkimukseni mukaan vapaa-ajan verkko-yhteisöjen jäsenten ihmissuhteet pääsääntöisesti pohjaavat toisenlaisiin suhteisiin,

ystävyyteen, tuttavuuteen tai kokonaan anonymiteettiin, viihteeseen sekä ajanviettoon.

Verkkoyhteisöt sekä työ-, koulutus- ja vapaa-ajanyhteisöt ovat usein toiminnassaan sekä aiheissaan hyvin joustavia että tilanteisiin nopeasti mukautuvia. Tällöin pohdintani asiantuntijuudesta saa uusia vivahteita, eikä ole välttämättä lainkaan näin selvärajainen. Johanna Uotinen (2005) nimittää varsinaisten asiantuntijoiden rinnalla tilanteessa toimivia ”lämpimiksi asiantuntijoiksi”. He eivät välttämättä näyttäydä asiantuntijoina virallisten kriteerien mukaan, mutta näyttäytyvät omassa yhteisössään asiantuntijoina. Asiantuntijuus on aina suhteellista, kulloisestakin tilanteesta riippuvaa ja sosiaalisten neuvottelujen tulosta. (Uotinen 2005, 19.)

Tutkimuksessani havaitsin, että tiukkaakin asiantuntijakokoontumista saattavat

pehmentää inhimilliset sosiaaliset kommentit, tai asiantuntijoista saattaa kehittyä tiimissä työskennellessä ystäviä, jolloin ystävyuden ja työtoveruuden välinen raja hälventyy (Taulukko 4. organisaatioiden lähtökohtia, 2. vaihe). Tämä inhimillinen tilanteisiin mukautuvuus on kaiken vuorovaikutuksen rikkaus, niin reaali maailmassa kuin myös verkossa.

Vaikka vapaa-ajan, työn ja koulutuksen väliset erot ovat selviä toiminnan sisältöjen tasolla, haluan silti tarkentaa, että yksilö voi toimia vapaa-ajalla myös töissä. Henkilö tekee koneella töitä, mutta tauon alkaessa siirtyy näppäimistön klikkauksella virtuaalisen työyhteisön tilasta vapaa-ajan yhteisöön. Eli yksinkertaisemmin; yksilön toiminta määrittää mitä aikaa hän viettää, ei se, missä hän on.

Organisaatioiden, olivatpa ne sitten työ- tai koulutuselämän toimijoita, ratkaisevana verkkoyhteisöjen toiminnan käynnistävänä ja usein aluksi ylläpitävänä voimana ovat taloudellisuus sekä toiminnan tehokkuus. Tällä ei tarkoiteta yksin pelkästään rahallista taloudellisuutta, vaan nykyisin myös henkilöresurssien taloudellisuutta, eli miten yksilön voimavaroja voidaan säästää. Samalla pienenee henkilökohtaisesti koettu, esimerkiksi matkustamisesta aiheutuva stressi. Ajan säästö on huomattavaa maailmanlaajuisesti työskennellessä. Tämä on erityisen paljon puhuttanut globaalilla tasolla toimivia. Organisaatioiden johdon tasolla verkkotyöskentelyn kannatettavuus ja sen kehittäminen ovat usein perustuneet erityisesti nopeiden kommunikointitapo-

jen ja menetelmien tuomaan tehokkuuteen sekä taloudellisuuteen (rahalliseen säästöön). Mutta toiminnan tasolla todelliset verkkotyöskentelyn positiiviset vaikutukset huomataan myös hyvin nopeasti työilmapiirissä sekä työntekijöiden toiminnassa (ks. esimerkiksi Sproull & Kiesler 1994, 105–120). Rahaa säästävät taloudelliset hyödyt on helppo osoittaa organisaatioiden budjettien tasolla. Henkilöstön henkiseen puoleen liittyviä asioita on toisinaan hankalampi osoittaa, mutta ne kuitenkin näkyvät pitkällä aikavälillä esimerkiksi poissaoloissa sairauden vuoksi sekä työtyytyväisyydessä.

2.5 Vapaa-aika verkossa: ajankulua ja anonyymeja ihmissuhteita

Virtuaalisia vapaa-ajan yhteisöjä on lähes lukematon määrä. Nettiin syntyy jatkuvasti uusia yhteisöjä, toki myös vanhoja loppuu. Entisiin tiloihin muodostuu uusien jäsenten kautta uusia yhteisöjä tai tietyn yhteisön jäsenet muuttavat muualle (Sinku.net). Virtuaalisilla vapaa-ajan yhteisöillä tarkoitan verkossa olevia tiloja, joissa ihmiset viettävät vapaaehtoisesti aikaa eri motiiveilla silloin, kun eivät esimerkiksi tee töitä. Yksilöt saattavat katsoa kuuluvansa yhteen tai useampaan yhteisöön yhtä aikaa. Huhtikuussa 2003 Googlen hakukoneella tekemäni haku tuotti 80 osumaa vapaa-ajan verkkoyhteisö -termillä, mutta kirjoittamalla hakuun ”keskustelukanavat” on tulos huomattavasti suurempi, itse asiassa 10 400 kappaletta. Luvut ovat entisestään

kasvaneet, sillä maaliskuussa 2007 tein samanlaisen haun, ja tuloksena oli verkkoyhteisö-termille yli 33 000 osumaa, keskustelukanavalle 27 300 osumaa.

Vapaa-ajan yhteisöt ovat selvästi eroteltavissa toisistaan toiminnoiltaan. Ensinnä ovat erilaiset virtuaaliset peliyhteisöt, joiden ympärille on usein kehittynyt muutaakin sosiaalista toimintaa kuin varsinainen pelitilanne. Toisena ryhmänä ovat virtuaaliset leikkikodit. Ne ovat leikki- ja keskustelutiloja, joissa kävijällä on mahdollisuus yksinkertaisimmillaan leikinomaiseen ja moninaisimmillaan (vrt. Second Life) jopa todentuntuiseen kodin rakentamiseen, lemmikkien hoitamiseen tai muihin erilaisiin harrastuksiin. Näissä verkossa olevissa leikki- ja pelimaailmoissa kävijä voi halutessaan luoda itselleen ja itsestään erilaisia virtuaalihahmoja. Käyttäjä voi viettää yhteisössä muiden virtuaalihahmojen kanssa pitkiä aikoja jäljitellen reaali maailman tilanteita, elämää tai uppoutuen pelin fantasiamailmaan.

Toisenlaista, hieman vakavampaa tunnelatausta etsitään erilaisista seuranhakuyhteisöistä. Aikuisille ja nuorille suunnatuissa seuranhakuhuoneissa on mahdollista löytää eri tavoin itselleen nopeaa tai pidempiaikaista suhdetta. Lisäksi verkko tarjoaa empatiaa, tukea sekä samanhenkistä seuraa erilaisissa kriisi-, harrastus-, fani- tai vertaisyhteisöissä. Näitä kaikkia vapaa-ajan yhteisöjä käsitellen tässä luvussa. Luon lyhyen katsauksen peli-, leikkikoti-, kriisi-, harrastus-, fani- ja vertaisyhteisöjen toimintaan. Laajemmin käsitellen tapaustut-

kimuksieni vapaa-ajan seuranhakuyhteisöä (Sinkut.net).

Tie yksityisen verkkoyhteisöön käy monta kautta

Yksityinen koneen käyttäjä voi löytää tiensä verkkoyhteisöön monin tavoin. Toiset uskaltavat uteliaasti ”surfata” itse ja aloittaa keskustelun. Monet, kuten minäkin, tekevät ensimmäisen kokeilunsa ystävän kanssa. Innostus lopahti ensi kokeiluun ja jäi siihen. Toisille kokemus on taas niin merkittävä ja mahdollisesti johonkin muuhun ratkaisevaan reaaliseen elämäntilanteeseen liittyvä, että hetken muistaa tarkasti. Tutkimuksessani oli havaittavissa, että ensikosketus virtuaaliyhteisöön saattaa olla mieleenpainuva hetki. Kysymykseen milloin henkilö oli aloittanut chattailun, vastaukset saattoivat olla päivämäärän tarkkoja, esimerkiksi 12.6.2001 (V1/N27v) tai jouluna 2002 (V1/Mx).

Usein ihmiset löytävät tiensä verkkoyhteisöihin muiden jo olemassa olevien reaali maailman suhteiden kautta. Kahdessa tapaustutkimuksessa (V1, V2) sekä haastatteluissa vastaajat kertoivat useimmiten löytäneensä oman verkkoyhteisönsä itse surfailmalla netissä (V1: 83 % vastaajista ja V2: 80 % vastaajista). Mielenkiintoista on se, että valinta on lähes aina ollut henkilökohtainen, yksin tehty ”löytö” ja liittyminen. Samoin kuin on reaali maailman ihmissuhteissa, jokainen valitsee ryhmänsä ja ystävänsä itse. Tosin eroja löytyy, sillä nuorilla (alle 18-vuotiailla) korostuu yhdessä tietokoneella toimiminen. Kavereiden kanssa

saatetaan poiketa vierailemaan erilaisilla peli- ja seurustelusivustoilla (ks. myös Saarikoski 2004). Mutta myös aikuisilla oli kokemuksia ystävien kanssa surffailuista (V1: 41 % vastaajista ja V2: 28 % vastaajista). Tutkimukseni mukaan nuorisoa ja aikuisia vetävät verkkoyhteisöihin pitkälti samat asiat. Näitä ovat fantasian, seikkailun ja huvin houkutus (ks. myös esimerkiksi Rheingold 1993).

Joissakin perheissä lapset olivat opettaneet tietokoneen käyttöä vanhemmilleen. Ajallemme leimaa antavaa on, että lasten avulla oppiminen on yleistä, erityisesti yli 40-vuotiaiden perheenäitien keskuudessa, jotka eivät työssään tai opiskelussaan ole käyttäneet tietokonetta (V1, V2, kyselylomakeaineisto). Media on vaikuttanut omalta osaltaan verkkomaailman tunnetuksi tekemiseen. Osa vastaajista kertoi kuulleen virtuaaliyhteisöistä televisiosta, radiosta, lehdistä tai mainoksista. Tämä ei ole yllättävää, sillä verkkoyhteisöt ja virtuaalimaailma ovat olleet viime vuosina mediaa kiinnostava asia.

Tutkimuksessani näiden kahden vapaa-ajan verkkoyhteisöjä käsittelevän osion välissä on vajaa kaksi vuotta. Aika on lyhyt, mutta tietoteknistyvässä ympäristössä on tapahtunut joitakin muutoksia tuona aikana. Tosin muutokset olivat jo havaittavissa aikaisemmin. Vuoden 2003 tutkimuksessa vastaajat kertoivat solmineensa ensikosketuksensa verkkoyhteisöön esimerkiksi omien lapsien kanssa kotona, työtovereiden kanssa työpaikalla, opiskelukavereiden kanssa opiskelupaikalla, ystävien kanssa ys-

tävän koneella, nettikahvilassa tai kirjastossa. Vuoden 2005 tuloksissa myös ”faija oli hankkinut netin” (V2/M36v). Näiden kahden vuoden aikana Suomen kotitalouksissa laajakaistayhteydet lisääntyivät huomattavasti. Samoihin aikoihin kuin toinen vapaa-ajan tapaustutkimus tehtiin, Suomen miljoonas laajakaistayhteys avattiin. Enää ei perheeseen hankita tietokoneita lapsille pelikoneiksi, vaan siitä on tullut sekä vanhempien että lasten yhteinen asioiden hoito-, viestintä-, sekä informaatioväline. (vrt. Saarikoski 2004).

Anonyymit virtuaaliyhteisöt

Anonyymiys perustuu siihen, että ”voi keskustella kenen kanssa tahansa, milloin tahansa ja missä tahansa kenenä tahansa” (V1/M36v). Tutkimukseeni (V1 ja V2) osallistuneet kertoivat haastatteluissa ja kyselylomakkeissa, että kasvottomana on helppo tutustua. Ilman tuntemisen paineita on nopeaa ja helppoa keskustella. Myös muut tutkijat, kuten Kiesler, Siegel ja McGuire (1984, 1123–1134), ovat todenneet, että fyysisen olemuksen näkymättömyys vähentää estoja. Verkkoyhteisön jäsen on vapaa reaali maailman ihmissuhteisiin liittyvästä vastuusta, yksi napin painallus ja on jo poistunut virtuaalisuhteesta.

Tutkimukseni mukaan eräs vahvimmita motiiveista liikkua virtuaaliyhteisöissä on se, että suhteista ei tarvitse ottaa vastuuta. Sitoutumattomuus ilmenee esimerkiksi siten, että vapaa-ajan verkkoyhteisön tutkimukseen osallistuneista suuri osa ilmoitti kyselylomakkeessa, että ei koskaan sovi

seuraavasta tapaamisesta verkossa yhteisön toisten jäsenten kanssa. Mielenkiintoisen asiasta tekee se, että yhteisölliset haluavat kuitenkin olla yhteydessä yhteisöönsä, sillä he pyrkivät mahdollisimman usein tapaamaan virtuaalisyntävää. Kiinteys on siis vapaata sitoutumista. Verkkoyhteisön koetaan olevan viihdykettä aikuisille, hyvää seuraa, nykyajan baaritiskiä, säpinää elämään. Se on myös vakavaksi kehittyviä ihmissuhteita ja todellista ystävyyttä. Suomalaiset ja ulkosuomalaiset nuoret ja aikuiset kaipaavat toisten ihmisten seuraa, kuten yksi vastaaja kiteytti: ”ei ole hyvä olla yksin, netissäkin ihminen kaipaa ihmistä.” (V1/N31v)

On myös huomattava, että sitoumuksia ei tehdä, koska suhteissa kiehtoo nimenomaisesti se, että niistä ei tarvitse ottaa vastuuta. Sitoutumattomuus luo illuusiota keveydestä, leikinomaisesta toiminnasta, eräänlaisesta ihmissuhdepelistä.

Seuraavaksi esittelen pääpiirteittäin muutamia suomalaisia verkkoyhteisöjä, peli- ja leikkiyhteisöjä, eli virtuaalisia leikkikoteja, seuranhakuyhteisöjä sekä kriisi-, harrastus-, fani- ja vertaisyhteisöjä (ks. myös Heinonen 2004). Tutkimukseni mukaan (V1, V2) on tyypillistä, että verkossa liikkuvat henkilöt vierailivat useammassa kuin yhdessä yhteisössä. Syitä tähän on useampia, mutta mielestäni sitä voi verrata liikkumiseen verkon ulkopuolisessa tilassa. Ystäviä tavataan eri kuppiloissa, kotona, kuntosalilla tai käydään yhdessä muualla vierailuilla. Verkossa liikkuvat kertoivat erilaisista tavoista ja paikoista verkossa, joissa he tapasivat ystäviään tai tuttaviaan.

Tutustuminen saattaa tapahtua peliyhteisössä. Pelaamisen aikana voi syntyä keskusteluja muistakin asioista ja usein henkilöt saattavat siirtyä johonkin muuhun yhteisöön keskustelemaan lisää. Näin varsinkin, jos tutustuminen on vasta alussa ja toiselle ei haluta antaa sähköpostiosoitteita tai puhelinnumeroa.

Vapaa-ajan tapaustutkimuksessa 1 yksi tutkimukseeni osallistuneista (V1/Mxv) kertoi tullessa verkkoon kriisiryhmän kautta. Hän oli leskeksi jäätyään ohjautunut kriisiryhmään ja sieltä edelleen surutyön jatkuessa vertaisryhmään, joka toimi verkossa. Tässä ryhmässä hän oli tavannut henkilöitä, joiden kanssa hän alkoi seurustella Sinkut.netin huoneessa. Yhä hän seurusteli säännöllisesti sekä vertaisryhmässä että sinkut.netin huoneessa.

Esimerkit olen valinnut siten, että ne edustavat niitä muita virtuaaliyhteisöjä, joissa vapaa-ajan tapaustutkimuksiini osallistuneet kävivät (vuosina 2003–2005) ja joihin osa heistä myös koki kuuluvansa Sinkut.netin lisäksi. Tämän vuoksi olen poissulkenut joitakin uudempia ja laajimpia peli- ja leikkikotimaailmoja (esim. Second Life). Valitsemani yhteisöt eivät kuitenkaan pysty välittämään kuvaa kattavasti, sillä ne edustavat vain pientä osaa verkossa olevista ja olleista yhteisöistä. Ne kuvaavat niitä verkkoympäristöjä, joissa tässä tutkimuksessa esitetyt kokemukset yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä on eletty. Lisäksi niiden kuvaaminen vastaa tutkimukseni alakysymykseen ”Millaisia yhteisöjä on virtuaaliympäristössä?”

Yhteisöjä muodostuu jatkuvasti lisää, ja se joka on tänään suosituin, voi huomenna olla jo toiminnaltaan hiljainen. Lisäksi yhteisöissä toiminta muuntuu ja muuttuu uusien palveluntarjoajien ja myös kävijöiden tuottamien sisältöjen suhteen. Yrittäjäkulttuuri vaikuttaa, sillä kilpailu yhteisöjen kaupallisuudesta ei ole utopia. Tällöin vapaa-ajan virtuaaliyhteisöjen toiminnan suosiota tai sen sammumista on usein vaikea ennustaa. Uusia ja kilpailukykyisempiä palveluntarjoajia tulee markkinoille, mutta yhteisöissä tietyt ominaispiirteet ovat kuitenkin läsnä ja näitä piirteitä nostan tässä esiin. Esittelyssäni kiinnitän huomiota siihen, mihin virtuaaliyhteisön toiminta perustuu, miten sen toiminta rakentuu sekä miten yhteisöllinen toiminta ilmenee. Yhteisöllisyyden muodostumiseen paneudun tuonnempana.

Peli- ja leikkikotimaailmassa toiminta rakentuu eräänlaiselle keräily- ja vaihdantaloudelle, jossa tavara sekä tavaroiden ostaminen ja vaihtaminen ovat olennaisia. Peliyhteisöissä tämä ei ole niin välttämätöntä, sillä niissä keräilyn kohteena ovat usein pisteet.

Vapaa-ajan virtuaalisten yhteisöjen toiminnassa keskeistä on seurustelu, toiminen yhdessä, kaveruus, ajanvietto ja yhteinen oleilu. Tukiyhteisöjen toiminnassa ytimenä on empatia ja toisten saattaminen eteenpäin pois vaikeista ajoista.

Seuranhakuyhteisöissä virtuaalihakmot näyttäytyvät eri tavoin. Tilaan sisään saapuvan itsensä esittely ja esiintyminen ovat toiminnan keskiössä. Peleissä ja leikkikodeissa

reaalimaailman henkilön ominaisuuksilla tai olemassaololla ei aina välttämättä ole niin suurta merkitystä.

Lisäksi seuranhakuyhteisöissä houkuttelee ihastumisen ja rakastumisen mahdollisuus, oman parin löytäminen. Yrittäjäkulttuuri nostaa päätään sivustoilla, sillä mainoslauseet houkuttelevat virtuaalitallassa harhailevaa. Ne vetoavat yksilön perustarpeisiin, sosiaaliseen hyväksyntään, yksinäisen sielun nälkään, omanarvon kohotukseen ja myös seksuaalisiin vietteihin. Haaveet ja mainonta kohtaavat, sillä luvassa on seikkailuja, intiimiä yhdessä oleilua ja sitä Ainoa Oikeaa.

2.5.1 Peliyhteisöt ja virtuaaliset leikkikodit

Peliyhteisöissä erilaisten pelien pelaaminen on keskeinen toimintamuoto, muu sosiaalinen toiminta on pelaamista tukevaa toimintaa. Usein sota- ja seikkailupeleissä hahmot ovat valmiina ja pelaaja valitsee itselleen vapaan hahmon. Toisissa peliyhteisöissä on mahdollista luoda itselleen hahmo.

Virtuaalisissa leikkikodeissa omaa yhteisöä rakennetaan huoneina, kotina, erilaisina virtuaalisina tiloina, esineinä ja lemmikkeinä. Yhtä tärkeitä ovat samalla ystävien ja tuttavien hankinta sekä vanhojen suhteiden ylläpito. Virtuaalisissa leikkikodeissa hahmon luominen aloittaa toiminnan. Leikkikodissa leikkiminen on mahdotonta ilman nukkea. Suomalaisista leikkikodeis-

ta yksi kuuluisimmista on Habbo Hotelli, jolla on toimintaa jo useassa eri maassa (ks. www.habbohotelli.com). Vastaava ulkomainen pelimaailma on merirosvotarinoita vaaliva www.puzzlepirates.com. Siinä missä Habbon ja Puzzlepirates-maailman hahmot ovat kömpelöitä ja ”legohahmomaisia”, on esimerkiksi Yhdysvalloissa kehitetty There-peliyhteisö (ks. www.there.com) tunnettu juuri hahmojensa realistisuudesta. Lisäksi en voi olla mainitsematta tämän hetken ehkä suosituinta ja tunnetuinta yhteisöä, Second Life -leikkimaailmaa. Siinä leikki verkossa ja oikea toiminta verkon ulkopuolella ovat jo osittain sekoittuneet toisiinsa. Toinen leikkikotimainen yhteisö, jota käsittelen tässä luvussa, on Sooda (www.sooda.com).

Virtuaalisten peliyhteisöjen ja leikkikotien toiminnassa taustalla näen Caillois’n määrittelyn leikistä ja pelistä. Roger Caillois (1961) määritteli leikin ja pelin sosiologista teoriaa jo ennen varsinaista digitaalista kulttuuria seuraavasti: 1) leikki on vapaaehtoinen ja vapaa toiminta, joka tuottaa mielihyvää. 2) Leikki poikkeaa oikeasta toiminnasta siinä, että siinä ei tarvitse ottaa vastuuta. 3) Leikki on yleensä myös aina ajallisesti sekä paikallisesti rajattu. Leikillä on aina alku ja loppu. Tämän teorian toteutumista voi nähdä myös seurusteluyhteisöissä erityisesti silloin, kun kävijä on mukana hovin ja ajan kulun vuoksi. Pelillisestä yhdessäolosta ei oteta vastuuta, mutta se koetaan hauskana ajanvietteenä. Virtuaalipeli loppuu, kun peli suljetaan ja käyttäjä poistuu pelistä.

Caillois näkee pelin ja leikin välillä tiettyjä eroja. Olennaisinta on, että pelissä toimitaan enemmän sääntöjen mukaan. Leikki on vapaampaa ja luovempaa toimintaa. Leikissä voidaan sääntöjä muokata leikkijöiden tarpeiden mukaisesti leikin aikana. (Caillois 1961, 6–8.)

Virtuaaliset pelit ja leikit poikkeavat reaali maailman peleistä ja leikeistä jonkin verran. Tapahtumat saattavat olla irrallisia fyysisestä todellisuudesta. Pelaajat ja leikkijät toimivat anonyyminä, erilaisissa rooleissa ja roolinimillä tai nimimerkeillä. Jos pelin tai leikin haluaa lopettaa kesken, se käy kasvottomuudessa helpommin kuin reaali tilassa. Tosin täytyy huomioida virtuaalipelin ja leikin imuvoimaisuus sekä yhteisöön kuulumiseen liittyvät seikat. Pelaajalta vaaditaan usein pelimaailmassa (esim. MUD) kokemusta ja korkeita pisteitä. Pelit ovat hierarkkisia (ks. esimerkiksi www.aapeli.com).

Verkkopelit ovat laajalti suosittuja. Itse pelityyppiä on hyvin monenlaisia (ks. esim. Herz 1997, 24–31.) Eri käyttäjäryhmille suunnataan erilaisia pelejä. Puhutaan pelikulttuureista (ks. Suoninen 2001; Fromme 2003). Aki Järvinen (2003, 1) toteaa, että 2000-luvulla pelkästään verkossa pelattavista peleistä tuli trendi, joka on vakiintunut osaksi peliteollisuuden tuotelinjoja. Verkkoroolipelien fantasiamaailmoissa voi samanaikaisesti olla pelaamassa tuhansia ihmisiä. Verkkopelit ovat myös kehittyneet huomasti (ks. lisää esimerkiksi Demaria & Wilson 2002, 304–310). Nykyiset uudemmat pelikonsolit (mm.

XBox 360, Nintendo Wii, Sony PS III) ovat verkottuneet.

Mielenkiintoista peliympäristöissä liikkumisesta tekee uppoutuminen toiseen maailmaan, immersio (Järvinen 1999, 166–167). Kun pelaaja aloittaa pelin, hänen on pelissä menestyäkseen uppouduttava pelin kertomukseen tai pelitilanteeseen ja unohtettava ympäröivät tekijät. Tähän liittyy oma viehätyksensä. Elämyksestä tulee syvällisempi, kun pelaaja on keskittänyt kaikki aistinsa vain itse peliin. Yksi haastattelemani tutkimukseeni osallistunut kertoi, että ”pelaamalla unohtuu stressi ja paineet ja pää tyhjenee. Hyppään mukaan ja annan pelin viedä” (Mx).

Pelaaja samaistuu, ottaa itselleen virtuaalihakemnon roolin tai yrittää saada lisäpisteitä päästäkseen seuraavalle tasolle. Kokemus on voimakkaasti tunnelautunut, kuten yksi pelaaja kuvailee: ”Kämmenet hikoilee ja pulssi hakkaa lähes kahtasataa” (V1/Mx). Käyttäjät usein turhautuu, mutta myös lumoutuu koneesta tai sen sisältämistä digitaalisista olennoista. Tunne-elämysten syvyyttä määrittävät virtuaalihakemmoihin samaistumisen taso sekä pelin luoma uppoutumisen tunne. Nykyisillä tietokoneilla tai ohjelmilla ei ole minkäänlaista kykyä tunteiden ilmaisemiseen, mutta silti ne pystyvät aiheuttamaan voimakkaitakin tunteita käyttäjissään. (Kangas 2004, 81–83.) Oman lukunsa ansaitsevat ns. Mixed Reality -pelit, joissa reaali maailma on sekoitettu mukaan tietokone- tai mobiilipeliin (ks. esimerkiksi Koskimaa 2004, 95). Näissä peleissä pelaajat liikkuvat pelikoneen kanssa mah-

dollisesti virtuaalisesti ja reaalisesti samassa paikassa. Toden ja fantasian raja heikentyy ja pelaamisen immersio korostuu entisestään. Pelimaailmojen suosio perustuu juuri uppoutumiseen, mutta myös yhteiseen oloon ja toimintaan. Uppoutumista edesauttaa pelien edellä mainitut eri lajityyppeihin pohjautuvat tarinaympäristöt, joilla luodaan halutun mukainen tarina- tai tapahtumamiljö.

Pelaaminen on itsessään sosiaalista toimintaa, mutta yleensä se sisältää kilpailu- tai taistelutilanteita. Lisäksi pelaamisen ohella peliympäristössä on muita toimintoja, jotka tukevat yhdessä olemista ja seurustelua.

Aki Järvinen (2003, 5) kirjoittaa peleissä olevan kyseessä sosiaalisen kanssakäymisen simuloimista. Peleissä kilpailu, vastakainasettelu ja konfliktit ovat tyypillisiä lähtöasetelmiä. Usein peliin suunnitellaan sellaisia elementtejä, joissa samalla puolella pelaavat puhaltavat yhteen hiileen, eli yhdistävät voimansa vihollista vastaan. Verkkopeleissä tuetaan yhteisöllisyyttä, sillä pelaajilla on mahdollisuus perustaa pienryhmiä, kuten kiltoja (ks. esim. www.aapeli.com).

Yhteisöllisyyden tunteen syntymistä pelimaailmassa tukee se, että pelejä on vaikea pelata ilman sosiaalisia kontakteja. Marko Siitonen (2004) on tutkinut sosiaalista vuorovaikutusta verkkopeliyhteisöissä. Hän toteaa, että sosiaalisuus peleissä näkyy muun muassa siinä, että peliä ei voi läpäistä ilman yhteistyötä muiden pelaajien kanssa. Peleissä esiintyvät toimijat ovat ihmisten

kontrolloimia. Näin ei olekaan yllättävää, että verkkopelien ympärille muodostuu erilaisia sosiaalisia verkostoja. Verkostoja kutsutaan eri nimillä, kuten klaani, kilta tai tiimi. Tieteellisessä kehyksessä puhutaan usein virtuaaliyhteisöistä. (Siitonen 2004, 115.)

Erityisesti suomalaisille nuorille suunnatut Sooda (www.sooda.com, julkistettu vuodenvaihteessa 2000) ja Habbo (www.habbohotel.fi, perustettu 2000) ovat päivittäin useiden tuhansien suomalaisten lasten ja nuorten käyttämiä virtuaalisia seurustelutiloja. Monen tytön ja pojan iltapäivästä osa kuluu tapaillen verkossa virtuaalituttavia, lemmikkieläimiä hoitaessa tai huoneita sisustaessa. Näissä kahdessa yhteisössä on huomattavia eroja toimintojen tasoilla, mutta yhteisöllisyyden ja näyttäytymisen näkökulmasta tarkasteltuna ne ovat hyvin toistensa kaltaisia. Oma huone, kimppakämpä tai Sooda-cityn koti on tehty näytettäväksi, ei yksityisyyttä varjelemaan. Se on kuin eräänlainen persoonan jatke, jolla voi kertoa itsestään. Koti tai huone on virtuaalinäytelmän estradi, se ei ole perhe-elämää varten, eikä siellä liioin tehdä arkisia kotitöitä.

Yhteistä on myös virtuaalilemmikkien hoitaminen ja omistaminen. Tieteellisesti tarkasteltuna eläinten hoitamisessa yhteisen tekemisen ja suhteiden lujittamisen lisäksi voim nähdä piirteitä parasosiaalisista suhteista. Tässä suhteesta ihmisen tai mediapersoonan korvaa graafisesti luotu eläinhahmo. Hoitaja tuntee kiintymystä sekä läheisyyttä, vaikka tunteet ovat yksi-

puolisia ja suhde näennäinen (vrt. myös Isotalus 2004). Toisinaan lemmikin hoito vain tuntuu ”kivalta ja hauskalta puuhalta”, kuten yksi tutkimukseeni osallistunut kuvaava (V1/Nx).

Toiminnoille on tyypillistä lisäksi seurustelusuhteet. Keskustelujen lisäksi leikinomainen virtuaalinen ihastusuhde on kiehtovaa ja usein jopa nuorten mielestä kannatettavaa. On turvallista rakastua virtuaalisesti, ei oikeasti. Reaalielämän seurustelusuhteet tuntuvat vielä vierailta ja pelottaviltakin omaa seksuaalisuuttaan etsivän nuoren elämässä. Ja koska virtuaalimaailma voi valua verkon ulkopuolelle ja toisinpäin, voi olla, että joskus virtuaalisuhteen kautta ihastutaan myös fyysisessä tilassa kasvokkain. Seurustelu on helppoa, koska siitä ei tarvitse ottaa vastuuta. Oikeaa elämää ja erilaisia elämän tilanteita voi harjoitella joutumatta paljastamaan kasvojaan tai menettämättä niitä. Lynn Clark (1998) on tutkinut nuorten seurustelua verkossa ja todennut muun muassa, että erityisesti tyttöjen keskuudessa suosioon vaikutti se, miten virtuaalisuhteessa on mahdollista säädellä emotionaalisia negatiivisia tuntemuksia eli rajata sydänsurut minimiin. Lisäksi tytöt olivat muutoinkin viehättyneempiä virtuaalisuhteista kuin pojat. Yksi suosion syistä oli myös se, että verkossa nuoret kokivat voivansa seurustella vapaasti ilman sosiaalisia, sukupuolisia tai seksuaalisia paineita. (Clark 1998, 165, 168.)

Näissä kahdessa edellä esitettyssä yhteisössä käyttäjät ovat yleensä nuoria. Heillä on samansuuntaisia harrastuksia sekä

muuta mielenkiinnon kohteita. Lukiessani Soodassa keskustelukanavalla liikkuneita viestejä ja niiden sisältöjä huomasin keskusteluissa olevien asioiden olevan yhteisiä. Kanavilla omiin pulmiin sai nopeasti vastauksen. Tällöin tutustuminen tapahtuu nopeammin, sillä tuen saamisen kokeminen edesauttaa yhteisöllisyyden muodostumista. Palaan tähän myöhemmin luvussa 3.4 ”Verkkoyhteisöllisyyden muodostuminen”.

Aiemmin esitin Sonja Kankaan havaintoja, miten verkkoyhteisöjen kehittämistoiminnan taustalta löytyy pyrkimys yhdistää teknologian kokemiseen voimakkaita tunne-elämyksiä. Habbo-hahmojen legomaisuus ruokkii nuorison kaipuuta palata hetkeksi vielä lapsuusleikkeihin, joihin reaalielämässä ei enää löydy rohkeutta. Nostalgisen paluun lisäksi legomaisella tasolla voi leikinomaisesti kokeilla aikuisuutta ja olla silti turvallisesti edelleen lapsi.

Saattaisi luulla, että Soodassa turhautuu ulkoasun jäykkään liikkumattomuuteen ja pelkkään tekstiin. Mutta yksikertainen graafinen ulkoasu tai muu tekninen ratkaisu ei poissulje yhteisöllisyyden syntymisen mahdollisuutta, kuten yksi tutkimukseeni osallistunut kertoo: ”Siellä on tuttuja ja usein me tavataan jossain muualla, siis verkossa.” (V1/Nx). Soodassa, mutta myös muissa yhteisöissä, tutustumisen jälkeen on lähes sivuseikka, millaisessa graafisessa tilassa seurustelu tapahtuu. Suhteet itsessään ovat voimakkain tunne-elämysten lähde.

Habbossa toiminta vie mukanaan ja tässä immersivisyyden tunteessa on helppoa,

edes leikin ajan, tuntee yhteenkuuluvuutta sekä yhteisöllisyyttä virtuaaliystävien kanssa. Kuitenkin osallistujat suhtautuvat siihen kevyesti, kuten eräs osallistuja kertoo: ”Habbo on leikkimistä, emmä sitä tosissaan tekisi.” (V2/Mx). Vaikka toiminta koetaan leikinä, ei tunne välttämättä haihdu, kun välillä poistutaan verkon ulkopuolelle. Lisäksi ympäristössä tutustutaan nukkehahmojen kautta toisten ajatuksiin ja kurkistetaan heidän maailmaansa. Ystävyys alkaa helposti ja jatkuu usein sähköpostin välityksellä viesteillä, joskus jopa tavaten kasvokkain.

2.5.2 Seuranhakuyhteisöt

Seuranhakuyhteisöt ovat saaneet laajalti suosiota suomalaisten nuorten ja aikuisten keskuudessa viimeisten vuosien aikana. Talvella 2003 aloittaessani tutkimustani toiminta oli vilkasta Sinkut.netin huoneissa, mutta myös muualla. Edelleen chatlinjoilla seurustelee päivittäin tuhansia ihmisiä (ks. esimerkiksi www.suomi24.fi) Suosion vuoksi siitä on kiinnostunut myös media (ks. esimerkiksi ”Nettideittailu hyyty”, *Taloussanomien* 26.2.2005; ”Onko nettideittailu noloa?” *Ilta-Sanomien* 28.11.2006; ”Rakkautta ensisilmäyksellä”, ”Netistä alkoi painajainen”, ”Nettideittailu on yleistymässä” *Seura* 8.12.2006; ”Nettideittailun @bc”, *Ilta-Sanomien* 9.12.2006; ”Oma kulta kotikoneelta”, *Yhteishyvä* 12/2006; ”Löysin nuoren rakkaani netistä” *Oho!-lehti* 41/2007; Tosi tarina: Virtuaalirakkaus, TV1,

8.1.2008; ”Näin onnistut nettideittailussa”, *Iltalehti* 22.4.2008). Aiheesta kirjoitetaan edelleen, puolesta ja vastaan. Mutta mistä yhteisöissä oikein on kysymys?

Tutkimukseni mukaan (V1, V2, kyselylomakeaineisto, N=459) aikuiset ja vartuneemmat nuoret hakeutuvat seurusteluyhteisöihin jännityksen ja romantiikan löytämiseksi, mutta usein toiminta on pelkkää ajanvietettä ja huvia. Joillekin suhteet muodostuvat yhtä tärkeiksi kuin reaalielämän suhteet. Toiset chattailijat erottavat nämä kaksi, verkon ulkopuolisen ja virtuaalisen, tarkasti toisistaan ja vastaavasti toisille virtuaalilta toimii viestintävälineenä ja tapaamispaikkana. Heille keskustelut ja tapahtumat ovat todellisia, ei enää verkon ulkopuolisen elämän simulointia.

Tutkimukseni vapaa-ajan yhteisöt 1 ja 2 sijoittuvat www.sinkut.net-seuranhakuyhteisöön. Se oli aikanaan Suomen vanhimpia ja laajimpia virtuaaliyhteisöjä. ”Sinkuissa”, kuten yleensä myös muissa seuranhakuyhteisöissä, on useita eri toimintoja, joiden avulla on mahdollista löytää itselleen seuraa. Yleensä sivusto jakaantuu reaaliajassa toimivaan keskustelupalstaan ja käyttäjäprofiileihin. Käyttäjäprofiilit ovat tarkoitettuja kaikille ”sinkuille” miehille sekä naisille, jotka etsivät pysyvämpää ystävää tai seuraa niin sanotusti tositaroituksella. Käyttäjäprofiilin voi tosin luoda kuka tahansa, joten takeita ”sinkkuudesta” ei anneta, mutta erityisiä muitakaan vaatimuksia ei aseteta.

Keskustelukanavalla chattailevat eivät välttämättä käytä muita seuranhakukanavia,

esimerkiksi lehtien ilmoituksia. Heille riittävät keskustelut ja niiden tuomat sosiaaliset kontaktit. Mutta on myös huomattavaa, että keskustelukanavalla ei tarvitse olla sinkku tai edes sinkkuhenkinen, sillä alue on vapaa kaikille. Käyttäjän omista motiiveista riippuu, mille seuranhakupalstalle hän kirjautuu sisään ja mitä välineitä hän käyttää etsiessään seuraa.

Tutkimukseni mukaan viikonloppuseuraa etsivät tai yhden illan seuran metsästäjät suosivat erityisesti paikkakuntakohtaisia seuranhakuyhteisöjä. Tässä tapauksessa motiivi selittää huoneen valinnan, sillä tavoite on tavata ja saada lyhyt suhde tai illanviettoseuraa. ”En viitsi ajaa sataa kilometriä landelle, kun stadista saa seuraa nopeammin.” (M39v)

Vapaa-ajan tapaustutkimuksessa 1 muutama tutkimukseen osallistunut kertoi, että pidempiaikaista seuraa etsiessään he käyttävät henkilöprofiileita. Yleensä hakija ei jätä ystävän etsimistä yhden kortin varaan (eli oman profiilin), vaan ottaa myös itse yhteyttä useampaan profiilien henkilöistä. Yksi vastaajista kertoi seuraavasti: ”Kun laitan profiilin pystyyn, käyn samalla katsomassa mitä on tarjolla toisella puolella (naisten käyttäjäprofiileissa), jos hyviä mimmejä on liikkeellä, otan tietenkin heti yhteyttä.” (M33v).

Valintaa helpottavat erilaiset valmiit mittarit ja yhteensopivuustestit. Sinkuissa oli mahdollista löytää itselleen jopa 100 % yhteensopiva partneri. Tällä 100 % sopivuudella ei luvattu hääkellojen kumua. Ainoastaan se, että testissä kysytyissä asiois-

sa henkilöt olivat olleet yhtä mieltä. Testissä kysyttiin esimerkiksi harrastuksia, musiikkimakua, suhdetta Jumalaan, muuta arvo maailmaa sekä mieltymyksiä.

Henkilöprofiili on henkilön itsestään luoma kuvaus. Palvelun ylläpitäjä antaa rungon siitä, mitä profiilin tulee laittaa. Lisäksi profiilissa on ”sana on vapaa” -tila. Tässä kohdassa henkilön kirjoittamasta tekstistä usein ilmenevät henkilön todelliset motiivit profiilin laadintaan.

Myös chatissa voi keskustellen tavata kiinnostavia henkilöitä. Tuttavuuden edessä saatetaan ystävystyä ja tavata kasvokkain. Eikä avioliitto ole pois suljettu vaihtoehto, sillä Suomessa on jo lukuisia niin sanottuja ”nettipareja”, eli pareja, joiden seurustelu on alkanut netin välityksellä tavalla tai toisella (ks. esim. *Anna-lehti* nro 30, 2004, 36–40; *Kauppalehti* 2004, nro 148, 13; Mattila & Kempainen 2004, 45–56; Paunonen 2004, 35–44; *Oho!-lehti* nro 9, 2008, 46). Pääministeri Matti Vanhanen naisystävänsä Susan Kurosen (nyk. Ruusunen) kanssa saavuttivat suurta julkisuutta syksyllä 2006 julkistamalla tiedon oman suhteensa alkamispaikasta, joka oli www.suomi24.fi. Enää nettivaimo tai -mies ei ole salailtava tai hävettävä, vaan yksi osa luontevaa ihmissuhdetoimintaa (ks. esim. www.fi.be2.com; www.match.com). Hallituksen ohjelma ihmisystävällisestä tietoyhteiskunnasta on lyönyt itsensä läpi (ks. Hallitusohjelma 1999).

Myös tutkimuksessani (V1, V2) useat henkilöt kertoivat löytäneensä seuranhakuyhteisöjen kautta itselleen kumppanin,

elämänsä rakkauden tai sellaisen, jota hetki luultiin ikuiseksi. Asia ilmaistiin avoimesti ja usein huumorilla höystettynä. Esimerkiksi Internet-kyselyssä kysyttiin, mitä myönteistä vastaaja (V1, V2) on saavuttanut chattailemalla. Vastauksissa oli seuraavia kommentteja:

”Miesystävän ☺, ystäviä, tuttavvia” (V1/N43v), ”tapasin elämäni naisen” (V1/M22v) ”vaimokkeen ja parisuhdekäyttämistä” (V2/M42v), ”...ja pojalleni äidin...” (V1/M33v). Seuranhakuyhteisön positiivinen vaikutus on koettu nimenomaan ihmissuhteiden alueella. Myönteisiä vastauksia tällä alueella oli runsaammin kuin kielteisiä. Huomionarvoista oli myös se, että myönteisistä asioista oli kerrottu laajemmin. Kielteisinä oli yleisesti koettu tietynlainen häiriköinti sekä ”seksiseuran vinkuminen” (V1/N34v).

Huoneet elämisen tilana

Keskustelupalstat, ovat ne sitten reaaliaikaisia tai eivät, on jaoteltu erilaisten teemojen mukaan. Online-keskustelupalstalla puhutaan huoneista (ks. esimerkiksi www.suomi24.fi), vastaavasti palstoilla puhutaan viestiketjuista (ks. esimerkiksi www.YleXkeskustelu.fi). Keskustelupalstoilla voidaan kirjautua jollekin yleisen online-kanavan huoneeseen ja aloittaa ”priva”-keskustelu.³

³ ”Privaatti”- tai ”priva”-keskustelut ovat viestiketjuja, jotka välittyvät reaaliajassa näytöllä, mutta eivät näy muille samassa huoneessa keskustelevalle, sillä kyseessä on palvelun tuottajan tekninen työkalu.

Huone terminä kertoo siitä, miten näytöllä näkyvästä tekstistä tehdään virtuaalista ympäristöä, tilaa ja paikkaa. Käyttäjälle syntyy kuva huoneesta tai tilasta, jossa on useita ihmisiä, ei vain vaihtuvia viestirivejä. Riveiltä voi lukea termejä ja lauseita, jotka ilmaisevat tekemistä kuten reaalielämässä, esimerkiksi ”haukottelen” tai ”juon kahvia”. Pauliina Seppälä (2004) on tutkinut käyttäytymistä seuranhaku-ympäristöissä. Seppälän mukaan käyttäjät puhuvat elämästä verkossa samoin termein kuin reaalielämässä, mutta lainausmerkein. Netissä ”suudellaan” niin sanotusti ja ”moikataan tuttuja”. (Seppälä 2004, 212.) Tutkimukseni (V1, V2, internet-kysely ja haastattelut) mukaan nettiyhteisön koetaan olevan turvallinen ja viihtyisä ihmisten tapaamispaikka. Se vetää monen mielipiteissä vertoja ravintoloille tai kulmabaareille.

Tutkimuksessani (V1, V2, kyselylomake- ja haastatteluaineistot) henkilöt kertoivat elämäntilanteistaan, joissa ravintoloissa käynti oli lähes mahdotonta. Verkkoyhteisö oli ainoa mahdollisuus kokea sosiaalisia suhteita toisten aikuisten kanssa. Eräs mieshenkilö kertoi olevansa yksinhuoltaja ja asuvansa maaseudulla, josta ei ollut helppoa lähteä seuran etsintään. Verkossa hän oli tavannut useita kohtalotovereita ja saanut ystäviä, joiden kanssa jakoi arkisia kokemuksiaan lasten kasvatuksesta rikkaaruohon torjuntaan. Netistä hän oli löytänyt itselleen myös naisen, joka oli samassa elämäntilanteessa. Pari oli tutustunut ja sittemmin myös rakastunut. Miehen kerrotan mukaan he suunnittelivat yhteen

muuttoa sitten, kun lapset olisivat isompia (Mx).

Moni vastaajista korosti, että virtuaalitalassa seurusteltaessa pääsee asioissa syvemmälle nopeasti, sillä vaikeista asioista on helppo puhua. Heidän mielestään nettissä ei tarvitse pelätä kasvojen menetystä ja siksi voi paljastaa itsestään hyvin intiimejä asioita (vrt. Saxon & al. 2003). Virtuaalitala antaa myös vapauden poistua keskustelusta ilman selityksiä, jos jostain syystä haluaa niin tehdä.

2.5.3 Virtuaaliset kriisi-, harrastus-, fani- ja vertaisyhteisöt

Pelaamisen, leikkimisen ja seurustelun lisäksi virtuaaliympäristössä on lukuisia ryhmiä, joissa käsitellään erilaisia elämäntilanteita. Ryhmissä puidaan kriisejä, muutoksia, kannetaan yli vaikeimman tai jaetaan tavallisia, arkiseen elämään kuuluvia asioita resepteistä autonkorjaukseen. Tunnusomaista myös näille ryhmille on anonyymiyys. Toiminta perustuu kanssaihminen henkisen kapasiteetin rakentamiseen, vierellä kulkemiseen ja reaalielämässä koettujen haasteiden tai kriisien jakamiseen. Varsinkin kriisi- ja vertaisyryhmien yhteisöissä välittyvät aito empatia, myötätunto sekä ”sparraaminen” (V1/N36v) eli kannustaminen. Tavoitteena on toisen saattaminen vaikeuksien yli tasapainoon. Tapaaminen kasvotusten ei ole olennaista tai edes tavoitteissa. Reaaliaikainen läsnäolo verkossa riittää. Huoneiden tunnel-

massa on jotain läheistä ”on kiva olla täällä” -henkeä (V1/Mx). Luottamus ja avunanto perustuvat yhteisiin koettelemuksiin tai elämäkokemukseen. Keskustelut liikkuvat pääosin yhteisen asian ympärillä. Saman elämäntilanteen kokeneet saattavat joskus olla parempia tukemaan ja kannustamaan kuin ympärillä olevat läheiset (ks. esim. www.tukiasema.net).

Yksi tutkimukseeni (V1) osallistuneista kertoi haastattelussa saaneensa leskeksi jäätyään verkossa olleilta saman kokeneilta ”valtavasti lohtua ja kannustusta, sekä uskoa huomiseen” (V1/Mx).

Erityisryhmien, esimerkiksi jonkin tietyn sairauden tai vamman ympärille muodostuneissa yhteisöissä voi toisinaan tavata myös alan asiantuntijoita. Kokemukset ovat olleet hyviä, koska nimettömänä on uskallettu kysyä kipeitä asioita rohkeammin (ks. myös Ruuth 2003). Näiden ryhmien jäsenille vertaisten tuki on tärkeää sopeutumisessa reaali maailman elämään. Ruumiin vamman tai vajavaisuuden vuoksi nämä erityishenkilöt tuntevat itsensä usein erilaisiksi reaali maailmassa.

Virtuaaliyhteisöt, myös muut kuin vertaisryhmät, tarjoavat heille foorumin näyttäytyä tasavertaisina muiden kanssa verkon ruumiittomuudessa. Esimerkiksi sinkut.netissä eräs fyysisesti vammaisen nainen kertoi seuraavaa: ”Chat on ollut minulle ovi ihmisten keskuuteen. Fyysisessä maailmassa olen ollut toisten silmissä vammaisen ja vajaa, verkossa minuun on suhtauduttu ennakkoluulottomasti, koska kukaan ei ole nähnyt minua.”

(V1/Nx) (ks. myös Campbell & al. 2004). Tasavertaisuus ei tule esiin yksin vertaisryhmissä, vaan myös muissa yhteisöissä. Ruumiittomuus ja kasvottomuus toimivat rohkaisevana, mutta myös kasvattavana tekijänä. Tutkimuksessani vapaa-ajan seurustelutapaustutkimuksissa osa osallistuneista kertoi, että he ovat oppineet suhtautumaan ja hyväksymään erilaisia ihmisiä näiden henkilöiden ajatusten kautta paremmin ilman ulkonäön tuomia paineita ja ennakkoluuloja. Esimerkiksi yksi kyselyyn vastannut nainen (V1) kertoo: ”Chatin kautta olen aktiivisten mielipiteiden ja ajatusten vaihdon kautta saanut aivan uusia näkökulmia ja alueita elämäni.” (V1/N48v). Henkilöt, jotka ovat kokeneet olevansa jotenkin erilaisia, ujoja tai syrjäinvetäytyviä, ovat uskaltaneet verkossa ilmaista itseään paremmin. Saatuaan hyviä kontakteja virtuaaliyhteisössä he ovat rohkaistuneet kommunikoidaan myös muualla. Kyselyssä mukana ollut toinen nainen kertoo: ”Olen tullut hieman rohkeammaksi tavatessani kasvokkain ihmisiä, jotka ovat olleet ihan mukavia kaikki.” (V1/N24v).

Myös monet muut tutkimukset osoittavat, että virtuaalisuhteista on saatu tukea, empatiaa sekä ongelman ratkaisumalleja omaan elämäntilanteeseen (ks. esimerkiksi Hiltz 1985; Sproull & Faraj 1997; Campbell & al. 2004). Online-tutkija Jenny Preece on tutkinut empatian voimaa virtuaaliyhteisöissä ja todennut, että onnistuneet, hyvin toimivat virtuaaliyhteisöt tyydyttävät jäsentensä tarpeita

ja ovat siten vahvoja ja hyvinvoivia yhteisöjä. Mutta on huomattava, että yhteisö on jatkuvassa liikkeessä, ihmisiä tulee ja menee, toisissa ei ole pysyvyyttä. (Preece 2000, 25; ks. myös Preece 1999, 1–11.) Varsinkin näissä edellä esitetyissä verkko-yhteisöissä on tyypillistä keskustelijoiden vaihtuvuus. Kun ihmiset saavat elämänsä tasapainoon tai siirtyvät seuraavaan elämänvaiheeseen, he eivät enää tarvitse vierellä kulkijoiden ajatuksia ja empatiaa, joten he irrottautuvat yhteisöstä. Näissä yhteisöissä on tyypillistä, että vain rakenteet ja tekniikka ovat pysyvämpää, kaikki muu on prosessissa.

Edellä olen esitellyt vapaa-ajan yhteisöjä, joissa toiminta ja motiivit ovat vapaaehtoisia. Niissä lähtökohdat pohjaavat yksittäisen verkossa liikkujan kiinnostuksen kohteisiin tai tarpeisiin. Seuraavaksi esitellään, millaista on työ virtuaalisessa ympäristössä sekä millaisia muotoja työssä esiintyy. Vapaa-ajan ja työelämän verkkoyhteisöt eivät ole tosilleen vastakkaisia, vaikka niissä toiminta lähtökohtaisesti eroaakin.

2.6 Työ ja koulutus verkossa: rahan säästöä, parhaita asiantuntijoita sekä haasteita

Hajautettu työ, etätö tai etäopiskelu eivät ole tietokoneiden yleistymisen myötä syntyneitä ilmiöitä, vaan kumpaakin on ollut jo huomattavasti aiemmin (ks. esimerkiksi O’Leary, Orlikowski & Yates 2002, 27–54). Tietokoneiden ja verkon

kehittymisen myötä työn tekemisen ja opiskelun muodot ja menetelmät ovat kehittyneet. Organisaatioiden kansainvälistymisen myötä verkossa työskentely yleistyy. Hajautetun työn tutkijat Matti Vartiainen, Niina Kokko ja Marko Hakonen (2004) toteavat, että hajautetussa organisaatiossa ryhmä ihmisiä toimii toisistaan erillään yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteisen tehtävän toteuttamisen edellyttämä vuorovaikutus ja kommunikointi tekevät erillään toimivista ihmisistä työskentelyorganisaation. Virtuaalista tästä työstä tekee se, että kommunikointi ja yhteistyö tapahtuvat pääosin tai pelkästään tieto- ja viestintä-tekniikan avulla. Tällöin puhutaan virtuaalisesta organisaatiosta. (Vartiainen & al. 2004, 14.)

Syitä virtuaaliseen työskentelyyn ovat: 1) edistetään työskentelyn etenemistä, 2) häivytetään ajan ja fyysisen välimatkan rajoituksia tiimin toiminnassa sekä 3) helpotetaan informaation saamista (ks. myös esimerkiksi McGrath & Hollingshead 1993). Globaalilla tasolla toimivissa organisaatioissa työskennellään virtuaalisissa tiimeissä päivittäin. Saattaa jopa olla niin, että kasvokkain tapaamisia ei ole lainkaan, jos esimerkiksi välimatkat ovat pitkiä ja aikataulu tiukka (ks. esimerkiksi T 1–6). Lisäksi voi olla muita yllättäviä syitä työskennellä verkossa. Työyhteisön tapaustutkimuksessa 2 Aasiassa riehui SARS-epidemia, joten kaikki matkustaminen tuolle alueelle oli kiellettyä. Työaikataulu pakotti tiimin jäsenet työskentelemään virtuaalisesti. Myös lakot, kansainväliset levottomuudet ja muut

mullistukset saattavat vaikuttaa siihen, että verkossa työskentely lisääntyy.

Tässä luvussa selvitän virtuaalisen organisaation työyhteisön tapaustutkimuksiin pohjaten tiimien jäsenten kokemuksia virtuaalisesta työskentelystä ja koulutuksesta. Virtuaalisen työyhteisön tapaustutkimuksia oli yhteensä kuusi (T 1–6). Niistä kaksi, työyhteisö 1 ja 3, keskittyi virtuaaliseen työskentelyyn ja työskentelystä saatuihin kokemuksiin. Nämä kokemukset kartoitettiin kyselylomakkeilla. Työyhteisö 2 ja 4 olivat pilottikoulutuksia, joissa opiskeltiin verkkokoulutusta sekä kerättiin kokemuksia. Aineistoa kerättiin kyselylomakkeilla (T2) ja päiväkirjoilla (T4), haastatteluilla, osallistumisella ja havainnoimalla. Kaksi viimeistä (T5,T6) olivat pilottikoulutuksia, joissa kokeiltiin erilaisten työmenetelmien ja välineiden toimivuutta verkossa. Näissä aineistot kerättiin kyselylomakkeilla, havainnoimalla sekä osallistumalla. Kaikissa tapaustutkimuksissa oli polttopisteessä yhteisöllisyyden muodostuminen. Olen jakanut luvun kahteen alalukuun: ”Virtuaalista työntekoa” ja ”Virtuaalista koulutusta ja opiskelua”.

Verkkotyöskentelyssä ratkaisevasa asemassa ovat työvälineet, muun muassa pikaviestimet, joilla työskennellään. Pikaviestimet ovat työvälineitä, jotka toimivat reaaliajassa verkossa. Tutkimuksessani käytössä olleita verkkotyövälineitä olivat chat, sähköposti sekä erilaiset keskustelu-, viestintä- ja kokousfoorumit, kuten läsnäololista, low communication eli piilotetun informaation

mahdollisuus ja net-meeting eli verkossa toimiva kokoushuone. Virtuaaliseen kokoushuoneeseen puheyhteys osallistujien välille saadaan puhelimitse, muut toiminnot ovat samanaikaisesti näytöllä. Lisäksi työntekijöillä oli käytössä jaetun näytön mahdollisuus ja erilaiset yhteiset tietokannat, lähinnä organisaation sisäinen intranet ja tiedostot. Muulloin työntekijöiden oli myös mahdollista käyttää videoneuvottelulaitteita ja puhelinta. Tutkimukseni organisaatiossa oli käytössä päivittäin joko yksi tai useampia näistä edellä mainituista välineistä. Nämä välineet olivat osalle kohdejoukosta joko kokonaan tai osittain uusia. Tutkimukseni aloittamisen aikaan pikaviestimien käyttö oli aivan alussa niin sanotussa pilottivaiheessa, josta niitä kehitettiin edelleen yleisempään käyttöön organisaation sisällä.

Virtuaalinen työskentely on haastavaa, ei yksin organisaation tasolla, vaan myös yksilön, työntekijän sekä tiimien tasolla. Lisäksi johtajat ja johtajuus tiimeissä ovat uusien haasteiden edessä. Globaalilla tasolla virtuaalisessa tiimissä toimittaessa keskeisiä ovat tiedon jakaminen, erilaiset toiminta- ja työskentelytavat, monikulttuurisuus sekä aika (aikavyöhykkeet). Lisäksi tärkeää ovat sitoutuminen tiimiin, luottamus ja yhteisöllisyyden tunteminen. Nämä kolme viimeksi mainittua ovat toiminnan onnistumisen elinehto, joten ne ansaitsevat oman lukunsa, luvun 3. ”Tunne yhteisöllisyydestä”. Seuraavassa käsittelen lyhyesti johtamiseen liittyviä asioita.

Johtamisen haasteita

Organisaatiossa, oli se sitten työ- tai koulutusorganisaatio, johtajuuteen liittyy uudenlaisia haasteita. Verkkoyhteisöissä toimivat työntekijät tai koulutukseen osallistujat ovat valmiita ottamaan helpommin vastuuta omasta toiminnastaan. Autoritaarinen johtaminen ei välttämättä ole hedelmällistä hajautetuissa tai virtuaalisissa tiimeissä. Johtajan täytyy olla valmiina demokraattisempaan johtamistapaan, jakaa tiimeille ja ryhmille vastuuta toimistaan. Usein puhutaan verkostojohdattamisesta. Tällöin johtaja toimii fyysisesti erillään alaisistaan ja vastuuta työstä ja toiminnasta on siirretty alaisille aikaisempaa enemmän. Verkostojohdattaminen on tyyppillistä informaatioyhteiskunnassa (ks. esimerkiksi Lipnack & Stamps 2000, 36). Lisäksi johtajan täytyy huomioida, että verkossa toimien työ- ja koulutusyhteisöjen jäsenet työskentelevät hyvin laajalla alueella. Toimintaa johtava henkilö ei tapaa välttämättä kasvokkain kaikkia työntekijöitä. Virtuaalisten yhteisöjen toiminnan haasteena on häivyttää jäsentensä välinen etäisyys sekä organisaatioiden rajat (ks. esimerkiksi Lipnack & Stamps 2000). Lisäksi globaalilla tasolla toimittaessa jäsenten monikulttuurisista taustoista saatua aiheutua lisähaasteita organisaatioille (ks. esimerkiksi Kayworth & Leidner 2000; Lewis 2006). Johtajan täytyy huomioida työntekijöiden erilaiset arvot, normisto sekä kunkin kansallisen tason käytänteet. Tämä liittyy olennaisesti päivittäisiin yhteisiin tapaamisiin, sääntöihin ja sopi-

muksiin. Esimerkiksi tapaustutkimuksessa 3 kyselylomakkeessa eräs osallistujista (T3/25) kertoi, että suomalaisten oli vaikeaa ymmärtää joidenkin muiden maiden edustajien ainaista myöhästelyä ja sitä, että sopimuksista ei välttämättä pidetty kiinni. (Tämä ei välttämättä ole kansallinen ongelma, sillä sovitusta ajoista ja sopimuksista lipsuminen saattaa olla myös yksilöstä johtuvaa.)

Richard Lewis (2006) kirjoittaa, että jokainen johtaja kantaa itsessään oman kansallisuutensa merkkejä, lisäksi jokaisella maalla on oma kansallinen tyyli johtamisessa. Hänen mukaansa esimerkiksi Australiassa johtaja on yksi työkavereista. Ranskassa suositaan hyvin autoritääristä johtajaa ja Suomessa johtaja on se, joka auttaa ulos kriiseistä. Johtajan täytyy huomioida organisaation monikansalliset tarpeet ja taustat sekä koulututtavia vastaamaan niistä, jotta organisaatio ja tiimit voivat toimia menestyksekkäästi. (Lewis 2006, 104–110, 133–135.) Nämä näkökohdat huomioiden erimaalaisilla johtajilla on monenlaisia haasteita virtuaalisen organisaation johtamisessa.

Myös tiimien vetäjien ja johtajiston käyttämällä kielellä saattaa olla merkitystä (ks. Fiol 2002, 653–666). Johtajan sekä tiimin vetäjän pitää ymmärtää täysin tiimin jäseniä ja toisinpäin. Lisäksi johtajien täytyy hallita organisaation oma kieli. Erityisesti tapaustutkimuksissa 1–5 esiin nousivat osallistujien monikulttuuriset taustat. Osallistujat kertoivat kielellisistä ongelmista, jotka auditiivisessa yhtey-

denpidossa (esim. puhelin tai videoneuvottelu) vaikeuttivat kommunikointia. Organisaation virallinen yhteinen kieli oli englanti, mutta jokaisen omista lähtökohdista johtuen sitä puhuttiin aksentilla tai eri murteilla. Kuten yksi osallistuja kiteytti: ”Täällä löytyy kieltä (englantia) joka lähtöön, ja on joskus vaikeaa ymmärtää toisten puhetta. Onneksi meillä ei ole skottijohtajaa.” (T5/17) On myös huomattava, että virtuaalisille tiimeille kehittyi nopeasti oma kieli, ”slangi” (ks. esimerkiksi Cherny 1999; Sveningsson 2001) samoin kuin erilaisille ammattiryhmille. Tutkimuksessani (T4) osa osallistujista raportoi, että heillä oli tiimin keskuudessa oma kieli tai ainakin vähintään useampia omia sanoja ja sanontoja tietyille päivittäin käytettäville ja tehtäville asioille.

Matti Vartiainen, Niina Kokko ja Marko Hakonen (2004) toteavat, että hajautetun tai virtuaalisen organisaation johtaminen vaatii määrätietoista, tulosorientoitunutta ja vahvaa johtamistyyliä. Ryhmän täytyy olla tietoinen tavoitteista. Tavoitteet ja niiden suunta on varmistettava usein toiminnan aikana. Tavoitteiden selkeyden merkitys korostuu muutoksissa edelleen. Jos niitä ei kerrata toiminnan aikana saattaa jokainen yksittäinen toimija tai tiimi luoda omat tavoitteensa, jotka eriävät alkuperäisistä. (Vartiainen & al. 2004, 84.)

Seuraavaksi esittelen tapaustutkimuksieni pohjalta työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta työskentelystä sekä pikavies-
timistä.

2.6.1 Virtuaalista työntekoa

Tutkimukseeni osallistuneet verkossa työskentelevät (T1–6, N=494) kokivat työn tekemisen joustavammaksi, koska virtuaalisissa tiimeissä he välttyivät matkustamiselta (T1, T3, N=61). Usein tiimin jäsenten välillä oli pitkiä etäisyyksiä, joten matkustaminen ilman virtuaalista yhteyttä olisi ollut lähes välttämätöntä. Sen lisäksi virtuaalinen työskentely koettiin mielekkääksi sekä huomattavasti stressiä vähentäväksi (T1–4, N=456). Työntekijät suosivat verkkotyökaluja silloin, kun tarvitsivat nopeasti vastauksia työtehtävissä, esimerkiksi ongelmanratkaisutilanteissa tai tiedonhankinnassa. Yli puolet ensimmäiseen tapaustutkimukseen (T1) osallistuneista (14/23) raportoi kyselylomakkeissaan, että he kokivat verkkotyöskentelyllä olevan positiivista vaikutusta työympäristön ilmapiiriin sekä omaan työskentelyyn (16/23). Työyhteisön tapaustutkimuksien 3 kyselyssä verkko-työskentelyn edut tulivat esiin erityisesti ongelmanratkaisutilanteissa, samoin työn joustavuudessa ja tehokkuudessa. Virtuaalisen työtilan käytettävyyden koettiin vähentävän stressiä ja työntekijän turhautumista. Asiantuntijoiden läsnäolo sekä apu verkon välityksellä oli reaaliaikaista ja hyvin nopeaa. Työntekijät kertoivat, etteivät he hermoilleet hankalissakaan tilanteissa, koska tiesivät avun olevan lähellä.

Myös organisaation tasolla virtuaalisen työskentelyn edut näkyivät nopeasti. Organisaation toimesta (tämän tutkimuksen ulkopuolella) budjettia seurattiin ja to-

dettiin, että organisaatiossa saavutettiin taloudellista säästöä ja koettiin, että toiminta oli näin tehokkaampaa. Nämä tulokset eivät ole ainutkertaisia, sillä esimerkiksi Jessica Lipnack ja Jeffrey Stamps (2000) kertovat onnistuneen virtuaalisen työskentelyn vähentävän organisaation kustannuksia, vähentävän prosessien käsittelyä paremman kommunikoinnin sekä vastuunjaon vuoksi ja lisäävän innovaatioita, työskentelyn tehokkuutta sekä asiantuntijuuden jakamista. (Lipnack & Stamps 2000, 22.)

Virtuaalisen työskentelyn yleisiä ja yksittäisiä kokemuksia

Työntekijät (T1, T3, T5, T6, N=168) ilmaisivat kyselylomakkeissa ja avoimissa vastauksissa, että pikaviestimiä pidettiin jopa nopeampina ja tehokkaampina viestiminä kuin muita yhteyksiä. Lisäksi puhelimeen nähden niiden koettiin tulkinnan kannalta olevan selkeämpää. ”Reaaliaikainen chat-yhteys on ehdoton, se on parempi kuin puhelin ja sähköposti.” (T1/20) Organisaatiossa työskentelykielenä on englanti, joten työntekijät kaipasivat puhutun rinnalle myös kirjoitettua tekstiä. ”On hyvä kun puheen näkee kirjoitettuna.” (T6/9) Verkkotyövälineet sulkevat pois vieraan puhekorostuksen, mutta myös joskus heikot yhteydet, ja selventävät näin olleen viestintää. Pikaviestintää pidettiin myös vaivattomampana ja nopeampana kuin puhelinviestintää, koska verkossa työskennellessä voi jo ennen yhteydenottamista nähdä, kuka on läsnä online-tilassa. Työntekijät

pitivät hyvänä tätä informaation hyödyntämisen mahdollisuutta. Näin ollen voitiin välttää turhia häiritseviä yhteydenottoja kokouksien tai palaverien aikana. Lisäksi he pystyivät valitsemaan asialleen ja tilanteelle kulloinkin parhaimmin soveltuvan viestimen, kuten jos vastaanottaja piiloviestimen ilmoituksen mukaan oli työmatkalla, hänelle lähetettiin sähköpostia puhelinsoiton sijasta.

Tiimien jäsenet halusivat lisätä verkossa työskentelyä, mutta myös kehittää sen käyttöä edelleen uusilla alueilla, kuten koulutuksissa, kokouksissa sekä palavereissa. Jotkut olivat listanneet konkreettisia kehittämisehdotuksia ja menetelmiä. Eräs ensimmäiseen työyhteisön tapaustutkimukseen osallistunut kommentoi: ”Luulen, että pikaviestimiä voisi käyttää erilaisissa työn ja tehtävien opastamisen vaiheissa.” (T1/20). Kolmanteen työyhteisön tapaustutkimukseen osallistunut kertoi: ”Haluaisin pikaviestimiä työvälineiksi myös matkapuhelimeeni, sillä matkalla on vaikeaa ratkaista asioita, mutta jos olisi nämä välineet, saisi prosessin nopeammin käyntiin, säästettäisiin rahaa, aikaa ja se vaikuttaisi enemmän asiantuntevalta toiminnalta (professional behaviour).” (T3/51)

Verkossa järjestettyjä käyttökoulutuksia pidettiin kehittämisen arvoisina. Niissä oli aikaisemmin suosittu kasvokkain tapaamisia. Käyttökoulutuksia ehdotettiin edelleen lisättäväksi verkkotilassa. Lisäksi virtuaalista työskentelyä toivottiin laajennettavan (tapaustutkimusten suorittamisen aikaan

pikaviestimet, verkkotyökalut, olivat käytössä vain pienellä osalla organisaatiosta.” Olisi hienoa toimia verkossa myös muiden kuin pelkästään oman tiimin kanssa.” (T1/8)

Erityisesti hajautetuissa tiimeissä virtuaalista työskentelyä pidettiin yhteisöllisyyttä rakentavana. Verkko ja välineet toivat tiimin jäsenet lähelle toisiaan, kuin yhteen tilaan. ”Loistavat välineet, globaalimaailma pienenee ruudulle, tuo tiimit yhteen ja yhdistää.” (T1/9)

Lisäksi läheisyyden tunteen kautta viestintä oli muuttunut avoimemmaksi ja luotamusta herättäväksi.

Jotkut kertoivat vähentäneensä ”käytävällä käytyjä keskusteluja”, koska pikaviestimillä keskusteltaessa asioiden hoito koettiin tehokkaaksi. Keskusteluissa oli mukana tällöin vain kaikkein olennainen. Toisaalta taas keskustelut ovat siirtyneet verkkoon, kuten eräs osallistunut kertoi: ”Saatan nykyisin heittää mukaan myös small-talkia ja muuta sosiaalista juttua, kuten ennen käytävillä tavatessa, samalla tulee hoidettua ihan asiaakin.” (T3/47)

Huomion arvoista oli, että virtuaalinen työskentely koettiin usein dynaamisemmaksi kuin kasvokkainkokoonnotukset (T1–6). Esimerkiksi 65 % osallistujista (T5, N=19) oli sitä mieltä, että virtuaalisesti toimittaessa ihmiset olivat aktiivisempia kuin yleensä. Tähän saattaa olla myös muita syitä kuin se, että verkkotyöskentely on dynaamisempaa. Kyse saattaa olla myös siitä, että virtuaalinen toiminta oli uutta, joten toiminta koettiin positiivisempaan.

Tutkimukseen osallistuneet saattoivat toimia tiedostamattaan aktiivisemmin ja motivoituneemmin, koska tiesivät osallistuvansa tutkimukseen ja olevansa uuden toiminnan koejoukossa, tavallaan etuoikeutettuina. Myöhemmin suoritetuissa tapaustutkimuksissa (T4–6) ilmeni hyvin samankaltaisia positiivisia kokemuksia kuin työyhteisöjen tapaustutkimuksissa 1 ja 3. Yksi vastaaja kiteytti monen muun osallistujan kokemukset: ”Enää meidän ei tarvitse kokoontua kasvot vastakkain pöydän ympärille pitämään hyvää kokousta, e-kokous on sopivampaa.” (T5/18). Kaikissa kohderyhmissä oli useita sellaisia osallistujia, joilla oli vähän tai ei lainkaan kokemusta virtuaalisesta yhteistyöstä. Erityisesti työyhteisön tapaustutkimuksissa 5 ja 6 oli paljon ensikertalaisia ja siten myös esiintyi enemmän epävarmuutta ilmaisevia kommentteja. Erityisesti ”body language” (ilmeet ja eleet) oli se mitä kaivattiin. Yksi henkilö kertoi ”tuntevansa itsensä hölmöksi esitelllessään itsensä toisille, joita ei näe” (T5/5). Toinen kertoi, että ”kun en voinut nähdä toisia, en tiennyt olivatko kysymykseni ja ajatukseni relevantteja tai eivät.” (T6/27) Osallistujat tiedostivat, että jos olisivat tottuneempia toimimaan verkossa, tilanne olisi luontevampi. Oli myös niitä, joiden mielestä e-työskentely on tehokkaampaa sekä ammatillisempaa, kun elekieli tai ”small talk” puuttuvat.

Tutkimuksessani työntekijät, jotka olivat kokeneet virtuaalisen työskentelyn positiivisena, suunnittelivat sen käytön lisää-

mistä ja soveltamista uusissa työtehtävissä. ”Käytän verkkoa työpaikkana tiimini kanssa vielä enemmän kun vähennän työmatkoni Brysseliin, jossa tiimini muut jäsenet toimivat.” (T5/11)

Selvitän enemmän verkossa työskentelyä luvussa 3.5. ”Teknologian vaikutus yhteisöjen toimintaan ja yhteisöllisyyden tunteeseen”.

Virtuaalisen työn tekemisen vastustusta

Soraääninä löytyi muutama. Vastaajista yksi oli huomionnut verkkotyöskentelyn rajoitukset työskenneltäessä esimerkiksi asioissa, joissa on ”emotionaalista latausta” (emotions) mukana. Tällaisia olivat vastaajan mukaan esimerkiksi erilaiset riskitilanteet. Asia voi olla myös toisin, sillä virtuaalinen tila voi joskus olla hyvä foorumi ratkaista lieviä erimielisyyksiä. Verkossa tunnelataukset ovat helpompia jättää taka-alalle ja keskittyä itse ongelmaan ja sen ratkaisemiseen. Mutta on huomiotava, että kaikkia asioita ei välttämättä voi hoitaa verkossa, ei edes puhelimen välityksellä. Emootiot tarvitsevat usein kasvot ja konkreettisen yhteisen tilan.

Yhden vastaajan kanta virtuaaliseen työskentelyyn oli lähes ehdottoman kielteinen. Hän ilmaisi mielipiteensä näin: ”Häiritsee työtä, hyvä vain kiireellisissä tilanteissa ja työskenneltäessä muualla. En halua käyttää.” (T3/45)

Motivaation puuttuminen uuden tilanteen edessä estää luonnollisesti toiminnan onnistumisen. Vastaavasti toiset työntekijät

kokivat hankalana sen, että kaikki käyttäjät eivät suhtautuneet positiivisesti verkkotyöskentelyyn. Jos työntekijä ei ole motivoitunut, eikä osallistu aktiiviseen verkkotyöskentelyyn, ei muillakaan ryhmän jäsenillä ole hyvä työskennellä.

Lisäksi yksi osallistujista (T4) oli päiväkirjassaan kirjoittanut kokevansa verkossa työskentelyn turhauttavaksi. Koulutuksen edetessä hänen kantansa verkkotyöskentelystä muuttui positiivisemmaksi, joten hän oli valmis käyttämään verkkoa päivittäisissä työasioissaan, kuten ongelmanratkaisuisa ja nopeissa informaation hankkimisissa. (T4/6)

Tämän osallistujan kohdalla on mielenkiintoista havaita, että vastustus saattaa kääntyä vähällä harjoituksella motivaatioksi. Lisäksi on mielenkiintoista havaita, että osallistuja mainitsee mahdollisiksi käyttöalueiksi samat alueet kuin muutkin virtuaalisen työskentelyn alussa.

Edellä esitetyissä tapaustutkimusten tuloksissa on kuvattu työskentelytilanteita virtuaalisesti toimivilla tiimeillä. Seuraavissa esimerkeissä selvitän koulutus- ja opiskelutilanteita verkossa.

2.6.2 Virtuaalista koulutusta ja opiskelua

Erityisesti aikuisopiskelijoilla käytetään lisääntyvässä määrin verkko-opiskelua yhtenä opiskelun työmuotona. Verkko-opiskelussa huomio täytyy kiinnittää osallistujien väliseen toimintaan, sillä osallistuvalla roolilla, tiedon ja ymmärryksen jakamisella

on tulosten kannalta merkittävä asema (ks. esimerkiksi Jonassen 1995; Harasim & al. 1995; Lehtinen 1997; Lintula 1999; Meisalo & al. 2000; Salmon 2000; Matikainen 2001; Hakkarainen 2001, 16–52). Verkko-opiskelun ja -koulutuksen haasteisiin, suunnitteluun ja toteuttamiseen on saatavissa runsaasti tieteelliseen tutkimukseen perustuvaa tietoa (ks. esimerkiksi Jonassen 2000; Lipponen 2003; Hakkarainen & al. 2004; Korhonen 2004 (toim.); Tissari & al. 2004; Kiili 2005).

Ehkä huomattavin ero verrattuna kasvokkain samassa tilassa tapahtuvaan opetukseen on se, että koulutettavien ja kouluttajien rooleissa tapahtuu muutoksia (vrt. työntekijä–johtaja virtuaalitullassa). Virtuaalisen koulutuksen aikana koulutettavien aktiivisuus nousee tärkeään asemaan. Koska koulutus ei tapahdu samassa fyysisessä luokkatilassa, eikä näköyhteyttä välttämättä ole, täytyy joskus jo oman läsnäolonsa ilmaisemiseksi olla aktiivinen. Enää kouluttaja ei ole se, joka luennoi, vaan toiminta siirtyy virtuaalisessa tilassa yhteistyöksi. Jokainen ryhmässä oleva on asiantuntija, tosin verkko asettaa toisenlaisia haasteita, sillä kouluttajalta vaaditaan tekniikan hallintaa.

Wilfred Rubens kollegoineen (2005) on tutkinut virtuaalisia yhteistoiminnallisia oppimisympäristöjä. He näkevät opettajien tekniikan hallinnan tärkeäksi koko koulutuksen onnistumisen kannalta. Heidän tutkimuksessaan osa opettajista koki virtuaalisen oppimisympäristön negatiivisena. Näillä opettajilla ei ollut tarpeeksi aikaa

harjaannuttaa itseään oppimisympäristön käytössä ja lisäksi joillakin oli ollut teknisiä ongelmia. (Rubens & al. 2005, 291–292.) Negatiivisia tuntemuksia ilmenee myös tiimien jäsenillä samoista syistä, ei yksin opettajilla (vrt. teknologian kesyyntyminen työssä).

Aikuisen verkossa toimijan on suhteellisen helppoa omaksua aktiivinen itseohjautuvan osallistujan rooli. Esimerkiksi tutkijat Lee Sproull ja Sara Kiesler havaitsivat omissa tutkimuksissaan, että työntekijät ottivat helposti johtajan roolin eli vastuuta itselleen, kun he toimivat verkossa (Sproull & Kiesler 1994, 112–114). Vastuun ottaminen, itseohjautuvuuden ja tietynlaisen johtajuuden omaksuminen on luontaista monissa länsimaissa. Näin ei ole välttämättä esimerkiksi Aasian eri kulttuureissa, jolloin tiimin jäsenten tukemiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. (ks. esimerkiksi Lewis 2006.)

Valmiutta vastuunottamisesta omassa työskentelyssä on havaittavissa esimerkiksi tutkimuksen työyhteisö 2 -verkko-koulutuksessa (N=364). Työyhteisön tapaustutkimuksessa 2 koulutusosio toteutettiin verkossa isolle joukolle osallistujia. Koulutus oli lyhytkestoinen, ja verkon avulla osallistujat tavoitettiin vaivattomasti. Samalla saatiin nopeasti tuloksia ja taloudellista säästöä. Koulutukseen jälkeen osallistujat kertoivat kyselylomakkeissa kaipaavansa enemmän vuorovaikutteisuutta verkkokoulutukseen ja toivoivat, että niitä voitaisiin jatkossa toteuttaa aikaisempaa enemmän ja monimuotoisem-

min. Työntekijät kokivat olevansa valmiita vastaamaan omasta tiedonhankinnasta sekä jakamaan omaa osaamistaan myös muiden organisaation jäsenten kanssa. ”Olen (olemme) valmiita tämän kaltaiseen toimintaan, vastuu on meillä, se lisää aktiivisuutta.” (T2/3)

Työyhteisö 2 ja 4 -tapaustutkimuksissa kyselylomakkeissa ja päiväkirjoissa oli raportoitu pääosin positiivisia kokemuksia. Osallistujat kertoivat, että koulutuksen verkkotapaamiset olivat luonteeltaan dynaamisempia ja tehokkaampia kuin koontumiset reaali maailmassa. Lisäksi neljännessä tapaustutkimuksessa moni osallistuja kirjoitti päiväkirjassaan kokeneensa virtuaaliset tapaamiset onnistuneempina kuin ”perinteiset” kasvokkain samassa tilassa tapahtuvat.

Yksi vastaajista (T4/4) kertoi virtuaalikoontumisen olleen varmasti elämänsä parhaimman yhteistyötapaamisen, koska kaikki oli sujunut loistavasti ja sovitussa aikataulussa sekä tarkan etiketin mukaan ja tulokset olivat olleet hyvät. Hän totesi olleen melkein ”unreal”, epätodellista, niin täydellisesti se oli onnistunut (T4/6). Toinen vastaaja kertoi osallistuvansa ensi kertaa e-työskentelyyn ja yllättyneensä ”kuinka lähellä olevilta toiset osallistujat tuntuivat” (T2/1). Tällaisia kommentteja esiintyi myös muilla ja toisissa tapaustutkimuksissa.

Oppimista kerroksittain

Kasvatustieteilijä Hanna Toiviainen on omissa tutkimuksissaan perehtynyt ver-

kostossa oppimiseen. Toiviainen (2005) toteaa, että oppiminen ei etene yksisuuntaisesti ja koko verkoston laajuudella, vaan eri tasoilla eriaikaisesti. Laajuuden ratkaisee se, miten eri tasoilla kommunikoidaan keskenään. (Toiviainen 2005, 221.)

Verkossa oppiminen tapahtuu usein kokemuksellisesti, yhteisen toiminnan ja vuorovaikutuksen kautta (esim. T4), ja kuten Hanna Toiviainen on todennut, ”eri tasoilla”, sillä kukin yksilö ja tiimi muodostavat jo omat tasonsa. Yksilötasolla yksilöt oppivat itsenäisesti käsitellessään saamaansa informaatiota. Verkkoyhteisöissä toimintaprosessit perustuvat moninaisempiin asioihin, sillä yksilötason lisäksi informaatiota käsitellään yhdessä tiimin muiden jäsenten kanssa. Tuloksena saadaan uutta tietoa, kehitetään omaa sekä muiden jäsenten osaamista.

Annikki Järvinen (2000) kollegoineen toteaa, että oppimisessa yksilöllisen ja yhteisöllisen prosessin välillä on vastaavuus. Siinä on kysymys ryhmän ja yksikön oppimisen välisestä muuntelusta. Yksilön oppimista voidaan kuvata ilman ryhmää, mutta ryhmän oppimista ei ole olemassa ilman yksilöitä. Prosessit eivät ole erillisiä ryhmän sisällä, vaan sisäkkäisiä. Yksilöllinen kokemus tekee mahdolliseksi yhteisen kokemuksen vaihdon, jolloin kokemusten yhteinen reflektointi tulee mahdolliseksi. Reflektoinnit yhdistyvät ryhmän toiminnassa, jolloin yksilöt voivat oppia sekä omista että muiden kokemuksista. Kollektiivista reflektointia tarvitaan, koska muutoin yksilöiden on vaikea tuottaa tai

oppia uusia käsitteitä. Käsitteellisen tiedon, teorioiden, mallien ja käytänteiden soveltaminen voi tapahtua sekä yksilöllisessä että yhteisissä prosesseissa, jolloin syntyy uutta kokemusta työyhteisöissä jaettavaksi. (Järvinen & al. 2002, 109–110; 114–115.) Kun oppimista tapahtuu yksilön, ryhmän ja organisaation tasoilla, uudet asiat jäävät varmemmin pysyviksi ja saavuttavat nopeammin koko organisaation tason. Tämä on yksi verkkokoulutuksien tuoma olennainen etu.

Esimerkiksi työyhteisö 4 -tapaustutkimuksessa (N=8) melkein kaikki (7/8) koulutukseen osallistujat olivat päiväkirjoissaan kirjoittaneet, että kokivat ryhmien työskentelyn hyväksi. He kertoivat oppineensa, ”mitä ryhmätyöskentely oikeasti on”. Tarkasteltaessa oppimisprosesseja lähemmin päiväkirjoista kaikki osallistujat kertoivat oppineensa yhdessä tekemällä, keskustelemalla ja toimimalla. Ryhmän innostus ja kannustus saivat yksilöt oman arvionsa mukaan saavuttamaan rajansa. Yksi vastaaja kirjoitti: ”Innostunut ilmapiiri sai minut ylittämään itseni.” (T4/2). Kukaan osallistujista ei jäänyt oppimisessaan pelkästään yksilötasolle, vaan jokainen saavutti sekä ryhmän että organisaatiotason oppimisen tason (ks. myös Tissari & Heinonen 2006). Edellä esitetyllä on merkitystä verkossa toimimisen kannalta, sillä jos ryhmässä ei tunneta yhteisöllisyyttä, toiminta vaikeutuu. Oppimista ei silloin tapahdu koko koulutuksen kohteena olevan joukon laajuudella.

Onnistuneen verkkokoulutuksen salaisuus?

Edellä esitetty esimerkkitapaus kaipaa lisäselvitystä. Onnistunutta oppimista ei olisi tapahtunut näin menestyksekkäästi, jos ryhmän jäsenet eivät olisi kokeneet voimakasta me-henkeä ja yhteisöllisyyttä. Yksi osallistuja kertoi: ”Toimimme toisiamme kannustaen ja tukien, oppiminen yhdessä oli kivaa. Avoin vuorovaikutus on tärkeää!” (T4/4)

Myös työyhteisö 2 -tapaustutkimuksessa oli koettu vahvuutena avoin vuorovaikutus. ”Kaikki osallistujat kyselivät heti avoimesti ja mahdollisesti myös auttoivat toisiaan kouluttajan lisäksi.” (T2/4).

Mikä oli onnistumisen syy? Toki koulutukseen osallistujat olivat asiantuntijoita ja lisäksi verkkokoulutuksen asiantuntijoita, mutta se ei yksin riitä aikaansaamaan hyviä tuloksia. Työyhteisö 2 -tapaustutkimuksen kohteena ollut koulutus sai kiitosta ”selvistä tosiasioiden esittämisestä sekä monipuolisesta asiantuntijuuden jakamisesta.” (T2/12). Työyhteisö 4 -tapaustutkimuksen koulutus sai paljon positiivista palautetta osallistujilta siitä, että se oli hyvin järjestetty ja organisoitu. Koulutuksen tavoitteet, tarkoitus ja tehtävät olivat selvillä, samoin aikataulut. Aikataulut pitivät koulutuksen vetäjien taholta koko kurssin ajan, yhtään lipsumista ei tapahtunut.

Eräs merkittävä ja tämän koulutuksen kannalta olennainen tekijä oli se, että osallistujat tiesivät vastuun teknisestä toteutuksesta ja koulutuksen kaikista järjestelyistä olevan ryhmän kouluttajilla ja vetäjillä

(vrt. Rubens & al. 2005). Osallistujat olivat ensikertalaisia opetellessaan uusien verkotövälineiden ja -menetelmien käyttöä. Koulutuksen vetäjät pitivät huolen siitä, että osallistujat saattoivat keskittyä vain kaikkein olennaisimpaan, eli tässä tapauksessa oppimiseen ja ryhmässä toimimiseen.

Myös työyhteisö 2 -tapauksessa osallistujat kokivat, että ”koulutuksen vahvuutena oli kouluttajien asenne ja suhtautuminen esitettyihin kysymyksiin ja mielipiteisiin” (T2/7) sekä ”selvät ohjeet ja viestit” (T2/2).

Onnistuneet tulokset ovat sovellettavissa muihin verkossa järjestettäviin koulutuksiin.

Huomioitavaa on se, että vastuu oppimisesta ja ryhmien toiminnasta siirrettiin ryhmien jäsenille itselleen. Vastuun jakaminen on esimerkiksi autoritaariselle johtamistavalle tai luennoivalle opetustyyliille vierasta. Mutta kuten jo luvun alussa todettiin, verkossa opiskelijan, mutta myös työntekijän on helppo ottaa vastuuta toiminnastaan. Vastuun jakaminen sopivassa suhteessa ruokkii motivaatiota virtuaalisissa tiimeissä, olipa toiminta koulutusta tai työtä.

Jessica Lipnack ja Jeffrey Stamps (2000, 145) toteavat, että mikään ei ole niin tärkeää virtuaaliselle tiimille kuin selkeät tavoitteet ja tarkoitus. Tämä on ymmärrettävää, koska ryhmä ei muodostu tiimiksi ilman tavoitteita ja tarkoitusta. Yksi tapaustutkimusten onnistuneiden kokemusten syy on varmasti se, että kaikki virtuaaliset toiminnat, sekä työskentely että koulutus, olivat tutkimukseni organisaatiossa

huolella valmisteltuja. Kaikista vaiheista ja yksityiskohdista kerrottiin osallistujille. Informaatiota ja tietoa välitettiin jo ennen varsinaisen toiminnan alkamista. Lisäksi jokaisen koulutuksen ja työyhteisön tapaustutkimuksen aluksi, ja myös sen aikana, kerrottiin tarkat tavoitteet ja toiminnan tarkoitus. Esimerkiksi eräs koulutukseen osallistuja tiivistä: ”Selvä työnjako, koulutuksen tavoitteet ja tarkoitus tekivät oppimisen helpoksi. Koulutuksen rakenne oli hyvä, selkeä, virtuaalisessa tilassa oli dynaamista ja tehokasta toimia. asiat saatiin kuin helposti päätökseen.” (T5/10) Alun infokokoontumisen jälkeen osallistujia ei jätetty keskenään suoriutumaan tehtävistä, vaan osallistujia muistutettiin toiminnan aikana siitä, mitä varten ja mitä oltiin tekemässä.

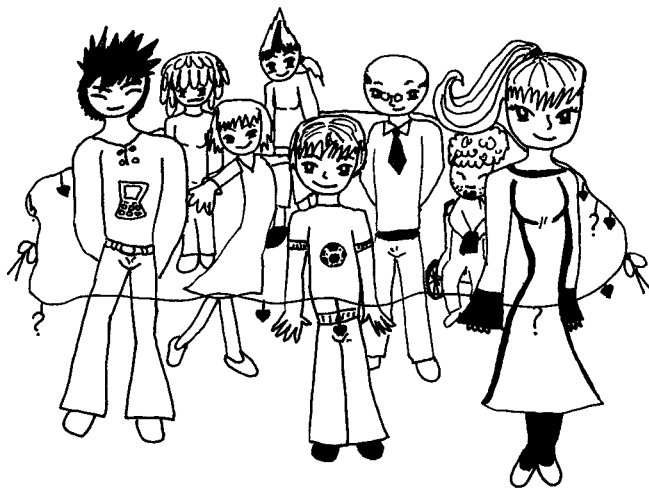
Osallistuin itse työyhteisö 4, 5 ja 6 -tapaustutkimuksiin tai osiin niistä. Huomionarvoista kaikissa niissä oli se, miten osioiden vetäjät ja ohjaajat tekivät osallistujille selväksi, että heillä on vastuu teknisistä ratkaisuista, toiminnan rakenteesta sekä aikatauluista, joten me osallistujat keskityimme toiminnan tarkoitukseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Koulutuksen aikana kohdennettiin ja tarkennettiin tavoitteita. Kaikilla osallistujilla oli selvä näkemys siitä, missä mennään ja mitä seuraavaksi tehdään. Lisäksi kouluttajat ja tiimien vetäjät olivat aktiivisesti läsnä toiminnan eri vaiheissa, vaikka eivät osallistuneet itse oppimis- tai innovointiprosesseihin.

Yhteenvetona totean, että onnistuneessa virtuaalisessa työskentelyssä ja koulutuksessa on useita yhtymäkohtia. Virtuaalinen

toiminta edistää käyttäjiensä toiminnan kautta, ei itsestään, työn ja oppimisen etenemistä. Kun kaikki tiimin jäsenet toimivat aktiivisesti, saavutetaan nopeasti ja tehokkaasti tuloksia, joiden saavuttamiseen fyysisessä ”aika- ja paikkarajaisessa tilassa” menisi huomattavasti pidempi aika. Heikentäviä tekijöitä virtuaalisessa työskentelyssä saattavat olla kokemuksen puute (vrt. Rubens 2005) tai teknisten ongelmien ilmeneminen. Tosin tuloksellisuus ja

tehokkuus eivät välttämättä ole virtuaalisen toiminnan tulosta, vaan se voi osittain johtua myös siitä, että toiminta on uutta, ja positiivisiin tuloksiin on saattanut vaikuttaa se, että kaikki osallistujat olivat tietoisia tutkimuksen kohteena olemisesta sekä tutkimuksen luonteesta. Lisäksi tuloksiin on saattanut aiheuttaa tiettyä vääristymää se, että osallistujia pyydettiin toisissa kohdissa vertaamaan tilanteita kasvokkaistapaamisiin tai he olivat tehneet sen oma-aloitteisesti.

3. TUNNE YHTEISÖLLISYYDESTÄ



Tässä luvussa avaan käsityksiä yhteisöllisyydestä virtuaaliympäristössä, tunteesta ja tunteeseen vaikuttavista asioista. Luvun alussa luon katsauksen aiempaan yhteisöllisyystutkimukseen. Sen jälkeen selvitän, mitä on tutkimukseni mukaan yhteisöllisyyden tunne ja mitkä asiat vaikuttavat siihen. Lisäksi selvitän miten tunne muodostuu sekä miten teknologia vaikuttaa virtuaaliyhteisöissä.

Tutkimusprosessini aikana käsitykseni yhteisöllisyyden kokemisesta muovautuivat. Aluksi oletin, että yhteisöllisyys olisi kokemuksena erilainen esimerkiksi miesten, naisten, eurooppalaisten, aasialaisten tai nuorien ja vanhempien ihmisten kesken. Tapaustutkimuksien kautta, eri tuloksia tarkastelllessani, yhteisöllisyyden kokeminen selventyi nimenomaan emotionaalisenä ilmiönä. Eroja edellä mainittujen

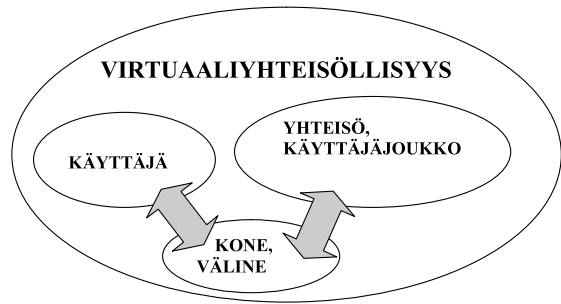
erityyppisten ihmisten kokemuksissa oli lähes mahdotonta havaita. Tämän vuoksi jätän tässä tarkastelussani lähes huomioitua nuo edellä mainitsemani tekijät. Nämä tulokset eivät silti ole laajalti yleistettävissä, sillä joissain toisissa yhteyksissä tutkittaessa yhteisöllisyyttä näiden ryhmien välillä saattaa löytyä suuria eroja kokemuksissa ja käsityksissä.

Yleisemmät, eri tieteenalojen edustajien yhteisömääritelmät ovat saaneet kritiikkiä osakseen idealistisuuden vuoksi, sillä kielteiset asiat on jätetty usein myönteisten piirteiden varjoon (ks. esimerkiksi Lehtonen 1990, 22–23). Määrittely muotoutuu moninaisemmaksi, kun yhteisöjä ja yhteisöllisyyttä tarkastellaan monitieteisesti eri tieteen aloilta. Tämä tekee siitä osin jopa problemaattista. Mutta toisaalta teorit myös saattavat tukea ja jopa täydentää

toisiaan, joten toisinaan voin nähdä niiden niveltyvän osittain yhteen.

Yhteisöllisyyden määritelmässä ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa luokittelua tai kaavaa, jolla sitä voisi kuvata. Tähän viittasin jo johdannossa. Käsitukset yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä muovautuvat määrittäjänsä taustan ja kokemuksen mukaan. Yksilötasolla yhteisöt ja yhteisöllisyys koetaan pitkälti henkilökohtaisista lähtökohdista. Yksilö voi valita mihin kuuluu ja sitoutuu.

Yhteisöllisyys ja tunne siitä, että meillä on jotakin yhteistä ja yhteen liittävä, on monisäikeinen kokemusten sekä tunteiden sarja. Nancy Baym (1998) on tuonut esiin tutkimuksissaan internet-yhteisöistä, että on mahdotonta osoittaa, kuinka moni kävijöistä katsoo kuuluvansa virtuaaliyhteisöön. Monet ihmiset ovat suuresti kiinnostuneita esimerkiksi Usenet-uutisryhmistä, chat-huoneista sekä erilaisista peliyhteisöistä. Huomioitavaa on se, että ne henkilöt, jotka kokevat olevansa jäseniä, liittyvät mukaan tunnesiteillä. (Baym 1998, 36; ks. myös Collins 2004.) Omassa tutkimuksessani vapaa-ajan seurusteluyhteisöissä jäsenten välisiä tunnesiteitä oli selvästi havaittavissa. Ne ilmaistiin keskusteluissa yhteisellä huumorilla, ”lempeällä” piikittelyllä sekä halaus- ja suukkomerkeillä. Työ- ja koulutusyhteisöissä ne heijastuivat avoimena, välittömänä tunnelmana. Anthony Cohen (1985) on todennut, että yhteisön rajat ovat luonteeltaan symbolisia ja yhteisö merkitsee ihmisille eri asioita. Hänen mukaansa yhteisön todellisuus liittyy jäsenten havain-



Kuvio 7. Virtuaaliyhteisöllisyydessä läsnä olevat elementit ja niiden suhteet

toihin sen elinvoimaisuudesta. Ihmiset rakentavat yhteisönsä symbolisesti, mahdollistaen ja säilyttäen sen tarkoituksen sekä liittämällä siihen identiteettinsä. (Cohen 1985, 13, 118.)

Oleennaista virtuaaliyhteisöissä ja yhteisöllisyyden kokemisessa ovat käyttäjät, käyttäjien väliset suhteet, vuorovaikutus sekä teknologian läsnäolo. Koneen ja käyttäjän välinen suhde ei ole merkityksellinen. Kuvioista 7. ilmenevät virtuaaliyhteisöllisyydessä läsnä olevat elementit sekä niiden keskinäiset suhteet. Lisäksi edellä esitetyissä elementeissä vaikuttavat erilaiset tekijät. Näitä kutsun yhteisöllisyyden mahdollistajiksi. Yhteisöllisyyden mahdollistajia esitelin jo luvussa 1.1.2.

Miksi yhteisöllisyys koetaan tärkeäksi? Mihin yhteisöllisyyttä tarvitaan? Eikö riitä, että ihmisten välinen vuorovaikutus on olemassa? Psykologit ovat tutkineet yhteisöllisyyttä ja sen merkitystä laajalti työympäristöissä ja vertaisyhteisöissä (ks. esimerkiksi Bishop & al. 2006 ; Tartaglia 2006;

Proescholdbell & al. 2006). Työyhteisöissä yhteisöllisyyden tunteen on todettu lisäävän työtyytyväisyyttä, työntekijöiden yleistä hyvinvointia, lojaalisuutta, epäitsekkyyttä sekä huomaavaisuutta (ks. esimerkiksi Burroughs & Eby 1998). Yhtälailla näen yhteisöllisyyden tunteen lisäävän yksilön tyytyväisyyttä myös vapaa-ajalla hyvien ihmissuhteiden kautta.

3.1 Aiempaa tutkimusta virtuaaliyhteisöistä ja yhteisöllisyydestä

Varhaisia yhteisöluokitteluja sekä pohdintoja niistä on lukuisia (ks. muun muassa Durkheim 1990; Fernback & Thompson 1995; Töttö 1996; Gronow & al. 1996; Harris 2001). Karkeasti arvioiden jako tehdään ihmisten sisäisten tarpeiden ja ulkopuolelta tulevien rakenteiden perusteella, yksityisen tai julkisen välillä. Jokaisella yhteisötutkijalla on oma tiedefilosofinen taustansa ja aatteensa, jotka sanelevat luokittelujen suuntaa. Luokitteluisia näkyvät myös yhteiskunnalliset muutokset. Esimerkiksi usein mainittu saksalainen sosiologi Ferdinand Tönnies (1887) kehitti kaksijakoisen yhteisöllisyysluokittelun. Hänen mukaansa on olemassa kaksi sosiaalisten suhteiden perustyyppiä eli tapaa liittyä sosiaalisesti yhteen. Tönniesin jaottelussa ”Gemeinschaft” tarkoittaa lähinnä yhteisöä, jossa ihmiset itse ovat muodostaneet kiinteän joukon. ”Gesellschaft” tarkoittaa paljolti samaa kuin yhteiskunta (ks. esimerkiksi Töttö 1996;

Harris 2001). Jaottelussa on selvästi erotettu ensimmäistä kertaa sosiaalinen ja institutionaalinen yhteisö. Tönniesin luokittelun puhtaita ideaalityyppejä on vaikea löytää reaali maailmasta, usein ne esiintyvät jonkinlaisina sekoituksina.

Tutkimuksessani vapaa-ajalla tapahtuva sosiaalinen yhteenliittyminen vastaa osin kuvaa ”Gemeinschaft”-suhteista. Työelämän toiminta heijastaa piirteitä ”Gesellschaft”-suhteista. Tunne yhteisöllisyydestä virtuaalitallassa ei avaudu Tönniesin määritelmien kautta, mutta tuonaikaiset keskieurooppalaiset yhteiskunnalliset muutokset huomioiden Tönniesin jaottelu aukeaa luontevalla tavalla. Teknologinen kehitys vaikutti osaltaan siihen, että ihmiset työskentelivät yhä enemmän teollisuuden tuottamissa työpaikoissa kodin ulkopuolella, myös naiset. Toimeentulon hankinta sai ihmiset muuttamaan pois synnyinseudultaan ja usein yhteydenpito omaan synnyinyhteisöön oli hidasta. Ihmisille tuli tarve liittyä uusiin yhteisöihin. Aikaisemmat kiinteät perhe- ja kyläyhteisön sosiaaliset suhteet eivät välttämättä heikentyneet, mutta niiden ylläpitäminen vaikeutui nykyistä hitaampien kommunikointivälineiden vuoksi. Posti kulki, mutta vielä hitaasti, ja usein hevoskyydillä. Ihmiset alkoivat muodostaa yhteisöjä uudennlaisin perustein, yhdistävä tekijä ei ollut enää veriside tai paikkahistoriasidonnaisuus. Yksilöllä saattoi jo olla useampia kuin yksi yhteisö. Tämä on tyyppillinen piirre myös nykyajan yksilöllä, kuten yksi vapaa-ajan tapaustutkimukseen osallistunut kuvaa: ”Mulla on

mun lapset, työ ja opiskelukaverit ja sitten tää henkiyhteisö, kotichatti” (V2/N39v).

Yhteisöllisyys verkossa

Varsinaisia ihmisten välisiä vuorovaikutteisia kommunikointisuhteita tietoverkoissa alettiin tutkia 1980-luvun puolivälissä. Tutkijoista ja tutkimuksista tunnetuimpia ovat mm. Sherry Turklen *Life on the Screen* (1995) sekä Howard Rheingoldin teos *The Virtual Community* (1993). Julkaisut saivat ilmestyttyään laajaa huomiota osakseen. Niitä on pidetty ensimmäisinä sosiaalisten suhteiden esityksinä verkkomaailmassa. Alalta on helposti löydettävissä laajasti ja monipuolisesti aiempaa selvitystä (muun muassa Baym 1995; 1998; 2000; Herring 1996; Danet 1996; 1998; Castells 1996; 2001; Wellman & Gulia 1999; Sveningsson 1999; 2001; 2007; Burnett 2000; Preece 2000; McCown & al. 2001; Koh & Kim 2004). Kotimaisen tutkimuksen osalta yhteiskuntatieteilijät, sosiologit ja nykykulttuurin tutkijat ovat pohtineet yhteisökäsitteitä ja yhteisöjen muokkautumista eri lähtökohdista (ks. muun muassa Eräsaari 1993; Karisto & al. 1997, 131–161; Arpo 2001; 2003; 2005; Matikainen 2001; 2006; Kuusela & al. 2001; Valo 2003; Siitonen 2007). Risto Eräsaari (1992) kirjoittaa *Mihin yhteisöajatuksen vetovoimaisuus perustuu*-teoksessaan, että aikaisemmat yhteisöjen kollektiivisuuden muodot ovat häviämässä tai ovat jo hävinneet ja niiden paikan ovat ottaneet erilaiset arkiset, maalliset interaktioon perustuvat posttraditionaalit yhteiskunnan siteet, yhteydet ja velvoitteet.

Nykyisin puhutaan useissa eri yhteyksissä esimerkiksi julkisessa mediassa yhteisöllisyyden paluusta (ks. esimerkiksi Tuomi 2005). Tällä ei tarkoiteta sitä, että yhteisöllisyys olisi hävinnyt. Se on saanut uudenlaisia muotoja ja uusien muotojen pohjalta on syntynyt näkyvämpää keskustelua ja kritiikkiä. Yhteisöllisyyskeskustelut ovat eräänlainen aikamme muoti-ilmiö.

Aikaisempien yhteisön määrittäjien (yhteisön fyysinen koko, sijainti ja jäsenten sidokset toisiinsa) rinnalle nousivat uusiksi kriteereiksi jäsenten välisten suhteiden laatu ja voimakkuus. Erityisesti sosiologit suosivat näitä kriteereitä (ks. esimerkiksi Wellman 1997, 179–205; Haythornewaite & Wellman 1998, 1101–1114). Laatuun ja voimakkuuteen liittyvät olennaisesti yhteisön jäsenten välinen käyttäytyminen, sisäinen kontrolli, luottamus sekä kiintymys. Toiset kohdistivat kritiikkiä paikallisuuden ja maantieteellisen sijainnin liittämiseen yhteisökäsitteeseen (ks. esimerkiksi Jones 1995, 10–35; Fernback 1999, 203–220). Barry Wellmann (2001, 1) määritteli yhteisöt yksilön henkilökohtaisista tuntemuksista käsin, jolloin siihen olennaisesti kuuluvat tuki, informaatio, yhteenkuuluvuuden tunne ja sosiaalinen identiteetti.

Omassa tutkimuksessani erityisesti jäsenten väliset suhteet, luottamus ja kiintymys nousivat keskeisiksi yhteisöllisyyden tekijöiksi. Tutkimustulokseni tukevat myös Wellmannin määrittelyä, sillä edellä mainitut kuuluivat olennaisesti tekijöihin, jotka synnyttävät nopeasti yhteisöllisyyden

tunteita. Yhteisöllisyyden määrittäjät eivät ole verkkoyhteisöjen myötä muuttuneet.

Yhteisöjen toimintaan liittyvä olennaisesti luottamus. Luottamuksen muotoja on erilaisia, sillä esimerkiksi työyhteisöissä projektitiimeissä toimii erilainen luottamus kuin vapaa-ajan yhteisöissä. Tällä tarkoitan sitä, että yhteisöllisyyden syntyyn vaikuttaa se, onko kyseessä ajankuluksi tarkoitettu vapaa-ajan suhde tai esimerkiksi lyhytkestoinen, nopeita tuloksia vaativa työtehtävä. Nopeiden ”yhteisöllisyysrakenteiden” luominen on tyypillistä työ-, mutta myös koulutusprojekteissa. Niissä on selkeät tavoitteet, tarkoitus, mutta aika on rajoitettu. Näissä tilanteissa ryhmän jäsenten on nopeasti sitouduttava ryhmän toimintaan, luotettava toisiin ja annettava oma asiantuntijuus kaikkien yhteiseen hyvään. Edellä mainittu ei kuitenkaan tarkoita sitä, että nopeita yhteisöllisyysrakenteita esiintyisi vain työ- ja koulutusprojekteissa. Yhtä lailla niitä esiintyy myös erilaisissa vapaa-ajan yhteisöissä. Tutkimukseeni osallistuneet (V1 ja V2, haastattelut, sähköpostikirjeet ja kyselylomakkeet) kertoivat erityisesti kriisi- ja tukitilanteista, joissa yhteydentunne syntyi nopeasti. Lisäksi nostan esiin erilaiset peliyhteisöt, joissa pelaaja tarvitsee joukkueen tuen ja yhteisen ponnistuksen voiton saavuttamiseksi, sillä voitto on tavoite.

Verkkoyhteisöjen olemassaolo, ja se onko niitä edes olemassa, on aiheuttanut keskustelua (ks. esimerkiksi Matikainen 2006a, 112–122). Niiden olemassaoloa korostavia esimerkkejä löytyy useita. Muun muas-

sa verkkoyhteisötutkijat Gary Gumpert ja Susan Drucker kirjoittavat artikkelissaan *From Locomotion to Telecommunication* virtuaaliyhteisön jäsenen, David Alsbergin draamaattisesta kuolemasta. Alsbergin kuolemaa surtiin kahdessa yhteisössä: Verkon ulkopuolella perheen ja ystävien kanssa sekä virtuaalisesti online-tilassa (Cyberspace), jonne kokoontuivat hänen lukuisat tietokoneystävänsä. (Gumpert & Ducker 2003, 34–35.) Nämä verkkoyhteisöllisyyden puolustajat ovat usein saaneet kritiikkiä osakseen omakohtaisista kokemuksista verkkoyhteisöistä, joihin he ovat katsoneet kuuluvansa.

Nykyisin yhteisöjen yleistymisen on vaikuttanut siihen, että yhteisöllisyyden tunteista voi puhua ja niitä voidaan tunnustaa. Susanna Paasonen (2006) toteaa, että jos tulevaisuuden historian tutkijat rekonstruoisivat internetiä viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana tuotetun verkkoviestinnän tutkimuksen pohjalta, olisi sen kautta hahmotettava verkkomaailma omanlaisensa luomus. Se on vaihtoehtoinen tiedotusväline, identiteettiään kokeilevien ja purkavien yhteisöjen alue, kokeilevan esteettisen ilmaisun sekä aktiivisten kansalaisten demokraattinen foorumi. (Paasonen 2006, 35.) Paasonen tarkoittaa tällä sitä, että nettitutkimus antaa hyvin vajavaisen kuvan netin käytöstä ja luonteesta.

Aikakaudelle on ominaista monikerroksisuus ja monen asian yhtäaikaisuus. Ihmiset pystyvät siirtämään tietoa, informaatiota ja ajatuksia nykyteknologian avulla. Verkostotutkija Jan van Dijk (1999, 25) kuvailee verkostoyhteiskuntaa monesta

tasosta koostuvaksi sosiaalisiksi rakenteeksi ja prosessiksi. Hän ei tee selvärajaista eroa virtuaali- ja reaaliyhteisöjen välillä. Ihminen saattaa hänen mielestään kuulua reaalimaailman paikallisiin ja samalla eriasioiteisiin virtuaalisiin yhteisöihin. Yhtä aikaa Jan van Dijkin kanssa myös toiset sosiologit nostivat esiin yhtäläisyyksiä virtuaalisten ja reaalisten yhteisöjen välillä (ks. esimerkiksi Wellman & Gulia 1999, 163–190).

Tietokoneet ja maailmanlaajuiset verkot vapauttavat vuorovaikutuksessa olevat ihmiset samasta yhteisestä fyysisestä tilasta. Mutta paikkasidonnaisuus on silti vielä voimakkaana olemassa toisissa, uusissakin yhteisöissä (Castells 2001, 126). On huomioitava, että ajasta ja paikasta vapautuminen on lähes mahdotonta. Kommunikointi ja verkon toimivuus ovat aina sidoksissa johonkin aikaan ja paikkaan, mutta vuorovaikutus voi tapahtua samanaikaisesti ilman kasvokkain tapaamista. Muutos on tapahtunut jo ennen tietoverkkoja, sillä lennätimen ja puhelimen keksimisestä lähtien viestit ovat kulkeneet vapaina ”samanpaikkaisuudesta”. Toki jo niitä aikaisemminkin on ollut käytössä viestitusjärjestelmiä, jotka ovat mahdollistaneet kommunikoinnin etäisyyksistä huolimatta. Mutta internetin aikakautta on erityisesti ja joskus jopa liioitellusti korostettu aikakautena, joka vapauttaa ihmiset ajasta edellä mainituista.

Seuraavaksi määrittelen oman tutkimukseni pohjalta, mitä on yhteisöllisyys käyttäjien kokemana. Ensimmäisesti perustan määritelmäni tapaustutkimukseen (T1, V1 ja V2, kyselylomakeaineisto, N= 482)

osallistuneiden kokemuksiin ja käsityksiin. Lisäksi aineistoon olen liittänyt muista tapaustutkimuksista esille nousseita yhteisöllisyyden tunteeseen liittyviä asioita (T3, T4, T6, N= 111). Samalla nostan esiin virtuaaliyhteisöllisyyteen liittyvää problematiikkaa. Yhteisöllisyys ja siihen liittyvät tunteet ovat saaneet (ja saavat edelleen) aikaan ristiriitaisia mielipiteitä (ks. esimerkiksi Weise 1996). Erityisesti näitä mielipiteitä ja tunteita on havaittavissa silloin, kun toiminta verkossa on vasta alkanut ja/tai ollaan vieraassa tilanteessa, kuten Weisen (1996) tapauksessa. Weisen kirjoittaessa omia tuntemuksiaan tietokoneet eivät olleet aivan niin yleisessä käytössä kommunikoinnin välineenä kuin nykyään, mutta edelleen on havaittavissa samankaltaisia asioita uuden toiminnan edessä.

3.2 Käyttäjien käsityksiä yhteisöllisyydestä

Usein mainitaan (ks. esim. Preece 2000, 9), että yhteisöt (ja yhteisöllisyys) vaativat suoran vuorovaikutuksen, tunnesiteet, toimivat yhteydet, samat arvot ja tavoitteet, yhteisen toiminnan sekä tiettyyn aikaan ja paikkaan sidonnaisuuden. Yhteisöllisyys voi syntyä ilman joitakin edellä mainittuja määrittäjiä. Yhteisöllisyys on kokemusta kuulumisesta johonkin, reaaliaikaiseen tai virtuaaliseen joukkoon. Tunteen lisäksi se on yksilön asennetta. Se vaatii asenteen lisäksi motiivin liittymisestä. Yksilön kokema yhteisöllisyyden tunne voi voimistua tai heiketä. Sitä

säätelevät yksilön arvot ja ihanteet sekä niihin vaikuttavat tekijät, kuten muun muassa avoimuus ja luottamus. Lisäksi se perustuu vapaaehtoisuuteen, yksilön omaan valintaan ja sitoutumiseen. Yksilön liittyessä yhteisöön taustalle häipyy usein jo olemassa olevan yhteisön alkuperä. Virtuaaliyhteisöissä taustalla ovat usein populaarikulttuuriset ja kaupalliset tekijät (ks. Castells, internet-kulttuurintasot, luku 2), mutta yksilöt muokkaavat näitä alkuperäisiä taustoja omiin tarkoituksiinsa sopivalla tavalla.

Kertominen yhteenkuuluvuuden kokemisesta sekä yhteisöjen todellisuudesta aiheuttaa yhteisöjen ulkopuolella kritiikkiä virtuaalisissa suhteissa. Yhteisöllisyyden tunteita on totuttu pitämään vain kasvokkaisuuksiin liittyvinä. Näiden kriittisten ilmaisujen taustalla on ajatus siitä, onko virtuaalinen yhteisö ”oikea yhteisö”. Voiko kiintyä ja sitoutua henkilöön tai henkilöihin, joita ei ole koskaan tavannut? Edellä pohdin yhteisöllisyys-termin problematiikkaa erilaisten teorioiden ja teoreetikojen näkemysten pohjalta. Teoreettiset näkemykset yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä ovat moninaiset. Ei siten ole ihme, että myös yksittäisten verkon käyttäjien käsitykset yhteisöllisyydestä eriyvät toisistaan paljonkin. Tiettyjä lainalaisuuksia pystyy löytämään, mutta henkilökohtaisilla tasoilla kokemukset saattavat olla täysin eriäviä.

Psykologi Patricia Wallace on teoksessaan *The Psychology of the Internet* (1999) tuonut esille, että yhteisön tarkoitus ja luonne määrittävät ihmisen käyttäytymistä virtuaaliyhteisössä (Wallace 1999, 9). Tämän

perusteella on ymmärrettävää, miksi kesken yhteisen hauskanpidon chat-tilassa ei keskustella henkilökohtaisista ongelmista, vaikka muuten verkossa ollaan avoimempia. Seuranhakuyhteisön chat-huoneet koetaan ajanviettopaikoiksi, joissa viihtyminen menee sielunhoidon edelle. Kipeät ja empatiaa tarvitsevat asiat hoidetaan erityisesti niille tarkoitetuissa yhteisöissä tai yksityisissä keskusteluissa. Kuitenkin virtuaaliyhteisöissä liikkuvat ja siellä paljon aikaa viettävät kokevat yhteenkuuluvuutta toisten virtuaalitalassa tapaamiensa ihmisten kanssa, myös seurusteluyhteisöissä.

Näihin kokemuksiin voin liittää Patricia Wallacen (1999, 141) väittämän, että ihmiset, joilla on samat asenteet ja ideat, viehättyvät toisistaan. Kysymys yhteisön jäsenten samankaltaisuudesta tai erilaisuudesta kaipaa mielestäni lisäpohdintaa. Tutkimuksessani havaintojeni mukaan samankaltaisuus luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja madaltaa ystäväystymisen kynnystä, mutta mielestäni samankaltaisuus ei ole välttämättä ristiriidassa erilaisuuden kanssa. Toisiinsa tutustuneet ja sitoutuneet jäsenet haluavat laajentaa keskustelua. Toisaalta usein tietoisesti tai tiedostamatta etsitään asioita, symboleja tai merkkejä, jotka lujittavat jo olemassa olevia suhteita (ks. Collins 2004).

Toiset tutkijat näkevät homogeenisten ryhmien kehittymisen yhteisöiksi kompleksisena. Koetaan, että samankaltaisuudessa ei tarvitse nähdä erilaisuutta (ks. esimerkiksi Healy 1997, 63). Vastaavasti toiset tutkijat näkevät, että suhteet saat-

tavat syventyä helposti. Virtuaalituloissa tapaavien ihmisten keskustelut siirtyvät syvemmille ja laajemmille tasoille kuin yhteisön alkuperäinen tarkoitus ja luonne määrittävät (ks. myös Baym 1998, 46–47). Tällöin myös erilaisuuden ymmärtäminen lisääntyy. Tutkimuksessani tämä nousi selvästi esiin vastaajien kertomissa. Ryhmän jäsenten samankaltaisuudesta, tiiviistä suhteista sekä myös laajemmasta, moninaiemmista keskusteluaiheista kertoo seuraava tutkimukseeni osallistuneen toteamus: ”Yhteisöllisyys, sisäänpäin lämpenevä moninainen ihmisryhmä, joka omaa jonkin aatteen.” (V1/M38v). Vastaavasti naispuolinen osallistuja kertoo yhteisöllisyydestä seuraavaa: ”Hyvä juttupiiri, joiden kanssa voi keskustella avoimesti kaikista asioista.” (V1/N24v). Lisäksi on huomattava, että tutkimukseeni osallistuneista (V1 ja V2, T1, N=482) runsaasti yli puolet (65 %) oli sitä mieltä, että yhteisöllisyys ei vaadi yhteistä asennetta.

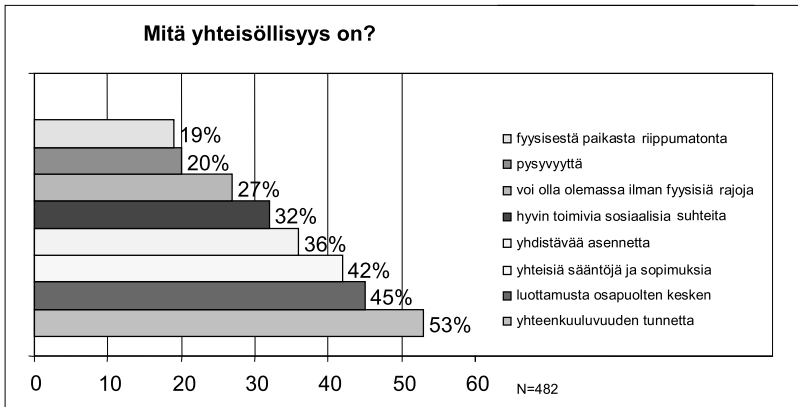
Kokemuksia yhteisöllisyydestä ja tilasta

Keskustelija seuratessa huomaa nopeasti, että yhteisön jäsenillä on läheisempiä suhteita keskenään kuin pelkkä ajanvietteellinen jutustelu. Keskustelija saattaa ohimennen kysyä toiselta keskustelijalta jostakin näytön ulkopuolella tapahtuneesta asiasta. Asia liittyy keskustelijan yksityiselämään, mutta toinen keskustelija on selvästi tietoinen siitä. Näissä keskustelun pätkissä pitäydytään kuitenkin tiukasti anonymiteetin varjossa. Healy (1997, 61) on todennut,

että oikea yhteisö sisältää enemmän kuin ”vapaaehtoisen” liittymisen samoin ajattelevien kesken. Tuloksiini pohjaten olen samaa mieltä, koska yhteisöllisyyden tunteen muodostuminen on monivaiheinen prosessi, tähän palaan vähän myöhemmin.

Tapaustutkimuksissa (V1, V2 ja T1, N=482) halusin selvittää, millaisista asioista ja tekijöistä tutkimukseeni osallistuneet kokivat yhteisöllisyyden tunteen muodostuvan. Kyselylomakkeen (liitteet 1, 4 ja 5) kysymyksessä ”Mitä on mielestäsi yhteisöllisyys?” oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja ja lisäksi kirjata omia näkemyksiä, joita ei ollut valmiina tarjolla lomakkeessa. Kysymyksellä halusin selvittää, miten yhteisöllisyyden koetaan muodostuvan ja mitä asioita siihen olennaisesti koetaan liittyvän. Lisäksi halusin selvittää sitä, koetaanko yhteisöllisyyden olevan erilaista verkossa tai verkon ulkopuolella.

Osallistuneista yli puolet koki, että yhteisöllisyys rakentuu yhteenkuuluvuuden tunteesta (53 %). Vajaa puolet koki, että yhteisöllisyyteen tarvitaan luottamusta osapuolien kesken (45 %) sekä yhteisiä sääntöjä ja sopimuksia (42 %). Lisäksi noin kolmannes vastaajista ilmoitti sen olevan yhdistävää asennetta (36 %) ja toimivia sosiaalisia suhteita (32 %). Viidennes vastanneista koki siihen kuuluvaksi ominaisuudeksi pysyvyyden (20 %). Runsaan neljännes oli sitä mieltä, että yhteisöllisyyttä voi olla olemassa ilman fyysisiä rajoja (27 %) ja vajaa viidennes ilmaisi, että yhteisöllisyys ei ole riippuvainen fyysisistä paikoista (19 %) (Kuvio 8). Vain 10 % vastaajista koki, että



Kuvio 8. Mitä yhteisöllisyys on?

yhteisöllisyys vaatii kasvokkaista kontaktia jäsenten kesken, eli 90 % oli sitä mieltä, että se ei vaadi tapaamisia esimerkiksi verkon ulkopuolella. Näitä edellä olevia tuloksia tukevia kommentteja löytyy myös muista tapaustutkimuksistani (T3–T6, N=130); esimerkiksi vastaajat kertoivat, että he kokivat yhteenkuuluvuutta ja luottamusta toisten verkossa toimivien kanssa. Muun muassa yksi heistä (T4/2) arveli sen johtuvan siitä, että heillä oli selvät säännöt ja sävelet ja sopimukset, yhteinen tehtävä. Lisäksi toinen osallistuja kertoo seuraavaa: ”Onnistunutta, luottamuksellista toimintaa voi olla myös verkossa, se ei vaadi tapaamisia verkon ulkopuolella.” (T6/12) Samoilla linjoilla on myös kolmas (T3) osallistuja, sillä hän kertoo. ”...verkko tuo tiimit yhteen ja yhdistää, välimatkat nollaantuvat.” (T3/57) [distance is zero, tutkijan huomautus]. Tämä on mielenkiintoista, koska vastaajista 81 % koki, että yhteisöllisyys tarvitsee fyysisen paikan. Lisäksi 73 % vastaajista ilmaisi sen tarvitsevan fyysiset rajat.

Edelleen Kuvioista 10. (s. 103) ilmenee, että osallistuneiden mielestä yhteisöllisyyden kannalta ei ole merkittävää yhteisen fyysinen sijainti (56 %). Vastaajien käsitykset vahvistavat pohdintaani niistä kokemuksista, joissa virtuaalinen yhteisö koetaan todelliseksi. Aikaisemmat keskustelut virtuaaliyhteisöjen todellisuudesta alkoivat heti ensimmäisten virtuaaliyhteisöjen muodostuttua ja laajenivat nopeasti (ks. esim. Weise 1996, Healy 1997). Tuolloin aikalaikirjoittajat kokivat usein virtuaalitalassa tapahtuvat tapaamiset väylänä pitää yhteyttä verkon ulkopuolella tuntemiinsa henkilöihin. He kokivat verkkosuhteet näennäisinä ja ilmaisivat yhteisöllisyyden tarvitsevan kasvokkaiskontakteja. Tuon ajan tietokoneet eivät olleet vielä niin yleisessä käytössä ihmisten seurustelun ja kommunikoinnin välineinä. Sittenkin koneet ja niissä olevat kommunikointivälineet ovat yleistyneet ja samoin yhteydet ovat parantuneet. Mutta yhä esiintyy kysymyksiä siitä, minkälaista vuorovaikutus on ilman fyysis-

tä läsnäoloa ja pohdintoja siitä, korvaavatko konevälitteiset kontaktit kasvokkaissuhteet (ks. esim. Collins 2004, 63). Lisäksi koetaan, että ilman fyysistä läsnäoloa on vaikeaa kokea ryhmään kuulumista (ks. esim. Collins 2004, 54). Ehkä juuri tästä syystä tutkimukseen osallistuneiden vastauksia fyysisen paikan ja rajojen tarpeesta esiintyi runsaasti. Ihmiset haluavat lujittaa suhteitaan kasvokkaistapaamisissa.

Korostan, että tutkimukseeni osallistuneet kokivat sekä kasvokkaistapaamiset että verkkotapaamiset tärkeinä. He pitivät yleisesti verkon ulkopuolisia suhteita tärkeämpinä kuin verkossa olevia suhteita.

Vastaukset saavat minut tutkijana pohtimaan, onko teknologian kehittymisellä roolia yhteisöllisyyden kokemisessa? Lisäksi mietin onko käsitys paikasta muuttunut, ja koetaanko virtuaalitila paikkana, sekä millaisena paikkana se koetaan?

Vastaavasti esiin nousee kysymys kaksipaikkaisuudesta eli kahden erilaisen tilan yhtäaikaisesta olemassaolosta. Tietokonetta kommunikointivälineenä käyttävä on läsnä koneensa vieressä fyysisessä verkon ulkopuolisessa tilassa ja samanaikaisesti verkossa, virtuaalitulassa. Koetaanko kaksipaikkaisuus ikään kuin yhtenä, jolloin virtuaalitila on osa fyysisestä tilaa ja/tai toisinpäin? Tämä nostaa vastaavasti esiin lisää kysymyksiä. Onko olemassa kokemuksina useampia tiloja kuin fyysinen ja virtuaalitila? Eräänlaisia tilojen yhdistelmiä, jotka ovat tilan haltijalle selviä ja todellisia, mutta ulkopuolisille vaikeampia todeta ja ymmärtää. Vai onko kysymys vain siitä,

että tietokone on sulautunut osaksi joka-päiväistä elämäämme, jolloin virtuaalitalan erillisyyttä ei huomioida? Pohdinta ei ole uutta, sillä tietokoneen paikka -problematiikkaa on pohdittu jo 1990-luvulla. Keskustelut alkoivat lausumista siitä, että internet poistaa paikan ja ajan sekä fyysisen tilan (ks. esim. Turkle 1995). Tämä sulautuminen selittäisi pohdintani fyysisestä paikasta, rajoista ja yhteisestä sijainnista.

Fenomelogisen näkemyksen mukaan paikka ei ole valmiina olemassa, vaan ihminen rakentaa omilla tunteillaan, henkilökohtaisilla merkityksillään ja sosiaalisilla suhteillaan itselleen merkittävät paikat, esimerkiksi kodin (ks. esimerkiksi Korosec-Serfaty 1985, 65–86). Paljolti samoilla linjoilla on Johanna Uotinen (2005), sillä hän kirjoittaa omassa väitöskirjassaan *Merkkillinen kone* kritiikkiä siitä, että paikka on ymmärretty tiettyyn mitattavissa olevaan alueeseen sidottuna ilmiönä. Näin ollen internet on ajateltu paikkojen merkityksen vähentäjänä. Tällainen yksioikoinen paikan ymmärtäminen on rajoittavaa. Paikkoja ei pidä ajatella rajallisina, fyysisinä alueina, vaan tietynlaisina verkostojen ja suhteiden yhdistelminä. Verkostot ja suhteet kietoutuvat yhteen ja kohtaavat aina tiettyssä paikassa. Paikka voi olla joko fyysinen reaalimaailman tila, henkinen tila tai muu vastaava. Uotisen mukaan paikkojen erityisyys muodostuuakin kanssakäymisessä, paikkaan kiinnitettyjen sosiaalisten suhteiden rakenteissa, sosiaalisissa prosesseissa ja kokemuksissa. Paikat voidaan ymmärtää sosiaalisten suhteiden ja ymmärrysten

verkostoihin sijoittuvina tiettyinä hetkinä, kohtaamispaikkoina. Tietoverkot voidaan kokea ja ymmärtää paikkoina, ei paikan kokemuksen poistajana. (Uotinen 2005, 17.) Internet-tutkija Susanna Paasonen (2003, 14) näkee internetin erilaisten sovellusten, käyttöjen, kuvausten ja kommunikoinnin epävakana, jatkuvasti muotoutuvana koosteena. Hänen mukaansa internet on lähinnä taktinen yleiskäsite ja retorinen tila.

Verkkotilan kokemisesta fyysisenä paikana kertovat tutkimukseen osallistuneiden käyttämät ilmaisut erilaisista tiloista. Vastaajat (muun muassa V1 ja V2/Mx, N36v, Nx) käyttivät kirjoitelmissaan ja haastattelussa kuvatessaan omia virtuaalitulojaan termejä kuten ”koti-chatti”, ”virtuaalinen olohuoneeni” ja ”nykyajan baaritiski”. Liittykö tämä edellä pohtimaani vai siihen, että aikaisemmat tilakokemuksemme verkon ulkopuolella tekevät virtuaalitalasta rajallista ja ”olemassa olevaa”? Pohjaavtko edellä mainitut termit vain yleiseen tapaan puhua virtuaalituloista?

Vaikka tulokset herättävät mielessäni lukuisia kysymyksiä, en kuitenkaan ryhdy edes pohtimaan tuloksien pätevyyttä jossakin toisessa yhteydessä. Osallistujat kertoivat omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan siten kuin he olivat sen kokeneet omissa verkkoyhteisöissään. Lisäksi tutkimukseni aineisto ja oma asiantuntijuuteni ovat liian suppeita selvittämään kysymystä virtuaalitalasta.

Kommentit tiloista kuvaavat kuitenkin sitä, miten läheiseksi tila ja siellä toimivat

ihmiset koetaan. Näihin virtuaalisiin tiloihin yhdistetään yksityisiksi koettujen paikkojen nimiä, joissa välittyy tunnetta. Tutkimuksessani havaitsin, että yhteisöllisyyttä kokevat vapaa-ajan seurustelijat (V1, V2) liittävät termejä kuten olohuone, koti, minun huone, oma huone virtuaalisiin tiloihin, joissa he käyvät.

Vastaavasti työyhteisöissä esiintyi kommentteja, joissa virtuaalinen tiimin työtila oli nimetty uudelleen kuten: ”our place”, meidän paikka (T3/42), sen sijaan, että olisi käytetty termiä ”Netmeeting place”, joka on virtuaalisen kokoustilan virallinen nimitys organisaatiossa. Näissä nimityksissä voin nähdä yhtäläisyyttä Randall Collinsin (2004) yhteisöllisyyden rituaaliseen rakentumiseen. Koti-sana symboloi omaa rauhoitettua paikkaa, ”our place” kuvaa samaa. Ne viestivät yhteisistä sosiaalisista symboleista (ks. Collins 2004, 47–48).

Tilakokemuksien lisäksi osallistujien vastauksissa selviää yhteisöllisyyden kokemisen ja määrittelyn problematiikka. Se mitä yhteisöllisyys on, tai paremmin, minkä koetaan olevan yhteisöllisyyttä, on erittäin henkilökohtainen kokemus. Käsitukset yhteisöllisyydestä eivät siten ole muuttuneet tietokoneiden yleistymisen myötä. Luvun alussa esittämäni Cohenin toteamus vuodelta 1985 pätee edelleen, mutta tietokoneiden yhteyksien mahdollistamien uusien tilojen myötä yhteisöllisyyden kokeminen on laajentunut virtuaaliseen ympäristöön.

Tutkimuksessani aineistossa (V1, V2, T1–6, N=976) kyselylomakkeiden ja haastatteluiden vastauksissa oli runsaasti ha-

jontaa, mutta mielenkiintoista oli se, että yhteisöllisyyden kokemisessa ei esiintynyt eroja iän, sukupuolen tai kansalaisuuksien välillä. Erot syntyvät mielipiteistä ja sisäisistä näkemyksistä. Täytyy kuitenkin huomioda, että tutkimukseeni osallistuneet (T1–6, N=517) eri kansalaisuuksia edustaneet henkilöt olivat hyvin kansainvälisiä ja tottuneet globaaliin työskentelyyn ja/tai elämiseen, joten heidän kokemuksensa yhteisöllisyydestä saattavat poiketa esimerkiksi suljetussa kulttuurissa elävien henkilöiden kokemuksista.

Yhteisöllisyyden koossapitävinä voimina ovat koetut tunteet sekä asenteet. Yhteisöllisyys on vahvasti tunnetila, johon olennaisesti kuuluu luottamus. Seuraavat ominaisuudet ovat toimintaan liittyviä, sillä yhteisöllisyys vaatii hyvää vuorovaikutusta. Olennaista aikakautemme yhteisöille ja yhteisöllisyydelle on, että ne voivat olla hyvin ”abstrakteja”, muille näkymättömiä ja ulkonaisesti jopa huomaamattomia. Lisäksi yhteisöt tai virtuaaliyhteisöllisyys eivät välttämättä enää ole pitkäkestoisia. Yhteisöt saattavat vaihtua yksilön tarpeiden mukaan. Eräs vastaajista kertoo:

”Kirjaudun milloin mihinkin, riippuu fiiliksestä tai siitä mitä haluan tai kulutanko vain aikaa.” (V2/M24v). Edellä esitettyä tukevat vastaajien kertomukset siitä, että on tärkeää, ja joskus myös riittävää kokea hetken ajan toisen läheisyys, vaikka tuntemattoman ja anonyymien. Verkkoyhteisöllisyys, näennäisestä pinnallisuudesta ja irrallisuudesta huolimatta, voi vaikuttaa yhteisön jäseniin voimakkaasti. Eräs naisvastaaja

kertoi virtuaaliyhteisöllisyyden muokanneen hänen käsityksiään siten, että ”avarakatseisuus ja suvaitsevaisuus ovat lisääntyneet” (V1/N21v). Edellä olevan kommentin huomioden on luontevaa, että toinen naisvastaaja koki, että ”itsetunto vahvistui verkkoyhteisössä saatujen positiivisten kokemusten kautta” (V1/N22v). Nämä edellä mainitut kaksi esimerkkiä asettavat Healyn (1997, 63) väittämät kriittiseen valoon; virtuaalituloissa liikkuvissa on myös henkilöitä, jotka ovat valmiita kohtaamaan haasteita sekä sietämään erilaisuutta. Tätä ajatustani tukee naisvastaajan kertoma yhteisöllisyydestään: ”Yksilöllisyyden hyväksymistä, saada olla sellainen kuin on, ilman, että suljetaan ulkopuolelle, täytyy kuitenkin muistaa asiallinen käytös!” (V1/N34v). Täytyy kuitenkin huomioda, että tulkintani ei kumoa aikaisemmin esitettyä Healyn (1997, 63) väittämää. Kaikki kommentit, jotka olivat esitettyjen kaltaisia, olivat sellaisten henkilöiden yksittäisiä kommentteja, joilla oli pitkä tai ainakin kiinteä suhde omaan verkkoyhteisöönsä. Samassa tilassa toisella vierailijalla saattaa olla päinvastainen kokemus.

Yhteisöllisyyden kannalta merkittävää

Tutkimukseen osallistuneilta (V1, V2 ja T1, N=482) kysyttiin kyselylomakkeissa, miten tärkeäksi he kokivat yhteisöllisyyden kannalta erilaisia ominaisuuksia (”Miten merkittäviksi koet seuraavat vaihtoehdot yhteenkuuluvuuden, yhteisöllisyyden kannalta?”). Vaihtoehtoina olivat tärkeä, jon-

kin verran tärkeä sekä ei tärkeä. Naisten ja miesten vastauksissa sekä eri ikäryhmien ja muiden muuttujien välillä vastauksissa oli vain pieniä eroja. Pääsääntöisesti vastaukset olivat hyvin samanlaisia. Eri tapaustutkimuksien vastausten välillä ei ollut eroja, joten ainakaan kahden vuoden aikajaksolla yhteisöllisyyden kannalta merkittävät ominaisuudet eivät olleet muuttuneet.

Yhteisöllisyyden kannalta merkittäviksi nousivat luottamus, rehellisyys, avoimuus, tasavertaisuus, avun antaminen ja toisten tukeminen sekä tunne yhteenkuuluvuudesta (Kuvio 9). Tasavertaisuutta osittain edistää se, että ulkoisiin tekijöihin liittyvät ennakoasenteet usein eliminoidut. Myös muissa tapaustutkimuksissa (T3–T6, N=130) osallistuneet kokivat verkon olevan tasavertainen ympäristö. Yksi osallistunut kertoo: ”Tittelit on helppo unohtaa, koska olemme verkossa vain nimiä ja asian edustajia.” (T6/30). Patricia Wallace (1999) on todennut, että online-yhteisöissä tapauksissa eliminoidut ulkoisiin tekijöihin vaikuttavat ennakoasenteet (Wallace 1999, 141). Tähän samaan asiaan olen jo aikaisemmin viitannut luvussa 2.

Vapaa-ajan tapaustutkimuksissa luottamuksellisista, avoimista ja rehellisistä väleistä viestii esimerkiksi yhden naisvas-tajan kertoma: ”Olen oppinut nauramaan itselleni enemmän. Olen uskaltanut tuoda mielipiteitäni enemmän esille ja pysynyt omissa kannoissani muista huolimatta.” (V1/N24v). Monilla oli kokemuksia myös avun antamisesta ja tukemisesta: ”...kuullut muiden ihmisten mielipiteitä asioista-

ni ja löytänyt kuuntelijan jos olen sellaista tarvinnut.” (V1/N24v). ”Olen saanut apua kinkkisiin ongelmiin.” (V2/M28v). Joskus avun antaminen ja tukeminen voivat vai-kuttaa reaali maailman tapahtumiin asti. Yksi vastaaja kertoo omista kokemuksis-taan: ”Olen tavannut mahtavan joukon ihmisiä, joita en reaali maailmassa olisi kos-kaan tavannut, tapasin jopa lääkärin, joka passitti minut hoitoon ja henkiriepu säilyi.” (V1/N44v). Vastaavia asioita nousi myös esiin muun muassa työyhteisön tapaustut-kimuksissa T4 ja T6, joissa työskentely oli koettu onnistuneeksi.

Verkon ulkopuolella ei yleensä, vaikka kohdattaisiin anonyymina julkisella pai-kalla, kerrota avoimesti ja luottamuksella asioita. Jos kerrotaan, harvemmin niihin vastataan samalla avoimuudella ja rehel-lisyydellä. Kuvitellaan tilanne, jossa bussipysäkillä seisoo joukko ihmisiä. Yhtäkkiä yksi henkilö ryhmästä alkaa puhua ongel-mistaan avoimesti. Todennäköisesti kovin moni paikalla olijoista ei noteeraa puhujaa. Joku bussinodottajista saattaa siirtyä pari askelta kauemmas puhujasta. Harvoin ku-kaan aloittaa keskustelua siitä, miten on-gelmiin saataisiin apua. On huomattava, että moni verkossa kulkija pitää nopeaa ja mutkatonta henkilökohtaisten ongelmien-sa ratkaisua ja tuen saamista virtuaaliyhteis-ön parhaimpana puolena. Tämä koettiin muun muassa myös työyhteisön tapaustut-kimuksissa T1, T3 ja T4.

Myös muut tutkijat ovat havainneet samankaltaisia asioita. Anita Blanchard ja Markus Lynne (2002) tutkivat urheiluun

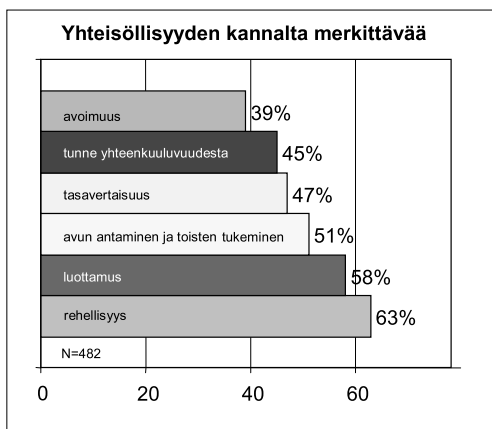
liittyvää uutisryhmää (MSN) ja sen jäsenien kokemuksia virtuaalisesta yhteisöllisyydestä. Virtuaaliyhteisön toiminnassa tärkeäksi koettiin tuen antaminen ja sen saaminen. Urheiluryhmässä tietotuki katsottiin tärkeämmäksi kuin sosioemotionaalinen tuki. (Blanchard & Lynne 2002, 5–6.) Tiedollisella tuella tarkoitetaan apua, jossa ongelma ratkaistaan antamalla konkreettisia neuvoja tilanteen ratkaisemiseksi. Sosioemotionaalinen tuki on apua, jossa omalla tunnepitoisella myötätunnon ilmauksella tuetaan ongelman kanssa painivaa. Edellä esitetyn urheiluun liittyvän uutisryhmän kokemukset selittyvät sillä, että ryhmän jäsenillä oli ilmeinen tarkoitus tulla paremmiksi urheilijoiksi, eli saavuttaa henkilökohtaisesti asetettuja tavoitteita. Harjoituksissa saadun krampin parantamisesta saatuun tietoon suhtauduttiin kiitollisemmin kuin virtuaaliseen pään silytykseen, jolla ei voitu parantaa kramppeja. Joissakin muissa tuki-ryhmissä saatetaan sosioemotionaalinen tuki

kokea tärkeämmäksi kuin tiedollinen tuki. Esimerkiksi tilanteissa, joissa toimintaan tai tapahtumiin ei voida vaikuttaa (elämän kohtalot, sairaudet). Blanchardin ja Lynnen tutkimuksissa koettiin myös tärkeiksi toimivat, avoimet ihmissuhteet. Jäsenet olivat usein syventäneet ystävyysuhteitaan varsinaisen kanavan lisäksi muilla viestimillä tai tapaamalla kasvokkain (Blanchard & Lynne 2002, 5–6). Näin tapahtuu myös suomalaisissa virtuaaliyhteisöissä.

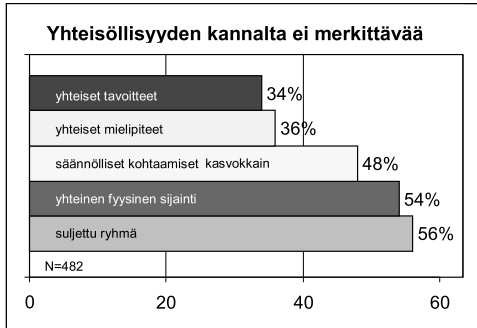
Yhteisöllisyyden kannalta merkittävää

Tapaustutkimuksien V1, V2 ja T1 (N=482) kyselylomakkeissa pyydettiin osallistujia arvioimaan yhteisöllisyyden kannalta kuinka merkittäviä annetut vaihtoehdot olivat ("Miten merkittäväksi koet seuraavat vaihtoehdot yhteenkuuluvuuden, yhteisöllisyyden kannalta?"). Yhteisöllisyyden ominaisuuksia, jotka eivät ole merkittäviä, ovat suljettu ryhmä, säännölliset tapaamiset kasvokkain sekä yhteinen fyysinen sijainti (Kuvio 10). Tätä tukee myös työyhteisön tapaustutkimuksessa 1 Aasian tiimin toiminta, sillä he olivat SARS-epidemian vuoksi eristyksissä toisistaan. Huomioitavaa on myös se, että yhteisiä mielipiteitä ja tavoitteita ei koettu yhteisöllisyyden kannalta merkittäviksi. Tämä vastaavasti tukee osallistujien kertomia (V1, V2) siitä, että virtuaaliyhteisöissä erilaisuutta siedetään.

Erityisesti yhteisen fyysisen sijainnin riippumattomuus korostui muualla kuin Suomessa asuvilla suomalaisilla. Ulkomaalaiset ja kaukana omasta per-



Kuvio 9. Yhteisöllisyyden kannalta merkittävää



Kuvio 10. Yhteisöllisyyden kannalta ei merkittävää

heyhteisöstään asuvat kokivat löytäneensä virtuaaliyhteisöstä paikan, jossa ei tarvitse olla yksin. ”Chatissa olen saanut ystäviä. Yhteenkuuluvuuden tunnetta silloin, kun olen itse ollut yksin ja kaukana kotoa.” (V1/N23v).

Yllättävää näissä tuloksissa oli se, että henkilöt, joilla ei ollut fyysisen tapaamisen mahdollisuutta lainkaan, kertoivat kokemuksista, joissa verkkotilana ja näytön välittämä yhteys, koettiin läheiseksi. He olivat kokeneet voimakkaita yhteisöllisyyden tunteita verkkotilassa, väline oli kumonnut välimatkan.

Yleensä virtuaaliympäristössä tavattiin siellä sattumalta olevia ihmisiä. Siellä saatiin tavata myös reaalielämästä ystäviä, joita muuten välimatkan vuoksi oli mahdotonta tavata. Luonteenomaista virtuaaliyhteisön huoneille on kaikille vapaa pääsy. Erityisesti verkon ulkopuolella toisensa tunteville henkilöille yhteinen virtuaalinen tapaamispaikka edustaa yhteistä, tietylle joukolle omaa tilaa.

Seurustelun säännöllisyydestä kertoo se, että tutkimuksessani 50 % vapaa-ajan tapaustutkimuksiin osallistujista (V1, V2, N=459) ilmoitti käyvänsä useammin kuin kerran viikossa chat-huoneissa. Useampi kuin joka kymmenes kertoi vierailevansa yhteisöissä jopa monia kertoja päivittäin (12 %). Luvuista ei voi vetää laajempia johtopäätöksiä verkkoyhteisöjen suosiosta, koska oma mielenkiintoni kohdistui vain chat-huoneisiin, ei esimerkiksi erilaisiin peliyhteisöihin.

3.3 Luottamus virtuaaliyhteisöissä

Virtuaalisia tiimejä pitkään tutkineet Jessica Lipnack ja Jeffrey Stamps (2000) ovat kiittäneet luottamuksen merkityksen virtuaaliyhteisöissä seuraavasti: Onnistunut yhteistyö vaatii 90 % ihmistä ja 10 % teknologiaa. Se mikä saadaan toimimaan, voidaan pilata hetkessä yhdellä sanalla: epäluottamus. (Lipnack & Stamps 2000, 28.) Luottamuksesta ja sen merkityksestä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja erilaisten tiimien toiminnassa on tehty paljon tutkimusta. Erilaisten tutkimusten löytäminen ei ole vaikeaa. Vaikeampaa on selvittää sitä termiviidakkoa, johon tutustuu luottamustutkimuksia lukiessa (ks. esimerkiksi Meyerson & al. 1996; Newell & Swan 2000; Panteli & Duncan 2004; Corpola & al. 2004; Adler 2005). Erilaiseen luokitteluun löytyy luontevasti syy, ei niinkään luottamus-termin problematiikasta, vaan tutkijoiden erilaisista tiedetaustoista.

Luottamus ilmiönä kiinnostaa niin psykologeja kuin taloustieteilijöitä. Tässä luvussa esittelen tutkimukseni kannalta olennaisia luottamustyypppejä. Ne ovat tunnettuja soveltuvuudestaan virtuaaliyhteisöihin. Tähän valitut eivät sulje pois muiden teorioiden pätevyyttä.

Debra Meyerson ja hänen kollegansa olivat ensimmäisiä tunnettuja virtuaaliyhteisön luottamuksen tutkijoita. Meyerson ja kollegat julkaisivat vuonna 1996 oman luottamusta käsittelevän artikkelinsa. He esittelevät organisaatioissa esiintyvän luottamuksen ”Swift trust” -termillä (suomennettuna pikaluottamus, tai toisinaan myös nopea luottamus). Pikaluottamus ilmenee ryhmissä, joilla ei ole yhteistä historiaa, mutta joissa ryhmän jäsenten tarvitsee nopeasti muodostaa toimivat vuorovaikutussuhteet, sosiaalisesti toimiva kenttä ja roolit. Ryhmän toiminnan täytyy kestää, ja sen täytyy pystyä hallitsemaan haavoittuvuutta, epävarmuutta, riskejä sekä yllätyksiä. Nämä edellä mainitut neljä tekijää ovat vahvasti yhteydessä ryhmän sosiaaliseen läsnäoloon sekä informaation rikkauteen. (Meyerson & al. 1996, 167–168.)

Vastaavasti toiset tutkijat puhuvat tilanteeseen sidotusta luottamuksesta (tilanteinen luottamus, *situated trust*, ks. esimerkiksi Corpola & al. 2004). Tilanteeseen sidottu luottamus syntyy tapahtumien ja tilanteiden aikana.

Susan Newell ja Jacky Swan (2000) ovat puolestaan jakaneet luottamuksen kolmeen erilaiseen lajiin. Ensimmäisenä he näkevät ystäväyteen ja kumppanuuteen (*compa-*

nion) perustuvan luottamuksen, joka vaatii kehittyäkseen osapuolien tuntemisen. Se vaatii aikaa rakentuakseen. Toisena on pätevyyteen perustuva luottamus, joka voi syntyä nopeasti, mutta on helposti särkyvää. Tämä laji toimii varsinkin työtiimeissä ja virtuaalisessa ympäristössä. Kolmantena on sitoutumiseen perustuva luottamus. Tällä he tarkoittavat esimerkiksi erilaisten instituutioiden (esimerkiksi kirkko, uskonto) pohjalle rakentuvaa luottamusta. (Newell & Swan 2000, 1295–1296.)

Kaikille erilaisista luokitteluista huolimatta on yhteistä se, että luottamus yhteistoiminnassa on merkittävää. Se helpottaa erityisesti tiimien sisäistä kommunikointia (ks. esimerkiksi Lipnack & Stamps 1997; Järvenpää & Leidner 1998; Dash 2001; Blanchard & Lynne 2002). Virtuaalisten tiimien toiminnan onnistuminen on suoraan verrannollinen onnistuneen luottamuksen rakentumiseen (ks. esimerkiksi Kimble & al. 2000).

Edellä esitellyistä teorioista selviää, että luottamus rakentuu eri tavoilla. Omaan tutkimukseeni pohjaten en voi vetää rajaa luottamuksen rakentumisessa suhteessa vapaa-aikaan tai työhön. Mielestäni on tärkeää huomata se, että luottamuksen rakentuminen ei ole välttämättä sidoksissa yhteisön toimintaan. Toisinaan toiminnan luonne sanelee tiukat raamit luottamukselle, esimerkiksi tiettyyn nopeaan aika-*tauluun* sidottu työskentely. Vapaa-ajan verkkoyhteisöissä on mahdollista rakentaa luottamusta pitkiä aikajaksoja, lukuisien tapaamisten aikana. Luottamusta voi

vahvistaa tapaamalla kasvokkain ja tutustumalla paremmin. Mutta aivan samalla tavoin työyhteisössä suhteen rakentamisella saattaa olla pitkä historia, vuosien työtoveruus, jossa työ- ja ystävyysuhteet ovat limittyneet yhdeksi kokonaisuudeksi. Näitä voisin kutsua Newellin ja Swanin luokittelun mukaisesti ystävyuteen ja toveruuteen perustuvaksi luottamukseksi, vaikka alkuperäisessä määrittelyssä ei ole tarkoitettu työsuhteen kuulumista tämän luottamuksen piiriin. Usein koetaan, mielestäni harhaanjohtavasti, että Corpolan ja kollegoiden tuottama tilanteeseen sidottu luottamus liittyy työ- ja koulutustilanteisiin. Näen, että vapaa-ajan yhteisöissä luottamus voi syntyä myös tilanteeseen sidottuna. Lisäksi se voi muodostua nopeasti (Swift trust), jos siihen on tarvetta. Esimerkkinä näistä edellä mainituista ovat pelitilanteet, joissa joukkueen onnistumisen kannalta on lähes välttämätöntä, että joukkueen kaikki pelaajat saumattomasti luottavat toistensa asiantuntijuuteen tai kykyihin.

Työ- ja koulutusyhteisöissä, joissa tiimien jäsenet joutuvat aloittamaan yhteistoiminnan täysipainoisesti heti ensimmäisellä kerralla, ei ole usein aikaa tutustua toisiin ja rakentaa luottamusta. Silloin toimii ”pikaluottamus”.

Joskus saattaa olla niin, että työntekijät tuntevat toisensa ennestään ja ovat työskennelleet yhdessä. Mutta on myös tilanteita, joissa tiimin jäsenet eivät koskaan tapaa toisiaan kasvotusten. Etukäteen tutustumisia ja mahdollisia kasvokkaistapaamisia järjes-

tetään usein nimenomaan luottamuksen rakentamiseksi.

Työ- ja koulutusyhteisöissä esiintyy lisäksi tilanteeseen sidottua luottamusta, esimerkiksi ongelmanratkaisutilanteissa mutta myös muulloin.

Merkille pantavaa on, että tiimit voivat myös toimia täysin ilman luottamusta. Tämä ei kuitenkaan ole tavoiteltavaa, sillä esimerkiksi Tucker R. ja Niki Panteli (2003) ovat tutkineet laajalti organisaatioiden sisällä erilaisten tiimien työskentelyä ja luottamusta. He ovat todenneet, että pakon edessä ryhmä saattaa alkaa toimia ja vie tehtävän onnistuneesti loppuun, vaikka luottamusta ei olisi ehtinyt syntyä. Luottamuksen puutteesta tai luottamuksen alhaisesta tasosta johtuen alkaa pidemmälle työskennellessä epäkohtia ilmentyä. Tämä saa aikaan vaikeuksia ja epäonnistumisen kokemuksia ryhmän sisällä ja sen toiminnassa. Tällaisia ovat väärin ymmärtämiset ja konfliktit, vähäinen sosiaalinen vuorovaikutus sekä epätietoisuus tehtävien hoitamisesta. (Tucker & Panteli 2003, 85–98.)

Luottamusta vapaa-ajan yhteisöissä

Varsinkin vapaa-ajan virtuaaliyhteisöissä saattaa olla, että luottamusta ei katsota tarpeelliseksi rakentaa tai sitä ei koeta välttämättömäksi. Vastaavasti työyhteisöissä luottamuspula saattaa ilmaantua kesken kriittisimmän toiminnan. Näitä asioita muun muassa käsittelen seuraavana.

Vapaa-ajan virtuaaliyhteisöissä luottamukseen voidaan suhtautua myös toisin

kuin Tucker ja Panteli (2003) ovat edellä todenneet. Anonymyminä toimivissa verkko-yhteisöissä asioista saatava informaatio perustuu toisen osapuolen kertomaan. Yleensä ei ole todisteita saadun informaation todenperäisyydestä, näin ollen luottamukseen sekä rehellisyyteen liittyvät asiat nousevat korostuneeseen asemaan.

Mielenkiintoista ja yllättävää on, että tutkimuksessani (V1 ja V2) ei-totuuden puhuminen koettiin enemmän valehtelijan ongelmaksi kuin sen, jolle valehdellaan. Vastaajat kokivat, että valehtelu on valehtelijan virhe ja vastuulla; sillä voi vahingoittaa vain itseään. Onko siis niin, että netissä valehtelulla ei toista voi loukata samoin kuin reaali maailmassa? Eräs naisvastaaja tiivisti asiaa näin: ”Mulle on oikeastaan sama puhuuko ne totta vai valehtelee. Vaikeaa sitä on tietää. Elämässäkin on lähdeittäviä siitä, että ihmiset puhuu totta, eikä siitä, että valehtelee. Yli 50ppiset ei puhu sontaa samalla lailla kuin nuoremmat.” (V1/N53v)

Aikuisten ja hieman vanhempien kokemukset tuntuivat olevan positiivisempia. Samansuuntaisia kokemuksia oli myös muilla vanhemmilla, esimerkiksi miesvastaaja kertoo: ”Olen aina onnistunut löytämään vain asiallisia henkilöitä.” (V1/M55v) Aikuisten huoneissa keskustelijoiden yhteishenki on vahva ja asiattomat keskustelijat sekä häiriköt suljetaan nopeasti keskustelujen ulkopuolelle. Näin ollen harhailtavat häiriköt eivät ehdi juurtua yhteisön sisäpiiriin. Valehtelu kuitenkin vaikuttaa, sillä Beth Kolko ja Elisabeth Reid (1998) ovat tutkineet virtuaalisissa yhteisöissä il-

meneviä ongelmia ja todenneet, että yksi syy, miksi yhteisöllisyys ei toimi, on valehtelu (Kolko & Reid 1998, 213–218).

Omassa tutkimuksessani erityisesti yhteisöllisyyden muodostumisen kohdalla kohderyhmäläiset korostivat rehellisyyden merkitystä. Moni kertoi, että olemalla ”täysin oma itsensä ja rehellinen” voi ainoastaan saavuttaa toisten luottamuksen ja päästä yhteisöön sisään. Kolkon ja Reidin mukaan ongelmia aiheuttavat valkoiset valheet, sanojen väkivalta, suorat harhautukset iästä, rodusta, sukupuolesta ja sanamaskit, joilla peitetään oikeaan identiteettiin liittyvä totuus. Tämä johtaa heidän mukaansa siihen, että verkossa olijat kokevat, etteivät voi luottaa keneenkään virtuaalitallassa. Jokainen asia voi olla vale ja kukaan ei kerro kuka oikeasti on. (Kolko & Reid 1998, 213–218.) Näin skeptisiä nettivierailijoita ei tutkimukseni mukaan Suomessa olla. Suomalaiset vastaajat, sekä nuoret että vanhemmat, olivat myös sitä mieltä, että he erottavat valheet ja petkuttamisen yritykset tosiasioista. Jotkut kertoivat, että jos he epäilevät, he tekevät tarkistavia kysymyksiä. Näin osallistujat katsovat, pitävätkö tarinat paikkansa pitkissä keskusteluissa tai seuraavalla kerralla verkossa tavatessa. Lisäksi mitään todella erikoista ei uskota tai siihen suhtaudutaan varauksella, vaikka se olisi oikeasti tottakin. Suomalaiset verkossa liikkujat osaavat olla varovaisia. Moni vastaaja kertoi varovaisuuden tärkeydestä, esimerkiksi: ”...vaikeinta on luottaa kanssakeskustelijoihin...muistaa aina, että joukkoon voi mahtua häiriintyneitä jopa vaarallisia

persoonia. Siksi on pidettävä selustansa suojattuna.” (V2/N30v)

Näen toiminnan leikinomaisuuden syynä siihen, että epäluotettavia suhteita tai suoranaista valehtelua ei välttämättä pidetä ongelmana. Tutkimuksessani (V1, V2, kyselylomake, N=459) vastaajista 82 % kokee toiminnan ajankuluksi. Vaikka toiminnan taustalla on muitakin motiiveja, nousee ajanviete päällimmäiseksi tekijäksi. Nettivalehteluun, tai totuuteen, suhtauduttiin neutraalisti myös siksi, että vastaajat kokivat, ettei totuudella ei ole merkitystä silloin, jos jutustelu on ajanvietettä ja huvia. Se on tavallaan performanssia, eivät näytelmäkään ole totta! Huvittelussa ei koeta yhteenkuuluvuutta tai toisia edes välttämättä tarpeelliseksi. Asia muuttuu, jos motiiveina ovat muut kuin edellä mainitut ja kun henkilöt tutustuvat paremmin. Tällöin suhteen perustaksi pitää rakentaa luottamusta. Netissä valehtelusta jää nopeasti kiinni samoin kuin reaali maailmassa. Pitkissä istunnoissa unohtaa usein, mitä on kertonut aiemmin. Jos ei ole puhunut totta, syntyy helposti logiikkavirheitä. Ne on helppoa tunnistaa valheeksi tai pieneksi vilpiksi. Netissä yleisesti valehdeltuja asioita, varsinkin parinetsinnässä, ovat ikä, paino ja pituus. Tästä osallistujat kertoivat useitakin esimerkkejä omiin kokemuksiinsa perustuen. Ne ovat mielenkiintoisia yksityiskohtia siksi, että ne paljastuvat heti reaali maailmassa ensikohtaamisella. Verkossa alkaneissa ihmissuhteissa voidaan pieniä vilppejä antaa anteeksi silloin, jos suhde siirtyy reaali maailman suhteek-

si. Syynä tähän pidetään sitä, että tavatessa suhde perustuu jo vahvemmille arvoille (ks. esimerkiksi McCown & al. 2001; Gavin 2002).

Ilman luottamusta virtuaalisissa vapaa-ajan yhteisöissä ei silti toimita. Pidemmissä suhteissa jäsenten välille rakentuu luottamus. Yleensä pitkäaikaisissa verkkosuhteissa luotetaan nettiystäviltä saatuihin tietoihin. Tutkimukseni mukaan kyselylomakeaineistossa (V1 ja V2, N=459) runsaasti yli puolet osallistuneista luotti tai luotti hieman varauksella verkossa kuultuihin asioihin (V1; 64 % vastaajista luottaa varauksella, 5 % vastaajista luottaa; V2; 68 % vastaajista luottaa ja 0 % suhtautuu varauksella). Yllättävää oli se, että miesten ja naisten suhtautuminen erosi toisistaan jonkin verran. Naisista 63 % luotti asioiden todenperäisyyteen ja vastaava osuus miehillä oli 81 % (V2). Naisista 26 % ja miehistä 48 % pyrkii itse omissa kertomissaan totuuteen (V2). Tämä jälkimmäinen luku osaltaan selittää ensimmäisiä lukuja. Toisiin luottaminen vaikeutuu, jos ei itse ole pyrkinyt totuuteen asioissa. Edellä olevasta voi päätellä, että verkkoyhteisön jäsenillä on realistinen suhtautuminen verkossa nähtyihin viesteihin. Kaikkea ei uskota mitä esitetään. Newellin ja Swanin mukaiseen ystävyteen ja toveruuteen perustuvasta luottamuksesta pitkäaikaisissa suhteissa kertoo se, että yleensä vastaajat katsoivat nettisuhteiden olevan luottamuksellisia. Miehistä 75 % ja naisista 71 % kertoi, että eivät levitä heille uskottuja asioita toisil-

le. Joukossa oli myös niitä, jotka katsoivat, etteivät virtuaaliyhteisössä suhteet ja asiat ole luottamuksellisia. Naisista 19 % ja miehistä 15 % ei katsonut olevansa vaihtolovelvollinen. Erot miesten ja naisten luottamuksellisuudessa sekä totuuden puhumisessa selittyvät mielestäni näiden kahden ryhmän erilaisella yhteisökäyttäytymisellä, ei sukupuolella. Ensinnäkin miehillä oli lujemmat ja kiinteämmät suhteet nettittuttaviinsa ja verkkoyhteisönsä kuin naisilla. Toiseksi miehet olivat useimmin liikkuneet verkossa pidempään ja heidän verkkosuhteensa olivat saattaneet kestää vuosia. Mutta kummallekin, sekä miehille ja naisille, oli selvää, että jos suhde koetaan tärkeäksi, vaalitaan sen säilymistä ja toimitaan luottamuksellisesti. Vastauksissa täytyy huomioida myös se, että monet vapaa-ajan tapaustutkimuksien vastaajista eivät kokeneet olevansa virtuaaliyhteisöllisiä ja silloin luottamusta tai vaihtiota ei koeta tärkeäksi. Toisin sanoen ryhmälle ei olla solidaarisia (ks. Collins 2004, 48–49).

Vapaa-ajan yhteisöissä (V1, V2) erityisesti tiiviissä vuorovaikutuksessa ja toiminnassa toisten kanssa olleet kokivat, että tutut ”nikit” ja alun tervehdykset saivat heidät tuntemaan olonsa ”kotoisaksi” (V1/Nx). Oli helppo tulla mukaan keskusteluihin ja ”olla oma itsensä” (V1/Mx). Huumoripitoisten keskustelujen kautta syntyi helposti hyvä yhteishenki. Hyvässä hengessä oli helppo tutustua lähemmin ja vahvistaa suhteita anonyymissä ympäristössä.

Luottamus työ- ja koulutusyhteisöissä

Työ- ja koulutusyhteisöissä luottamuspulaa, kuten myös vankkaa luottamusta, voi esiintyä nopeasti toiminnan alettua. Työyhteisöissä toiminnassa yhteisinä nimitäjinä ovat työtehtävät. Koulutusyhteisöissä, kuten verkko-opetuksessa, toimintaa linjaavat tavoitteet ja tarkoitus. Parhaimman mahdollisimman tuloksen kannalta on tärkeää, että ryhmän jäsenten välinen vuorovaikutus toimii ja työskentelymotivaatio pysyy korkealla. Tunne yhteisöllisyydestä, me-henki ja luottamus voivat syntyä työ- ja koulutusyhteisöissä jo ensimmäisellä virtuaalisella tapaamiskerralla. Tämä ilmeni selvästi tapaustutkimuksissa T1, T4, T5 ja T6. Osallistujien mielestä tunne voi olla hyvin voimakas. Näin nopeaa luottamuksen heräämistä ei omassa tutkimuksessani esiintynyt missään vaiheessa vapaa-ajan yhteisöissä. Tosin vapaa-ajan yhteisötutkimukseni rajoittui ainoastaan seuranhakupyhteisöön, joka on toiminnaltaan erityyppinen kuin peliyhteisöt tai vertais- ja tukiryhmät.

Seuraavaksi esittelen luottamuksen rakentumista ja romahtamista avaamalla työyhteisön tapaustutkimuksen 4 päiväkirja-aineistoja. Aineiston avulla kuvaan, miten luottamus voidaan kokea tai menettää ja vastaavasti rakentaa uudelleen. Työyhteisön tapaustutkimuksessa 4 pilottikoulutuksen osallistujat pitivät koko koulutusjakson ajan päiväkirjaa tiimin toiminnasta sekä omasta ja tiimin oppimisesta. Päiväkirjat olivat verkossa, joten niihin oli helppo lisä-

tä ja muokata tekstiä. Osallistujat kertoivat eri tavoin kokemuksiaan luottamuksesta ja me-hengen synnystä. Yksi osallistuja kertoo seuraavaa: ”... meillä oli vahva asiantuntijuus, tunsin osan tiimin jäsenistä jo entuudestaan, joten tiesin voivani luottaa heihin...oli helppoa keskustella, avoimuus keskustelufoorumilla, tiedonsiirto toimi loistavasti.” (T4/3) Toinen osallistuja ei ollut aikaisemmin tuntenut tiimin jäseniä, mutta koki silti toiminnan dynaamiseksi ja tiimin melkein heti ”omakseen” (T4/5). Hän piti myös reaaliaikaista keskustelufoorumia (chat) hyvänä ratkaisuna. Se antoi mahdollisuuden avoimeen viestintään kaikkien jäsenten kanssa. Hänen mielestään heidän motivaationsa oli ollut korkealla koko koulutuksen ajan.

Näissä kaikissa työyhteisön tapaustutkimuksissa koulutusryhmän jäsenet olivat asiantuntijoita, ja heidän luottamuksensa perustui ammatin ja työn tuomaan yhteyteen. Tällainen pätevyyteen perustuva luottamus saattaa uusissa tilanteissa olla hyvin haavoittuvaa, kuten luvun alussa esittelin. Osallistujat kertoivat tapahtumista, joiden seurauksena toiminta oli heikentynyt. Yksi koulutukseen osallistuja kertoi, että ”aluksi ryhmä toimi loistavasti” (T4/1). Hän kertoi, että ”...tiimillä oli kivaa yhdessä”, ja ”...tunsin itseni rennoksi ja avoimeksi heidän (tiimin muiden jäsenten) kanssaan.” (T4/1) Mutta onnistuneen toiminnan aikana hän koki luottamuksen romahtaneen ja tiimin toiminnan epäonnistuneen osittain. Luettuani hänen ja muiden ryhmän jäsenten päiväkirjoja havaitsin, että heillä oli

ilmennyt yllättäen joitain välineiden käyttöön liittyviä taidollisia puutteita. He eivät olleet pystyneet ratkaisemaan ongelmia heti. Vaikka ongelmat oli saatu ratkaistua ja toiminta oli jatkunut muiden mielestä onnistuneesti, koki tämä osallistuja epäonnistumista. Luottamuksen rikkoutuminen voi olla hyvin henkilökohtainen kokemus. Samassa tiimissä toimivat eivät välttämättä ole yhtä alttiita havaitsemaan epäkohtia. Tämä saattaa johtua pitkälti persoonaan liittyvistä eroavaisuuksista, mutta myös muista, esimerkiksi ammatillisista syistä. Yksi syy voi olla lisäksi osallistujan heikko laitteiden käyttövarmuus (ks. luku 3.5), kuten tässä ilmeisesti oli.

Luottamuksen rakentamisen sekä onnistuneen lopputuloksen kannalta on olennaista, että kaikki epäkohdat ja niiden syyt huomioidaan, ja ne pyritään poistamaan tai korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Luottamuksen menetys ei kuitenkaan ole lopullista, vaan se voidaan saavuttaa uudelleen, kuten edellä mainitun ryhmän muiden jäsenten kohdalla oli ja kuten seuraavasta esimerkistä selviää.

Neljännän tapaustutkimuksen (T4) osallistuja kertoi omassa päiväkirjassaan, että ”...avoin vuorovaikutus on luottamukselle ja koko toiminnalle erittäin tärkeää.” (T4/2). Jos tiimin jäsenet eivät hoida tehtäviään ja pidä aikataulusta kiinni, vähenee luottamus välittömästi. Tämän osallistujan tiimissä me-henki ja luottamus heräsivät vasta kolmannella koulutuskerralla. Tämä koulutuskerta oli kuitenkin ensimmäinen, jolloin tiimi toimi itsenäisesti ilman kou-

lutuksen vetäjiä. Parasta tässä koulutuskerrossa oli osallistujan mielestä se, että ”Me toimimme todella hyvin toisiamme tukien ja kannustaen, me todella olimme tiimi!” (T4/2). Tämän osallistujan kommentteissa on monta luottamuksellisen toiminnan tärkeää elementtiä. Ensinnäkin lyhytaikaisissa yhteisöissä luottamus on toisinaan kuin veteen piirretty viiva. Aluksi kaikki tuntuu toimivan ja motivaatio on korkealla, mutta pienikin asia saattaa romahduttaa luottamuksen. Samalla hyvin alkanut toiminta vaikeutuu. Tämän tiimin tapauksessa vaikeuttaja oli yhden jäsenen aikataulusta poikkeaminen, myöhästyminen. Tiimin onnistuneen lopputoiminnan taustalla on varmasti se, että koulutuksen rakenne muuttui juuri tässä vaiheessa. Vastuuta toiminnasta siirrettiin itse tiimille ja toiminnan luonteen muuttumisen myötä piti tiimin keskinäinen luottamus luoda nopeasti uudestaan. Tässä tilanteessa roolit tavallaan menivät uusiksi. Koulutuksen vetäjä väistyi tiimin sisäisestä toiminnasta sivuun. Tiimin piti itse vastata onnistumisesta. Tämä olisi voinut romahduttaa tiimin sisäisen toiminnan, mutta tiimi koostui asian tuntijoista, joilla oli korkea motivaatio. He onnistuivat vastuun siirtymisen myötä kokoamaan tiimensä siten, että he toiminnan päätyttyä kokivat olleensa tiiminä ”todella hyviä” (T4/2). Luottamuksen menetyksellä ei siten välttämättä ole lopullista. Uudelleen rakentamista auttoi, tai oli jopa sen onnistumisen ehto, että tiimi ehti kokea välinsä avoimiksi ennen vastoinkäymistä. Tiimillä oli myös käytössään monipuolisesti erilai-

sia pikaviestimiä, jolloin keskusteluja oli helppo käydä.

Pilottikoulutuksen vetäjillä oli tärkeä rooli koulutuksen onnistumisessa sekä luottamuksen synnyttämisessä. Yksi osallistuja kertoi koulutuksen vetäjien toiminnan olleen aivan täydellistä. Samoin toiset osallistujat olivat ylistäneet vetäjiä. Tämä osallistuja kertoi tiiminsä toiminnassa olleen ”selvät sävelet”, eli selkeät tehtäväjaot sekä tavoitteet ja aikataulut. Alusta asti tiimillä hänen mielestään oli hyvä yhteishenki, luottamus ja huumori. Ja ”totta kai meillä oli yhteinen kieli” (T4/4).

Koulutuksen vetäjien vaikutusta luottamuksen luomiseen virtuaalisissa työ- ja koulutusyhteisöissä ei pidä väheksyä, vaan päinvastoin. Vaikka edellä esitin toisen tiimin koonneen itse luottamuksen takaisin, väitän kuitenkin, että luottamusta ei olisi syntynyt aikaisemmin, jos koulutuksen vetäjät olisivat olleet vähemmän asian tuntevia. Osallistuin itse osiin tästä pilottikoulutuksesta, ja vaikka en ollut läsnä koulutuksen kaikissa osissa, en tuntenut oloani silti ulkopuoliseksi tai epävarmaksi. Tunnelma yhteisissä kokoontumisissa oli avoin, luottamuksellinen, kannustava sekä dynaaminen. Myös muut tutkijat ovat todenneet, että virtuaalisessa tilassa koulutuksen vetäjien rooli avoimen vuorovaikutuksen luomisessa sekä sosiaalinen ilmapiiri on luottamuksen rakentamisen kannalta tärkeää (ks. esimerkiksi Corpola & al. 2004, ks. myös luku 2.6.2).

Vaikka luvun alussa olen esittänyt, että luottamuksen rakentumisessa on saman-

kaltaisuuksia, kaikissa ryhmissä on kuitenkin kiistatta selvää, että eroja löytyy siinä, miten luottamus muotoutuu eri tilanteissa. Esimerkiksi toisinaan työ- ja koulutusyhteisöissä läsnäolijoilla ei ole toiminnan toteuttamisen suhteen valinnan varaa. Tehtävät on suoritettava, ja tavoitteet täytyy syystä tai toisesta saavuttaa. Vapaa-ajan yhteisöissä osallistujalla on aina mahdollisuus anonyymina ”klikkautua” ulos toiminnasta. Tavoitteellisessa ja tarkoituksen pohjalta toimivassa ryhmässä on toiminnan onnistumisen kannalta luotettava tiimin muihin jäseniin. Toisinaan luottamuksen rakentamiseen on vähän tai ei lainkaan aikaa, ja epävarmuus on alati läsnä. Näiden syiden takia on erityisen tärkeää huomioda, millaisissa tilanteissa yhteisöllisyyden tunteeseen tulee säröjä tai sen olemassaolo vaarantuu olennaisesti.

3.4 Verkkoyhteisöllisyyden muodostuminen

Tässä luvussa selvitän, miten yhteisöllisyys muodostuu virtuaalitalassa. Aineisto perustuu omiin päiväkirjamerkintöihini, havainnointiin, haastatteluihin sekä tapaus- tutkimuksien V1 ja V2 kyselylomakkeiden vastauksiin. Työyhteisön tapaus- tutkimuksissa ei suoraan kysytty yhteisöllisyyden muodostumisesta, mutta kyselylomakkeiden avoimissa vastauksissa on osallistujien kommentteja siitä, miten yhteisöllisyys muodostuu tiimeissä, joten olen käyttänyt myös tätä aineistoa.

Yhteisöllisyyden muodostuminen on monivaiheinen tapahtuma. Se saattaa vaatia muodostuakseen pitkän yhteisen ajan, mutta se on mahdollista saavuttaa myös melko nopeasti. Tutkimukseni mukaan muodostumisprosessista on eroteltavissa viisi eri vaihetta. Ne ovat: 1. nimimerkin tunnistaminen (tilassa olijat tunnistavat toisiaan nimimerkin perusteella), 2. tutustuminen ja ystävystyminen, 3. yhteiset asiat: avun ja tuen antaminen sekä saaminen, 4. kiintyminen sekä viimeisenä 5. sitoutuminen. Usein prosessi etenee kronologisesti ensimmäisestä viidenteen. Mutta esimerkiksi kriisi- ja vertaisryhmissä ensimmäinen vaihe saattaa olla avun saaminen ja tuen antaminen jo ennen kuin tunnistetaan toisia nimimerkistä. Yksi vapaa-ajan tapaus- tutkimukseen (V2) osallistunut kuvaa: ”Oli mahtavaa saada tukea toisilta ensi kertaa äidiksi tulleilta, addiktoiduin heti joukkoon.” (N20v). Näiden yhteisöjen toiminnat perustuvat nimenomaan tähän emotionaaliseen tukeen ja empatiaan, mutta myös näissä ryhmissä käydään läpi kaikki muodostumis- vaiheet. Yhteisöllisyyttä ei voi muodostua esimerkiksi ilman sitoutumista.

Omassa tutkimuksessani seuranhaku- yhteisöissä (V1 ja V2, N=459) haastateltavat kertoivat yhteisöön kuulumisen muodostumisen alkavan tunnistamisesta sekä virtuaalipersooniin tutustumisesta. Eräs naisvastaaja kertoi seuraavaa: ”...melko nopeasti opin huomaamaan ketä huoneissa oli ja kirjauduin sisään huoneisiin, jossa oli tuttuja nimimerkkejä. Moikkasin heitä ja aloin keskustelut, melko nopeasti myös

minua alettiin tervehtiä, mutta se vaatii just sen, läsnäolon ja usein.” (N40v)

Myös muissa haastatteluissa vastaajat kertoivat samantyyppisistä tapahtumaketjuista. Tyypillistä tutustumisen alulle on sattuma, hetkellinen mielenkiinto johonkin meneillään olevaan keskusteluun. Näin on erityisesti seuranhakuyhteisöissä. Keskustelujen aikana syntyy kiinnostus toiseen tai toisiin keskustelijoihin. Myöhemmin huoneeseen saapuessaan kävijät voivat jo luontevasti tervehtiä niitä, joiden kanssa aikaisemmin on keskusteltu yleisellä tasolla. Seuraavilla tapaamiskerroilla, joko sattumalta tai ennalta sovitusti tavatessa, voidaan siirtyä privaattipuolelle keskustelemaan tutustumistarkoituksessa. Usein keskustelijat saattavat sopia myös jonkin muun yhteydenpitotavan keskustelulle kuin privaattihuoneen, esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen. Varsin tavanomaista on myös se, että keskustelijat pyrkivät tapaamaan kasvokkain.

Tuki- ja vertaisryhmissä tutustuminen ei välttämättä perustu sattumaan, vaan yleensä ”hengenheimolaisuuteen”, yhteiseen elämäntilanteeseen tai -kokemukseen.

Vapaa-ajan tapaustutkimuksissani 65 % vastaajista (V1, V2, N=459) kertoi tunnistavansa toisia nimimerkin perusteella. Saman nimimerkin käyttö tietyissä keskusteluhuoneissa on olennaista tunnistamiselle ja tutustumiselle. Tutkimukseeni osallistuneet kertoivat, että verkkoyhteisöissä osaksi ydinryhmää pääsee muun muassa sillä, että käyttää aina samaa nimimerkkiä ja on oma itsensä. Monilla vapaa-ajan seurusteluka-

navilla on kävijällä mahdollisuus käyttää erilaisia henkilöhakuja. Tällä toiminnalla olennaisesti nopeutetaan kävijöiden välistä tutustumista. Lisäksi verkossa liikkuja voi itse vaikuttaa tunnettavuuteensa, sillä aktiiviset keskustelijat ja heidän säännöllinen kirjoittelunsa huomataan, joten myös ne edistävät tutustumista. Alkutervehdyksen ja yleisen keskustelun jälkeen, tai niiden aikana, saatetaan siirtyä privaattipuolelle tutustumaan. Omien havaintojeni ja vastaajien kertomien mukaan yhteisöllisyys rakentuu nopeammin, jos kyseessä on avun tai tuen antaminen. Tällöin kyseessä on tiedollisen tai sosioemotionaalisen tuen saaminen tai jakaminen. Avun saaminen ja antaminen nopeuttavat emotionaalista kiintymistä ja sitoutumista. Eräs vastaaja kertoi, että hän käy chatissa, koska tietää, että sieltä saa aina apua ja tukea omiin asioihin.

Tapaustutkimuksissani (V1 ja V2, N=459) vastaajista 17 % kertoi tapaavansa aina samoja henkilöitä samoissa huoneissa. Heistä usealla virtuaaliyhteisössä käynnit olivat säännöllistä tai päivittäisiä. Joskus he vierailivat jopa useita kertoja päivän aikana. Heidän katson kuuluvan niin sanottuun ”sisäpiiriin”, ydinjoukkoon. Ydinjoukko on verkkoyhteisön sisällä toimiva tiivis ryhmä. Nämä jäsenet tuntevat toinen toisensa ainakin virtuaalitallassa. Vastaajista 31 % kertoi käyvänsä säännöllisesti tapaamassa tuttuja virtuaalitalloissa. Heidän tapaamisensa eivät olleet välttämättä päivittäisiä. Sitoutumista ja kiintymistä virtuaalisissa suhteissa kuvaa mielestäni hyvin seuraava miesvastaajan kertoma: ”...nettittuttavani ovat merkityk-

sellisiä ja 'ystäviä', mutta omalla tavallaan. Ei pidä sotkea reaali maailmaa ja chatmaailmaa. Empatia ja tunteet kuitenkin täysillä pelissä mukana.” (V1/M35v) Tutkimukseni mukaan huoli ja myötäeläminen ovat todellisia, joten ei ole yllättävää, että osallistujat kertoivat tuntevansa vastuuta nettitutavasuhteistaan.

Työyhteisön tapaustutkimuksissa yhteisöllisyyden muodostumisessa korostuvat olennaisesti ja luonnollisesti enemmän tiedollisen tuen saaminen ja jakaminen kuin emotionaalinen tuki. Sitoutumisen kannalta on huomioitava, että tilanteet, joissa toisiin tiimin jäseniin otettiin yhteyttä, olivat erilaiset ongelmatilanteet. Niissä tarvittiin nopeaa apua ja neuvoja (T1, T3, T4, ks. luku 3.5). Nopeat ratkaisut ja vastaukset kysymyksiin puolestaan madalsivat uusien yhteydenottojen kynnystä. Ne saavat virtuaalisen tiimin jäsenet tuntemaan olevansa lähempänä toisiaan kuin todellisuudessa ovat. Kuviossa 11. selvennän yhteisöllisyyden muodostumista. Kuvio ei ole kaiken kattava, eikä välttämättä kiistaton, koska on syytä huomioida se, että työ- ja koulutusorganisaatioissa sitoutuminen on tavallaan jo olemassa toiminnan luonteen vuoksi. Esimerkiksi työntekijän katsotaan olevan sitoutuneen työhön ja tehtävien hoitoon jo solmittuaan työsuhhteensa. Täytyy kuitenkin huomata, että virtuaaliseen tiimiin sitoutuminen on työhön sitoutumisesta eriävä prosessi. Siihen vaikuttavat välineet, sosiaaliset suhteet sekä konteksti. Näin olen ei voida olettaa, että työntekijä tai opiskelija automaattisesti, kuin yhtenä tehtäv-

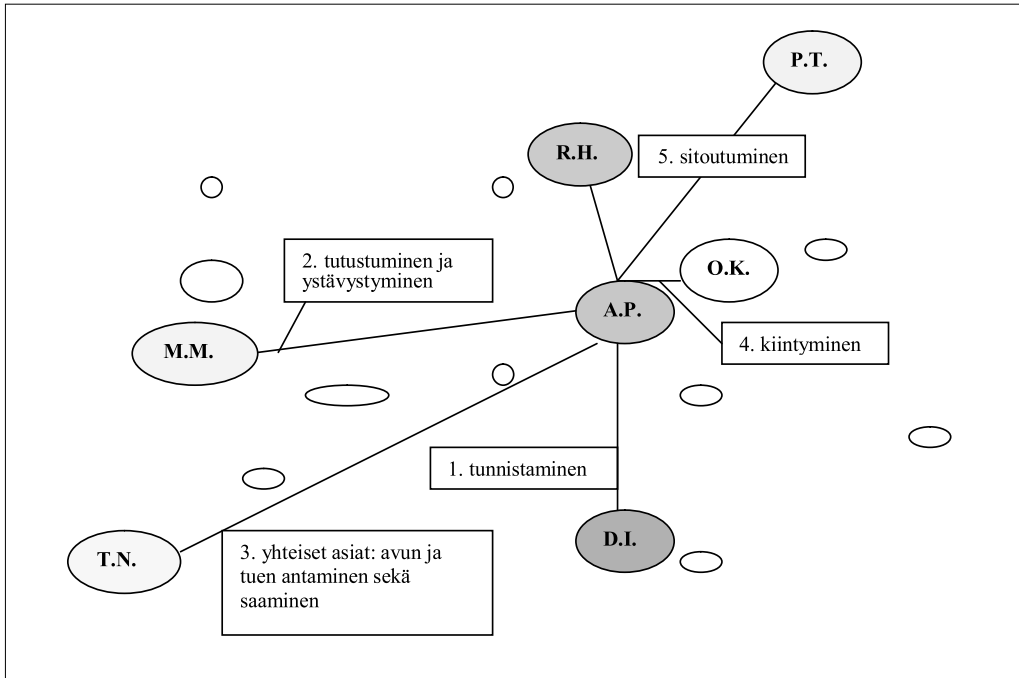
nään, muuttuisi työyhteisössä virtuaalisen tiimin jäseneksi.

Yhteisöllisyyden rakentuminen näkyy selvästi työyhteisöjen aineistoja tarkasteltaessa. Työskentelyn alkaessa tiimin jäsenillä on tutustumisaika. Tämän ajan pituuteen vaikuttavat olennaisesti tiimin jäsenten teknologiset valmiudet eli se, miten käytettävät välineet hallitaan (ks. myös luku 3.5).

Vastaavasti kun tarkastelin vapaa-ajan tapaustutkimuksiin osallistuneiden taustatietoja ja arvioita omista teknologista kyvyistä, havaitsin, että kaikki ne henkilöt, joilla oli kiinteät suhteet virtuaaliyhteisöön (V1 ja V2, 17 %, N=459), olivat kokeneita koneen käyttäjiä. He olivat myös arvioineet omat chat-taitonsa hyväksi. Yhteisöllisyyden muodostuminen virtuaalitallassa vaatii teknologista osaamista. Tähän palaan luvussa 3.5.

Tutkimustulokseni yhteisöllisyyden muodostumisesta eivät ole ainutlaatuisia, sillä myös toiset tutkijat ovat kuvanneet yhteisöllisyyden muodostumista samantapaisena prosessina (vrt. esimerkiksi Blanchard & Lynne 2002, 5–6). Tuloksissani näen vahvoja yhtymäkohtia myös Randall Collinsin (2004) teoriaan yhteisöllisyyden rituaaliseen rakentumiseen. Yhteisöllisyyden rakentuminen tapahtuu samankaltaisten prosessien kautta sekä verkossa että verkon ulkopuolella. (ks. Collins 2004, 48–49).

Huomattavaa yhteisöllisyyden muodostumisessa on se, että virtuaalitallassa vierailijalla voi olla useita eri asteella olevia prosesseja. Esimerkiksi kuviossa 11. henkilö A.P. on ystäväystynyt ja kiintynyt jo aiem-



Kuvio 11. Yhteisöllisyyden muodostuminen

min kahteen henkilöön (M.M., O.K.). Hän tuntee yhteenkuuluvuutta P.T.:n kanssa, ja on sitoutunut hoitamaan heidän ystävyystään. Hän tunnistaa uusista yhden (D.I.), mutta ei ole vielä tutustunut häneen. Sen sijaan hän on ehtinyt tekemään lähempää tuttavuutta toisen (T.N.) kanssa. He ovat saattaneet tavata myös kasvokkain. Olipa tutustuminen tapahtunut miten tahansa, he kokevat olevansa ystäviä. Yhteisön jäsenien joukossa liikkuu usein myös henkilöitä, joilla ei ole siteitä vielä kehenkään (Heidät olen kuvannut kuviossa tyhjinä muotoina.). Yhteisöllisyyttä ei välttämättä muodostu kaikkien virtuaalisesti tavattujen kesken. Toisaalta tunne voi olla niin

voimakas, että se saattaa levitä koskemaan koko yhteisöä, vaikka kaikkia ei koeta ystäviksi. Tavallaan voisin kuvata, että yhteisöllisyyden tunteen muodostuttua tunne yleistyy koskemaan useampia kuin yhteisöllisyyden muodostumisen alkuvaiheessa. Esimerkiksi chattaajat puhuvat usein ”kotichateista”. He kertovat olevansa uskollisia tietyille huoneille, joissa tapaavat tutuksi ja ystäviksi tulleita. Mutta samalla he tapaavat myös niitä, joiden kanssa he eivät ole vielä solmineet lähempää tuttavuutta. Miesvastaaja kertoo ystävästyneensä harvojen kanssa, ”...mutta kotichatissa ei haittaa, vaikka olisi vain vieraita tyyppisiä paikalla, juttelen silti.” (V2/47v).

Monille on käynyt kiintymisen ja sitoutumisen myötä niin, että netissä alkaneet ystävyysuhteet ovat siirtyneet myös verkon ulkopuolelle. Yhteisöllisyyden tunteen muodostumiseen voi kuluu myös pitkiä aikoja. Yksi vastaaja (V1/2003) kertoi olleensa sinkut.netissä jo vuodesta 1998 ja ”hitsautuneensa yhteisöön kiinni.” (V1/M33v) Hänen kertomastaan ilmenee selvästi myös se, että hän koki olevansa aktiivinen yhteisön jäsen. Hän osallistuu tempauksiin ja tilaisuuksiin, joita järjestetään sekä netissä että yhteisöön kuuluville reaali-maailmassa. Toinen vastaaja kertoi, että ”Yhteenkuuluvuus syntyy kuitenkin siitä, että vakisättäjät tunnistavat ja tervehtivät. Kun käy tarpeeksi usein ja itse tervehtii ja antaa arvoa toisten mielipiteille, saavuttaa hyvinkin nopeasti (jopa 1 kk) ryhmän jäsenyyden! Ei-jäseniä ei tervehditä useinkaan runsaasti.” (V1/M42v)

Hyvin olennaista jäsenten välisessä tervehtimisessä on se, että huoneeseen saapuvaa tervehditään henkilökohtaisesti erikseen nimimerkkiä käyttäen. Esimerkiksi ”heipä hei Jami23”, ei pelkästään ”heipä hei”. Tällä osaltaan viestitään läheisempää tuntemista ja huomioidaan toinen henkilökohtaisesti.

Huomattavaa on myös, että useampi kuin yksi osallistuja kertoi kuten seuraava miesvastaaja: ”...harvoin kokee mitään todellista yhteyttä. Yleensä ei mitään sidoksia synny. Paitsi keskustelufoorumeilla.” (V1/M23v) Muilla kuin chat-linjoilla keskitytään toisenlaiseen toimintaan kuin tutustumiseen ja ystäväystymiseen. Peli- ja

leikkikotipaikoilla pelaaminen ja todellisen elämän simulointi vievät ajan. Keskustelut arvoista, tunteista ja kokemuksista siirtyvät taka-alalle tai jäävät kokonaan pois. Lisäksi merkille pantavaa on, että vaikka tuttavuusuhteita syntyy, ei henkilö välttämättä koe yhteisöllisyyttä (vrt. Baym 1998, 36). Naisvastaaja kertoo: ”En koe kuuluvani mihinkään, mutta muutamat tutut ovat tulleet tietysti sitä kautta, että olen käynyt monia kertoja ja avannut itseäni ja on syntynyt ’tuttuja’.” (V1/N45v).

3.5 Teknologian vaikutus yhteisöjen toimintaan ja yhteisöllisyyden tunteeseen

Tässä luvussa selvitän, miten teknologiset välineet ja niiden hallinta ovat läsnä yhteisöllisyyden tunteen kokemisessa. Aikaisempien tutkimusten mukaan verkko-ympäristössä yksilön teknisillä taidoilla on vaikutusta sosiaaliseen vuorovaikutukseen (ks. esimerkiksi Koskimaa & Heinonen 2005; Ruokamo & Tella 2005; Jokinen & al. 2006). Seuraavassa esittelen tapaustutkimuksieni avulla teknologian vaikutusta yhteisöllisyyden tunteeseen.

Yhteisöllisyyden ylläpitäminen on haasteellista. Työ- ja koulutusyhteisöissä se voidaan kokea haasteellisempänä ja myös välttämättömämpänä kuin vapaa-ajan yhteisöissä. Tavoitteet ja tarkoitus ovat rajattuja ja samoin yleensä aikataulu. Lisäksi oman lisänsä toimintaan saattavat tuoda käyttäjän tekniset valmiudet. Työntekijöillä tai kou-

lutukseen osallistujilla ei välttämättä ole sellaisia valmiuksia kuin vapaa-aikana verkossa liikkuvilla. Työ- ja koulutusympäristössä saattaa olla henkilöitä, jotka toimivat ensimmäistä kertaa sähköisten viestimien kanssa, ja silti heidän oletetaan toimivan samassa rytmissä ja tehokkuudessa muiden tiimin jäsenten rinnalla. Tutkimukseni mukaan vapaa-ajan verkkoyhteisöissä liikkuville verkko ja sen tarjoamat kommunikointimuodot ovat usein tuttuja. Esimerkiksi vapaa-ajan tapaustutkimuksissa osallistujat arvioivat itsensä joko taitaviksi tai melko taitaviksi verkossa seurustelijoiksi. Ainoastaan vajaa 8 % vastaajista arvioi itsensä kohtalaista heikommaksi teknisiltä taidoiltaan. He olivat yleensä uusia kävijöitä virtuaalitulissa.

Organisaatioiden virtuaalisen toiminnan yhteydessä puhutaan usein nopeasti syntyvän luottamuksen olemassaolosta, kuten jo aiemmin selvitin. Debra Meyersonin ja kollegoiden nimittämä ”pikaluottamus” on harhaanjohtava termi siinä suhteessa, että luottamuksen rakentaminen ei ole aina nopea prosessi. Varsinkin työ- ja koulutusilanteissa sen rakentamiseen kannattaa kiinnittää erityistä huomiota, jos toiminnasta aiotaan saada paras mahdollinen hyöty. Meyerson kollegoineen ei tarkoittanut, että luottamus syntyy hetkessä. Luottamuksen rakentamiseen ei ole välttämättä aikaa tai se on rajallinen.

Usein organisaatioissa virtuaalisen toiminnan aloittaminen saattaa olla ongelmallinen: 1. Osa vuorovaikutuksesta ja sen perustasta on jo luotu aikaisemmin

organisaation puitteissa. 2. Yksilöt eivät ole välttämättä samalla tapaa kasvottomia kuin vapaa-ajanyhteisöissä. 3. Työ- ja koulutusilaisuudet ovat selvästi yhden tai useamman henkilön johtamia. 4. Toiminnan onnistumisesta vastuussa olevat henkilöt ovat kaikkien tiedossa, ja näin ollen tietyt luottamustekijät ovat jo olemassa. Näin ollen saattaa helposti syntyä harha siitä, että virtuaalisessa tilassa toimitaan kuten reaali maailman yhteisessä työhuoneessa. Kaikessa virtuaalisessa toiminnassa sitoutumisen ja luottamisen tarve lisääntyvät, kun osapuolilla ei ole kasvokkaisuutta. Nämä seikat kannattaa huomata jo hyvissä ajoin ennen virtuaalisen toiminnan aloittamista, jolloin yhteisöllisyyden rakentamiseen pystytään vaikuttamaan positiivisesti (ks. esimerkiksi Blanchard & Lynne 2002, 6–7).

Työyhteisön tapaustutkimuksissa (T3, T4, T5 ja T6, N=130) tutkimukseen osallistuneilla oli omassa koneessa pikaviestimet, joilla he pitivät ryhmän jäsenten kanssa yhteyttä. Pikaviestimistä heillä oli käytössä muun muassa reaaliaikainen chat, keskustelulinja, organisaation jäsenten läsnäololista ja siihen liitetyt piilotetun informaation mahdollisuudet, sähköposti, organisaation sisäinen intranet, virtuaalinen kokoushuone sekä näiden lisäksi puhelin. Myös videoneuvotteluyhteys oli helposti saatavilla.

Kyselylomake- ja päiväkirja-aineistoista selvisi, että pikaviestimillä on mahdollista toimia tehokkaasti, välimatkat unohtaen ja toiset lähellä kokien siten, että vasta välitteen näköyhteys herättää huomaamaan

etäisyyden. Eräs työyhteisön 4 tapaustutkimukseen osallistunut kuvaa: ”Virtuaalisesti työskenneltäessä telekonferenssissa huomasi, että ihmiset eivät olleetkaan niin lähellä kuin muut pikaviestimet antoivat tuntea”. (T4/3)

Myös muut tutkijat ovat todenneet, että pikaviestimillä on ”lähelle tuova vaikutus”. Esimerkiksi Riedlinger kollegoineen (2004) on tutkinut ryhmäidentiteetin muodostumista hajautetuissa tiimeissä. He totesivat, että yhteenkuuluvuuden rakentaminen hajautetuissa tiimeissä on haasteellisempää kuin kasvokkain toimivissa, koska ryhmän jäsenet ovat niin erillään toisistaan. Haasteellisuutta lisää se, että monissa tiimeissä jäsenet toimivat useissa muissa yksiköissä ja ryhmissä samanaikaisesti. Se, miten paljon jäsenillä on aikaa hajautetun tiimin toimintaan ja tehtäviin sekä millaiset viestintäverkot heillä on käytössään, vaikuttaa paljon siihen, miten ryhmän sosiaaliset suhteet toimivat. (Riedlinger & al. 2004, 491–522.)

Nykyisille yhteisöille on ominaista, että niissä liikkuvat toimivat samanaikaisesti useammassa yhteisössä. He saattavat kokea kuuluvansa moniin ryhmiin. Toisaalta tämä voi olla yhteisöjen toiminnassa raskas asia, toisaalta taas yhteisöllisyyttä heikentävä tai sen syntymistä hidastava tai jopa kokonaan estävä. Erityisesti jos työssä tiimien aikataulut ovat tiukkoja ja yhteistä aikaa ei löydy, voi olla, ettei toimijoiden välille muodostu sidoksia. Tähän voi olla myös muita syitä, kuten haluttomuus ottaa vastuuta, jolloin monissa yhteisöissä liikku-

minen on tervetullut pakotie. Reidlingerin ja kollegoiden maininta siitä, että hajallaan oleminen ilman kasvokkaistapaamisia lisää haasteellisuutta ei välttämättä mielestäni ole ratkaiseva tekijä, sillä oman tutkimukseni perusteella nostaisin teknologian hallinnan hajautetusti olemisen edelle. Toki erillään olo saattaa olla este, mutta käyttöön kesytettyjen välineiden avulla erillään olemisen haasteet pienenevät. Näitä teknologian hallintaan liittyviä asioita käsittelemistä lisää seuraavana.

Käyttökokemuksen yhteys yhteisöllisyyden rakentumiseen

Käyttökokemuksella näyttää olevan vaikutusta yhteisöllisyyden rakentumisessa ja ylläpitämisessä tutkimukseni tulosten perusteella. Työyhteisön tapaustutkimuksissa (T3, T6, N=103) osallistujilla, joilla ei ollut käyttökokemusta tai oli sitä vain vähän, oli vaikeuksia kokea luottamusta tai yhteisöllisyyden tunteita. Vastaavasti pitkän käyttökokemuksen omaaville oli selvää, että luottamusta ja erilaisia yhteisöllisyyteen liittyviä tunteita koettiin. Seuraavana selvitän eri tapaustutkimusten pohjalta pikaviestimien käyttämistä työssä ja kommunikoinnissa sekä yhteisöllisyyden rakentumista ja sitä, miten käyttökokemuksen lisääntyessä osallistujien toiminta tiimeissä aktivoitui.

Työyhteisön tapaustutkimuksessa 3 oli selvästi havaittavissa eroja pikaviestinten käyttökokemuksessa suhteessa käyttöön. Työntekijät, jotka olivat käyttäneet verkko-

työkaluja vain vähän aikaa tai olivat aivan vasta-alkajia, kokivat käytön hankalaksi ennen kuin työkalujen ”sisäänajo” oli suoritettu. Käyttökokemuksen ja -varmuuden lisääntyessä pikaviestimien käyttö yleistyi työn eri osa-alueilla sekä eri tarkoituksissa. Alle kaksi kuukautta pikaviestinten kanssa työskennelleet eivät käyttäneet viestimiä lainkaan informaation etsimiseen, keräämiseen tai lähettämiseen. Tutkimukseen osallistuneet, jotka olivat vasta alkaneet työskennellä virtuaalisissa työhuoneissa, käyttivät välineitä vain lyhyissä viesteissä tai selventääkseen asioita. Varmuuden ja käyttökokemuksen lisääntyttyä työntekijät käyttivät virtuaalisia työhuoneita tasaisesti kaikilla eri työn osa-alueilla.

Pikaviestimien käyttökerrat ja työskentely verkossa lisääntyivät nopeasti käyttökokemuksen myötä. Esimerkiksi alle kaksi kuukautta pikaviestimillä työskennelleet lähettivät tai vastaanottivat vain yhden viestin päivässä tai jopa vähemmän. Vastaavasti yli kuusi kuukautta verkkotyökaluja käyttäneet keskustelivat ja työskentelivät verkossa pääsääntöisesti 1–5 kertaa ja ajoittain jopa yli 15 kertaa päivässä. Heille verkossa työskentely oli tullut joustavaksi osaksi työskentelyä ja he kokivat erilaisia yhteisöllisyyteen liittyviä tunteita, kuten luottamusta, avoimuutta sekä avun ja tuen antamista ja saamista.

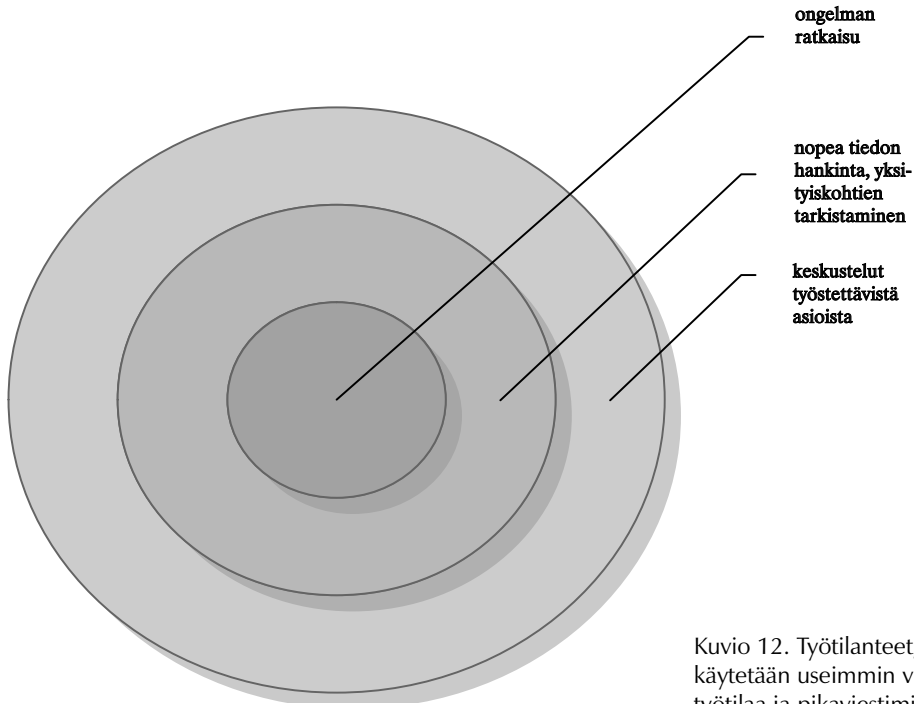
Ensimmäisessä työyhteisön tapaustutkimuksessa (T1, N=23) yli puolet työntekijöistä kertoi kyselyssä, että he käyttivät pikaviestimiä ongelman ratkaisutilanteissa (14/23). Vastaavasti kolmannessa työyhteisön

tapaustutkimuksessa (T3, N=61) melkein neljännes viesteistä (23 %) oli ongelmatilanteita koskevia. Ensimmäisessä tapaustutkimuksessa huomattavasti yli puolet (18/23) käytti virtuaalista työtilaa silloin, kun tarvitsi jotakin tietoa nopeasti. T3-tapaustutkimuksessa melkein neljännes viesteistä liittyi nopeaan tiedon hankintaan. Ensimmäisessä tapaustutkimuksessa koko ryhmä oli ottanut pikaviestimet käyttöönsä työvälineiksi joko kerran päivässä (11/23), tai he käyttivät niitä useasti päivän aikana (9/23). Syynä välineiden haltuunottoon oli se, että lähes kaikki ryhmän työntekijät (21/23) kokivat virtuaalisen toiminnan nopeaksi ja pikaviestimien käytön helposti opittaviksi. Lisäksi he kokivat, että siitä oli todellista hyötyä heidän työssään. Kuvio 12. selventää, minkälaisista syistä tiimin jäsenet valitsivat virtuaalisen työtilan (pikaviestimet).

Virtuaalisen työskentelyn kesyyntyminen

Työyhteisö 3 -tapaustutkimuksessa työntekijöillä oli virtuaalisen toiminnan alkaessa selvä ”sisäänajovaihe”. Henkilöt, jotka olivat käyttäneet pikaviestimiä alle kaksi kuukautta, käyttivät niitä ainoastaan ongelman ratkaisutilanteissa, nopeassa tiedonhankinnassa sekä selventämään yksityiskohtia. Yli kuusi kuukautta pikaviestimillä toimineet käyttivät verkkoa jokaisessa työtehtävässään (Kuvio 13).

Virtuaalisessa työskentelyssä välineiden käyttö lisääntyy tasaisesti kahden kuukauden harjoittelu- tai sisäänajojakson jälkeen.



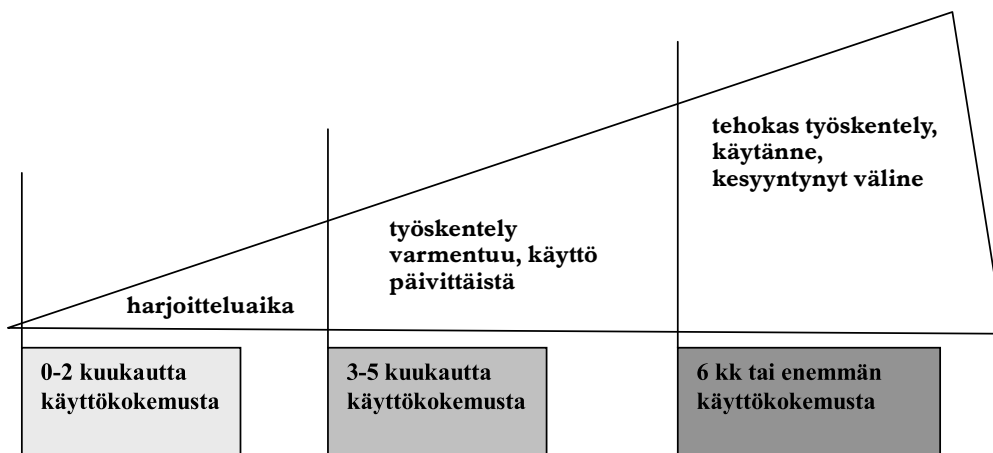
Kuvio 12. Työtilanteet, joissa käytetään useimmin virtuaalista työtilaa ja pikaviestimiä

Tutkimuksessa (T1, T3, T6, N=126) ilmeni selvästi, että kokemuksen karttuessa työntekijät levittävät virtuaalista viestintää uusille alueille. Viidennen käyttökuukauden jälkeen toiminta on kesyynyt päivittäiseksi käytänteeksi ja toiminta on saavuttanut huippunsa. Työntekijöiden käytöserot kertovat siitä, että uuden toiminnan alussa teknologian läsnäolo työn tekemisessä koetaan vieraana. Käyttövarmuuden ja kokemuksen myötä työn sujuvuus lisääntyy ja samalla pikaviestimillä toimimista laajennetaan työn uusille osa-alueille. Noin puolen vuoden käytön jälkeen toimintaa on kaikilla virtuaalisen työskentelyn alueilla. Väline on kesyynyt⁴ käyttä-

jälleen. Tuloksia vahvistavat muissa tapaus- tutkimuksissa (V1, V2 ja T4, T5, N=486) esiintyneet kommentit siitä, miten virtuaalinen toiminta aluksi koettiin vaikeana, mutta toiminta lisääntyi nopeasti.

Välineiden hylkäämistä, luopumista niiden käytöstä, tapahtui käytön alussa, jos toiminta koettiin vaikeaksi (ks. myös Wyatt 2003, 36, Rejecters, hylkääjät). Vastaavasti taas varmentunut käyttökokemus sai ai-

⁴ Mika Pantzar avasi keskustelun teknologian kesyttämistä teoksellaan *Kuinka teknologia kesytetään: Kulutuksen tieteestä kulutuksen taiteeseen*, (1996)



Kuvio 13. Virtuaalisen työskentelyn kesyntyminen

kaan onnistumisen elämyksiä (ks. myös Herkman 2001, 192).

Puoli vuotta virtuaalisesti työskennelleet käyttivät pikaviestimiä lähes kaikissa yhteydenotoissaan tiimin sisällä ja tiimin ulkopuolisten kanssa eli lyhyissä viesteissä, asioiden tarkistamisessa, sosiaalisissa keskusteluissa (käytäväkeskustelut ja ”lähdetkö syömään” -tyyppiset yhteydenotot), saadakseen nopeita vastauksia,⁵ piilotetussa informaatiossa sekä välttääkseen puhelinsoittoa.

Alle kaksi kuukautta virtuaalisilla työvälineillä toimineet eivät käyttäneet niitä sosiaalisissa keskusteluissa ja tiimin ulkopuolisten kanssa, vain lyhyissä viesteissä sekä asioiden tarkistamisessa. Kuvio 14. selventää, mitä asioita virtuaalisen tiimin

jäsenet käsittelevät verkossa totuttuaan (yli 3 kk verkkotyövälineitä käyttäneet) pikaviestimiin. Verkossa hoidettiin asioita, kun haluttiin selventää yksityiskohtia ja vähentää puhelimen käyttöä. Tiimilliset käyttivät verkkoa, kun he halusivat saada nopeasti vastauksia tai ratkaisuja tehtäviinsä. Myös lyhyiden viestien lähettämisessä, sosiaalisissa keskusteluissa sekä muissa työtehtävissä, esimerkiksi lyhyissä neuvotteluissa he kokivat, että virtuaalinen tila on toimiva. Lisäksi he hyödynsivät piilotettua informaatiota.

Yhteisöllisyyden muodostumista nopeuttavat avun ja tuen saaminen ongelmatilanteissa sekä toiminnan onnistuminen. Nämä puolestaan edelleen lisäävät toimintaa verkossa. Mikäli taas työtä ei voida jatkaa välittömästi eteenpäin seuraa työntekijän turhautumista ja stressiä.

Sujuvan välineiden käytön voidaan katsoa myös mahdollistavan yhteisöllisyyden

⁵ Low communication: työntekijä voi lisätä itseään koskevaa informaatiota henkilöstölistaan, joka toimii myös läsnäololistanä. Lista on kaikkien näkyvissä online-tilassa)

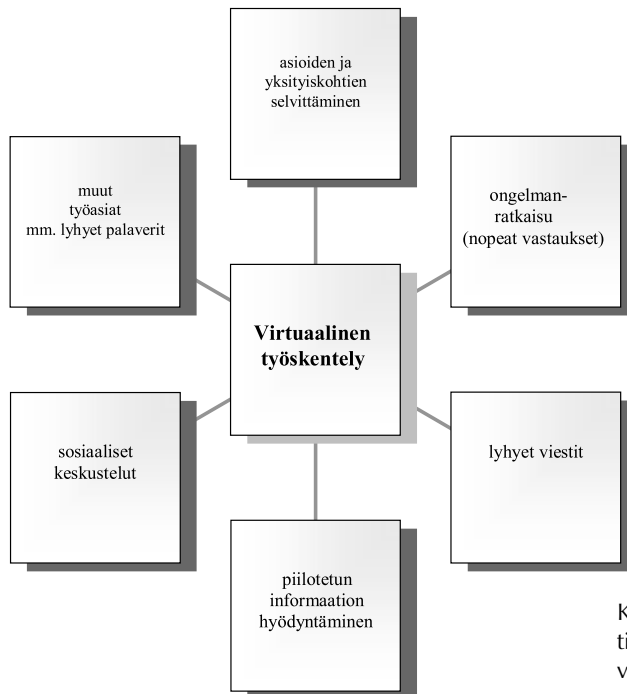
rakentumista ja ylläpitämistä, koska pikaviestimillä voidaan aikaansaada luottamuksellinen kommunikointi ja vuorovaikutus. On kuitenkin huomattavaa, että yhteisöllisyyden tunteen vahvistuminen ja ylläpitäminen vaativat pitkän aikajakson, vaikka yhteisöllisyyttä koettaisiin jo aiemmin.

Työyhteisö 4 tapaustutkimuksessa päiväkirjassa yksi osallistuja oli kuvannut selkeästi verkkotyövälineiden ja pikaviestimien suhdetta yhteisöllisyyteen. Tämän vastaajan mukaan kaikki käytetyt pikaviestimet ja verkkotyövälineet voivat olla yhteisöllisyyttä rakentavia, jos niiden käyttö hallitaan ja niitä käytetään tarpeeksi aktiivisesti. Hän kertoi tajunneensa vasta kolmannella kokoontumiskerralla videoneuvotteluyh-

teydessä, että toiset eivät olleet niin lähellä kuin hän oli tuntenut käytettyjen laitteiden välityksellä. Erityisesti reaaliaikaista keskustelua, chattailua, vastaaja piti läheisyyttä luovana (T4/6).⁶

Myös muut osallistajat peräänkuuluttivat toiminnan onnistumisen kannalta tärkeänä sitä, että jokainen osallistuja hallitsee sujuvasti laitteet ja välineet, joita on tarkoitus käyttää. Yksi osallistujista oli kirjannut, että hänen kokemuksensa ryhmän läheisyydestä ja heidän keskinäisestä yhteisöllis-

⁶ Chattailu perustuu kirjoitukseen ja välittömään palautteeseen. Se muistuttaa kahdenkeskistä keskustelua, joka reaali maailmassa koetaan läheiseksi ja jopa intiimiksi tilanteeksi.



Kuvio 14. Asiat, joita kokeneet tiimin jäsenet hoitavat virtuaalisessa työtilassa päivittäin

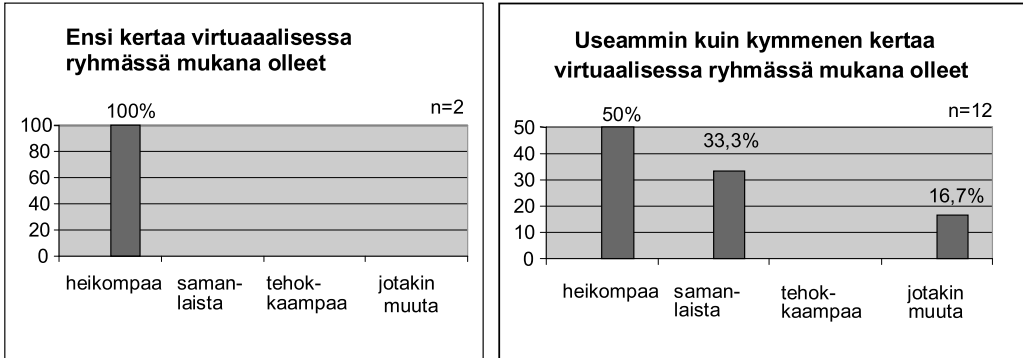
sydestään paranivat samalla, kun hän alkoi hallita laitteita paremmin (T4/4). Toinen osallistujista kertoi päiväkirjassaan olevansa todella innostunut koko prosessista, koska tapaamiset olivat hyvin rakennetut (sisältö ja teknologiset asiat). Ryhmä toimi loistavasti yhteen, joten hänenkin motivaationsa oli kasvanut. Samalla heräsi hänen uskonsa virtuaaliseen työskentelyyn ja sen kehittämiseen (T4/3). Myös muut olivat kirjoittaneet edellisten kaltaisia kokemuksia.

Vain yksi osallistuja ei kokenut, että välineillä olisi vaikutusta ryhmän jäsenten keskinäiseen läheisyyden tunteeseen tai yhteisöllisyyteen. Tämä osallistuja koki puhe-
limen olevan väline, joka luo läheisyyden tunnetta. Lähemmässä tarkastelussa kävi ilmi, että hän käytti ja hallitsi vain yhden välineen ja sekään ei ollut reaaliaikainen pikaviestin. Tämä osallistuja ei ollut kokenut kovin hyvää ryhmähenkeä koulutuksen aikana. Hän suhtautui jostain syystä negatiivisesti koko koulutukseen (kyseessä oli henkilö, joka ei itse pitänyt kiinni aikatauluista ryhmän kanssa, siten hänelle ei koko koulutuksen aikana kirkastunut kurssin tavoitteet ja tarkoitus). Hän myös koki, että organisaatio ei ollut valmis virtuaaliseen työskentelyyn (T4/8).

Teknologian hallinnan vaikutuksia ryhmän vuorovaikutukseen

Tutkimuksessani ilmeni, että viestimen sekä verkkotyöskentelyn vieraus vaikuttavat ryhmän jäsenten aktiivisuuteen. Työyhteisö 6 (N=42) tapaustutkimukses-

sa ensi kertaa virtuaaliseen työskentelyyn osallistuvien (n=2) kokemukset erosivat paljon muiden ryhmien jäsenten kokemuksista. Ensimmäistä kertaa e-työskentelyssä mukana olleilla oli vaikeuksia kokea toiset osallistujat lähellä oleviksi verkkotyövälineiden avulla. Siten heillä oli myös hankalaa aloittaa keskustelut ja varsinainen toiminta. Ensikertalaisilla kokemukset kasvokkain toimimisesta olivat edelleen voimakkaina läsnä. He kokivat, että kasvokkain toimiminen on hyödyllisempää ja tuloksekkaampaa kuin verkossa tapahtuva toiminta. Vastaajat kertoivat, että kumppanin läsnäolo edessä tai vierellä helpottaa huomattavasti kommunikointia. Silloin viestien lähettämisessä ovat käytössä kaikki kommunikointitavat ja viestin vastaanottaja voi tulkita niitä. Tämä luonnollisesti vaikutti siihen, että he kokivat vuorovaikutuksen heikommaksi verkossa kuin kasvokkain (Kuvio 15.). Vasta useammin kuin kymmenen kertaa virtuaalisessa ryhmässä mukana olleet (n=12) kokivat dynamiikan ja vuorovaikutuksen virtuaalisessa työskentelyssä olevan samanlaista kuin kasvokkain, mutta edelleen virtuaalinen työskentely koettiin vuorovaikutuksen ja dynamiikan suhteen heikompana. Tähän osaltaan ovat varmasti vaikuttaneet käytetyt verkkotyömenetelmät, ja myös se, että osallistujia nimenomaan pyydettiin vertaamaan kokemuksiaan kasvokkaistyöskentelyyn. Työmenetelmä oli aiemmin koettu tehokkaaksi ja toimivaksi menetelmäksi verkon ulkopuolella. Sitä ei ollut kehitetty parantamaan ryhmän dynamiikkaa tai vuo-



Kuvio 15. Ryhmän dynamiikka ja vuorovaikutus virtuaalisessa työskentelyssä verrattuna kasvokkain työskentelyyn

rovaikutusta, vaan nimenomaan ryhmän tehokasta ja tuloksellista työskentelyä.

Yhteisöllisyyden rakentumista ja ylläpitämistä ensikertalaisten ja myös kokeneempien kohdalla voidaan helpottaa esimerkiksi siten, että tiimin jäsenille toimitetaan työskentelyä tai kokoontumista koskevaa materiaalia ennen työskentelyn alkua. Heille selkiytyy ainakin teoriassa, mitä tulee tapahtumaan.

Luottamuksen ja avoimuuden kokeminen tuotti vaikeuksia ensimmäistä kertaa osallistuville. He pystyivät kokemaan jonkin asteista luottamusta ja avoimuutta ainoastaan toiminnan niissä kahdessa osassa, joissa tiimin vetäjät ja kouluttajat olivat aktiivisessa ja näkyvässä roolissa eli kohdisa, jossa annettiin työskentelyohjeet sekä vetäjät alustivat tehtävät. Näissä vetäjät esittelivät koulutuksen tavoitteita, tarkoitusta ja aikataulua sekä kyseessä olevaa toimintaa. Yli kymmenen kertaa virtuaalisesti työskennelleet puolestaan kokivat luotta-

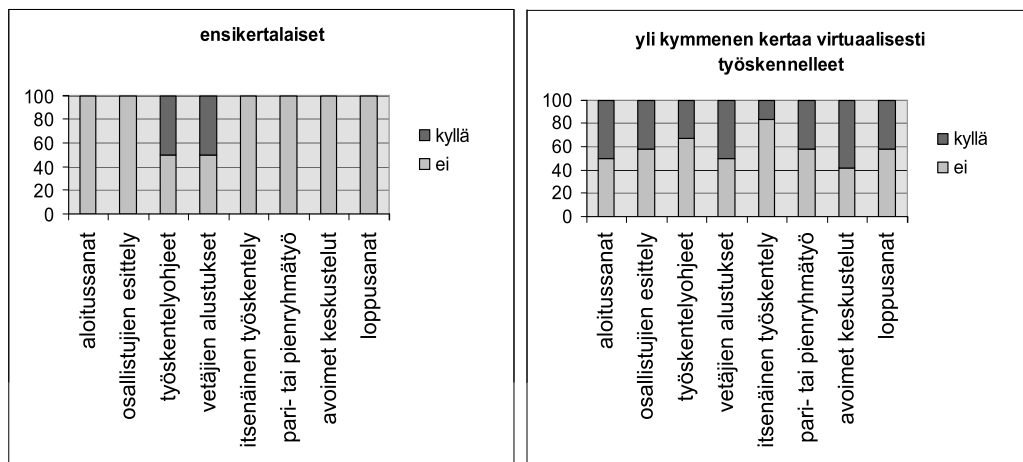
musta ja avoimuutta kaikissa toiminnan osa-alueissa aloitussanoista loppusanoihin. Ainoastaan itsenäisen työskentelyn kohdalla he kokivat pientä luottamuksen ja avoimuuden laskua. (Kuvio 16.) Tämä saattaa johtua siitä, että vaikka he olivat osallistuneet virtuaaliseen toimintaan yli kymmenen kertaa, se ei riitä välineiden kesyyntymiseen tai siihen, että virtuaalinen toiminta olisi käytänne. Pohdintaani tukee se, että heillä kaikilla oli kokemusta vähemmän kuin puoli vuotta.

Yllättävää oli, että verkkotyöskentelyssä työskentelyn vieraus hälvenee nopeasti. Tähän osaltaan vaikuttaa välineiden helpokäyttöisyys sekä läsnä oleva tekninen tuki. Tutkimukseni (T6) kyselylomakeaineistosta ilmeni, että virtuaaliseen toimintaan sopeutuminen alkaa lähes välittömästi. Edellä mainittuihin asioihin vaikutti osaltaan varmasti myös se, että kyseessä oli ryhmä, joka oli työssään käyttänyt tietokoneita. Viisi tai alle viisi kertaa verkossa

toimineilla (n=17) oli hyvin samanlaisia kokemuksia kuin ensikertalaisilla. Mutta joukossa oli jo vastaajia, jotka kokivat, että toiminta oli vain aluksi hankalaa. Vastaajien mielestä viesteissä ilmeiden ja eleiden puuttuminen oli ratkaisevaa. Avoimuutta ja luottamusta sekä aktiivista osallistumista koettiin jo useammalla alueella. Eräs osallistujista kertoi, että e-työskentelyn tehokkuus ja onnistuminen riippuu keskusteltavasta asiasta. Jos käsillä on yksinkertainen tekninen seikka, e-työmenetelmät ovat hyviä (T6/5). Toinen vastaaja arvioi verkkotyöskentelyn tarvitsevan vain harjoitusta (T6/7). Tämä osoittautui tutkimuksen analysoinnin seuraavassa kohdassa todeksi, sillä seuraavan ryhmän kokemuksissa, eli 5–10 kertaa verkossa työskennelleillä (n=11), erot aloittelijoihin ovat vielä selvempiä. Tässä ryhmässä oli enemmän kommentte-

ja, joista ilmeni, että verkkotyöskentely ei ollut vaikeampaa. Jos näin koettiin, johtui se tottumuksesta. Kaksi vastaajista kertoi, että verkkotyöskentelyn vuorovaikutus ja ryhmän toiminta on samanlaista tai jopa tehokkaampaa kuin tilanteissa kasvokkain.

Ryhmässä, jossa oli yli kymmenen kertaa verkkotyöskentelyyn osallistuneita (n=12), vastausten erot ensikertalaisiin olivat jo selviä. Fyysisen läsnäolon puuttuminen ei ollut enää toiminnan kannalta ratkaisevaa, ja fyysinen etäisyys oli unohtunut. Osallistujat pitivät hyvänä alussa esitettyä osallistujien esittelyosiota, muun muassa fyysisen sijaintikartan esittämistä. Seitsemän heistä (7/12) ilmoitti sen auttavan läheisyyden tuntemisessa sekä keskustelun ja toiminnan aloittamisessa. Puolet (6/12) osallistujista piti henkilökohtaista osallistujien esittelykierrosta hyvänä ratkaisuna.



Kuvio 16. Luottamuksen ja avoimuuden kokeminen käyttökokemuksen mukaan virtuaalisessa työskentelyssä

Mielenkiintoista tässä ryhmässä oli kokemus, jossa verkkotyöskentelyä ei enää välttämättä verrattukaan vuorovaikutuksessa ja ryhmän toiminnassa kasvokkain toimimiseen. Ryhmästä kaksi kertoi sen olevan jotakin muuta. Samaan kokemukseen oli päätyneet yksi vähemmän aikaa verkossa työskennellyt vastaaja.

Virtuaalinen toiminta ei ole rinnastettavissa verkon ulkopuolella tapahtuvaan kasvokkaistyöskentelyyn. Se on toisenlainen tapa toimia ja tehdä työtä, ei vastakkainen tai toista pois sulkeva. Silti uuden toiminnan alkaessa ja sitä arvioitaessa on usein helpompaa verrata uutta toimintaa vanhaan ja totuttuun tapaan. Luottamus ja avoimuus sekä aktiivinen työskentely toisten kanssa oli tässä ryhmässä leimaa antavaa. Ryhmässä viisi jäsentä oli erittäin tyytyväinen omaan toimintaansa. Neljä osallistujaa olisi mielestään voinut olla aktiivisempi. Kolme vastaajaa kertoi olleensa passiivinen, mutta se ei ollut heidän mielestään negatiivinen asia. Tässä ryhmässä teknisiä ongelmia ei koettu olevan. Suurin osa osallistuneista eli 11/12 ilmoitti, että teknisillä ongelmilla ei ole vaikutusta, tähän tosin osaltaan vaikutti tiimin vetäjien ottama vastuu teknisistä välineistä ja mahdollisista häiriöistä. Verkkotyöskentelyn aikana ilmeni joitakin pieniä teknisiä vaikeuksia, joten niillä olisi saattanut olla häiritsevää vaikutusta, jos kokemusta tai kouluttajien tukea olisi ollut vähemmän.

Työyhteisö 5 (N=19) tapaustutkimuksen aineistosta (kyselylomakkeet, havainnointimuistiinpanot) saadut tulokset

tukevat edellä esitettyjä tuloksia, vaikka tutkimusosio oli sisällöltään erityyppinen. Kokonaisuutena osallistujat kokivat toiminnan hyvänä. Ainoat parannusta kaipaavat kommentit liittyivät teknisiin ongelmiin, sillä tekniikan toivottiin toimivan paremmin. Tekniset ongelmat olivat muun muassa aiheuttaneet hidastuksia ryhmien aikatauluihin. Ongelmista johtuneet myöhästelyt saivat aikaan myös sen, että yksi osallistujista koki, että asiat jäivät kesken, koska heillä ei ollut aikaa ”vetää asioita” yhteen työskentelyn lopuksi. Hän koki asioiden ”jääneen roikkumaan jotenkin ilmaan” (T5/2).

Työskentelyn etuna pidettiin jälleen kerran sitä, että sessio oli selkeästi suunniteltu ja esitelty. Yksi vastaaja kertoi ainoaksi ongelmaksi sen, että hän ei ollut käyttänyt ko. verkkotyövälinettä aikaisemmin, joten epävarmuus heijastui koko tilanteeseen (T5/6).

Hieman alle puolet osallistujista arvioi omaa työskentelyään aktiivisemmaksi kuin vastaavissa tilanteissa kasvokkain. Yli puolet arvioi lisäksi toiset aktiivisemmiksi kuin yleensä. Osallistujien aktiivisuudesta ja halukkuudesta verkkotyöskentelyssä kertoo seuraava: Koulutuksessa piti saada verkkoysteys muihin tiimin jäseniin Aasiaan, mutta yhteyksiä luotaessa tekniikka ei toiminut. Kyseisen ryhmän jäsenet päättivät korvata puuttuvat pikaviestimet toisella ja suorittivat omat ryhmätyöskentelynsä reaaliaikaisen keskustelukanavan, chatin, avulla. Heidän mielestään kokemukset olivat palkitsevia ja innostavia. Luovuuden ja

ryhmän yhteistoiminnan kautta ryhmän nämä jäsenet kokivat onnistuneensa verkotyöskentelyssä. Epävarmuutta ei koettu työskentelyn aikana. Vain kaksi osallistujaa kertoi aluksi olleensa epävarma, koska eivät olleet tottuneita verkkotyövälineisiin.

Lähes kaikki osallistujat kertoivat kokeneensa yhteisöllisyyttä ryhmien kanssa toimiessaan. Ryhmissä oli heidän kertomansa mukaan vallinnut ”intensiivinen tekemisen ilmapiiri sekä hyvä henki” (T5/3). Joissakin ryhmissä se oli muodostunut välittömästi työskentelyn alkaessa. Jälleen esittelykarttaa ja -kierrosta alussa pidettiin hyvänä ratkaisuna. Osallistujat kertoivat sen nopeuttavan tutustumista. Toiset kokivat yhteisöllisyyden muodostuneen jossain työskentelyn keskivaiheilla.

Vaikuttaa siltä, että virtuaalisessa työskentelyssä luottamus ja avoin vuorovaikutus syntyvät toisinaan huomattavasti nopeammin kuin kasvokkain toimiessa (huomioitava kuitenkin yhteisöllisyyden vahvistumiseen tarvittava aika). Kasvokkain tapahtuvassa kommunikoinnissa ryhmän luottamuksen ja avoimuuden rakentaminen vaatii pitkän aikajakson, jopa yli vuoden mittaisen yhdessä työskentelyn ja siihen harjaantumisen. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi vasta silloin ryhmän jäsenet pystyvät puhtaasti keskittymään työhön ja sen suorittamiseen. (Ks. esimerkiksi Niemistö 1999; Paunonen-Ilmonen 2001.) Tapaustutkimuksissani virtuaalinen yhteistyö sujui tehokkaasti puolen vuoden kuluttua. Kohdistan kuitenkin tutkimustulokseeni kritiikkiä, sillä tulokset kertovat

pikaviestimien ja tietokoneen käytön sekä virtuaalisten tiimien toiminnan joustavuudesta ja tehokkuudesta, eivät erityisistä ryhmädynamiikkaan perustuvista tuloksista, kuten edellä mainitut tutkimukset.

Kuitenkin tulokseni antavat viitteitä siitä, että verkossa voidaan toimia nonverbaalisesta viestinnästä ja henkilökemiasta osittain vapaina. Joten jos niiden yhteisvaikutus työhön ja toimintaan on vaikuttavaa, ei ole ihme, että tutkimukseni aikana verkkokokousten todettiin olevan huomattavasti tehokkaampia ja dynaamisempia. ”Emotionaalinen yhteisöllisyys” ei ole läsnä, vaan ainoastaan ”professionaalinen yhteisöllisyys”. Toiminta keskittyy täysin suorituksen tehokkaaseen lopputulokseen, sosiaaliset suhteet työnnetään taka-alalle. Näin tapahtuu varsinkin, jos toiminnalla on selkeät tavoitteet ja rajallinen aika.

Tekniikka itsessään asettaa toimijoille vaatimuksia ja haasteita. Välineet ja laitteet täytyy hallita, ja samoin välineiden käyttäjän täytyy tietää, miten toimia mahdollisten teknisten ongelmien ilmaantuesssa. Lisäksi onnistunut yhteistyö vaatii ryhmän jäsenten keskinäisen luottamuksen ja jäsenten täytyy tuntea olevansa osa ryhmän sosiaalista kokonaisuutta. Yksilön vastuunottaminen yhteistyöstä perustuu kahdelle edellä mainitulle asialle. Useat tutkijat ovat todenneet, että onnistuneessa verkkoyhteistyössä ryhmän jäsenet toimivat aktiivisesti vuorovaikutuksessa keskenään (ks. esimerkiksi Lipnack & Stamps 1997; Järvenpää & Leidner 1998; Jackson 1999; Smith & Kollock 1999; Kayworth &

Leidner 2000; Kimble & al. 2000; Lipnack & Stamps 2000; Heinonen 2005).

Edellä esitetyt tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä kaikkeen virtuaaliseen toimintaan. Mutta ne antavat verkkotyöskentelyä ja koulutuksia suunnitteleville vinkkejä sekä ideoita siitä, miten toimintaa kannattaa mahdollisesti rakentaa. Huomattavaa on myös, että käytetyillä työmenetelmillä ja -tilanteilla välineiden lisäksi on vaikutusta toimintaan.

Vanhentunut teknologia ja tiivis yhteisöllisyys

Verkossa yrittäjäkulttuurin pohjalta toimivissa yhteisöissä kilpailu käyttäjistä käy vilkkaana. Palvelujen tarjoajat joutuvat kehittämään alustoja ja siihen liittyvää teknologiaa. Toisinaan tekniikka ja sen sovellukset vanhenevat, eivätkä ne käytettävyydeltään pysty enää kilpailemaan muiden palvelun tarjoajien kanssa. Tällöin alustat eivät palvele enää yhteisön jäseniä.

Nykyisissä verkkoyhteisöjen toiminnassa ratkaisevat teknisten sovellusten nopeus ja katkeamaton viestintä. Tämä on varmasti yksi suurimmista ylläpitäjäorganisaatioiden ongelmista. Omien tapaustutkimuksien aikana käyttökatkoksia ja teknisiä ongelmia esiintyi paljon varsinkin ruuhkaisina ilta-aikoina, mutta vielä edelleen monet suositut chat-linjat kärsivät toistuvista käyttökatkokista. Keskustelijoiden mielestä nämä tekniset ongelmat ovat ”lähinnä raivostuttavia” (V2/N28v). Niiden vuoksi jäsenillä saattaa olla varasuunnitelmia keskustelutuokioihinsa. ”Vaihdamme

jonnekin toiseen privaan, kanavalle, jossa on rauhallista.” (V2/M40v). Teknisten vaikeuksien vuoksi yhteisön jäsenet ja muut aktiiviset keskustelijat siirtyvät luontevasti käyttämään toista viestintäjärjestelmää. On myös yleistä, varsinkin tutumpien kesken, että siirrytään käyttämään väliaikaisesti puhelinta. Myös nettiseksi harrastavat käyttävät usein puhelinta. Tosin tähän on varmasti syynä yhtä paljon aistinautintoihin perustuvat motiivit kuin viestien katkoksellisuuden välttäminen.

Rahoitus, eli organisaation verkkoyhteisön toimintaan varaamat taloudelliset resurssit, on olennainen osa toiminnan ylläpitoa. Sinkut.netin toiminta lakkautettiin osittain taloudellisten resurssien puutteen vaikutuksesta. Toimintaa ylläpitävät laitteet ja ohjelmat olivat hitaita ja vanhentuneita. Lisäksi niillä ei pystytty kilpailemaan muiden uudempien vastaavaa toimintaa tarjoavien sivustojen kanssa. Päätös lakkauttamisesta tehtiin, koska katsottiin uusien teknisten toteutusten vaativan liian suuret taloudelliset uhraukset.

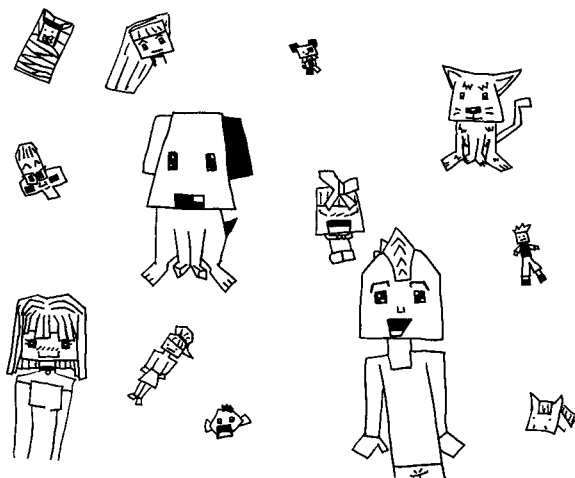
Alusta on vain tila, paikka, tekninen sovellus, jossa jäsenet toimivat. Yhteisön jäsenet eivät ole riippuvaisia paikasta, mutta tässä tapauksessa, tila on riippuvainen jäsenistä. Edellä esitetyt henkilöiden ratkaisut muiden kanavien valinnasta käyttökatkokkien aikana antavat jo kuvaa siitä, miten vähän yhteisön jäsenet ja heidän välillään olevat siteet haavoittuvat, jos tekniikka pettää. Vielä paremman käsityksen asiasta saa Sinkut.netin chat-huoneen yhteisön toiminnasta lopettamisen aikaan.

Seuratessani keskustelija Sinkut.netin huoneissa lopettamispäätöksen tultua julki (kevällä 2005) kävi nopeasti selväksi, että palvelun tarjoajan toiminta loppuu, yhteisön jäsenten toiminta ei lopu. Keskustelija käytiin lopettamisen ympärillä vilkkaasti sekä puolesta ja vastaan. Haastattelin muutamaa yhteisön ydinjoukon henkilöä verkkoympäristössä. Heidän pohdintansa liikkuvat varsin syvällisellä tasolla. Heistä jokainen (4 henkilöä) oli ollut mukana toiminnassa jo pitkään, jopa useita vuosia. Verkko-yhteisö oli kehittynyt heidän ”toiseksi kodikseen”. Se oli yhdelle heistä ”jopa todellinen henkireikä”. Keskustelufoorumien lopettamispäätös oli saanut myös heidät miettimään omaa suhdettaan yhteisöön ja sen muihin jäseniin. Kahdelle heistä oli selvää, että he jatkavat samassa yhteisössä jossakin muualla. Yksi heistä ei ollut ajatellut asiaa, koska hän kertoi muutenkin pitävän yhteyttä verkkoystäviinsä, joten hän ei kokenut, että suhteet katkaisivat. Lisäksi he olivat jo tavanneet yhdessä muilla kanavilla. Yksi heistä pohti, olisiko aika lopettaa. Hän oli vastaajista se, joka koki yhteisön olleen hänelle todellinen henkireikä. Asia tuntui olevan hänelle ristiiriitainen. Hän kertoi toisaalta voivansa olla helpottunut, jos irtautuisi kokonaan verkkoympäristöstä. Toisaalta hän koki hyvin voimakkaasti, että siinä ei olisi mitään järkeä, koska yhteisön jäsenistä oli kehittynyt hänelle ”läheisiä ihmisiä”. Hän pohti myös sitä, mikä on riippuvuutta. Olisiko ystävien kaipaus sitä?

Sinkut.netin viimeisinä keskustelukanavan toimintaviikkoina ja -päivinä keskustelijoiden määrä oli vähentynyt huomattavasti. Entistä useammin ydinjoukon nimiä näkyi vain läsnäololistalla, ei mukana itse keskusteluissa. He kävivät silloin tällöin kommentoimassa jotakin asiaa. Heidän kauttaan uusi virtuaalisen tilan linkki annettiin kaikille tiedoksi useampaan kertaan. Yhteisön jäsenet pitivät toimintaa yllä verkko-yhteisön foorumilla viimeiseen päivään asti. Sen jälkeen yhteisön jäsenet muuttivat uuteen tilaan. Tässä uudessa huoneessa toiminta jatkui vilkkaana.

Tekniikan vanhentuminen ei vaikuta yhteisöllisyyden tunteiden kokemiseen, jos ne ovat jo syntyneet ja jäsenien väliset suhteet ovat tiiviit. Tällöin yhteisön jäsenet pysyvät yhdessä. Tärkeimpänä vaikuttajana ovat yhteisön jäsenten omat päätökset yhdessä pysymisestä tai toimintansa lopettamisesta. Päätökset lopettamisesta, irtautumisesta, tehdään henkilökohtaisella tasolla. Silloin motiiveina yleensä ovat yksityiset, henkilökohtaiset elämäntilanteet. Tiiviissä suhteissa yhteisön jäsenet jatkavat toimintaansa jossakin muualla toisessa tilassa. Verkko-yhteisöistä tulee heille yhtä todellisia kuin verkon ulkopuolella. Ilmiöt tapahtuvat ja koetaan sekä verkossa että sen ulkopuolella, kummassakin yhtä todellisina. Verkossa toimiminen on sulautunut osaksi yksilön elämää (ks. myös Matikainen 2006b, 192–193).

4. VIRTUAALINEN PERSOONA



Yhteisöllisyys virtuaaliympäristössä muodostuu tai on muodostumatta tilassa näytettyvän persoonan kautta. Siten ei siis ole yhdentekevää, millainen virtuaalipersona on tai millainen käsitys siitä välittyy. Verkossa liikkuaan henkilöt tutustuvat ja solmivat suhteita tapaamiensa verkko-hahmojen kautta. Hahmot viestivät niitä asioita, joita niiden luoja on halunnut välittää. Virtuaalipersonan rakentumisella ja näyttämällä on joitakin erityisiä piirteitä, joita ei välttämättä esiinny verkon ulkopuolella. Tässä luvussa selvitan virtuaalisen minän erilaisia muotoja siten kuin ne ilmenevät verkossa.

Määrittelen virtuaalisen persoonan kuvaksi tai rakennetuksi hahmoksi. Se on käyttäjänsä luoma, mutta se muodostuu myös käyttäytymisestä ja roolista verkossa (ks. esimerkiksi Baym 1995; Turkle

1995; McRae 1997; Sveningsson 2001). Vastaavasti määrittelen virtuaalisen minän verkossa vierailijan käsitykseksi omasta verkkopersonastaan. Virtuaaliminä saattaa olla reaalin minän kaltainen tai siitä huomattavasti eroava, mutta se on luojaansa henkilökohtainen viesti itsestään.

Virtuaalinen persona ja sen ilmentymät koetaan anonyymiksi, koska henkilön verkon ulkopuolella näytettyvä persona ja identiteetti jäävät usein piiloon. Kuitenkin virtuaalinen persona on käyttäjälleen tärkeä eikä välttämättä anonyymi verkossa.

Virtuaalitulassa toimittaessa seurustelu tapahtuu yleensä anonyymisti. Anonyymilla tarkoitetaan nimetöntä, nimeään ilmoittamatonta ja nimeltä tuntematonta. Myös nimimerkillä esiintyvää henkilöä pidetään anonyyminä, ellei henkilöllisyyttä tunneta. Aikaisemmin, internetin ja vir-

tuaaliyhteisöjen alkuaikoina, anonyymiys oli selvärajaisempaa kuin nykyään. Enää se ei ole kiistatonta, koska sekä teknologia että henkilökohtaiset syyt avaavat anonyymiyttä. Teknologia tarjoaa uusia monipuolisia kommunikointivälineitä ja kanavia seurustelulle. Henkilöprofiileissa ja kuvagallerioissa esillä olevien henkilöiden kuvien myötä anonyymiys asettuu uuteen valoon. Verkkopersonan rakentajat lataavat kuviin mukaan enemmän tai vähemmän omia henkilökohtaisia tunnistettavia piirteitään. Selvimmin anonyymiys näyttäytyy esimerkiksi reaaliaikaisissa keskusteluhuoneissa (chat). Niissä esiinnyttään pelkällä nimimerkillä, eikä nimimerkin haltijalla ole profiilia.

Kuvalla ja henkilökohtaisilla tiedoilla varustetuissa erilaisissa gallerioissa ja profiileissa anonyymiys on ongelmallisempaa. Usein kuviin liitetään, tarkoituksella tai tahattomasti, omien kasvojen tai vartalon taustalle jotain henkilökohtaista; jotain, mikä liittyy ihmisen ympäristöönsä, esimerkiksi oma auto, moottoripyörävarusteet, vene, huone tai sänky. Henkilötiedoissa kerrotaan asuinpaikkakunta, ikä sekä muuta reaalielämään liittyvää. Tietojen avulla henkilöllisyys on kohtuullisen helppo selvittää (ks. esimerkiksi Granö 2006).

Näen virtuaaliyhteisöissä esiintyvän anonyymiyden näennäisenä, koska yhteisöissä oleville on tärkeää tulla tunnetuksi omana persoonanaan. Kunkin henkilön anonyymiyden taso jää henkilön itsensä ratkaistavaksi. Teknologia tarjoaa, kuten jo edellä totesin, monipuolisia välineitä näyt-

täytyä, mutta välineillä voidaan tarvittaessa myös poistaa kaikki persoonan identiteetin tunnistamista helpottavat yksityiskohdat.

Verkossa saattaa tavata lisäksi täysin reaalisia hahmoja, jotka esiintyvät sekä omalla nimellään että omalla kuvallaan. Heillä on henkilökohtainen syy toimia näin, esimerkiksi vaaliehdokkaalla vaalikampanjointi ja esiintyvällä taiteilijalla työn saanti. Lisäksi on huomioitava uudemmat verkossa olevat yhteisöpalvelut, kuten Facebook (www.facebook.com), joissa oman luonnonmuokaisen tai tyylitellyn kuvan käyttö on yleistä. Tässä toiminnassa olennaista on seurustelu jo aikaisemmin tunnettujen ystävien kanssa, joten kasvojen ja henkilökohtaisten asioiden esittäminen kuuluvat asiaan.

4.1 Persoonaa rakentamassa

Vapaa-ajan virtuaalituloissa persoona rakentuu henkilön oman kertoman ja näytetytymisen pohjalta sekä vastaanottajan tulkinnan varassa. Työyhteisöissä käsitys henkilöstä rakentuu muilla tavoin, ei nimimerkin tai luotujen hahmojen avulla. Verkossa toimivalla organisaatiolla ei ole anonyymiyden tuomaa ”salaperäisyyden verhoa”. Henkilöt ovat tunnettuja ja tiedossa (asema, nimi, osasto) jo usein ennen kuin varsinainen verkkotyöskentely alkaa. Organisaatiossa voidaan samanaikaisesti yhteistyön alusta asti käyttää tietokoneen rinnalla muita yhteyksiä. Työtoverin kanssa ollaan puhelinyhteydessä, jolloin ääni viestii tiettyjä asioita. Tällöin persoonan

hahmottamisessa on mukana useampia kuin yksi aisti. Vapaa-ajalla muut viestimet tulevat tarpeen vaatiessa tietokoneen oheen mukaan vasta myöhemmin syvemmän tutustumisen vaiheessa.

Vapaa-ajan yhteisöissä olemukseensa, omaan muotokuvaansa, sen rakentaja lataa näyttöruudulle itsestään haluamansa piirteet tai asiat. Ne voivat olla valheellisia tai todenmukaisia. Virtuaali-identiteettejä tutkinut Brenda Danet (1998, 129) toteaa, että kybertilassa kirjoitettu teksti toimii maskina, jonka takana todellisuus voi olla aivan toisenlainen kuin välitetty kuva. Tämä maski voi verhota kaikki reaalinän piirteet tai paljastaa siitä osia.

Suljetuissa yhteisöissä persoonan maski on läpinäkyvämpi, koska siinä toimivien henkilöiden reaali-identiteetti on tunnetumpi. Verkkoympäristössä jää tulkitsijalle, hahmoon tutustuvalla, varaa omien tulkintojen tekemiseen. Omat tulkinnat ovat mahdollisia myös työ- ja koulutusorganisaatioissa, varsinkin jos kasvokkai tapaamisia ei ole ollut (omia tulkintoja voi tehdä kasvokkaistapaamisissakin, sillä suhteutamme usein asioita aikaisempiin vastaaviin kokemuksiimme). Tulkinnalle jää sitä enemmän tilaa, mitä niukempaa tai vieraampaa saatu informaatio on vastaanottajalle. Tähän vaikuttaa se, että yksilöillä saattaa samaa tarkoittava tekijä olla merkitykseltään hyvin erilainen, tai se luo erilaisia mielikuvia.

Internetissä seurustelun yksi tunnettuja kliseitä on, että ilman näköhavaintoon perustuvia ärsykeitä kuva saattaa

poiketa alkuperäisestä paljon. Oma tutkimukseni vahvistaa kliseen faktaksi. Usea vapaa-ajan yhteisöjen tapaustutkimuksiin 1 ja 2 (N=459) osallistunut kertoi omia kokemuksiaan virtuaaliminästä, persoonista, erilaisista nimimerkeistä ja muusta edellä mainitun kaltaisesta. Esimerkiksi vapaa-ajan tapaustutkimuksessani haastattelemani mieshenkilö ”Jarmo22” (nimi-merkki muutettu), on reaali maailmassa intohimoisesti harrastekiekkoo pelaava eläkeläinen, joka on ottanut itselleen nimi-merkin pelaajanumerosta ja etunimestään. Jarmoon tutustuva tulkitsee luvun ilmaisevan ikää, vaikka Jarmo pelaa jo seniorisarjassa. Tulkitsija rakentaa Jarmosta nopeasti itselleen atleetin nuorukaisen hahmoa, kunnes keskustelujen edettyä pidemmälle asia valkenee.

Muotokuvan luoja sijoittaa verkkominään erilaisia henkilökohtaisia asioita, esimerkiksi fantasioitaan, haaveitaan, tarpeitaan tai reaalinän osia. Lisäksi persoonaan liitetään asioita, joita ei muuten yleensä paljasteta, ja/tai jotka nimenomaan tarkoituksella halutaan tuoda esiin. Näin ollen virtuaalisen muotokuvan rakentaminen on hyvin moninainen prosessi, joka kokoaa osia yksilön ulkoisista ja sisäisistä tekijöistä. Oman lisänsä siihen antavat tulkitsijan käsitykset.

Persoonan esiintymistä virtuaalitullassa tutkinut tunnettu Sherry Turkle kertoo artikkelissaan *Parallel lives: Working on Identity in Virtual Space* (1996), että ihmisistä virtuaalisessa ympäristössä tulee mestareita kehittämään itselleen erilaisia rooleja ja

identiteettejä. Mies voi olla nainen ja nainen voi olla mies, tai mitä ikinä haluaa. Lisäksi virtuaalimaailma, esimerkiksi erilaiset pelit, antavat mahdollisuuden elää läpi reaali maailman kesken jääneitä ongelmia erilaisten roolien kautta, mutta sinne voi myös paeta henkilökohtaisia ongelmiaan esittämällä jotakin muuta, mitä oikeasti on. Turkle korostaa, että virtuaaliset ympäristöt eivät lisää persoonahäiriöisten ihmisten määrää, ja että tiloissa olevat eivät ole persoonahäiriöisiä. Virtuaaliympäristö (Turklen tutkimuksessa MUD) antaa mahdollisuuden kokea itseään kolmannessa persoonassa. (Turkle 1996, 156–175.) Turklen kommentit ovat ymmärrettäviä huomioitaessa taustalla olevan psykoanalyttiseen ajatteluun pohjaavan teorian asioiden ja ongelmien käsittelyssä. Turkle korostaa, että verkko antaa mahdollisuuden käsitellä (acting out ja work trough) mahdollisia ongelmia pelillisen toiminnan kautta. Kyseessä on eräänlainen terapiamuoto, ei tarkoituksella luotujen reaalinäistä eroavien persoonien luominen. Susanna Paasonen (2006) on kritisoinut sitä, että Turkle yleistää aineistostaan tekemänsä johtopäätökset koskemaan internetiä ja identiteettiä yleisesti. Hänen mukaansa Turklen suppeisiin otoksiin ja erityisiin käyttöihin kytkeytyvät havainnot laajenevat yleisemmäksi verkkoidentiteetin joustavuutta ja moninaisuutta koskevaksi pohdinnaksi. Leikkisä kokeilu kuvaa vain osaa verkon mahdollisista käytöistä. Erilaisten hahmojen ja nimimerkkien käyttö on suosittua chateissa ja eri keskustelufoorumeilla, mutta vähemmän

yleistä vaikkapa sähköpostiliikenteessä, pankkiasioinnissa tai bloggauksessa. Toisin sanoen leikkisien identiteettien painottaminen tuottaa vain osittaisen tulkinnallisen kehyksen, joka ei auta analysoimaan suurta osaa verkon arkisista käytöistä. (Paasonen, 2006, 34.)

Vaikka verkko ympäristönä tarjoaa mahdollisuuksia persoonalla leikkimiseen, tutkimukseeni osallistuneet (V1 ja 2) vapaa-aikoina chattailevat kertoivat kyselylomakkeissa, että heidän verkkopersonansa ovat reaali persoonan kaltaisia. Virtuaalitalassa kävijät tietävät toiminnan olevan kuvitteellista ja kokeilevaa, ei reaali maailmassa tapahtuvaa.

Ajallemme on tyypillistä monien asioiden yhtäaikaisuus, eräänlainen monikeroksisuus. Tähän antavat osaltaan mahdollisuuksia uudet tekniset ratkaisut, ihmisten vapaus liikkua ja toimia sekä yleinen joustava ja sopeutuva elämäntapa. Toisaalta tässä ei ole mitään uutta ja ainutlaatuista, koska näin on ollut jo aiemmin; yksilöillä on aina ollut ja on edelleen useita minuuksia ja rooleja. Edellä mainittu ”Jarmo22” on joukkueensa aktiivinen pelaaja. Työyhteisössä hän oli ennen eläkkeelle jäämistään osastonsa vanhin ja pisimmän työuran tehnyt sekä kotioloissa leski. Leskeys oli ajanut hänet etsimään keskusteluseuraa netistä. Näissä kaikissa edellä sivutuissa yhteisöissä hänellä on omat roolinsa ja häntä lähellä olevat tuntevat hänestä hyvinkin erilaisia minuuksia.

Risto Heinonen (2001) toteaa kirjassaan *Digitaalinen minä*, että virtuaalinen maailma

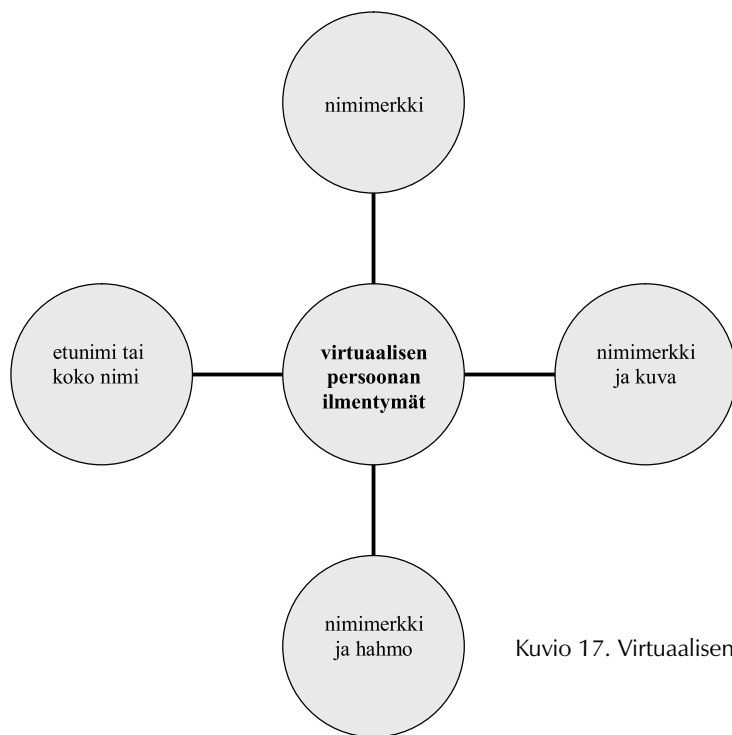
asettaa kyseenalaiseksi identiteetin määrittäykset. Hänen mukaansa mahdollisuus rakentaa identiteettiä itse haluamallaan tavalla sekä esiintyä monella identiteetillä koettelee perinteisen identiteetin käsitteen rajoja. Identiteettiin on yleensä liitetty määreet eheys ja ykseys henkilön ja hänen persoonansa yhtäläisyydestä. Näitä kokemukset virtuaalimaailmassa eivät vahvista. (Heinonen 2001, 20) Suhtaudun kriittisesti edellä esitettyyn, sillä virtuaalinen tila ei kuitenkaan mielestäni hajota identiteetin käsitettä. Olen samaa mieltä Sherry Turklen kanssa siitä, että useimmat virtuaalitalissa liikkuvat, seurustelevat ja pelaavat, useampaa roolia edustavat persoonat osavat erottaa virtuaalimaailman seikkailun ja reaali maailman toisistaan. Näitä ajatuksia tukevat tutkimukseeni osallistuneiden käsitykset verkkopersonista. Ihminen voi olla ehyt, vaikka minän kuvia ja kuvituksia olisi useita. Merkittävää ja identiteetille hajoittavaa se on, jos nämä osat eivät ole ihmiselle itselleen tasapainossa. Tasapainoon ei vaikuta ratkaisevasti se, onko käytetty tila virtuaalinen, sillä yhtäläillä ykseys ja eheys rikkoutuvat reaali maailmassa, jos identiteetti on heikko.

Kuitenkin verkossa vietettyyn aikaan ja tapaamisiin kannattaa suhtautua varauksella. On huomattava, että kaikki verkossa liikkujat eivät ole tasapainossa ja ehyitä, vahvoja ihmisiä. Virtuaalinen tila on avoin myös häiriintyneille ja sairaille. Tällöin häiriintyneissä tapauksissa reaali minä ja rooliminä saattavat sekaantua. Silloin kyse on hoitoa vaativasta häiriö- tai sairaus-

tilasta. Näiden tilojen syyt ovat jossakin muualla, eivät välttämättä pelaamisessa ja seurustelussa tietokoneilla. Erityiseksi kysymykseksi tämä nousee lasten ja varhaisnuorten kohdalla. Verkossa vietetty aika ja siellä tapahtuva toiminta pitää olla valvottua. On muistettava, että vastuu on aikuisilla ja huoltajilla. Lapsen on toisinaan vaikea ymmärtää pelaamisen ja hahmojen todellisuutta tai tarua, aivan kuten tv-ohjelmissa tai toisinaan jopa mielikuvitusriikkaissa vauhdikkaissa peleissä (ks. myös Turkle 1995; Young 1998; Mustonen 1998; Ermi & al. 2004). Lisäksi lapsilla ja nuorilla ei välttämättä ole kykyä arvioida verkossa tapaamiensa henkilöiden käyttäytymistä.

Aikuiset virtuaalitalissa olijat tietävät, että totuus saattaa olla muunneltua ja osaavat käsitellä saatavaa informaatiota sen pohjalta.

Verkkotiloissa liikkuvat ja siellä toisiinsa tutustuvat tarkkailevat tuttavuuden edessä myös muita tekijöitä kuin heille valmiiksi tarjoiltuja asioita. Virtuaalipersoona koostuu muille läsnä oleville identiteetin rakentajan oman kertoman lisäksi myös tavoista keskustella ja olla läsnä. Itse asiassa Robert Arpo (2001, 200) on tutkimuksessaan todennut, että keskusteluryhmissä aktiiviset kirjoittajat tunnistavat toisensa käytettyjen nimimerkkien lisäksi myös kirjoittamistavoista ja esitetyistä mielipiteistä. Tutustumisvaiheessa vuoropuhelujen aikana saatua informaatiota peilataan entisiin jo tiedossa oleviin asioihin. Näin usein testataan muotokuvan eheyttä sekä totuudenmukaisuutta.



Kuvio 17. Virtuaalisen minän ilmentymät

Virtuaalisen minän ilmentymiä

Rakentaessaan virtuaalista persoonaan sen luojalla on mahdollisuus valita, mihin vetää rajan oman ja virtuaalisen minän välillä. Valittu verkkoyhteisö ratkaisee sen ilmenemismuodon. Kuviossa 17. selvitän tutkimusaineiston perusteella (N=976), millaisia ilmentymiä minä voi saada verkossa. Ilmentymien kautta persoona havaitaan, mutta kuva toisen persoonasta muodostetaan ilmentymän, toiminnan, sekä muiden mahdollisten viestien avulla.

Vapaa-ajalla kaikille minän ilmentymille yhteistä ovat nimimerkit. Työ- ja koulutusyhteisöissä esiinnyttäen henkilön koko nimellä, mutta hyvin usein pelkällä etunimellä. Työyhteisöjen tapaustutkimuksissa-

ni oli käytössä vain etunimet. Ainoastaan joissakin esittelytilanteissa käytettiin henkilöiden koko nimeä.

Eri tutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että nimi tai nimimerkki on varsin näkyvä identiteetin osa. Nimimerkit ovat käyntikortteja tai tavaramerkkejä, joista selvästi erottuu yksilöllinen tunnus. Näistä tunnuksista toiset virtuaaltilassa liikkuvat tunnistavat heidät (ks. esimerkiksi Myers 1987; Danet 1996, 4; Arpo 2001, 200). Vapaa-ajan tapaustutkimuksieni kyselylomakeaineistot ja haastattelut vahvistavat näitä edellä mainittuja seikkoja. Erilaisilla keskustelupalstoilla on yleistä, että persoona ilmentyy ainoastaan nimimerkillä, mutta yhä useammin toiminnan kehittyessä nimimerkin

ohella käyttäjällä on oma kotisivu, profiili, jossa hän kertoo itsestään enemmän.

Seuranhakupalstoilla, reaali maailmaan seuraa etsivillä (esimerkiksi www.sinkut.net, profiilit) olivat tämän tutkimuksen alkaessa (keväällä 2003) yleisesti käytössä vain nimet ja korkeintaan lyhyt tekstipohjainen selvitys harrastuksista tai muusta henkilöön liittyvästä. Chattailijoilla ei ollut profileita eikä jäsenyyttä. Joillakin muilla sivustoilla tekstipohjaisiin kuvauksiin oli mahdollisuus liittää oma kuva, manipuloitu tai reaalin, mutta kuvia oli harvoin esillä. Kehittyminen ei varmasti ollut niinkään tekniikkaan kuin asenteisiin liittyvää, sillä esimerkiksi henkilökohtaiset kotisivut olivat vuonna 2003 varsin suosittuja. Suosittua sen sijaan ei ollut näyttää omia kasvojaan julkisesti etsiessään itselleen partneria netistä. Toiminnan yleistyessä ja tultua julkisesti hyväksytyksi (ks. esimerkiksi ”Onko nettideittailu noloa?”, *Iltasanomat* 28.11.2006; mm. ”Rakkautta ensisilmäyksellä”, *Seura* nro 49, 8.12.2006) kuvien julkaiseminen on jo arkipäivää. Väitän, että tilanne on oikeastaan neljässä vuodessa vaihtunut lähes päinvastaiseksi (vrt. kuitenkin Vanhanen & Kuronen -tapaus, jossa seurustelun väitettiin alkaneen Ikeassa, ei netissä – toisinaan ennakkoluulot elävät sitkeässä). Se mikä vuonna 2003 oli liian uskaliaista tai epäilyttävää, kuten yksi haastatelluista kommentoi: ”Vain hullu laittaa kuvansa nettiin!” (N26v), on muuttunut siinä määrin, että jos minkäänlaista kuvaa ei ole, saatetaan henkilö kokea epäilyttäväksi (ks. myös *Iltalehti* 9.2.2007, 14).

Pelimaailmoissa ja virtuaalisissa leikkikodeissa päästäkseen mukaan toimintaan on välttämätöntä luoda itsestään, tai itselleen, virtuaalinen hahmo. Nämä hahmot tosin eivät välttämättä peilaa pelaajan tai leikkijän reaali hahmoa, vaan saattavat olla täysin hetkellisen leikkimielisyyden tulos. Usein hahmon rakentaminen perustuu valintoihin tarjolla olevista vaihtoehdoista, tällöin oman persoonan kuvaamisen mahdollisuudet ovat vähäisiä. Nimimerkin kukin voi luoda mieleisekseen, joten persoonana näyttäytyy siinä.

John Thompson (1995, 209–211) on todennut, että minuus, minä, on symbolinen projekti, jota yksilö aktiivisesti rakentaa. Kommunikointivälineiden kehityksellä on syvä vaikutus minän muodostumisprosessissa, sillä se on avannut uudenlaisia mahdollisuuksia persoonan esille tuloon. Kommunikointivälineiden kehittyessä edelleen on välitteinen kasvokkainen vuorovaikutus mahdollista. Aikaisemmin kuva toisesta muodostui vuorovaikutuksessa kasvokkain. Nykyisin kodeissa yksityisillä ihmisillä on käytössään webkamerat, skype, sekä muita kommunikointia täydentäviä välineitä, jolloin välitteinen kasvokkaisuorovaikutus on mahdollista.

Virtuaalisten tiimien jäsenten kokemuksia

Työ- ja koulutusyhteisöissä virtuaalisissa tiimeissä toimittaessa voidaan henkilöprofiiliin yhdistää nimen ja organisaatioon liittyvien yksityiskohtien (asema ja osasto) lisäksi muita henkilöstä kertovia asioita.

Virtuaalisesti toimittaessa organisaatioissa on yleensä käytössä useampia kuin yksi pikaviestin. Työyhteisö 6 -tapaustutkimuksessa (N=42) toteutettiin ensimmäisen virtuaalisen tapaamisen alussa lyhyet esittelyt, joissa käytettiin muun muassa karttaa. Siitä ilmeni jokaisen osallistujan sijainti (maa) ja etunimi. Lisäksi kukin osallistuja kertoi lyhyesti itsestään. Saatujen kokemusten mukaan virtuaaliseen työskentelyyn tottuneet (yli kymmenen kertaa e-työskentelyyn osallistuneet, 12 osallistujaa) osallistujat pitivät tätä hyvänä toimintana. Heistä yli puolet koki, että tiimin jäsenet tulivat tutummiksi ja jotenkin lähemmäksi, kun heillä oli osallistujista muutakin tietoa kuin ainoastaan nimi ja ääni. Osallistujien (mm. T6/2, 4, 5, 7, 9, 11) mielestä yhteiset keskustelut oli helpompi aloittaa esittelyjen jälkeen kuin aikaisemmin tilanteissa, joissa esittelyjä ei ollut tehty.

Luottamus oli helpommin saavutettavissa, kun toiset tuntuivat jo tutuilta. Jotkut osallistujat (T6 / 3, 12) kuitenkin huomauttivat, että yhteisöllisyyden kokemus ei ole lähellekään sitä luokkaa kuin jos osallistujat tunsivat toisensa. Vastaajat (T6 / 1, 6, 9) kokivat työskentelyn olevan sitä avoimempaa, mitä enemmän toisista tiedetään. Yksi osallistujista (T6/3) kaipasi lyhyen esittelyyn myös henkilöiden kuvia, koska tämä olisi osaltaan lisännyt tuntemisen kokemusta. Lisäksi osallistujat (T6 / 7, 13) ehdottivat, että virtuaaliseen persoonaan työ- ja koulutustilanteissa kannattaa luoda muitakin tunnusmerkkejä kuin nimi. Yksi osallistujista (T6/10) kertoi seuraavaa:

”Kun vain nimet ovat mukana toiminnassa, ei oikein muista ketä kukin läsnäolija on. Kun lisätään nimen lisäksi muita määrittäjiä, on helppo muistaa kuka on kukin ja henkilöt tuntuvat läheisemmiltä.” (T6/30).

Virtuaalisissa työ- ja koulutustilanteissa on huomattava, että jos toimintaa halutaan kehittää yhteisöllisemmäksi, kannattaa toiminnan rakenne suunnitella ja toteuttaa siten, että osallistujilla on mahdollisuus rakentaa käsitykset toisista osallistujista itse. Tämä kannattaa tehdä jo etukäteen, ennen verkkotapaamisen alkua tai heti ensimmäisellä kerralla tavatessa.

Virtuaalitoiminnassa on helppoa olla hiljainen osallistuja, mutta tutustumisen avulla toiminta saattaa muuttua dynaamiseksi. Yksi osallistuja kuvasi asian seuraavasti: ”On helppoa olla hiljainen kuuntelija. Pitkät kokoukset käyvät monotonisiksi, joten toisten tunteminen paremmin (enemmän kuin nimellä) lisää keskustelun mahdollisuuksia.” (T6/17).

4.1.1 Ainutlaatuinen nimi

Nimimerkillä verkossa on tärkeä merkitys yksilön luodessa persoonaansa ja välittäessään kuvaa itsestään. Se toimii oman virtuaalisen olemassaolon hallinnan välineenä (Sihvonen & Suominen 2002). Tapaustutkimuksiini (V1 ja V2) pohjaten näen nimimerkillä vapaa-ajan verkkotiloissa kolme erilaista tehtävää: ensinnä sen tarkoitus on suojata henkilön reaali-identiteettiä, toiseksi herättää toisten huomio

eli tehdä tunnetuksi, ja kolmanneksi luoda halutunlainen vaikutelma (ks. myös Danet 1996,4). Herättämällä huomiota saadaan aikaan puhetta ja tutustumista, samalla tavalla kuin reaali maailmassa vaatepuvulla tai ulkonäöllä. Nimimerkki on kuin virtuaalinen vaate. Tietyt erityispiirteet muokkaavat toisten käsityksiä, esimerkiksi nimimerkki Elvis saa aikaan vahvan mielikuvan rockin kuninkaasta ja asioista, jotka liittyivät häneen tai myös ”Elvistelystä” (ks. myös Sveningsson 2001, 133).

Tutkimuksessani (V1 ja V2, N=459) vapaa-ajan yhteisöjen aineistosta (kyselylomakkeet, haastattelut, havainnot) nousi selvästi esiin nimimerkin intiimi merkityksellisyys. Se personoi henkilön ja siksi sen kautta välittyvää identiteettiä pitää suojella, ”pukeutua valepukuun”, jos liikkuu muualla kuin omissa vakiohuoneissa. Nimimerkin kautta voi menettää maineensa ja samalla kasvonsa yhteisössä, jossa ei ole muita kasvoja kuin nimimerkki.

Nimimerkki koetaan henkilökohtaiseksi ja paljastavaksi, koska esimerkiksi haastateltuani netissä verkkoyhteisössä liikkuneita henkilöitä, he ehdottomasti toivoivat, että heidän käyttämänsä merkki muutetaan ennen tulosten julkistamista (pilottitutkimus, tammikuu 2003).

Tapaustutkimuksiini (V1 ja V2) osallistuneet ovat yleensä nimelleen uskollisia ja käyttävät pitkälti samaa tai samantyyppistä nimimerkkiä ollessaan virtuaalisissa tiloissa (ks. myös Bechar-Israeli 1995). Useat heistä kertoivat kokevansa, että se on osa todellista persoonaa, ja siksi sitä on suo-

jeltava. Ytimekkäästi nimimerkin asemaa selvensi vapaa-ajan tapaustutkimukseen 1 osallistunut nainen: ”Nimeni on ainutlaatuinen, keksin sen itse!” (V1/Nx)

Tutkimukseni perusteella väitän, että vapaa-ajan yhteisöissä nimimerkki koetaan virtuaalisen persoonan olennaisimmaksi osaksi. Väitteeni perustuu kyselylomakeaineistoon (N=459) sekä haastateltavieni kertomiin (V1 ja V2, N=20), joissa he sanoivat käyttävänsä aina samaa nimimerkkiä samoissa huoneissa. Toiset olivat rekisteröineet nimen omakseen.⁷ Tällöin siitä tulee tavallaan henkilökohtaisempi (ks. myös Sveningsson 2001, 132). Samalla rekisteröinnin yhteydessä he liittyvät kanavan jäseniksi (tämä ei kuitenkaan tarkoita, että yhteisöllisyyttä olisi vielä muodostunut jäsenten kesken). Rekisteröityneet jäsenet tunnetaan nimimerkin kautta omassa huoneessaan ja he saattavat toimia eri rooleissa ja nimimerkeillä kyseisen huoneen ulkopuolella liikkeessään. Esimerkiksi eräs mieshaastateltu kertoi seuraavaa: ”Toisinaan vaihdan nimimerkkiä ja käyn muissa huoneissa tapaamassa siellä oleilevia. Lähinnä kai etsin nopeaa seuraa (nettiseksiä tai reaalia). En halua, että minua tunnustetaan muissa huoneissa ja siksi liikun valepuvussa.” (M40) (ks. myös Turkle 1996, 156–175).

Vapaa-ajan tapaustutkimuksissa vain runsas kymmenesosa (N=459) vastaajista (12 % V1 ja V2) koki, ettei nimimerkillä ole merkitystä. Loput vastaajat kertoivat sen

⁷ Rekisteröinti tarkoittaa sitä, että kukaan muu ei voi sen jälkeen käyttää samaa nimimerkkiä.

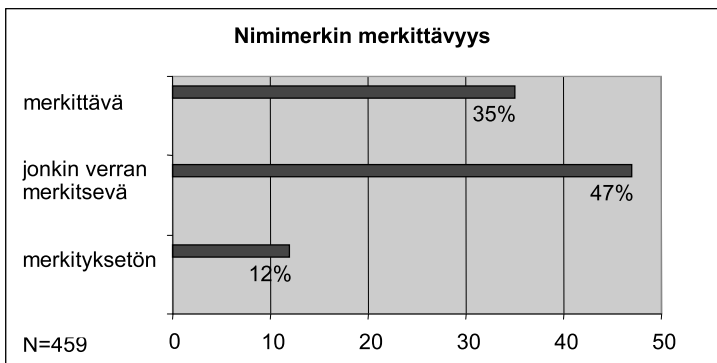
olevan joko merkittävä tai ainakin jonkin verran merkittävä (Kuvio 18). Naiset kokiivat miehiä useammin nimimerkin merkittävaksi. Myös miehet olivat sitä mieltä, että nimimerkki on henkilökohtainen ja tärkeä elementti virtuaalisissa tiloissa liikuttaessa. Muun muassa yksi vastanneista miehistä kertoi käyttävänsä tiettyssä huoneessa aina samaa nimeä. Reaaliaikaisilla keskustelukanavilla keskustellessa hänellä oli useampi kuin yksi nimimerkki, mutta ne olivat hyvin samankaltaisia (V1/M23).

Usein nimimerkin käyttöä ja vaihtamista säätelee se, missä huoneessa tai kanavalla ollaan. Yhtä lailla käyttöä säätelee se, millä motiivilla yhteisössä ollaan. Edellä mainitsemallani miehellä mieliala toimi nimimerkkien keskinäisten valintojen kriteerinä. Hän kertoi merkkeihin ”kätkeytävän oman persoonan tai käyttäytymismallin” (V1/M23). Hänen mielestään käyttäytymismallit eivät paljoa eroa toisistaan; itse asiassa hän piti niitä identtisinä. Hänelle itselleen niissä oli pieniä, mutta sitäkin tärkeämpiä yksityiskohtia, joita häntä tunte-

maton henkilö ei edes välttämättä huomaa. On mielenkiintoista, että vaikka nimimerkillä koettiin olevan vain henkilökohtaista merkitystä, haluttiin sillä välittää viestiä myös muille yhteisössä oleville. Toissijaista on, kommentoiko tai ymmärtääkö viestiä kukaan. Toisaalta taas nimimerkki luodaan niin selkeäksi ja kuvailevaksi, että viesti ja motiivit näyttävät vastaanoittajalle (ks. myös Heinonen 2004, 230). Usein nopean seuran etsijät ja provosoijat käyttävät kuvailevia nimimerkkejä viestien välittäjinä (Seksikone+, KinkyLady, Rainman, Jorma, Kolli, Kuumakissa).

Jo aikaisemmin, ennen tietoverkkoja ja online-yhteisöjä erilaisissa välitteisissä kommunikointitilanteissa (esimerkiksi radiopuhelinharrastajat), on käytetty kuvailevia tai tarkoituksella suuntaavia nimimerkkejä, esimerkiksi sukupuolisesti latautuneita nimiä (ks. esimerkiksi Kalcik 1985).

Nimimerkkiä voidaan tehostaa erilaisilla performansseilla tai kirjoitetulla puheella. Esimerkiksi kun hahmo nimimerkillä ”Ulvova Susi” saapuu huoneeseen, hän te-



Kuvio 18. Nimimerkin merkittävyys

hostaa nimeään ja huomatuksi tulemistaan ulvomalla voimakkaasti (UUUUUU!). Toiset huoneessa olijat oppivat nopeasti nämä maneerit ja ne ovat tärkeä osa chatkulttuuria (ks. myös esim. Sveningsson 2001, 134–135). Tarkoituksellisesti verkossa liikkujat voivat hakea lisähuomiota tunnettuja maneeereita muuttamalla. Jonakin päivänä Susi haluaa viestiä toisille matalasta mielialastaan, joten hän tervehtii ”uiuiuiui...”.

Nimimerkkien tyypittelyä ja merkeillä tyylittelyä

Vapaa-ajan yhteisön nimimerkin laatimisessa on useita variaatioita (Kuvio 19.). Tutkimukseni mukaan nimimerkki on yleisimmin jollakin tavoin käyttäjänsä varsinaiseen ristimänimeen liittyvä, siitä johdettu lempinimi tai lyhennys. Toisinaan se voi olla jonkun reaali maailmassa saadun lempinimen muunnos tai itse lempinimi. Toinen vaihtoehto on, että merkki on henkilön itsensä rakentama, jolloin nimimerkki saattaa olla huomattavasti henkilökohdaisesti merkittävämpi kuin ensimmäisessä vaihtoehdossa. Kolmantena vaihtoehtona nimimerkki vakiintuu käyttöön sattumalta. Henkilö ei uhraa nimimerkille tai sen suunnittelulle paljoa energiaa, vaan alkaa satunnaisesti käyttää jotakin merkkiä ja käyttää jatkossa aina samaa. Neljäs vaihtoehto on mielenkiintoinen, sillä siinä nimimerkkejä on useita. Eri yhteisöille on varattuna omat nimimerkit, jotka ovat käytössä vain näillä foorumeilla liikuttaessa.

Motiivina tähän on, että ”nimimerkkeilijä” haluaa olla tunnettu eri huoneissa eri persoonina. Hän ei halua, että häntä pystytään yhdistämään toiseen nimimerkkiinsä. Hän kuitenkin haluaa, että hänet tunnetaan, ja hänen ilmaisemansa asiat tulevat mielellyiksi kulloisellekin persoonalle kuuluvaksi. Syynä edellä mainittuun käyttäytymiseen on monia. Esimerkiksi hyvin aktiiviselle seuranhakijalle tämä on tyypillistä käytöstä, sillä erilaiset nimimerkit houkuttelevat useampia seuralaisia kuin yksi.

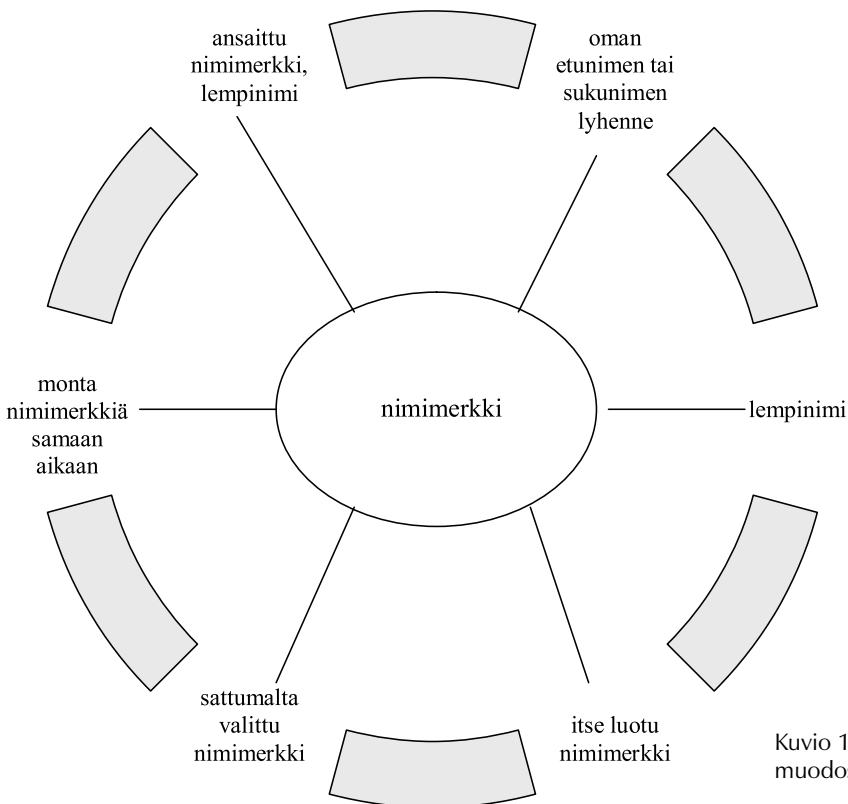
Virtuaalipersonat puhuvat tällöin usein ”päänikeistä” ja ”sivunikeistä”. Tutkimukseni aikana aloin vierastaa termejä ”päänikki” ja ”sivunikki”. Mielestäni paremmin kuvaavia ovat rinnakkaiset virtuaalipersonat ja nimimerkit (ks. myös Turkle 1995; 1996; Sveningsson 2001). Tutkimuksessani ilmeni selvästi useiden verkossa liikkuvien kohdalla, että näillä rinnakkaisilla nimimerkeillä oli oma tärkeä alueensa, jolloin niitä käytettiin. Myös näitä nimimerkkejä suojeltiin. Kyseessä ovat siten erilaisiin tilanteisiin ja toimintoihin tarkoituksella luodut rinnakkaiset virtuaalipersonat. Eräs tutkimukseeni osallistunut mieshenkilö kertoi, että hän on kehittänyt käyttämänsä nimimerkit vuosien aikana. Ne ovat hyviksi havaittuja, joten niitä ei vaihdeta. Tällä miesvastaajalla oli käytössään oma nimimerkki eri ikäryhmien huoneissa ja pari nimimerkkiä muissa huoneissa (V2/M40v).

Viides vaihtoehto, ansaittu nimimerkki tai lempinimi, liittyy enemmän työ- ja koulutusyhteisöihin, mutta voi esiintyä

myös muualla, etenkin tiiviissä yhteisöissä, joissa jäsenet tuntevat toisensa. Edellä selvitin, että työhön liittyvissä tilanteissa käytetään yleensä henkilöiden etunimeä tai etu- ja sukunimeä. Lisäksi on ryhmiä, joissa yhteisöllisyyden tunne on vahva ja suhteet hyvin tiiviitä, jolloin tiimin jäsenet saattavat antaa toisilleen erilaisia lempinimiä. Lempinimet liittyvät yleensä asemaan, johonkin tiettyyn yhdessä koettuun tilanteeseen tai muuhun tapahtumaan ja asiaan, joka on yleisesti kaikkien tiedossa. Nimen antaminen saattaa olla kollektiivinen pro-

sessi. Esimerkiksi joku tiimin jäsenistä saattaa olla teknologisilta taidoiltaan (asemansa ja ammattinsa perusteella) muita tiimin jäseniä taitavampi. Toiset saavat häneltä apua pikaviestimiin liittyvissä asioissa ja verkko-työskentelyssä, joten kuin kiitokseksi avusta häntä aletaan kutsua lempinimellä ”The E” (= The E-Support).

Myös muut tutkijat ovat havainneet, että nimimerkillä on selkeä tehtävä. Se välittää viestiä kantajalleen kuuluvista piirteistä. Anne Holoppa (2004) jaottelee artikkelissaan *Oikeaoppinen sukupuoli Internetin*



Kuvio 19. Nimimerkin muodostumisen tyypittelyä

deitti-ilmoituksissa nimimerkkityyppjä eri luokkiin. Hänen selvityksessään nimimerkit kuvastavat ammattia, harrastusta, ulkonäköä tai elämäntapaa. Lisäksi usein käytetään runollisia mielikuva/kielikuvakategoriaan kuuluvia nimimerkkejä. (Holoppa 2004, 59.) Aikaisemmissa nettitutkimuksissa nimimerkkejä on jaotellut esimerkiksi Haya Bechar-Israeli (1995). Hänen luokituksessaan on lisäksi muun muassa kirjallisuuteen, elokuvaan, tv-ohjelmiin, kasvi- ja eläinkuntaan, todellisiin esineisiin tai asioihin liittyviä nimimerkkejä sekä seksuaalisia ja provokatiivisia nimiä.

Tutkimuksessani (V1 ja V2) miehet olivat nimimerkilleen selvästi naisia uskollisempia, ehkä yllättävää sikäli, että naiset kokivat nimimerkin merkittävämmäksi kuin miehet (V1: naisista 90 % koki, että nimimerkki on merkittävä, miehistä 75 % koki samoin. V2: naisista 89 % koki nimimerkin merkittäväksi, miehistä 81 %). Tämä saattaa johtua siitä, että nämä miehet eivät välttämättä kokeneet nimimerkkiä merkittäväksi eli sitä ei mielletty tärkeänä viestijänä. Sen luomiseen ei uhrattu aikaa ja mielikuvitusta. Tyypillistä on, että nimimerkkiä päivitetään omaan elämään liittyvien tapahtumien mukaan. Eräs miesvasaaja kertoi muuttavansa nimimerkkiään suhteessa omassa itsessä tapahtuviin muutoksiin. ”Kun täytän vuosia, vaihdan välittömästi nimimerkin perään uuden ikäni.” (V1/M34).

Nimimerkki ei ainoastaan ole ainutlaatuinen, se on lähes pyhä. Toisten nimimerkkien käyttäminen on kiellettyä.

Tämän koskemattomuuden ymmärtää nimimerkin rakentumisen ja rakentamisen kautta. Malin Sveningsson (2001, 132) toteaa, että nimimerkin vertaukset omistajansa ulkonäköön tai nimikirjoitukseen tarjoavat selityksen sille, miksi toisen nimimerkin käyttäminen koetaan vakavaksi online-rikokseksi. Itselläni on vähemmän miellyttävä kokemus nimimerkin koskemattomuudesta. Kokemus on tutkimukseni pilottivaiheelta (joulukuu 2002/tammikuu 2003). Käytin vahingossa erään pienen ja aktiivisen huoneen keskushahmon nimimerkkiä. Toiset verkkoyhteisön jäsenet, jotka olivat huoneessa, tiesivät oikean henkilön olevan poissa juuri silloin. Oma valepersoonani paljastui välittömästi kaikille muille paitsi minulle. Hetken olin järkyttynyt virtuaalipersoonaani kohdistuvasta verbaalisen aggression määrästä. Vähäisen kokemukseni perusteella luulin ydinryhmien käyttäytyvän niin, jos uusi henkilö yrittää aktiivisesti mukaan ydinryhmän keskusteluihin. Myöhemmin tutkittuani verkkoyhteisöjen toimintaa paremmin sekä kyseisen ydinryhmän jäsenen osallistuttua tapaustutkimukseeni tajusin oman virheeni. Verkkoyhteisö pitää lujasti omiensa puolta. Toisinaan näytöllä huhuillaan ja kaivataan henkilöitä, joiden läsnäoloa ei ole havaittu hetkeen.

Nimimerkeillä voidaan tietoisesti pelata eri tavoilla. Nuorison keskuudessa harrastetaan nimimerkeillä häiriköintiä jonkin verran. Nuoret kirjautuvat huoneeseen monilla nimimerkeillä samanlaisesti ja hämäävät tietoisesti tällä tavoin

muuta keskustelijoita. Toinen tyypillinen tapa on ”oman paikan varaus”. Vapaa-ajan yhteisöjen tapaustutkimuksissa 1 ja 2 oli yleistä, että nimimerkki oli läsnäolollisella läsnä, vaikka nimimerkin haltija oli jossain muualla. Nimimerkin avulla viestitään, että olen mukana, vaikka en ole läsnä juuri nyt. Tekniikan kehittyessä nykyisille seuranhakuhuoneille (ks. esimerkiksi www.suomi24.fi) on tyypillistä, että huoneisiin rekisteröityneet jäsenet ja kirjautuneet vierailijat ovat listalla näkyvillä. Lisäksi niistä selviävät sekä läsnä olevat, että parhaillaan poissa olevat. Samoilta listoilta selviää lisäksi vierailijat. Ominaista on myös, että verkkoyhteisölliset henkilöt saattavat keskustella tai pelata monilla kanavilla yhtä aikaa.

4.1.2 Nuket, pelihahmot ja kuvat persoonan viestijöinä

Peliyhteisöissä tai virtuaalisissa leikkikodeissa minuutta edustavat joko itse rakennettu hahmo tai valmis pelin hahmo. Pelihahmoilla kommunikoidessa toiminta keskittyy pelin sääntöihin ja hahmon rooliin tai pelaajien yhteiseen toimintaan, joten ne antavat virtuaalipersonalle uusia ominaisuuksia ja rooleja (ks. myös Turkle 1996).

Peli- ja seurusteluyhteisöissä, varsinkin virtuaalisissa leikkikodeissa, kuten Habbossa (www.habbohotelli.fi), hahmot luodaan itse valmiiden ulkonäkövaihtoehtoratkaisujen pohjalta (ks. myös luku

2). Tällöin hahmoon on mahdollista laadata mukaan omaa persoonaa tai kuvauksia siitä. Nämä kuvaukset ovat ulkoisiin tuntomerkkeihin sidottuja (saparot tai poninhäntä) ja vaihtoehdot ulkonäön suhteen ovat rajallisia. Niitä ei ole mahdollista muokata itse persoonallisemmiksi tai omaa itseään enemmän vastaaviksi. Ominaista näille hahmoille on samanlainen vartalonmalli ja rakenne, tietynlainen legomaisuus. Ne ilmentävät olemuksellaan kuuluvansa samaan heimoon, yhteisöön. Tosin uuden tekniikan avulla hahmon rakentamiseen on tullut viimeisten vuosien aikana enemmän vaihtoehtoja. Tämän tutkimuksen aloittamisen aikoina (vuonna 2003) pohdin, että ei olisi ihme, jos pian voisimme tilata hahmoille ja nukeille persoonallisia nettiräätälin tekemiä virtuaalivaatteita. Enää se ei ole fantasiaa, sillä Second Life (www.secondlife.com) tarjoaa avatar-muotisuunnittelijan luomia virtuaalivaatteita.

Tutkimuksessani yksi haastateltava kertoi, että usein digitaalisia hahmoja ei koeta henkilökohtaisina. Ne ovat paremmin omaa itseä edustavia pelinappuloita, eivät minän jatkeita. Niiden läheiseksi (omaksi kuvaksi) kokeminen on vähäisempää kuin nimimerkin (Nx). Tähän vaikuttaa varmasti se, että henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäämisen mahdollisuudet ovat vähäisiä. Lisäksi ratkaisevaa on hahmojen hieman kömpelö liikkuvuus ja toiminnan pelimäisyys. Hahmot ovat pelin välineitä, joilla voidaan vaikuttaa toimintaan ja etenemiseen, ei välttämättä virtuaalisen

minän rakentaminen. Tämä ei ole kuitenkaan yleistettävissä, sillä havaintojeni mukaan virtuaalihahmo voidaan kokea erittäin henkilökohtaisesti. Habbossa peliin kuuluu muun toiminnan lisäksi henkilökohtainen keskustelu, mutta toisen reaalinään tutustuminen ei välttämättä ole tärkein asia. Tärkeintä on pelissä toimiminen, eteneminen, tilassa oleilu, seurustelu, vierailut huoneissa sekä erilaiset aktiviteetit. Yhteisöllisyys rakentuu enemmän yhteisten toimintojen varaan. Keskustelut ja syvempi tutustuminen tapahtuvat sähköpostilla tai puhelimella toiminnan sivussa.

Virtuaalisissa leikkikodissa hahmoa tärkeämpi oman itsen kuvaaja on huone ja sen sisustus.

Diginukke ei yleensä muutella tai muokata erilaiseksi. Sen nimeä ei muunnella, kuten nimimerkkiä saatetaan vaihdella. Mutta huoneen, oman tai kimppäkämpän sisustuksen ja muun rekvisiitan muokkaaminen ja esittäminen toisille ovat merkittävässä roolissa. Koko kalustus tai jopa lemmikkieläimet vaihdetaan uusiin taloudellisten resurssien puitteissa. Hyvin tyypillistä on, että sisustus vaihtuu juhlapyhien ja vuodenaikojen mukaan. Sijoituksiin on keksitty säästökeinoja; olemassa on vaihdantatalous ja se toimii Habbossa. Vaikka sisutukset vaihtuvat eri kausien ja vuodenaikojen sekä tilanteiden mukaan, huoneeseen valitaan ja sijoitetaan omasta itsestä kertovia asioita ja mieltymyksen kohteita. Habbossa ”kotini on kuvani” (ks. Heinonen 2004).

Kuvat gallerioissa

Kuvagalleriat ovat saavuttaneet nopeasti suosiota verkkoyhteisöissä. Ensimmäisiä kuvagallerioita oli IRC-galleria (perustettu 2000, laajeni 2003). Se aloitettiin, koska IRC-kanavilla keskustelijat halusivat saada tietoa keskustelukumppaneista. Sivusto kasvoi nopeasti yhdeksi Suomen suurimmaksi Internet-sivustoksi. Käyttäjää oli lokakuussa 2005 yli 260 000, vuoden 2007 alussa jo lähes 400 000. Nopeasti vilkaistuna kuvat saattavat näyttää realistisilta. Lähemmän tarkastelun aikana huomaa, että kuvat ovat toinen toistaan persoonallisempia, valokuvauksellisempia tai muuten erikoisuutta tavoittelevia. Kuvien tarkoituksena ei välttämättä ole viestiä minuudesta, vaan niille on ainakin kuvagalleristien keskuudessa kehittynyt toisenlainen toiminnan muoto. Keskeistä on toisten kommenttien ja arvostelun keruu sekä keskinäinen kilpailu persoonallisemmista kuvista.

IRC-gallerian tarkoituksena ei ole rakentaa virtuaalista muotokuvaa kuvien perusteella, vaan kilpailla erilaisista taiteellisista suorituksista tai mielikuvituksen rikkaudesta. Tosin muotokuva rakentuu muiden kommenttien ja aktiivisen toiminnan kautta. Kuvassa ei paljasteta sisintä eikä persoonaan liittyviä tärkeitä asioita. Kuvat ovat arvostelulle avoimia ja niitä hakevia. Niihin ladataan toisen katseen pysäyttäviä tekijöitä. Kuvagallerioiden kuvien näennäinen realismi pettää asiaan vihkiytyneen. Mutta itse kuvairkkaajille se on osa yhteisön keskeistä toimintaa. Suosio on huimaa, sillä kuvia oli lokakuussa 2005 yli

2,5 miljoonaa. Kasvu on edelleen kiihtynyt, sillä alkuvuodesta 2007 kuvia oli yli 5 miljoonaa.

IRC-gallerioiden lisäksi verkossa on muita kuvagallerioita. Esimerkiksi useiden seuranhakuyhteisöjen sivustoilla näkee yhä useammin profiilissa muiden tietojen ohella henkilön kuvan. Niissä realiteetti on todellisempaa, mutta kuvissa on selvästi havaittavissa tiettyjä piirteitä. Seuranhakuyhteisöissä tavoitteena on luoda itsestä mahdollisimman positiivinen vaikutelma. Kuvan pitää olla mahdollista tulevaa seuralaista miellyttävä. Sen pitää olla myös parempi kuin muiden kuvat, jotta huomio kiinnittyy siihen. Kuvissa on usein tavoiteltu kevyttä huumoria, ehkä hieman villiyyttä sekä tietenkin ripausta erotiikkaa. Passikuvaa muistuttavia kuvia ei esiinny. Eräs huomionarvoinen seikka on, että kuvista ei välttämättä tunnista oikeasti siinä olevaa henkilöä. Vaatteet tai hiukset on kammattu normaalista poikkeavalla tavalla. Samoin ilmeet ja asento saattavat olla tyyliteltyjä. Kuvien ”romantisoinnilla” tai oman ulkonäön pienellä manipuloinnilla voidaan turvata oikean identiteetin tunnistamattomuus. Näin ollen ei tarvitse pelätä kasvojen menetystä ja samalla säilyy verkoyhteisöjen viehätys, osittainen tai täydellinen anonymitteetti.

Kuvagalleriat ovat erityisesti nuorten suosiossa. Päivi Granö (2006, 13–36) kirjoittaa artikkelissaan *Internetin kuvagallerian omakuvat nuorten rajaamana paikkana*, että kuvan siirtäminen nettiin muuttaa katsomisen kontekstin. Galleria on avoin kaikil-

le, joten voidaan ajatella, että kotialbumin kuva lähtee käsistä. Nuori menettää sen vallan, jonka hän omakuvallaan ehkä oletti saavansa itselleen. (Granö 2006, 20–21.) Katsoja tekee kuvasta omat tulkintansa. Aivan samoin kuin nimimerkin ja verbaalisten omakuvien kohdalla hän suhteuttaa ne kokemusmaailmaansa. Verbaalisia omakuvia on vaikea haavoittaa tai kohdella kaltoin, mutta kuten Granö toteaa, nuorten kuvia voidaan myös käyttää väärin, koska ne ovat helposti kopioitavissa. (Granö 2006, 15.) Edelleen Granö kirjoittaa, että teknologia antaa mahdollisuuden rakentaa omien tarpeiden mukainen kuva. Nuorelle itselleen olennaiset kysymykset rajasta lapsuuden ja nuoruuden välillä, oman itsen tutkiminen, tarve yhteisöllisyyteen sekä kokeilemisen ja leikkimisen tarve ovat saaneet välineen. (Granö 2006, 33.) Nuorille kuvagallerioissa kuvien rakentaminen ja luominen on enemmän leikkiä ja kokeilemistä kuin aikuisille seuranhakupalstojen profiilin luojille. Tämän vuoksi kuvia samasta henkilöstä eri tyylessä ja hahmoissa voi olla useitakin. Nuorten kuvagallerioissa yhteiseen toimintaan kuuluvat leikinomaisuus, hauskanpito, ajanviete sekä huolettomuus. Nämä seikat tulevat selvästi esiin oman sukupuolisuuden, heräävän seksuaalisuuden ohella nuorten virtuaalisista omakuvista. Kuvien luominen perustuu enemmän yhteiselle toiminnalle ja oman itsen tunnetuksi tekemiselle. Kommentoimalla toisten kuvia ja toteuttamalla omia kuvafantasioitaan nuoret lisäävät omaa tunnetavuuttaan.

4.2 Persoona toiminnassa

Virtuaalisen persoonan käyttäytyminen, roolit ja tyylit seuranhakuyhteisössä sekä työ- ja koulutusyhteisöissä ovat moninaisia. Ne liittyvät olennaisesti verkkoyhteisöllisyyden muodostumiseen ja yhteisöjen toimintaan.

Persoonan toimintaan virtuaalitalassa vaikuttaa henkilökohtaisten mieltymysten lisäksi se, millaiset motiivit ovat sekä min-käläisessä yhteisössä toimitaan. Yhteisön luonne ja tarkoitus sanelevat henkilöiden käyttäytymistä. (ks. esimerkiksi: Reid 1995; Turkle 1995; 1996; Danet 1996; 1998, 140–145; Wallace 1999, 2, 96–97; Preece 2000, 152). Leikinomaiseen performanssiin ei ole sijaa silloin, kun yhteisöissä keskitytään työskentelyyn. Toiminnan ytimessä ovat usein tehokkuus ja tavoitteiden tuloksellinen saavuttaminen. Sen sijaan peliyhteisöissä ja muissa vapaa-ajan ympäristöissä erilaiset leikkimieliset roolit kuuluvat olennaisesti toimintaan. Työ- ja koulutusyhteisöissä roolit ovat työhön perustuvia. Ne ovat tarkemmin rajattuja ja usein ennalta sovittuja. Lisäksi usein on yleisesti tiedossa, mitä kenenkin rooliin kuuluu.

Oman mausteensa käyttäytymiseen tuo yhteisössä käytettävä kieli. Tutkimuksessani vapaa-ajalla seurustelijat käyttivät äidinkieltään suomea verkossa. Työyhteisön tapaus-tutkimuksissa käytetty kieli oli englanti. Toisissa yhteyksissä kommunikointi ei aina ole yhtä sujuvaa, jos käytössä oleva kieli ei ole vahva sitä käyttävälle. Ei ole yllättävää, että suomalaiset hakeutuvat suomalaisiin

verkkoyhteisöihin seurustelemaan, vaikka heidän asuinpaikkansa on jokin muu maa.

Huomattavaa on, että modernissa yhteiskunnassa teknisten välineiden myötä vapaa-ajan ja työn välissä saattaa olla vain yksi näppäimistön painallus. Siirtyäkseen työstä vapaalle ei henkilön välttämättä tarvitse vaihtaa fyysisesti paikkaa. Henkilöt voivat koneensa vieressä työn lomassa heittäytyä tauoilla vapaalle ja ottaa omakseen esimerkiksi taistelijan roolin virtuaalisessa taistelupelissä. Tämä erilaisten tilojen ja roolien sekä käyttäytymisen muutokset tuovat virtuaalisten yhteisöjen toimintaan ominaista nopeutta, sähköisyyttä.

Yleisesti vapaa-ajan ja työyhteisön roolit ja käyttäytyminen eroavat jonkin verran toisistaan. Vapaa-aika antaa mahdollisuuden lähes rajattomiin variaatioihin yksilön rooleista, tyyleistä ja käyttäytymisestä. Kuitenkin tutkimukseni (V1, V2, N=459) kyselylomakeaineiston mukaan seuranhakuyhteisöissä suomalaiset eivät juuri muuta rooliaan tai käyttäytymistään virtuaalitalassa verrattuna reaali maailmaan. Noin 60 % kaikista vastanneista (V1 ja V2) ilmoitti, että heidän käyttäytymisensä ei muutu. Miesten ja naisten vastauksissa ei ollut eroja. Myös haastatteluista (N=20) saadut tulokset vahvistavat edellä mainittuja asioita.

Vapaa-ajan verkkoyhteisöissä jotkut vastaajat eivät kokeneet virtuaalimaailman olevan erikoisempi ympäristö kuin jokin muu sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanne. Yksi vastaajista kuvasi vuorovaikutusta näin: ”Ihminen on vähän erilainen eri ti-

lanteissa ja porukoissa, esimerkiksi töissä, kavereiden kanssa tai virallisissa tilanteissa. Silti voi joka paikassa olla aidosti oma itsensä. Verkossa vain on oma vivahteensa, jo kirjoittamalla tapahtuva kommunikointi tuo oman vivahteensa.” (V1/M35). Toisille ihmisille on helpompaa kommunikoida verkkoympäristössä, esimerkiksi ujoimmilla henkilöillä tai vastaavasti vammaisryhmien edustajilla saattaa olla vaivattomampaa lähestyä kanssaihmiä ilman ulkokuoren mahdollisesti välittämää viestiä. Mutta on toisinkin; on ihmisiä, joille itsensä kirjallisesti ilmaiseminen on äärettömän hankalaa ja hidasta. Tosin heitä ei paljoa verkkoyhteisöissä tapaa, sillä seurustelu verkossa vaatii tietynlaista verbaalista ja motorista nopeutta.

4.2.1 Käyttäytyminen, roolit ja tyylit

Verkkotilassa käyttäytyminen perustuu pitkälti siihen, miksi verkko on valittu toimimisen kentäksi. Vapaa-ajalla, työssä ja koulutuksessa vallitsevat kussakin niille leimaantavat piirteet.

Virtuaaliselle työskentelylle ja koulutukselle on olennaista muun muassa hierarkian näennäinen vähyys. Jos vertaan toimintaa esimerkiksi hierarkkiseen organisaatioon, on eroja helppo havaita. Istumajärjestys kokous- ja neuvottelupöytien ympärillä saattaa olla tiukasti sidottu henkilöiden asemaan organisaatiossa. Suorakaiteen muotoisen pöydän toisessa päässä istuu toimitusjohtaja ja toisessa

päässä yhtiön hallituksen puheenjohtaja. Osastopäälliköt istuvat pöydän pitkällä sivuilla. Näennäistä hierarkkisuutta voidaan helposti kasvokkaisneuvotteluissa hajottaa käyttämällä muodoiltaan pyöreitä tai soikeita pöytiä. Verkkotyöskentelyssä neuvotteluissa istumajärjestys on vapaa, jopa työympäristöön sitoutumaton. Työntekijä voi työskennellä kotikontrtorissa, lentokentällä tai missä tahansa paikassa, jossa verkkoyhteys toimii. Näyttöruudun läsnäolollistalla ei välttämättä ole ensimmäisenä puheenjohtajan tai toimitusjohtajan, vaan virtuaaliseen neuvotteluhuoneeseen ensimmäisenä saapuneen nimi.

Tiettyjä käyttäytymissääntöjä kuitenkin noudatetaan. Kokouksen, neuvottelujen tai koulutuksen järjestelmällisen joustavan etenemisen takaamiseksi käytetään normaaleja, yleisesti tunnettuja kokouskäytänteitä. Tosin käytettävät työvälineet ratkaisevat pitkälti tätä asiaa. Esimerkiksi chat-pohjaisessa keskustelussa puheenvuorot ilmaantuvat lauseina näytölle sitä mukaa, kun enter-nappulaa painetaan kunakin osallistujan koneelta. Toisissa virtuaalisissa neuvotteluhuoneissa läsnäolollistassa voi olla käytössä esimerkiksi vihreä käsi-merkki, eli puheenvuoroa haluava pyytää itselleen vuoron ja listaan syttyy nimen viereen käden kuva. Kokouksen vetäjä jakaa puheenvuoroja järjestyksessä, kuten kokouskäytäntöön kuuluu. Tämä on hyvin yleinen käytäntö niin kutsutuissa ”Net meetingeissä” eli verkkokokouksissa, joissa kommunikaatiota on täydennetty puhelin-yhteydellä.

Käyttäjien kokemuksia persoonan toiminnasta

Tutkimuksessani kaikissa työyhteisön tapaustutkimuksissa (T1–6, N=517) oli henkilöitä, jotka kokivat verkossa toimimisen toisinaan olevan helpompaa, koska silloin voi keskittyä ainoastaan tehtävien hoitoon. Tämä onnistumisen tunne vaatii hyvät toimivat tekniset välineet, linjat sekä osallistujan teknologian hallinnan. Kiireisessä aika-aulussa on tärkeää saada asioita tehokkaasti hoidetuksi, joten keskittyminen olennaisien työtehtävien hoitoon on tervetullutta. Virtuaalisten tiimien toiminnassa on tyypillistä, että varsinkin sosiaalinen seurustelu (ns. kahvipöytäkeskustelut) jää lähes kokonaan tai täysin taka-alalle. Tutkimuksessani tämä koettiin osittain positiiviseksi, mutta se saattaa toisinaan olla yhteisöllisyyden rakentumista hidastava tekijä. Yleisen sosiaalisen seurustelun kautta henkilöt tulevat paremmin tunnetuiksi ja yhteisöllisyys saattaa toisinaan muodostua silloin nopeammin. Työyhteisöissä koettiin verkon olevan demokraattisempi työtila kuin reaali-tilan toimiston. Verkkoympäristössä titelit ja asema on helppo unohtaa. Johtajat, kuten kaikki osallistujat, näyttävät tekstinä ruudulla tai äänenä kaiuttimessa. Asian ydin ja olennainen välittyvät selkeästi. Tapaustutkimuksissa T5 ja T6 (N=61) tämä rohkaisi osallistujia ilmaisemaan omia mielipiteitään rohkeammin, joten keskustelu oli vilkkaampaa. Toisaalta verkon välittämät minimoidut aistiärsykkeet pakottavat työntekijöitä osoittamaan aktiivisuutensa työskentelyprosesseissa. Pään nyökytykset

eivät näy ja ainoastaan verbaaliset viestit välittyvät. Ehkä myös tästä syystä verkkotyöskentely koettiin dynaamiseksi (ks. esim. työyhteisö 4 osallistujien kokemuksia, joita olen selvittänyt jo aikaisemmin).

Työyhteisö 5 (N=19) tapaustutkimukseen osallistuneista 63 % koki, että työskentelyyn osallistuneet olivat aktiivisempia kuin verkon ulkopuolella (tilanetta verrattiin kasvokkaistyöskentelyyn). Osallistujista 42 % koki itse olleensa aktiivisempia. Osallistujien mielestä toiminta vaatii keskittymistä, joten muut tekeillä olevat asiat täytyi siirtää taka-alalle. Tämä varmasti vahvisti toiminnan onnistumista ja dynaamisuutta⁸. Samanlaisia kokemuksia oli runsaasti myös muilla toisissa työyhteisön tapaustutkimuksissa (T1–4, 6).

Työyhteisön tapaustutkimuksessa 6 (N=42) useat osallistujat kommentoivat toiminnan aktiivisuutta. Eräs heistä kertoi ”osallistujien olleen vähemmän ujoja” (T6/22). Toinen kommentoi, että ”työskentely oli intensiivistä, dynaamista sekä professionaalisempaa” (T6/42). Osallistujissa oli niitäkin, jotka olivat kokeneet virtuaalisen toiminnan hankalaksi (T6 / 9, 17). Suurin syy negatiivisiin kokemuksiin osallistujilla oli esiintyneet vaikeudet puhelinlinjojen kanssa. Teknisten ongelmien

⁸ Näissä edellä mainituissa tapaustutkimuksissa osallistujilla oli mahdollisuus käyttää useampia kuin yhtä pikaviestintä tai mediaa. Tämä osaltaan rohkaisi toimimaan, koska silloin ei välttämättä vaadittu parempaa kirjallista suoriutumista kuin puhumista.

lisäksi osallistujien toimintaan vaikutti se, kuinka hyvin he hallitsivat välineet.

Persoona suodattuu tekniikan kautta

Työyhteisön tapaustutkimuksessa 6 kyselylomakkeissa kaksi osallistujaa (N=42) kertoi verkkotyöskentelyn olevan vaikeampaa kuin kasvokkain työskentelyn ja toinen heistä ilmaisi sen johtuvan ”käsillä puhumisen puuttumisesta” (T6/7) eli elekielen puuttumisesta. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että e-työskentely on hieman vaikeampaa, mutta paljon tehokkaampaa ja ”ammattillisempaa” (T6/4). Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että verkkotyöskentely ei ole vaikeampaa. Yksi vastaajista oli ehdottomasti sitä mieltä, että e-työskentely on parempaa, koska mukana ei ole häiritsevää elekieltä, saa keskittyä vain puheeseen ja itse asiaan (T6/10).

Vapaa-ajan yhteisöissä (V1, V2, N=459) kyselylomakkeen avoimissa vastauksissa oli myös kommentoitu verkkotyöskentelyä ja toimimista verkossa. Positiivisena työskentelyssä oli koettu se, että virtuaalinen toiminta on ”vähemmän emotionaalista, asiapuoli korostuu.” (V1/N53v). Edellisestä poikkeavasti kertoo toinen vapaa-ajan yhteisön osallistuja: ”...ohut ja lattea, ei ilmeitä, ei eleitä, virtuaalikeskustelu on vain kalpea kuvajainen.” (V1/M48v). Kuten edellä esitetyistä huomaa, verkkotoiminnassa korostuvat henkilökohtaiset kokemukset.

Teknologia suosii osittain nopeita kirjoittajia ja verbaalisesti lahjakkaita, mutta taitoja voidaan harjoittaa. Tutkimuksessani vapaa-

ajan seurustelijoiden (V1, V2, N=459, kyselylomakeaineisto) hyvät kirjalliset taidot nousivat yhdeksi aktiivisuuden mittariksi. Luonnollisesti he, jotka kokivat olevansa vahvoilla kirjallisessa ilmaisussaan, toimivat verkossa aktiivisemmin. Suullisesti itseään paremmin mielestään ilmaisevat kokivat olevansa hiljaisempia verkkokeskustelijoita. Seurustelufoorumien, huoneen, toiminnan vieraus ja se, että ei koe oloaan kotoisaksi verkkoyhteisössä seurustellessa, sai keskustelijat ottamaan passiivisemmän roolin. Virtuaalitila ja kasvokkain seurustelu vaativat yksilöiden kommunikointitaidoilta erilaisia asioita. Varsinkin toiminnan alussa jotkut saattavat kokea verkkoympäristön vieraana, – ei vain siksi, että totuttu entinen toimintamalli on päällimmäisenä. Esimerkiksi V1 ja V2 tapaustutkimuksissa vastaajat kokivat oman ilmaisemisensa olevan verkkoon sopivampaa kuin kasvokkaiseen kommunikointiin. Toiset heistä kertoivat olevansa ujoja ja sulkeutuneita verkon ulkopuolella. Toiset taas kokivat olevansa vilkkaita ja avoimia, mutta ilmaisevansa itseään paremmin ja sujuvammin kirjallisesti. Eroja oli myös siinä, miten he kokivat kirjoitetut ja nähdyt viestit.

Kaikessa välitteisessä kommunikoinnissa on yhteisiä piirteitä siinä, että käytetty kieli lyhenee. Usein käytettyjä lauseita lyhennetään siten, että jokaisesta sanasta otetaan ensimmäinen kirjain, esimerkiksi SYS (see you soon). Tämä ilmiö ei ole internetin ja keskusteluryhmien luomaa, vaan juontaa juurensa paljon pidemmälle (esimerkiksi lennätin, ks. Standage 1998).

Internetin kieltä rapistavasta vaikutuksesta on julkisuudessa keskusteltu jonkin verran (ks. esimerkiksi ”Internet rapistaa kieltä”, *Helsingin Sanomat* 31.1.1997). Toisaalta näen sen vaikutuksen vastakkaisena, esimerkiksi peliyhteisöissä ja keskustelukanavilla nuoret saattavat kirjoittaa huomattavasti enemmän kuin aikaisemmin. Kieliopillinen valvonta löytyy koneista ja seurasta. Keskustelukanavilla huomauteaan hyvin nopeasti, jos kirjoitusvirheitä ilmenee usein. Oikeakielisyys on omalla tasollaan tietynlaisen aseman edellytys keskusteluhuoneissa.

Miesten ja naisten kielenkäytössä en tutkimuksessani havainnut sanottavia eroja (ks. myös Ibarra & Galimberti 2006). Nuoret erottuivat joukosta runsaammasta voimasanojen käytössä. Eräs naisvastaaja (V1/N27v) tosin kertoi käyvänsä purkamassa tunteitaan suomalaisella keskustelukanavalla. Hän oli ulkosuomalainen, joka asui vakituisesti ilmoituksensa mukaan Aasiassa. Temperamenttisen luonteensa vuoksi hänen oli pitänyt löytää kanava purkaa aggressioita muuten pidättyväisessä ympäristössä.

Tutkimuksessani ilmeni, että erityisesti chat-ympäristö harjaannuttaa viestinnässä ytimekkäisiin ja lyhyempiin ilmaisuihin (tapaustutkimuksien V1, V2 ja T1, T3, T4 aineistot, N=551). Useat osallistujat kertoivat havainneensa edellä mainittuja asioita. Taitojen kehittyminen on harjoittelun ja välineen käyttämisen tulosta, sillä chat-ympäristö vaatii kirjallista kommunikointia.

Syy ilmaisujen muuttumiseen on kommunikoinnin nopeuden vaatimus, mutta chat-yhteisöissä, yhteisön jäsenten ja siellä liikkuvien kesken olennainen kielellinen piirre on yhteisön oma kieli. Joukon sisällä kehittyä omia tiettyjä ilmaisuja ja sanontoja, joita ulkopuolisten on vaikea ymmärtää. Kielen avulla voidaan liittää jäseniä yhteisöön tai pitää heidät ulkopuolella. (ks. esimerkiksi Baym 1995, 53; Cherny 1999; Sveningsson 2001, 179). Tiiviiden ihmisryhmien välisessä kommunikoinnissa ei ole vierasta, että viesteihin kehittyä omia ”slangisanoja” tai termistöä. Esimerkiksi T 4 -tapaustutkimuksessa usea osallistuja kertoi heillä olevan työtiimissään erityisiä nimityksiä ja sanoja tietyille asioille. Yksi osallistuja oli vastannut tämän olevan ”of-course”, ilman muuta selvää (T4/1).

Puhe- ja kirjoitustyyli sekä tietyt sanavalinnat voivat vahvistaa tai heikentää toimintaa sekä ryhmän me-tunnetta. Ryhmän jäsenten sekä tiimien vetäjien kielelliset valinnat muokkaavat yhteisöllisyyttä joko tietoisesti tai tiedostamatta (ks. esimerkiksi Fiol 2002, 653–666). Lisäksi jäsenten arvot ja normit voivat olla hyvin erilaisia. Tämän takia ryhmän yhteisen kulttuurin, normien ja arvojen viestiminen on huomioitava haluttaessa ylläpitää voimakasta yhteisöllisyyden tunnetta (ks. esimerkiksi Reidlinger & al. 2004).

Keskustelualueet ja keskustelijatyypit

Vapaa-ajan seuranhakukanavilla, jotka ovat lähinnä jalostuneet keskustelupaikoiksi, on

helppo tehdä jaottelua eri keskustelijoiden ja tyylien välillä. Pääkeskustelualueita olen erottanut neljä, samoin keskustelijatyyppejä (Kuvio 20); lisäksi on olemassa viides ryhmä eli passiiviset läsnäolijat tai pois-osaavat (vrt. myös Kivimäki & Saarinen 2001; Sihvonen & Suominen 2002).

Asiakeskustelut ovat ajankohtaisia asioita käsitteleviä aiheita, joissa usein puhutaan päivän teemoista, muun muassa urheilusta ja yhteiskunnallisista tapahtumista. Tässä ryhmässä keskustelut saattavat myös liittyä oman elämän kriiseihin tai muihin tärkeisiin tapahtumiin. Jos suhteutan työ- ja koulutustiimien keskusteluja tähän kuvioon, ovat keskustelut niissä pääosiltaan asiakeskusteluja.

Vapaa-ajan chat-ympäristössä saattaa asiakeskusteluja olla yleisessä huoneessa kohtalaisen vähän. Usein ainakin henkilökohtaiseen elämään liittyvät asiat keskustellaan yksityisellä puolella. Reaalimaailmassa vallitsevat asiat heijastuvat usein vahvoina chat-keskusteluihin. Esimerkiksi erilaiset suuremmat urheilutapahtumat saavat aikaan vilkasta mielipiteiden vaihtoa myös netissä (ks. Turtiainen 2006). En näe asia-

keskustelujen vähäisyyttä tai puuttumista negatiivisena asiana vapaa-ajan seurustelukonavilla (vrt. esimerkiksi Kivimäki & Saarinen 2001). Huoneissa keskustelijoiden motiivit liikkuvat hyvän ajanvietteen ja huvin välillä, eivät välttämättä äyllisen seuran toivossa. Tästä syystä kevyttä jutustelua esiintyy huoneissa yleisimmin. Asiakeskusteluja ilmenee vastaavasti enemmän erilaisissa tuki- ja kriisiryhmien huoneissa tai, kuten jo edellä totesin, työ- ja koulutusyhteisöissä.

Kevyt jutustelu saattaa sisältää erilaisia performansseja, näyttelemistä ja näyttäytymistä erilaisissa rooleissa. Joku keskustelijoista voi imitoida tiettyä laulajaa tai näyttelijää ja toiset täydentävät häntä. Sitä edustavat myös yleiset ”small talkit” ja pohdinnat ”mitä ruuaksi tänään?”. Tutkimukseeni osallistuneista (V1 ja V2) monet kokivat, että kevyt jutustelu on tapa purkaa stressiä. Se on rentouttava tapa viettää taukoa tai kuluttaa aikaa vapaapäivänä. Eräs haasteltavista kertoi: ”Työni on hyvin stressaavaa ja aikataulu on kiivas, joten usein syön työni vieressä. Pikavierailu kotichatissa saa ajatukset hetkeksi muualle ja olon kevyek-

asiakeskustelu -----	asiakeskustelijat
kevyt jutustelu, näyttäytyminen eri rooleissa -----	ajantappajat, leikkijät
seuranhaku -----	seuranhakijat/deittaajat/nopea seura
heitot -----	seurailijat / häiriköt

Kuvio 20. Verkko-yhteisöjen keskustelualueet ja keskustelijatyypit

si, jos huoneessa on päällä kunnon show, se on aikuisten leikkiä.” (V1/N44v).

Tutkimuksessani tekemieni havaintojen mukaan jaottelen seuranhakijat kolmenlaisiin tyyppeihin: 1) yleistä keskusteluseuraa haluavat, 2) vakavampaa ja pidempiaikaisempaa seuraa hakevat tai sitten 3) nopeaa seuraa, ns. yhden illan tai yön juttuja etsivät. Nopeaa seuraa hakevilla on tarkoitus tavata seuralaisensa mahdollisimman pian reaali-tilassa. Heidät erottaa joukosta ns. ”privaan hakeutuvina”. He ovat usein seurailijoina, kunnes kanavalle ilmaantuu kiinnostava henkilö, jolle he ehdottavat kahdenkeskiseksi linjalle siirtymistä. Heittoja tekevät yleensä seurailijat, jotka eivät muuten osallistu keskusteluun, mutta myös häiriköt, joiden toiminta saattaa olla joskus yleistä keskustelua haittaavaa. Lisäksi kanavilla on olemassa viides joukko, joka ei osallistu viestien vaihtoon. Joukkoa kutsun nimellä poissaolevat tai tarkkailijat. Poissaolevat ovat henkilöitä, jotka ovat kirjautuneet sisään huoneeseen, mutta eivät kuitenkaan ole läsnä. Nimi näkyy huoneessa, vaikka itse henkilö on toisaalla. Nämä ovat kuin rajapyykkejä, ”tämä on minun aluettani ja minä kuulun tänne”. Tarkkailijat puolestaan eivät syystä tai toisesta osallistu keskusteluun.

Tyypillistä keskusteluille vapaa-ajan seuranhakyhteisöissä on, että toiminnan luonne ja siten myös keskustelijoiden käyttäytyminen saattavat muuttua nopeasti. Tällöin samalla vaihdetaan keskustelu- aluetta tai tyyliä mielialan tai mielenkiinnon mukaan.

Esitystä ja kirjoitettua tekemistä

Seuratessani toimintaa verkossa havaitsin, että toiminnassa tunnusomaista on useiden keskustelujen ja esitysten päällekkäisyys ja edellä viitattu aiheiden nopea vaihtuvuus. Verkkokeskustelujen ja esitysten aiheet vaihtuvat kuin kohtaukset näyttämöllä (ks. myös myös Sveningsson 2001). Toisinaan, jos aihe on tarpeeksi kiinnostava, saattaa keskustelu temmata mukaansa kaikki läsnä olijat. Joskus keskustelut saman aiheen ympärillä kestävät pitkään, ja toisinaan ne ovat hetkessä ohi. Reaalimaailmassa vapaa-ajan verkkohuoneita voisi verrata toriksi. Ihmiset kokoontuvat tapaamaan toisiaan, vaihtamaan kuulumisia sekä keskustelemaan paikallisista tapahtumista tai esimerkiksi iltapäivälehtien lööpeistä. Yhtä tyyppillistä chat-huoneiden toiminnassa ja keskusteluissa on ilmaisujen tyylittely ja tekemisen kuvaaminen. Sitä kutsutaan usein nettipuheeksi (net speech) tai kirjoitetuksi puheeksi (written speech) (ks. esimerkiksi Ibarra & Galimberti 2006, 29). Keskustelut tekemisineen muistuttavat roolipelejä tai vaikkapa improvisoituja teatteriharjoituksia (ks. myös Reid 1995; Sveningsson 2001, 141).

Malin Sveningsson (2001) on tutkinut ruotsalaisen chat-yhteisön toimintaa. Omassa tutkimuksessani havainnoissa ja haastatteluaineistossa päädyin pitkälti samankaltaisiin johtopäätöksiin suomalaisissa chat-yhteisöissä. Sekä ruotsalaisessa että suomalaisessa chatissa keskusteluissa käytetään kommunikoinnissa samankaltaisia

tyylejä. Leikinomaisuus ja keveys ohjaavat ilmaisuja flirttaileviin ja monimerkityksellisiin viesteihin. Esimerkiksi suukkoja ja halauksia jaetaan kuten perheen jäsenille tai hyvin läheisille ystäville. Samoin silmänsikut, olalle taputukset ja ihailevat huokailut ovat yleisiä. Viestit ovat usein piiloseksistisiä tai kaksimielisiä. Teknologialla leikitään yleisesti kummassakin maassa. Esimerkiksi viesti, joka on sisällöllisesti tarkoitettu vain yhden henkilön nähtäväksi, lähetetään kaikille. Tällöin muille yleisellä puolella keskusteleville paljastuu, mitä jotkut keskustelevat ”privassa”. Näillä ”väärillä lähetyksillä” on erityinen asema yhteisössä, joissa henkilöt tuntevat toisensa (ks. myös Sveningsson 1999, 149–156). Näen sen samalla osaksi chatin hyvin tyypillistä ajanvietettä, juoruilua. Lynn Cherny (1999) toteaa, että juoruilu on voimakas tekijä yhteisössä. Juoruilun ymmärtäminen auttaa suhteuttamaan yhteisössä vallitsevia sääntöjä ja odotuksia. Se myös auttaa selvittämään erilaisia asioita yhteisön jäsenistä ja heidän suhteistaan. (Cherny 1999, 30, 287.) Tämä edellä mainittu paljastelu on normaalista juoruilusta poiketen ”itse aiheutettua”, eli tavallaan juorun kertoja on itse juorun kohde. Eräs netissä haastattelemani kertoo: ”Kerron ihan perättömiä juttuja viikonlopusta, se on hauskaa. Lämpö heitto itsestä ei vahingoita ketään.” (Nx).

Tyypillistä seuranhakuyhteisön toiminnassa on, että eleet, ilmeet ja muut fyysiset tekeminen kerrotaan kirjoittamalla ne *-merkkien sisään (*Kaataa kahvia ja haukottelee*). Elekieli ja toiminnasta kertomiset

ovat tietoisesti ilmaistuja. Tyyliä ylläpidetään aina sekä privaattipuolen keskustelussa että yleisessä huoneessa. On hyvin yleistä, että tekemisillä korostetaan esimerkiksi ydinjoukon henkilökohtaisista suhteista kertovia asioita. Esimerkiksi kahden ydinjoukon jäsenen välillä on ”kuulopuheiden” mukaan romantiikkaa. Näin ollen nämä henkilöt haluavat korostaa lämpeneviä suhteitaan viestimällä tekemistä *luo ujon katseen Jöröön ja punastuu*, *huomaa työtön punastuvan ja hymyilee* (V1, helmikuu 2005).

Äänitehosteita ilmaistaan kirjoittamalla ne ”*HHRRRR* tulii juuri ulkoa”. Tekemisen kuvaamisen lisäksi tunteet kirjoitetaan esiin ja usein niitä liioitellaan (ks. myös esimerkiksi Sveningsson 2001, 142–146). Virtuaalipersoonan leikinomainen käyttäytyminen ja vitsailu ovat tärkeitä piirteitä yhteisessä toiminnassa. Ne luovat välitöntä ilmapiiriä ja edistävät tutustumista toisiin läsnä oleviin. Katson sen siten nopeuttavan tutustumista ja sitä kautta yhteisöllisyyden muodostumista (ks. myös Baym 1995, 28).

Verkko vapauttaa reaalitylasta?

Suomalaisten verkossa seurustelijoiden omien persoonien samankaltaisiksi kokeminen selittyy osin tutkimukseni kohteena olleiden yhteisöjen toiminnan luonteella. Vaikka omalle persoonalle suodaan tietty määrä leikinomaisuutta ja tyylyttelyä, huumoriakin, reaalitylastaan liittyviä perusasioita ei muuteta. Vapaa-ajan yhteisöjen 1 ja 2 -tapaustutkimuksissa osallistujat,

jotka ilmoittivat verkkominänsä eroavan reaalinästä, kertoivat sen johtuvan esimerkiksi siitä, että roolihahmon avulla voi ilmaista paremmin omaa perusluonnetta sekä ajattelutapaa. Lisäksi reaali- ja virtuaalipersoonan välillä eroja kokeneet ilmoittivat erojen johtuvan siitä, että he kokivat esiintyvänsä verkossa rohkeammin ja avoimemmin (vrt. myös Walther 1995; 1997).

Aineistosta (V1, V2, N=459) ilmeni myös, että niillä, jotka oleskelivat vähemmän verkossa, esiintyi enemmän eroja virtuaaliminän ja reaalinäminän välillä. Satunnaiset vierailijat saattavat suhtautua verkossa seurusteluun kuten leikinomaiseen toimintaan, jonkinlaiseen ”verkkoperformanssiin”. Identiteetti on pelin väline (ks. myös Stone 1995, 180–181). Yleensä seurusteluyhteisössä enemmän keskustelulle toiminta ei ole peli, vaikka jutustelu olisi kevyttäkin. Seurustelu voidaan kuitenkin kokea ajanvietteenä enemmän kuin parin etsintänä. Toinen syy persoonien käyttäytymisen eroihin oli seikkailunhalu. Erityisesti nuoremmilla chattailijoilla oli toiminnan ytimessä seikkailu ja huvittelu. Myös muut tutkijat ovat havainneet samankaltaisesti, että nuoria kiinnostaa fantasian, hovin ja seikkailun mahdollisuus (ks. esimerkiksi Clark 1998, 162).

Virtuaalitallassa anonyymi viestintä voi johtaa ns. hyperhenkilökohtaiseen (hyperpersonal) suhteeseen. Seuranhakyhteisöjen aineistosta selviää, että toiselle osapuolelle kerrotaan intiimejä asioita itsestä jo lyhyen tuttavuuden jälkeen (ks.

myös Valo 2000, 44). Eräs vastaaja kertoi kykenevänsä puhumaan netissä asioista, joista ei muuten puhuisi: ”Kykenen puhumaan myös intiimeistä asioista, mitä en normaalielämässä koskaan tekisi. Kykenen sanomaan negatiiviset tunteeni, jos tarvis. Elävässä elämässä en helposti ilmaise kielteisiä tunteita, vaikka haluaisin.” (V1/N53).

Avoimuus ilmenee selvästi myös seksiseuraa ja virtuaalista seksiä harrastavien keskuudessa. Vapaa-ajan virtuaalitallassa liikkuvan on helppo havaita, että seksuaalinen häirintä saattaa netissä olla toisinaan ongelma. Siltä ei oikeastaan voi mitenkään välttyä. Shannon McRae (1997, 75) toteaa, että virtuaalinen seksi (netissä harrastettu seksi) antaa vapauden ilmaista itseään rohkeammin ja vapaammin. Reaalimaailman mahdolliset seksuaaliset estot ja häveliäisyys eivät päde. Olen tutkimukseni tuloksissa tuonut esiin kokemuksia siitä, miten häiritsevänä ja jopa loukkaavana seksuaalinen häirintä koetaan. Itse asiassa se oli vapaa-ajan verkkoyhteisöjen kyselylomakeaineistossa yleisimmin negatiiviseksi ilmaistu piirre. Erityisesti naisosallistujat olivat kokeneet sen harmilliseksi. Mutta asialla on toinen puoli, sillä virtuaalisen seksin harrastaminen ei välttämättä ole seksuaalisesti häiriintyneiden puuhaa. Jollekin se saattaa olla myös vahvistava kokemus, jolla laukaista estoja, häpeää tai syyllisyyden tunteita, joista henkilö on reaalinämaailmassa kärsinyt. Netti on paikka, jossa voi koettaa seksuaalisuutensa rajoja. Joidenkin kokema häiriö voi olla toisen kasvun väline.

V1- ja V2-aineistoja (N=459, kyselylomakkeet, haastattelut) tutkiessani havaitsin, että kovin yleistä ei ole esiintyä vastakkaisena sukupuolena. Toisaalta sukupuolisuuden korostaminen, on se sitten oikea tai esitetty, on tyypillistä chat-tiloissa. Myös Lisa Nakamura (2000) toteaa, että peliyhteisössä (LambdaMOO) sukupuolisten stereotyyppien käyttö on yleistä. Miespuoliset aasialaistyyppiset hahmot ovat vahvoja sotilaita, naiset vastaavasti kauniita ja seksikäitä (Nakamura 2000, 714). Jos sukupuolta vaihdetaan, on motiivina usein uteliaisuus esimerkiksi eri sukupuolta kohtaan. Samankaltaisia asioita kuten edellä, on havainnut myös McRae (1997, 73–86). Myös pilailu voi olla motiivi. Kysymyksessä on yleensä hetkellinen sukupuolirooli, ei identiteetin vaihtaminen.

Sukupuolen vaihtaminen virtuaalitallassa on helppoa, koska yleensä keskustelupalstalla ainoa ilmentymä sukupuolesta on nimimerkki, mutta silti vastakkaisen sukupuolen esittäminen on vaikeaa. Yksi tutkimukseen (V1/2003) osallistunut kertoi, että väärää sukupuolta esittävä havaitaan melko pian pitkissä keskusteluissa (vrt. virtuaaliyhteisön historian ehkä kuuluisin verkossa vastakkaista sukupuolta esittänyt on eteläwalesilainen Sue eli Steve, ks. Rheingold 1993). Myös Sherry Turkle (1995, 212) toteaa, että miehille naisena esiintyminen online-tilassa on vaikeaa. Esityksessä täytyy muun muassa olla tietoinen esittämänsä roolin maailmasta, puhettavasta ja maneereista (ks. myös Danet 1998, 140–145).

Vapaa-ajan tapaustutkimukseeni osallistuneista sukupuolta virtuaalisesti vaihtaneet perustelivat kokeilujaan sillä, että he olivat halunneet selvittää, miten oman sukupuolen edustajat seurustelevat verkossa. ”Halusin testata kun naiset aina valittaa, että miehet ovat niin päällekkäviä ja irstaita. Koetin illan naisten nimimerkillä. Valitettavasti he ovat oikeassa.” (V1/M27v). Yksi syy sukupuoleen vihjaamattoman nimimerkin käyttöön on välttyminen seksuaaliselta häirinnältä (ks. myös Paasonen 2003).

Tein itse kokeen www.suomi24.fi ikäryhmähuoneissa keskellä keskiviikkopäivää (tammikuussa 2007). Kirjauduin sisään tavallisilla suomalaisilla naissukupuolta ilmaisevilla nimimerkeillä. ”Marjukat” sekä ”Liisa-Maijat” saivat alle minuutissa huoneeseen saavuttuaan seitsemän suoraa seksiseurapyyntöä. Miespuolista esittäville nimimerkeillä ei ollut vastaavaa menestystä. Näin huomattavaan häirintään ja varsinkin sen välittämään kuvaan virtuaaliympäristön todellisuudesta kannattaa suhtautua kriittisesti. Liikkeellä on saattanut olla tietokoneen vieressä vapaalla ollut nuorten tai leikkimielisten joukko enemmän kuin seksuaalisesti häiriintyneet henkilöt.

Tutkimukseni (V1 ja V2) kyselylomakeaineiston mukaan eri-ikäisinä esiintyminen ei ole kovin yleistä vapaa-ajan seuranhakuyhteisöissä. Mutta jos esiinnyttäin, on syynä yleensä uteliaisuus tai tarve päästä mukaan keskusteluun. Nuoret ovat halunneet vakuuttaa olevansa vanhempia tai jotkut vanhemmat, esimerkiksi yli 50-

vuotiaat, ovat ajatelleet joutuvansa ikärasmin uhriksi, jos kertovat oikean ikänsä. Lisäksi on muita henkilökohtaisia syitä; eräs isoäiti kertoi kirjautuneensa nuorten huoneeseen, koska halusi tutustua siihen nuorisokulttuuriin, jonka piirissä hänen lapsenlapsensa elävät. Myös vanhemmat saattavat joskus vieraila nuorten sivuilla, sillä he haluavat opetella näkemään asioita omien nuortensa kannalta tai haluavat oppia tuntemaan sitä ympäristöä, jossa heidän lapsensa liikkuvat. Nuoret, jotka haluavat tutustua vanhempiansa mielipiteisiin, voivat menetellä samoin.

Nuoret ja aikuiset seuranhakijoina

Tutkimukseeni osallistui 39 oman ilmoituksensa mukaan alle 18-vuotiaista nuorta (N=459), eli 9 % vastaajajoukosta ei ollut täysi-ikäisiä. He kertoivat nuorille suunnatuissa seuranhakuyhteisöissä olevan enemmän häiriöitä kuin aikuisten huoneissa. Viestinnässä esiintyi valehtelua sekä kiroilua ja lisäksi muuta häirintää. Tämä saattaa johtua siitä, että nuoret eivät koe virtuaalisuhteita vakaviksi. He ottavat ne leikin ja huvin tai pilanteon kannalta. Itse asiassa nuorten suhtautuminen näkyi myös tämän tutkimuksen ulkopuolelle jätetyissä kyselylomakkeiden vastauksissa. Asiattomia vastauksia, kun niitä esiintyi, oli ainoastaan sellaisten joukossa, jotka olivat ilmoittaneet iäkseen alle 18 vuotta. Jos ikää ei ollut mainittu, saattoi muista vastauksista päätellä, että he eivät olleet täysi-ikäisiä. Kiroilua ja asiattomia komment-

teja esiintyi runsaasti. Leikinomaisuus ja pelillisuus näkyvät myös. Nuorten kommentteissa esiintyi enemmän sellaisia sanontoja kuin ”ihan huvikseen” kysyttäessä miksi esiintyi vastakkaisena sukupuolena, eri-ikäisenä tai miksi vaihtaa nimimerkkiä usein. Lynn Clark (1998) teki oman tutkimuksensa nuorten nettikäyttäytymisestä melkein kymmenen vuotta sitten, mutta tulokset olivat hyvin samankaltaisia. Clark totesi, että nuorison virtuaalisuhteet olivat usein pinnallisia ja ulkomuodollisia asioita kaunisteltiin, koska kukaan ei voinut nähdä. Lisäksi nuoret pyrkivät välttämään tapaamista kasvokkain. Esimerkiksi jos virtuaalituttavat olivat sopineet keskenään puhelinkeskustelusta, puhelimeen ei vastattu, vaan pidettiin linja varattuna. Oman tutkimukseni teini-ikäisten virtuaalisuhteissa luottamus ja aitous sekä todenmukaisuus eivät ole toiminnan perustana, vaan huvi ja hauskanpito. Ei ole merkittävää, jos ei ole luotettava, kunhan on hauska. Lisäksi nuoret eivät koe olevansa vastuussa siitä, miten he kohtelevat toisia chattailijoita. (Clark 1998, 168–180.) Omassa tutkimuksessani 22 % nuorista (12–17-vuotiaista) vastaajista kertoi pyrkivänsä puhumaan totta chatissa. On huomioitava, että vastaava luku aikuisilla oli 47 %. Suhtautumista valehteluun kuvaa myös se, että nuorista 15 % kertoi valehtelevansa, kun taas aikuisista ainoastaan 3 % kertoi valehtelevansa (Kuvio 21).

Syyksi valehtelulle kertoi yksi vastaajista: ”Vedättäminen on mukavaa!” (V1/M17v). Mielenkiintoista asiassa on, että tässä tapauksessa virtuaaliympäristö ei

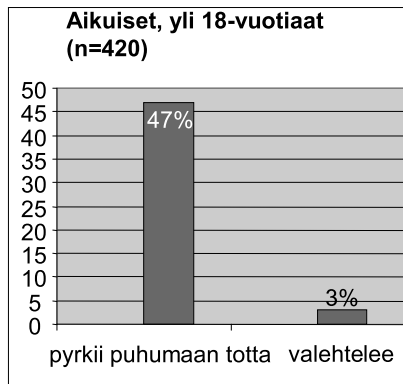
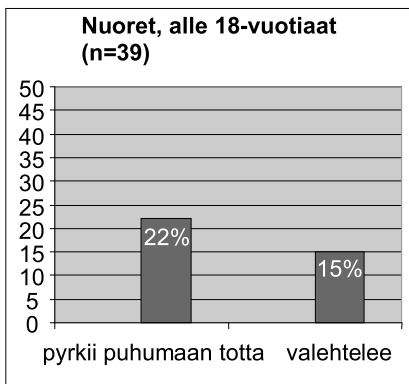
ole vilpin tai leikkimisen syy. Syynä ovat nuoret itse ja heidän oma toimintakulttuurinsa, kesken oleva aikuistumisprosessi. Tämän väittämän perustan siihen, että kun kysyin, eroaako virtuaaliminä reaali-minästä, ilmoitti 74 % nuorista, ettei ero ole. Vastaava luku aikuisilla oli 79 %. Ne nuoret, jotka kokivat minuuksissa eroja, kertoivat esimerkiksi: ”Todellinen minäni on paljon ujompi ja hiljaisempi kuin verkkominä.” (V1/M15v). Toinen kertoi netissä uskaltavansa kysyä sellaisia asioita, joita ei uskalla kysyä tosi elämässä (V1/M16v). Myös aikuiset kertoivat anonyymiyden ja kasvottomuuden rohkaisevan heitä avoimuuteen.

Toinen syy tutkimuksessani nuorten käyttäytymiseen oli varmasti se, että tutkimukseen osallistuneet nuoret eivät käyttäneet verkkotilaa säännöllisesti sosiaalisten suhteiden hoitamiseen. Mielenkiintoiseen tulokseen omista tutkimuksissaan on päättänyt Malin Sveningsson (2007), joka tutki ruotsalaisnuorten (15–20-vuotiaiden) käyttäytymistä verkkoyhteisöissä ja omilla

henkilökohtaisilla sivuillaan. Sveningsson keskittyi erityisesti siihen, miten henkilökohtaisia tunteita ilmaistiin. Naispuoliset ilmaisivat tunteitaan voimakkaammin kuin miespuoliset. Ainoastaan romanttisia tuntemuksia ilmaistaessa sukupuolten välillä ei ollut eroja. Ruotsalaisnuoret olivat löytäneet verkon omien ihmissuhteiden hoitamiseen, ei yksin leikkimiseen ja hauskanpitoon. (Sveningsson 2007, 145–167.) Omassa tutkimuksessani osallistuneiden nuorten toiminta verkossa oli vielä uutta ja satunnaista, jolloin siihen ei suhtauduttu vakavasti. Verkko ihmissuhteiden hoitamispaikkana ei ollut vielä sulautunut heidän toimintaansa. Jään pohtimaan, miten suuri merkitys tällä oli tutkimukseni näissä tuloksissa.

Virtuaalinen itsetunto

Itseilmaisu verkkoyhteisössä on usein rohkeampaa. Ei tarvitse pelätä kasvojen menetystä tai häpeän tunteita, nolatuksi tulemistä. Kasvottomuuden maailmassa uskalletaan loukkaantua ja loukata, vaikka ne



Kuvio 21. Toden puhuminen ja valehtelu seuranhakuyhteisössä nuorilla ja aikuisilla

ovat yleensä asioita, joita ei haluta tapahtuvan. Tutkimuksiini osallistuneille (V1, V2) virtuaalitullassa hankittu rohkeus heijastui toisinaan myös nimimerkin valintaan. Sillä haluttiin viestiä rohkeaa ja avointa iloisuutta, kuten muun muassa yksi osallistuja oli tehnyt. ”Jääkuori, kuvailisi minua reaali maailmassa paremmin, chatissa, kuten tosielämässäkin kun jää sulaa, paistaa sisältäni aurinko. Chatissa en tarvitse jääkilpeäni...☺” (V1/M24v).

Verkkominän ei koeta olevan niin haavoittuva kuin minän reaali maailmassa. Luettuani vapaa-ajan yhteisöissä liikkuvien verkkopersonien kertomuksia voisin käyttää jopa termiä ”virtuaalinen itsetunto”. Jotkut henkilöistä kokivat, että he ovat tavallaan vahvemmillä verkossa kuin verkon ulkopuolella. Virtuaalinen itsetunto ei siten olisi niin haavoittuva verkossa kuin itsetunto reaali maailmassa. Toiset eivät näe näyttöruudun taakse, ja nimimerkin taakse on helppo piiloutua. Jos jotain loukkaavaa tai häpeällistä tapahtuisi, voi aina poistua keskusteluista. Seuraavalla kerralla on mahdollista esiintyä toisella nimimerkillä. Nykyisin myös teknologian avulla voidaan suojata omaa virtuaalipersoonaa epämiellyttäviltä tai sellaisilta viesteiltä, joita ei halua. Esimerkiksi Suomi24.fi-kanavalla on mahdollisuus torjua tietyn nimimerkin lähettämät viestit kokonaan. Mutta ihminen on kokemuksiensa varasto, joten virtuaalilisessäkin todellisuudessa saatu haava on todellinen reaali maailmassa ja myös toisin päin. Herra Bungle, virtuaaliraiskaaja (ks. Dibbell 1998; Sihvonen 2003), saa mielti-

mään, onko ihminen sittenkään niin haavoittumaton kasvottomassa ympäristössä.

4.2.2 Sitoutuminen nettipersoonaan ja virtuaalielämään

Virtuaaliympäristössä seurustelevalle on tutkimusten mukaan vaarassa kehittyä ”nettiriippuvuus” (ks. esimerkiksi Aboujaoude & al. 2006, 750–755). Kysymys siitä, kuinka paljon on liian paljon, on vaikea, sillä netissä vietetty aika ei aina kerro riippuvuudesta. Mahdollisesta riippuvuudesta kertoo henkilön suhtautuminen nettiin ja siellä olemiseen. Tällä hetkellä Suomesta löytyvillä testeillä on vaikea mitata riippuvuutta (ks. Suominen 2006, 50–52). Jaakko Suominen kritisoi artikkelissaan *Verkon käytön rajoilla – eli miten tulimme riippuvaisiksi netistä*, miten hyvin Yhdysvalloissa vuonna 1998 kehitettyä testiä voidaan soveltaa tämän hetken Suomessa. Netin käyttö on olennaisesti muuttunut 1990-luvun lopun tilanteesta. Tein itse A-klinikkasäätien www.päihdelinkki-sivuilla olevan testin koemielessä. Totesin, että testi vaatii kehittelyä ainakin olosuhteisiimme sekä kysymysten aseteluun ja sisältöön. Karkeasti voin todeta tuon testin tuloksen mukaan, että lähes jokainen tietokoneella työskentelevä voisi luokittelun mukaan olla riippuvainen.

Riippuvuuden ydin on siinä, onko toiminta pakonomaista. Psykologi John Suler erottelee käyttäytymistä sen mukaan, miten ihminen niveltää netinkäytön muuhun

elämäänsä. Riippuvuudesta voidaan hänen mukaansa puhua silloin, kun toiminta netissä eristetään muusta henkilökohtaisesta elämästä. Virtuaalitahtumat alkavat elää henkilölle omaa todellisuutta, jota ei jaeta muiden reaalielämän läheisten kanssa, se on pakotie. (Suler 1999, 385–394; ks. myös Suler 2004, 359–362). Toiset tutkijat tai terapeutit määrittävät nettiriippuvuutta netissä vietetyn ajan avulla (ks. esimerkiksi Young 1998). Tutkimukseni tulosten valossa ei voida puhua nettiriippuvuudesta laajoissa piireissä. Mutta on huomioitava, että tämä koskee vain tutkimukseeni osallistuneita. Yhdysvaltalainen tutkimus väittää nettiriippuvuuden olevan siellä yleisempää, mutta asettaa kyseenalaiseksi sen, onko netin ongelmakäyttö vain heijastuma henkilön muista ongelmista eli ei itse tietoverkon aikaansaama oireyhtymä. (ks. Aboujaoude & al. 2006, 750–755.) Riippuvuus ongelmana liittyy yksityiseen ja henkilökohtaiseen käyttäytymiseen. Sille on ominaista, että se rajoittaa henkilön muita sosiaalisia suhteita sekä muuta toimintaa. (ks. muun muassa Suominen 2006, 45.)

Tutkimuksessani vapaa-ajan verkko-yhteisöissä kulutettu aika vuorokaudessa oli alle tunnista korkeintaan pariin tuntiin. Aika-arvio oli osallistujien oma henkilökohtainen arvio, eli ei mittareilla todettu tai toisen henkilön mittaama. Näihin arvioihin kannattaa suhtautua kriittisesti, sillä tulokset eivät välttämättä ole täysin objektiivisia. Verkkoympäristö tempaa helposti mukaansa, jolloin seuraa Flow-ilmio tai immersivisyyden tila, jolloin uppou-

tumisen myötä todellisen ajan kuluminen voi vääristyä.

Vain pieni osa vastaajista (V1 oli 9 % ja V2 oli 8 %, N=459) kertoi viettävänsä verkkoyhteisöissä useita tunteja vuorokaudessa. Heidän vastauksiaan lukiessani ja analysoidessani piirtyi mieleeni kuitenkin melko tervehenkinen ihminen. Heidän kertomansa eivät viestineet nettiriippuvuudesta, paremminkin aktiivisesta tietokoneista ja erilaisista peleistä kiinnostuneesta henkilöstä. Näiden vastaajien verkossa oloa leimasi se, että he tapasivat virtuaaliympäristössä samoja henkilöitä, joiden kanssa he viettivät aikaa myös verkon ulkopuolella.

Verkkopersonaa luonnehtisin parhaiten aktiivisena ja seuranhalluisena ihmisenä. Monilla on reaaliaikaisten keskusteluhuoneiden (chat-yhteisöjen) lisäksi omia IRC-ryhmiä, joiden jäsenten kanssa he pitävät aktiivisesti yhteyttä. Usein yhteisöissä on henkilöitä, joilla on tapana seurustella monessa yhteisössä samaan aikaan. He osallistuvat aktiivisemmin mielenkiintoisempiin keskusteluihin tai odottelevat tiettyjä tuttuja tai ystäviä huoneeseen.

Nettiriippuvuutta vastaan todistaa lisäksi se, että tutkimukseni mukaan vapaa-ajan verkkoyhteisöissä useimmin oleskelevat kertoivat kyselylomakkeissa, että he kokivat omien reaalisuhteidensa olevan tärkeämpiä kuin nettisuhteiden, vaikka verkossa tavatut ihmiset koettiin tärkeiksi. Näin ollen voin todeta, että netissä solmitut suhteet ja näiden henkilöiden kanssa vietetty aika eivät vaikuta häiritsevästi henkilön muihin sosiaalisiin suhteisiin. Samoin tutkimuk-

seen osallistuvien kertomuksista korostuu enemmän tarve erilaisiin ihmissuhteisiin kuin pakonomainen netissä oleskelu. Tätä tukevat kertomat siitä, miten osallistujat kokevat saavansa tukea ja ovat myös itse kiinnostuneita nettituttaviensa kuulumisista. Lisäksi verkkoyhteisössä liikkuu niitä, jotka eivät kokeneet nettituttaviinsa mitään yhteyttä. Mutta oli myös niitä, jotka kokivat netti- ja reaalisuhteet yhtä tärkeiksi, tuttaviksi ja ystäviksi.

Mielenkiintoista on se, miten vastaajat kokivat, että näitä kahta tilaa ei voi verrata. Nettituttavat ja ystävät ovat eri asia kuin reaalimaailman ystävät ja tuttavat. Eräs miesvastaaja kertoi seuraavaa: ”nettittuttavat ovat merkityksellisiä ja ystäviä, mutta omalla tavallaan. Ei pidä sotkea reaalimaailmaa ja verkkomaailmaa. Empatia ja tunteet ovat kuitenkin mukana pelissä kummassakin.” (V1/M35) Naisvastaaja kertoi monen muun tavoin, että nettittuttavat voivat siirtyä reaalimaailman ystäviksi (V1/N36) eli tapahtuu niin sanottua yhteisöjen välistä sekoittumista tai valumista, ilmiötä josta olen kertonut jo aiemmin.

Näitä yhteisöjen sekoittumisia tapahtuu jonkin verran, joko satunnaisesti tai kehittyneen ystävyuden myötä. Alle puolet vastaajista (N=459) kertoi pyrkivänsä tapaamaan netissä olevia tuttaviaan reaali- maailmassa (V1: 40 % ja V2: 36 %). Niitä, jotka eivät koskaan tapaa verkkosuhteitaan reaalimaailmassa, oli myös noin puolet (V1: 42 % ja V2: 54 %). Loput vastaajat kertoivat pitävänsä toisinaan yhteyttä myös verkon ulkopuolella.

Tutkimuksessani (V1 ja V2) aineistosta ilmeni, että seuranhakuyhteisössä ihmissuhteet ovat kestoaltaan usein lyhyempiä kuin verkon ulkopuoliset suhteet. Tosin vastaajissa oli niitäkin, joiden nettisuhteet olivat pysyviä. Verkkosuhteiden lyhytkestoisuutta voi selittää se, että elämäntilanteet ja motiivit verkossa seurusteluun muuttuvat. Esimerkiksi eräs miesvastaaja kertoi olleensa aikaisemmin hyvin tiiviisti nettiyhteisössä, kunnes tapasi naisen. He avoituivat ja perustivat perheen. Elämäntilanteiden muuttumisen myötä verkkosuhteet jäivät. Avioliitto päättyi muutaman vuoden kuluttua, ja mies löysi itsensä uusista verkkosuhteista. Hän koki verkossa olevat ihmiset ystävikseen ja piti verkkoseurustelua hyvänä ajankuluna. Mies koki myös saaneensa tukea itselleen verkossa.

Vastaajista vain harvalla reaalimaailman ihmissuhteet olivat lyhytaikaisia. Pääosiltaan he kokivat ihmissuhteensa verkon ulkopuolella olevan pysyviä ja pitkäkestoisia (ks. myös Brym & Lenton 2001).

Nämä osaltaan tukevat ajatustani siitä, että nettiriippuvuus tai identiteetin sekoittuminen eivät välttämättä ole yleisiä ilmiöitä.

Chat-huoneen ihmisryhmät

Verkkoyhteisöt, kuten chat-huoneet, voidaan kokea hyvin voimakkaasti omaksi joukoksi. Usein niissä on tiivis pieni joukko aktiivisia keskustelijoita, niin kutsuttu ydinryhmä. Ydinryhmä on joukko yksilöitä, jotka tuntevat toisensa nimimerkin pe-

rusteella. He kokevat toisensa ystäviksi ja viettävät yhdessä aikaa.

Tutkimuksessani (V1 ja V2, aineistot) havaitsin, että ydinryhmä voi syntyä kahdella erilaisella tavalla: ensimmäinen perustuu yhteisöllisyyden muodostumiseen virtuaalitulissa. Yksi ydinryhmän naisjäsenistä kertoo: ”Tapasimme netissä 1998 ja sen jälkeen olemme tapailleet, jutelleet ja tustuneet.” (V1/N34v). Toinen tapa pohjaa tuntemiseen reaali maailmassa, esimerkiksi reaali maailmassa opiskelukavereina olevat ”roikkuvat samassa paikassa” netissä, kuten toinen naisosallistuja (V1/Nx) kertoo.

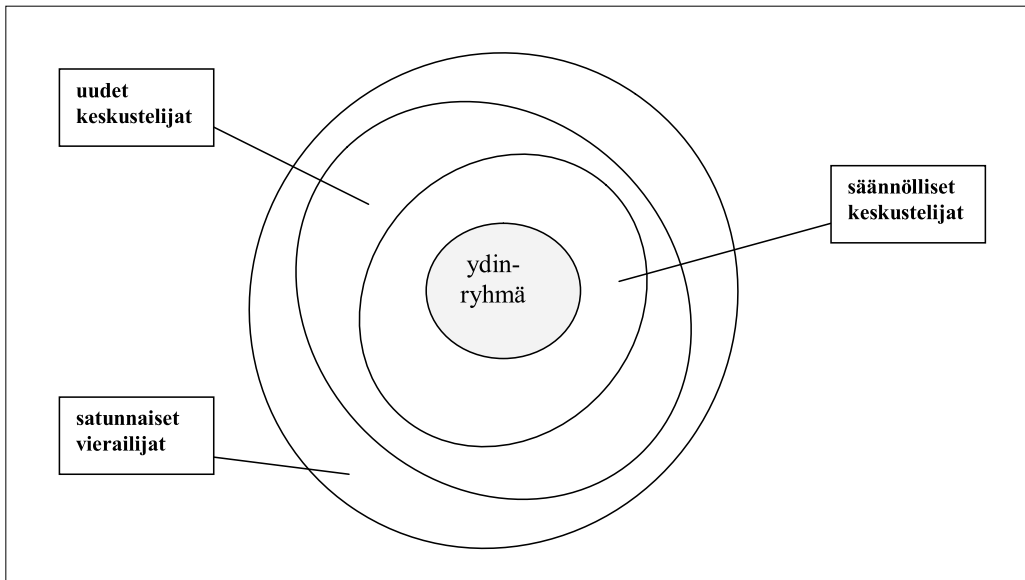
Eräissä tutkimukseni kohteena olleessa huoneessa ydinryhmä oli erityinen, sillä he olivat saman työpaikan henkilöstöä. Seuratessani keskusteluja huomasin nopeasti, että lähes kaikki huoneessa olijat tunsivat toisensa myös muualla. He olivat päivittäin toistensa kanssa tekemisissä netissä vapaalla ja töissä. Eräs heistä kertoi seuraavaa: ”Kaikki ovat ystäviä myös oikeassa elämässä... se tuo työpäiville piristystä, siellä on ne samat tyypit, jotka ovat myös duunissa.” (V1/N22v). Ulkopuolisten on vaikea päästä mukaan tällaiseen ryhmän toimintaan ja keskusteluihin.

Ydinryhmään ei voi liittyä rekisteröitymällä jäseneksi. Esimerkiksi tutkimukseeni osallistuja kertoo (suluisissa olevat huomautukset seuraavassa ovat tutkijan): ”Hetimit kun rekisteröityy (esimerkiksi www.suomi24.fi) on joidenkin mielestä ”vakkari”. Kuuluvuus ryhmään syntyy kuitenkin siitä kun ”vakisättäjät” (vakituiset ydinryhmän jäsenet) tunnistavat ja tervehtivät. Kun tarpeeksi usein

käy ja itse tervehtii ja antaa arvoa toisten mielipiteille, saavuttaa hyvinkin nopeasti, jopa 1kk, ryhmän ”jäsenyyden”. Ei-jäseniä ei useinkaan tervehdiä.” (V1/M42v). Myös muut tutkijat ovat havainneet, että virtuaaliryhmissä kokemuksella saavutetaan statusta sekä jäsenyyttä ydinryhmässä. Lynn Cherny (1999) on todennut, että monissa yhteisöissä yhteinen menneisyys ja historia ovat statussymboleja. Jos henkilöillä on aikaisempaa kokemusta ja tietoa yhteisöstä, hänen arvonsa nousee (Cherny 1999, 33; ks. myös Sveningsson 2001, 97).

Oman statuksensa ylläpitämiseksi virtuaalipersoonan täytyy osoittaa aktiivisuutta huoneessa. Säännölliset tapaamiset toisten kanssa ja osallistuminen yhteisön tapahtumiin ovat tärkeitä. Tutkimukseeni osallistuneiden vastauksissa välittyi virtuaaliryhmissä ilmenevä erityinen statuksen rakentaminen, ”pätevöityminen”. Vastaajat kertovat tarkan päivämäärän, jolloin he ovat aloittaneet chattailun, sekä kuinka usein ja kuinka kauan kerrallaan he viettävät aikaa keskusteluissa. Myös Sinkut.net:in toiminnan lopettamisen aikoina yleisissä keskusteluissa korostui piirteitä, joilla ilmaistiin tietämystä koko toiminnan historian ajalta. Näin haluttiin viestiä toisille siitä, kuinka vahvasti kuului yhteisöön ja tunsit sen toimintaa.

Ydinryhmän ulkopuolella, mutta aktiivisina toimintaan osallistujina, ovat säännölliset vierailijat. He ovat alkaneet jo tutustua ydinryhmän jäseniin, mutta heitä ei vielä tervehdiä. Heidän ei katsota kuuluvan joukkoon. Uuden vierailijan



Kuvio 22. Chat-huoneen ihmisryhmät

tai satunnaisen kävijän on toisinaan vaikea liittyä keskusteluihin, varsinkin jos keskustelut liikkuvat ryhmän sisäisissä asioissa ja vitseissä. Toisinaan ulkopuolisia ei edes haluta mukaan keskusteluihin. Tällöin heidän kommenttinsa jätetään kokonaan huomioimatta. Lisäksi niihin saatetaan suhtautua närkästyneesti tai joskus jopa vihamielisesti. Usein uudet vierailijat keskustelevat keskenään tai satunnaisten vierailijoiden kanssa (ks. myös Sveningsson 2001, 105–106). Seuranhakuyhteisön ydinryhmään pääseminen ei kuitenkaan ole pitkä prosessi, mutta se vaatii aktiivisuutta. Merkille pantavaa on, että asemaa, jonka on yhteisössä saavuttanut, ei ilmeisesti menetä, vaikka olisi jonkin aikaa poissa. Vastaajanainen kertoi omista ydinryhmän kokemuksistaan

seuraavasti: ”Sattumalta olen löytänyt tieni niin sanottuun ’kotichattiini’, siellä pyörivät samat henkilöt välillä aktiivisemmin ja välillä kadoten esimerkiksi henkilökohtaisista syistä. Siellä ystävystytään ja erotaan, samoin kuin verkon ulkopuolellakin.” (V1/N43v).

Chat-huoneen ihmisryhmät olen jakanut neljään eri joukkoon: ydinjoukkoon, säännöllisiin kävijöihin, uusiin kävijöihin sekä satunnaisiin vierailijoihin (Kuvio 22). Säännölliset keskustelijat toimivat aktiivisesti mukana. He tuntevat jo ydinryhmäläisiä, mutta eivät ole saavuttaneet vielä niin paljon kokemusta, että heitä tervehditäisiin ydinryhmäläisten aloitteesta. Uudet keskustelijat käyvät säännöllisesti, mutta he ”liikkuvat” silti näiden kahden sisemmän

ryhmän ulkopuolella (ks. myös Donath 1999; Cherny 1999; Sveningsson 2001). Tiiviin läsnäolon lisäksi ydinryhmään pääseminen vaatii chattailijalta kokemusta siitä, miten ryhmä toimii. Liittymiseen tarvitaan luonnollisesti myös chattailijan omat tarpeet liittyä mukaan.

On mielenkiintoista, miten ydinryhmän jäsenet kuvailevat omaa chat-käytätymistään. Samaan aikaan kun omaa aktiivisuutta kuvaillaan korostuneesti, samalla ikään kuin paheksutaan omaa riippuvuutta. Havaintojeni mukaan tämä kuuluu olennaisena ilmiönä ydinryhmän jäsenille. Haastattelin erästä ydinryhmän keskuhenkilöä, jolloin hän kertoi viettävänsä ”ai-
van liikaa, aivan liikaa aikaa chatissa”, koska ”olen täällä 99,99 %, en käy muualla. Olen ollut täällä jo niin kauan, että olisi jo hyvä aika lopettaa ja päästä eroon tästä ’addiktiostani’” (NX). Haastattelun aikana ilmeni, että henkilöllä ei ollut haluja lopettaa toimintaa, koska ”kaikki täällä olevat ovat tosi rakkaita.” (NX)

Tavallaan oman aktiivisuuden korostus ja samanaikainen paheksunta lisää-

vät kuvaa siitä, että henkilöllä on statusta. Kommenteilla ikään kuin halutaan kertoa, että henkilö toimii yhteisönsä eteen ja panostaa siihen, joten häntä on hyvä kunnioittaa. Myös ruotsalaisessa chat-ympäristössä tämä on tuttu ilmiö (ks. Sveningsson 2001, 102–103). Oman toiminnan korostamisessa on kysymys lähinnä itsensä tunnetuksi tekemisestä.

Vaikka chattailijat itse puhuvat addiktiosta, riippuvuudesta, en tutkimuksieni perustaen näe sitä nettiriippuvuutena. Lähinnä kommenteilla korostetaan omaa yhteisöllisyyden tunnetta ja kiintymystä joukkoon. Tutkimukseeni osallistuneet kokivat myös verkon ulkopuoliset suhteet tärkeiksi. Riippuvuus terminä ei mielestäni kuvaa sitä, minkä vuoksi henkilöt toimivat chat-huoneissa. Enemmän toiminnan motiivina ovat yhteisöllisyudentunne, kiintymys ja ihmissuhteet. Virtuaalituttavat koetaan ystäviksi, hyväksi seuraksi ja kriisien yli kantajiksi. Chat-huone edustaa ydinryhmän jäsenille enemmän kotia, omaa olohuonetta kuin riippuvuuden loukkoa.

5. SÄHKÖINEN YHTEISÖLLISYYS



Aivan tutkimukseni alussa mielessäni oli kirkaana selvittää se, mitä on yhteisöllisyys virtuaaliympäristössä. Jo ensimmäisen pilottitutkimuksen aikana annoin tutkimukselleni nimen, joka on kulkenut tutkimukseni mukana koko ajan. ”Sähköinen yhteisöllisyys” kuvaa ihmisen sosiaalista toimintaa verkossa ja siinä käytettävää teknologiaa sekä niiden keskinäisiä suhteita.

”Sähköinen yhteisöllisyys” nimenä viittaa teknologian tarjoamaan viestinnän nopeuteen ja reaaliaikaisuuteen. Se viittaa myös teknologian ja ihmisen toiminnan keskinäiseen suhteeseen: tietokoneen ja käyttäjän suhdetta ei ole olemassa ilman sähköä, sillä kone välittää viestimme sähköisesti. Ennen kaikkea se viittaa virtuaalisissa yhteisöissä toimivien ihmisten suhteisiin. Sähkössä olennaista on jännite, samoin on virtuaalisessa yhteisössä. Jäsenten välillä on alussa

suuria jännitteitä, koska vastassa on tuntematon anonyymi henkilö. Jos tuttavuuden alussa kiinnostus henkilöiden välillä on herännyt, jännite kasvaa tutustuttaessa lisää. Samaa arvomaailmaa ja kokemuksia etsiessä ja tutustuessa uuteen mielenkiintoiseksi kokemaansa ihmiseen haluaa tunteen säilyvän pitkään. Yhteisö on kuin virtapiiri, jonka osaset, jäsenet, sitoutuvat yhteen. Lisäksi sähköinen ilmapiiri säilyy yhteisöissä, koska verkkoyhteisöt ovat jatkuvassa muutoksessa jäsentensä suhteen, uusia jäseniä tulee ja vanhoja poistuu.

Tutkimukseni sähköisestä yhteisöllisyydestä on kokemuksia kuvaileva kartoitus siitä, mitä on yhteisöllisyys virtuaaliympäristössä. Kun tutkimus kohdistuu etupäässä käyttäjien kokemuksiin verkossa, tulokset välittyvät subjektiivisina ja osallistujien henkilökohtaisina kannanottoina. Missioni

on välittää tutkimukseeni osallistuneiden kokemuksia vapaa-ajan ja työn verkkoyhteisöistä siten kuin niissä toimineet ovat ne kokeneet. Tästä näkökulmasta käsin en ole ryhtynyt esittämään laajempia kategorioita, syvempiä analyysejä tai valmiita lainalaisuuksia verkkoyhteisöistä, verkon ulkopuolisista yhteisöistä tai edes yhteisöllisyyden tunteista. Niiden paikka on seuraavissa tutkimuksissa. Tutkijana koen, että kategorioiden ja lainalaisuuksien muodostaminen yleistettävässä muodossa vaatii laajemman ja pidemmän tutkimuksen tämän tutkimuksen lisäksi.

Tuloksista nostan esiin tiettyjä kokemuksista, kertomista ja toiminnoista nouseita muotoja ja ryhmittelyjä, jotka leimaavat yhteisöjä verkossa sekä toimintaa niissä. Lisäksi kuvaan niitä erityispiirteitä, joita verkkoyhteisöllisyydellä ja verkossa toimimisella on. Haluan tutkimukseni avaavan keskusteluja yhteisöllisyydestä ja vuorovaikutuksesta verkossa ja verkon ulkopuolella.

Tutkimukseni puolustaa paikkaansa suomalaisessa ja myös pohjoismaisessa verkkoyhteisöjen ja sähköisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa. Aikaisemmissa tutkimuksissa keskiössä ovat olleet tietyt yksittäiset verkkoyhteisöt ja niiden toiminta (ks. esimerkiksi Arpo 2005, Sveningsson 2001; 2007; Siitonen 2004; 2007) tai yleiset internetkulttuurin eri ilmiöihin keskittyneet tutkimukset ja keskustelut (ks. esimerkiksi Lehtinen 1997; Matikainen 2001; 2006). Tutkimukseni arvo on sen vertailu-ulottuvuudessa vapaa-ajan ja työyhteisöjen välillä. Tähän kenttään sijoittunutta tutkimusta ei

ole aikaisemmin esitetty. Tutkimuksesta saatava tieto monipuolistaa näkemyksiä ja käsityksiä siitä, miten erilaiset yhteisöt verkossa toimivat ja mihin niissä toimiminen perustuu. Lisäksi käyttäjien kokemuksista välittyy millaisilla motiiveilla ihmiset liittyvät verkkoyhteisöihin ja millaisilla tavoilla niissä toimitaan. Merkitystä on myös niiden tekijöiden tunnistamisessa, joilla ihmiset arvioivat hyvää virtuaalista yhteisöllisyyttä. Erityisen lisän tutkimuksen arvoon tuovat sen avaamat näkökulmat teknologian vaikutuksesta yhteisöllisyyteen ja yhteisöjen toimintaan.

Tutkimusaineisto ja asetelma on huomioitava tarkasteltaessa tutkimuksen tuloksia. Tähän tutkimukseen erityisesti vapaa-ajan yhteisöjen osalta valikoitui joukko, jotka erilaisista omista henkilökohtaisista syistä vapaa-ehtoisesti liikkuvat verkossa. Tällöin on huomioitava se, että heillä saattaa olla verkkoyhteisöistä ja niiden toiminnasta positiivisempi kuva kuin joillakin muilla henkilöillä. Työyhteisön tapaustutkimuksiin voin kohdistaa myös kritiikkiä, koska suurin osa tutkimukseen osallistuneista suhtautui myönteisesti verkossa työskentelyyn. Tutkittaessa verkkoyhteisöjen toimintaa on haastavaa ja jopa mahdotontakin löytää osallistujia, joilla on negatiivinen suhtautuminen verkossa liikkumiseen. Omassa tutkimuksessani tällaisia henkilöitä oli muutama työyhteisön tapaustutkimuksissa. Nämä henkilöt liikkuvat verkossa velvollisuudesta.

Nämä seikat huomioiden voin kysyä, olisivatko tutkimukseni tulokset lähes

päinvastaiset, jos tutkimukseen olisi valikoitunut käyttäjiä, jotka ovat hylänneet verkon toimintaympäristönään. Täytyy kuitenkin muistaa, että tutkimukseni on kuvaus yhteisöllisyydestä, ei verkossa tapahtuvista negatiivisista asioista.

Tämän teoksen johdantoluvun alussa kuvasin yhteisöllisyyden olevan tunnetta, jossa henkilö kokee läheisyyttä ja yhteenkuuluvuutta henkilöön tai joukkoon ihmisiä. Läheisyyden ohella tunteeseen liittyy olennaisesti sitoutuneisuus. Tunne ajaa kommunikoimaan ja pitämään yhteyttä, missä olemmekin. Virtuaaliyhteisöissä toimittaessa mukana on kone, joka välittää viestejämme ja ajatuksiamme. Suhteissa ovat olennaisesti läsnä tunteet ja teknologia. Verkossa toimimiseen ja yhteisöllisyyden rakentumiseen liittyy lisäksi muita elementtejä. Toiset niistä ovat läsnä siksi, että virtuaalitulassa sosiaalinen toiminta tapahtuu aistihavaintoja rajaavassa tilassa. Toiset siksi, että verkossa simuloidaan verkon ulkopuolista maailmaa, tai toiminta on laajentunut verkkoon. Näin ollen pystyäkseen vastaamaan asettamaani tutkimuskysymykseen mitä on yhteisöllisyys virtuaaliympäristössä, liitän mukaan selvitystä virtuaalipersoonista ja sosiaalisesta toiminnasta verkossa. Yhteisöllisyyden tunnetta ei synny ilman sosiaalisia kontakteja ja toisia henkilöitä. Aluksi esittelen, millaisia yhteisöjä on virtuaaliympäristössä, millainen on virtuaalipersoonaa ja millaista on elämä virtuaaliyhteisöissä. Seuraavaksi selvitän tutkimukseeni osallistuneiden verkon käyttäjien käsityksiä yhteisöllisyydestä ja miten

virtuaaliyhteisöllisyys muodostuu sekä sitä, mitkä asiat vaikuttavat yhteisöllisyyden tunteeseen. Lopuksi esitän, miten teknologian läsnäolo vaikuttaa tähän tunteeseen ja toimittaessa virtuaaliyhteisöissä.

Tutkimusaineistoni koostuu kahdeksasta eri tapaustutkimuksesta vuosina 2003–2005, sekä havainnoista eri verkkoyhteisöistä vuosina 2003–2007. Tutkimuksen teoreettisena aineistona käytin erilaisia kulttuuri- ja mediahistoriallisia tutkielmia, kirjallisuutta sekä muita tieteellisiä teoksia. Varhaisimmat internet-tutkimukset kahdelta edelliseltä vuosikymmeneltä selkeyttävät kuvaa teknologisesta muutoksesta ja muutoksista virtuaaliyhteisöissä. Aikalaiskuvauksia erilaisten yhteisöjen toiminnoista verkossa antoivat sanoma- ja aikakauslehdissä aiheesta julkaistut artikkelit. Internet-kyselyt, -haastattelut, sähköpostihaastattelut, havainnointi, osallistuminen toimintaan, erilaiset kyselylomakkeet sekä päiväkirjat olivat keskeisiä hankkiessani aineistoa.

Joitakin asioita olen peilannut tämän päivän verkkoyhteisöihin, sillä siten olen pystynyt tuomaan paremmin esiin teknologian roolia yhteisöjen toiminnassa. Internet-kulttuurissa ja tietoyhteiskunnassa viisi vuotta (2003–2008) on suhteellisen pitkä aika. Tuona aikana on tapahtunut uudistuksia ja muutoksia. Laajakaistat ovat yleistyneet; kesällä 2005 Suomessa avattiin miljoonas kaista, mutta tietokoneiden käyttäjiä ja koneita oli jo tuolloin huomattavasti enemmän. Lisäksi muutoksia on tapahtunut ihmisten suhtautumisessa tietokoneisiin, verkkoihin sekä verkossa koet-

tuihin ihmissuhteisiin. Nykyisin toiminta verkossa suhteutetaan toimintaan verkon ulkopuolella yhä useammin. Kaksi aluetta, verkko ja verkon ulkopuoli, ovat sulautumassa ihmisen jokapäiväiseksi toiminnan kentäksi.

Tutkimuksessani olen soveltanut osin etnografisia menetelmiä. Ilmiön tunteminen on vaatinut minulta tutkijana myös heittäytymistä mukaan verkkoyhteisöjen toimintaan. Olen peilannut kohderyhmäläisten kokemuksien lisäksi myös omia havaintojani. Raportoidessani tuloksia olen selvästi erottanut nämä lähteet toisistaan.

Aineiston olen pääosin analysoinut sisällön analyysia ja sisällön erittelyä käyttäen. Aineisto sisältää useita osioita, jotka koostuvat kohderyhmäläisten kertomista ja vapaista kirjoituksista. Näistä olen sisällön analyysillä voinut nostaa esiin virtuaaliyhteisöllisyyteen olennaisesti kuuluvia asioita. Sisällön erittelyllä olen halunnut selvittää koettujen asioiden yleisyyttä. Tilastomenetelmistä olen käyttänyt muun muassa ristiintaulukointia vertailllessani joidenkin muuttujien (muun muassa käyttökokemus, ikä, sukupuoli) suhteita käyttäjien kokemuksiin.

Yhteisöt verkossa

Lähtökohtana virtuaaliyhteisöllisyyden tutkimukselleni on Arnold Pacey'n (1999) teoreettinen malli teknologisen toiminnan eri ulottuvuusalueista. Nämä ulottuvuusalueet; tekninen ulottuvuus, käyttäjäulot-

tuvuus, sosiaalinen ja kulttuurinen ulottuvuus sekä organisaatio-ulottuvuus eivät ole toisistaan riippumattomia, vaan vaikuttavat toisiinsa. Tutkimukseni ytimessä olivat erityisesti teknisen ulottuvuuden, käyttäjäulottuvuuden ja sosiaalisen ulottuvuuden vuoropuhelut.

Näillä ulottuvuusalueilla näen verkko-yhteisöllisyyden taustalla vahvana Manuel Castellsin (2001, 60–61) internet-kulttuurin neljä tasoa: tekno-meritokraattinen, hakkeri-, virtuaaliyhteisöllinen sekä yrittäjäkulttuuri.

Tietoyhteiskunta on lyönyt itsensä läpi, ja on hyvin pitkälti jo neljännellä tasolla toimivaa. Verkkojen yleistyessä moni toiminta on siirtynyt kaupallisten organisaatioiden hallintaan, joten vallalla pitäisi olla yrittäjäkulttuuri. Kun tarkastelin verkkoyhteisöjen muodostumista organisaation ja yksityisen henkilön lähtökohdista, havaitsin, että kaikki näkökulman tasot toimivat edelleen. Yrittäjäkulttuuri toimii ikään kuin alustana, sillä organisaation ja yksilön hyödyn ja/tai huvin tarpeita palvelevat paremmin muut tasot. Ensimmäisellä ja toisella tasolla näen organisaation toiminnan. Ensimmäisellä tasolla ovat organisaation sisäiset yhteisöt, virtuaaliset tiimit. Niissä asioina ovat puhtaasti asiantuntijuus sekä muut ammattiin liittyvät seikat. Toisella tasolla näen organisaation tiimien ja sisäisen piirin lisäksi organisaation yhteistyöpartnerit ja sidosryhmät, esimerkiksi tutkimus- ja koulutusyhteistyöhön liittyvät yhteisöt. Kolmannella tasolla (virtuaaliyhteisöllinen kulttuuri) näen yksityisten henkilöiden yhteenliitty-

mät, virtuaaliyhteisöt. Näihin yhteisöihin on liitetty mukaan erilaisista henkilökohdaisista motiiveista ja tarpeista, ei kaupallisuutta tarkoituksella tukien. Kahdella ensimmäisellä tasolla kyseessä on hyödyn tavoittelu, kolmannella enemmän huvittelu. Muodostumisen taustalla olevat tarpeet suuntaavat välineiden käyttöä sekä keinoja yhteisöllisyyden rakentamiselle: Tällöin yksilöiden tarpeet lyövät yli yrittäjäkulttuurin.

Verkkoyhteisöt jaan kahteen erityyppiseen ryhmään: vapaa-ajan verkkoyhteisöihin ja työyhteisöihin. Olennaiset erot näiden kahden välillä ovat toimintaan liittyvät motiivit ja lähtökohdat. Työyhteisöjen toimintaa linjaa velvoite tehdä työtä ja suorittaa tehtävistä. Se on suunnitelmallista sekä tavoitteisiin tiukasti sidottua. Vapaa-ajan yhteisöön liitytään vapaaehtoisesti ja omista henkilökohtaisista motiiveista. Näiden kahden yhteisötyypin sisällä on erilaisten asioiden ympärille rakentuneita yhteisöjä, kuten vapaa-ajalla seurusteluyhteisöt ja työyhteisöissä koulutusyhteisöt.

Tutkimukseni mukaan verkkoon siirtyminen tapahtuu yksilö- ja organisaatiossa useimmiten erilaisista lähtökohdista. Organisaatioissa verkossa toimimiselle lähtökohdina ovat toiminnan tehokkuus, taloudellisuus sekä asiantuntija-avun helppo saatavuus. Yksilötasolla lähtökohdina ovat ajanviete, tuttavat, ystävät sekä anonymit ihmissuhteet. Toiminnan edetessä organisaatiossa lähtökohdiksi nousevat myös ihmissuhteet. Vastaavasti yksilötasolla esiin nousevat toiminnan tehokkuus, taloudellisuus sekä asiantuntijuus.

Työssä, koulutuksessa ja vapaa-ajalla toiminta verkossa on yleistynyt yhteyksien ja tietokoneiden kehittyessä. Hajautetuissa organisaatioissa virtuaalinen tila tarjoaa mahdollisuudet nopeaan toimintaan myös globaalilla tasolla. Verkkokoulutus mahdollistaa monipuolisemman kurssien valinnan ja osallistumisen välimatkoista huolimatta. Vapaa-ajalla erilaiset peliyhteisöt, leikki(koti)maailmat, seuranhakuyhteisöt, vertais-, tuki- ja kriisiryhmit ovat saavuttaneet laajaa suosiota.

Erityisesti vapaa-ajan yhteisöissä uusia palveluntarjoajia ilmaantuu ja vanhoja poistuu. Tähän vaikuttavat sekä palvelujen välittäjien keskinäinen kilpailu että tekniikan kehittyminen. Laajat tekniset parannukset vaativat taloudellisia resursseja. Toiminta (palvelun tuottaminen) lopetetaan, jos vaadittavat resurssit ovat liian mittavat.

Ominaista yhteisöille virtuaalitallassa on muutos. Teknologia ja yhteisöt ovat jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään (Gorman & McLean 2003, 47). Karkeasti jakaen muutokseen ja vuoropuheluun vaikuttavat erilaiset asiat: Ulkopuolisia asioita ovat toiminnan rahoitus, tekniikka sekä sisältö. Sisäinen vaikuttaja on yhteisön jäsenet. Ulkoiset asiat eivät itsessään pysty aloittamaan tai lopettamaan yhteisöjen toimintaa, vaan sen jäsenet pitävät suhteillaan yhteisön koossa. Omassa tutkimuksessani vapaa-ajan yhteisön toiminta lopetettiin palveluntuottajan toimesta, mutta yhteisössä liikkuvat jäsenet muuttivat virtuaalisen tapaamispaikkansa toiselle palvelulle.

Virtuaalipersonat, kuvia omasta itsestä

Verkkotilassa persoonasta välittyvä sanoma ei ole yhdentekevä, sillä se toimii siltana näyttöruutujen taakse jäävien henkilöiden välillä. Yhteisöllisyyden kannalta sillä on sitoutumista ja luottamuksen rakentumista nopeuttava vaikutus tai myös päinvastoin. Tutkimukseni mukaan työ- ja koulutus-tilanteissa, samoin kuin vapaa-ajan yhteisössä, pystytään luottamusta ja yhteenkuuluvuutta rakentamaan tekemällä yhteisössä ja tiimeissä toimivia jäseniä toisilleen tuiksi virtuaalipersonan avulla.

Virtuaalinen minä ilmentyy verkkotilassa yleensä seuranhakuyhteisöissä nimimerkillä, omalla nimellä tai etunimellä. Netin muodostuttua julkisemmaksi seurustelupaikaksi anonyymiyttä raotetaan yhä useammin, persoona näyttäytyy myös kuvan kanssa. Erilaiset kuvagalleriat ovat suosittuja. Tämän mahdollistavat kehittyneet välineet, jotka välittävät kuvaa ja ääntä tekstin ohella, mutta yhtälailla muutoksia on tapahtunut asenteissa. Vielä vuonna 2003 koettiin, että oli liian uskaliasta laittaa omia kuvia nettiin. Nyt asenteet ovat muuttuneet siinä määrin, että jos seuranhakusivuilla ei ole minkäänlaista kuvaa, saatetaan henkilö kokea epäilyttäväksi. Nykyisin suosittu Facebookin kaltainen ystävägalleria (yhteisöpalvelu) omilla kuvilla ja nimillä ei olisi saavuttanut samanlaista suosiota ja julkisuutta vielä viisi vuotta sitten.

Teknologia on vaikuttanut vahvasti siihen, että tietokoneen käyttäjällä on mah-

dollisuus hallita virtuaalipersonaa ja siitä välittyvää kuvaa.

Nimimerkki koetaan henkilökohtaisena ja omaa itseä kuvaavana. Se voi rakentua omasta etu-, suku- tai lempinimestä. Se voi olla itse rakennettu, mutta myös aivan sattumalta valittu. Jotkut käyttävät useampia merkkejä samanaikaisesti. Nimimerkki voi olla myös ansaittu, toisten antama nimi tai lempinimi. Useamman merkin käyttäjät kertoivat yleisesti ”sivunikeistä” ja ”päänikeistä”. Oman tutkimukseni aikana aloin käyttää termejä rinnakkaiset virtuaalipersonat ja nimimerkit. Kohderyhmäläisten kertomista ilmeni selvästi, että rinnakkaisilla persoonilla ja nimimerkeillä oli omat tärkeät tehtävät ja roolit; niitä ei valittu satunnaisesti. Yksilöt suojelivat myös näitä rinnakkaisia persoonia ja nimimerkkejä. Niistä välittyy usein myös sanoma: ”tämä on minun motiivini olla tänään täällä”. Selvästi tämä näyttäytyy seksiseuraa etsivien huoneissa (KinkyLady, Jorma, Kuumakissa).

Teknologinen kehitys ja verkkoyhteisöissä seurustelun yleistyminen näkyvät myös nimimerkkien muutoksina. Vuonna 2003 usein käytettyjä miesten nimimerkkejä olivat etunimen ja iän yhdistelmät. Usein merkkiä myös päivitettiin elämäntilanteen ja muutosten myötä. Nykyisin rekisteröidyt nimimerkit ovat yleisiä, joten se on asettanut vaatimuksia merkeille. Yhä persoonallisempia nimimerkkejä syntyy, koska yleisemmät ovat jo rekisteröityjä.

Koska verkossa oma luotu persoona (joko reaalin tai fantasia-persoona) näyt-

täytyy virtuaalipersonan kautta, koetaan sen olevan henkilökohtaista aluetta, joten nimimerkki on pyhä. Vain omaa nimimerkkiä saa itse käyttää. Koskemattomuuden ymmärtää, koska nettiseurustelija on ladannut merkkiin mukaan omaa persoonaansa tai luovuuttaan. Nimimerkit saattavat kertoa omistajansa ulkonäöstä, harrastuksista tai jostakin muusta hyvin läheiseksi koetusta asiasta. Toisinaan sen haltija on rakentanut sen palasista, jotka kertovat hänen elämänsä merkityksellisimmistä asioista, joita ei voi muutoin havaita, mutta jotka halutaan viestiä toisille.

Peli- ja leikkikotiyhteisöissä sekä erilaisissa kuvagallerioissa virtuaalipersona näytetään kuvina tai hahmoina. Pelihahmoilla rooli ja käyttäytyminen muodostuvat pitkälti pelin säännöistä. Muissa yhteisöissä liikkuja itse rakentaa mieluisan hahmon. Kuvagallerioissa kuvat ovat usein luonnollisen näköisiä, mutta tarkemmin tarkasteltuna niistä piirtyvät esiin voimakkaasti tyytellyt yksityiskohdat. Niissä luontevuus on vain näennäistä. Taustalla on itsensä paljastamisen kääntöpuoli, oman virtuaalidentiteetin hallinta. Leikkikodeissa omaa hahmoa tärkeämmäksi nousevat huone ja sen sisustus sekä mahdolliset lemmikit; ne simuloivat oikeaa elämää.

Nimimerkit, hahmot ja kuvat tekevät henkilöitä tunnetuiksi toisilleen. Tutustuminen ja ystävyystyminen alkavat helpommin omaa itseään kiinnostavien nimimerkkien ja kuvien kautta. Leikkikodeissa huoneet edustavat omistajaansa ja halutunlainen kuva itsestä välittyy niiden kautta.

Ne vetävät puoleensa samanhenkisiä asukkaita ja uusia ystäviä.

Ehkä hieman yllättäen tutkimustulokseni kumoavat joskus esitetyn ajatuksen siitä, että verkossa kuka tahansa voi esiintyä millaisena tai kenenä tahansa. Tutkimukseen osallistuneet kokivat, etteivät heidän omat virtuaalipersonansa poikkea verkon ulkopuolisesta persoonasta. Toisin sanoen verkko tilana mahdollistaa muutoksen, mutta verkossa seurustelija toimii toisin. Tutkimuksessani vapaa-ajan verkkoseurustelijat suosivat oman nettipersoonan rakentamisessa pitkälti reaali-persoonaansa ja -minäänsä kuvaavia määreitä. Vapaa-ajan yhteisöjen tutkimuksiin 1 ja 2 osallistuneista (N=459) 78 % koki, etteivät heidän virtuaaliminänsä eroa reaalinästä. Tämä selittyi osittain tutkimukseni kohteena olleiden ryhmien toiminnalla. Vapaa-ajan seurusteluhuoneissa sekä työ- ja koulutusyhteisöissä fantasiaroolit eivät ole toiminnalle luonteenomaisia. Omalle itselle suodaan tietty määrä leikinomaisuutta ja tyylyttelyä sekä huumoria ilman, että sitä koetaan persoonaa muuttavaksi. Mutta tutkimuksessani oli myös sellaisia, jotka kokivat persoonissa eroja. Heistä erottuu kolme erilaista ryhmää: *1. verkossa avoimet*, *2. satunnaiset vierailijat* ja *3. nuoret*. Verkossa avoimet ovat henkilöitä, jotka kokivat uskaltavansa ilmaista itseään huomattavasti rohkeammin ja avoimemmin verkossa. *2.* Toinen ryhmä on niitä, jotka eivät aktiivisesti seurustelleet vapaa-aikanaan verkossa. Heille seurustelu verkossa on usein kuin peliä tai leikkiä ja identiteetti on pelin väline. Vakituksille keskustelijoille ja

paljon aikaa verkossa viettäville seurustelu ei ole peliä, vaan yksi tapa viettää aikaa tuttavien ja ystävien kanssa. Nuorille verkossa seurustelu oli, kuten edelliselle ryhmälle, leikkiä, mutta seurustelu oli vähän säännöllisempää. Heillä toiminnassa esiintyi huomattavasti enemmän valehtelua. Yleisesti motiiveina virtuaalitalassa oleskeluun nuorilla oli huvittelu ja seikkailu, tällöin ihmisuhteita ei koettu vakaviksi.

Lisäksi oli erityismotiiveja (seksin hakeminen tai vastakkaisena sukupuolena esiintyminen), jotka saivat virtuaalipersonan ja verkon ulkopuolisen persoonan eriämään toisistaan.

Ilmeisesti osittain tai kokonaan anonyymitila suosii sisäisen minän tai henkilökohtaisten, intiimien, asioiden näyttämistä. Verkkoyhteisössä on helppo heittäytyä intiimiin henkilökohtaiseen suhteeseen. Jo tutustumisen alkuvaiheessa omasta itsestä kerrotaan nopeasti intiimejä, kipeitä ja syväisiä asioita. Verkossa ei tarvitse pelätä kasvosten menetystä, häpeän tunteita tai nolatuksi tulemistä. Tähän näen kaksi erilaista syytä. Ensimmäiseksi on ajatus siitä, että on toisille anonyymi, se rohkaisee avoimuuteen ja suoruuteen, jollaiseen ei verkon ulkopuolella uskaltauduta. Toiseksi verkosta voi poistua nopeasti kenenkään estämättä vain kirjautumalla ulos, jos jostain syystä ei enää halua seurustella siellä. Virtuaalitalassa hankittu rohkeus heijastui persoonien toimintaan monin tavoin. Useat tutkimukseen osallistuneet kertoivat virtuaalitalan toiminnan kautta kasvaneensa ihmisenä. Verkkominän ei koeta olevan niin haavoittuva kuin minän

verkon ulkopuolella. Tutkimukseni aikana aloin käyttää termiä *virtuaalinen itsetunto*. Henkilöt saattoivat kokea, että he ovat verkossa toimiessaan vahvemmillä kuin verkon ulkopuolella. Näyttörüudun taakse eivät toiset voi nähdä. Näytöllä seurustelu antaa sisäisistä ja ulkoisista virheistä tai vammoista kärsiville mahdollisuuden rakentaa itseä ehjäksi. Loukkaavia tai häiritseviä asioita kohdatessaan henkilö voi poistua tilasta. Nykyisillä tekniikoilla voidaan myös sulkea saapuneista viesteistä pois viestit sellaisilta nimimerkeiltä, joilta ei niitä haluta vastaanottaa (esim. www.suomi24.fi-huoneissa). Mutta on huomioitava, että myös verkossa saatu haava satuttaa. Verkkomaailma ei tee virtuaaliminää tai reaalinää haavoittumattomaksi. Ja on myös toisin päin, verkon ulkopuolella saatu itsetunnon kolaus karvastelee myös verkossa. Ulos kirjautuminen, menen pois -reaktio, ei sulje pois häiriötä ajatuksista, vaikka näyttö on sulkeamisen jälkeen pimeä.

Yllättävää on, että ajanvietteeksi ja huviksi tarkoitettulla seurustelulla ja näytöllä olevalla tekstillä on voimaa vaikuttaa verkossa seurustelevan persoonaan. Lauseet ja virkkeet näytöllä koetaan toisten lausumiksi, ei tarkoituksettomaksi tekstiksi. Tähän vaikuttaa osaltaan verkkokommunikoinnin läheisyys ja intiimiys.

Toimintaa ja elämää verkossa

Vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöissä toiminnot eroavat toisistaan, mutta silti

verkkotilassa toimimisessa on tiettyjä lainalaisuuksia. Performanssi, itsensä näyttäminen tietyssä roolissa ja näyttäytyminen, on yksi leimaavimmista. Toinen on todellisen elämän laajentuminen verkkoon. Performanssia on monenasteista. Toisessa päässä asteikkoa ovat vapaa-ajan fantasiaroolit, toisessa ammattiin tai muuhun sidottu asiantuntijarooli.

Työ- ja koulutustilanteissa sekä erilaisissa vertais- ja tukiryhmissä on tilanteita, joissa verkkotila on vain yksi toimintakentistä, joissa asioita voi käsitellä. Kevyttä performanssia ja huvittelua voidaan käyttää tehosteena tai tilanteiden keventämisenä. Työssä ja koulutuksessa päällimmäisenä toiminnassa ovat toiminnan tehokkuus ja tavoitteiden saavuttaminen. Näissä yhteisöissä tehtävä ja toimintaan sidottu rooli sanelevat kuinka persoona toimii. Vapaa-ajan virtuaalitulat tarjoavat puolestaan toiminnossaan monia erilaisia rooleja ja niiden variaatioita.

Toiminnan luonteessa samankaltaisuutta sekä vapaa-ajalla että työ- ja koulutustilanteissa seurusteltaessa on hierarkian näennäinen vähyys. Eräät peliyhteisöt tekevät tässä poikkeuksen. Tutkimuksessani työskentelyn verkossa koettiin olevan demokraattisempaa kuin verkon ulkopuolella. Puheenvuoron saa hän, joka kirjoittaa nopeimmin. Myös istumajärjestys on vapaa. Edellä mainitut saattavat olla pitkälti verkossa toimijan omaa kokemusta, ei niinkään organisaation toiminnasta johtuvaa. Asema ja titteli ovat helppoja unohtaa tai työntää taka-alalle, kun tilana on verk-

ko. Verkkotyöskentelyn koettiin olevan myös dynaamisempaa ja tehokkaampaa. Virtuaalitulassa toimiminen vaatii jokaiselta osallistujalta aktiivisuutta osoittaa olevansa läsnä. Osa tutkimukseen osallistuneista koki, että he olivat aktiivisempia kuin normaalisti verkon ulkopuolella työskentelytilanteissa (T4, T5, T6). Nämä edellä mainitut seikat saattavat vastata organisaatioiden toiminnan tehokkuuden vaatimuksiin ainakin osittain, mutta niihin pitää silti suhtautua kriittisesti. Tutkimuksessani kaikki osallistujat tiesivät tutkimuksesta ja olivat yleensä aktiivisesti ja innostuneesti mukana toiminnassa, joten tämä on osaltaan saattanut vaikuttaa tulosten positiivisuuteen.

Työssä, koulutuksessa sekä vapaalla toiminnalle ominaista ovat erityyppiset keskustelut ja keskustelijat. Tutkimuksessani erotin neljä keskustelualuetta ja keskustelijatyyppejä: *1. asiakeskustelut ja -keskustelijat*. Niissä keskustelut liikkuvat ajankohtaisissa asioissa, vapaa-ajalla muun muassa urheilussa. Tähän alueeseen kuuluvat myös henkilökohtaiset kriisit ja elämän eri vaiheet. Työ- ja koulutustilanteiden keskustelut ovat pääosiltaan myös tässä ryhmässä. *2. Kevytjutustelu ja performanssi*: Keskustelijat ovat ajantappajia sekä heitä, joille seurustelu verkossa on ajanvietettä ja leikkiä. Se voi olla myös keino irrottautua hetkeksi työstä tai muusta vaativammasta asiasta. *3. Seuranhaku ja seuranhakijat*. Seuranhakijoita on useanlaisia; vain hetken keskusteluseuraa hakevista syvempää tai pidempiaikaista seuraa ja ystävyyttä hakeviin. Yhden illan seuraa hakevilla motiivina on

yleensä nopea tapaaminen. Lähempi ajatusmaailmaan tutustuminen ei välttämättä ole tarpeen. Keskusteluseuraa etsivät saattavat jatkaa keskustelua pitkään ilman kasvokkaistapaamista. Ja voi olla, että tapaamista ei tapahdu verkon ulkopuolella, sillä virtuaalisuhde riittää. 4. *Heitot ja seurailijat*. Heittoa tekevät keskustelijat, jotka eivät muutoin aktiivisesti osallistu keskusteluihin. He saattavat myös olla *häiriköitä*, joilla toiminnan keskeisenä ja lähes ainoana tavoitteena on toisten häiritseminen. Näiden edellä mainittujen neljän alueen ja tyyppin lisäksi huoneissa on viides ryhmä, jota on vaikeampi havaita. Ryhmä koostuu *poissaolevista* tai *tarkkailijoista*. He eivät osallistu keskusteluihin, mutta heidän läsnäolonsa voi havaita läsnäololistalta. Tähän ryhmään kuuluvat myös ne nimimerkkien haltijat, jotka haluavat tulla noteeratuiksi huoneeseen kuuluviksi, vaikka ovat itse jossakin muualla. Listalla olevalla nimellä merkitään omaa reviiriä. Tyypillistä kaikille toiminoille sekä keskustelijoille on, että ne saattavat vaihtua nopeasti joksikin muuksi. Keskustelualueita ja tyyliä vaihdetaan mielialan tai kiinnostuksen mukaan. Tunnusomaista on myös monien keskustelujen sekä esitysten päällekkäisyys.

Nämä edellä esitetyt alueet ja tyypit selittyvät tutkimukseni aineistolla. Toisissa tutkimuksissa, toisen tyyppisissä yhteisöissä ne näyttävät toisenlaisina. Näin ollen nämä edellä mainitut eivät ole yleistettävissä koskemaan kaikkea verkossa käytäviä keskusteluita.

Anonyymiys avaa seurusteluissa mahdollisuuden suhteiden irrallisuuteen, sillä yksi vahvimista motiiveista verkossa seurusteluun on, että suhteista ei tarvitse ottaa vastuuta. Ilman vastuuta toimintaa ei koeta henkilökohtaiseksi, itselle kuuluvaksi. Mutta virtuaaliympäristössä on myös niitä, jotka tuntevan vastuuta nettisuhteistaan. He ovat verkkoyhteisöjen ydinryhmäläisiä, todellisia verkkoyhteisöllisiä. Heille virtuaalitila ei ole verkon ulkopuolista tilaa vähäisempi. He kantavat huolta toisistaan ja ovat suhteilleen uskollisia.

Toiminnalle on tyypillistä, että se imaisee mukaansa seurustelijan. Uppoutuminen saa ajankulumisen tuntumaan lyhyemmältä kuin se todellisuudessa ehkä on.

Kokemuksia yhteisöllisyyden tunteesta ja sen muodostumisesta

Tutkimukseni kohderyhmäläisten kokemusten mukaan yhteisöllisyys on tunne, joka rakentuu yhteenkuuluvuudesta, luottamuksesta osapuolien kesken, yhteisistä säännöistä ja sopimuksista, yhdistävästä asenteesta, hyvin toimivista sosiaalisista suhteista sekä pysyvyydestä. Huomattavaa on, että yhteisöllisyyttä voi olla olemassa ilman fyysisiä rajoja sekä paikkoja.

Nämä edellä luetellut tunteet pitävät yhteisöjä koossa. Aikamme yhteisöille on ominaista, että ne voivat olla muille näkymättömiä ja ulkonaisesti huomaamattomia, mutta yksilölle itselleen todellista. Yksilöt saattavat samanaikaisesti kokea kuuluvansa

useaan yhteisöön. Leimaa antavaa ajallemme on myös se, että yhteisöt saattavat olla sitoutuneisuudesta huolimatta lyhytaikaisia, mutta silti ne saattavat olla yksilöihin voimakkaasti vaikuttavia. Erityisesti vertais- ja kriisiyhteisöt toimivat usein lyhytaikaisina tuki- ja kasvupaikkoina yksilöille.

Yhteisöjen toiminnan kannalta merkittäviä tunteita ovat luottamus, rehellisyys, avoimuus, tasavertaisuus, avun antaminen, toisten tukeminen sekä tunne yhteenkuuluvuudesta.

Luottamus rakentuu virtuaaliympäristössä eri tavoilla. Toiminnan luonne, tavoitteet ja tarkoitus sanelevat toisinaan raamit sille aikataululle, jossa luottamusta muodostetaan. Työyhteisöissä, samoin kuin koulutuksessa, on ongelmana usein kiireiseen toteuttamisaikatauluun sidottu työskentely. Se vaatii luottamuksen nopeaa syntymistä. Myös vapaa-ajan yhteisöissä on tilanteita, joissa toiminnan onnistumiseksi on välttämätöntä luottaa toisten asiantuntijuuteen (erilaisissa pelitilanteissa tavoitteena on joukkueen voitto). Muulloin vapaa-ajalla ja pitkissä työsuhteissa on mahdollista rakentaa luottamusta hitaasti, ajan kanssa ja myös tapaamalla kasvokkain. Vuosien työtoveruus tai vapaa-ajalla seurustelut saattavat kehittyä ystävyudeksi, jolloin luottamus on vankalla pohjalla. Mutta ei ole poissuljettua, että työ- ja koulutusyhteisöissä on mahdollista rakentaa luottamus, voimakas me-henki ja yhteisöllisyyden tunne(tta) jo ensimmäisellä tapaamisella. Tämä johdetaan luottamuksesta toisten tiimin jäsenten asiantuntijuuteen, professionaalisuuteen.

Nopeasti hankittu luottamus on haavoittuvaa. Sitä vähentää olennaisesti teknologioiden heikko hallinta. Täten on hyvä huomioida luottamukseen liittyvät asiat ja varata riittävästi aikaa tutustumiseen, mielellään jo ennen varsinaisen toiminnan alkamista. Vaikka luottamus voi syntyä nopeasti, ei ole suotavaa toimia ilman luottamuksen tarkoituksellista rakentamista.

Toiminnan onnistuminen vaikeutuu tai estyy, jos luottamusta ei ole. Väliaikaisesti pystytään toimimaan matalalla luottamustasolla tai hetkittäin jopa ilman sitä, mutta toimintaan sitoutumista vaativat tehtävät eivät onnistu ilman luottamusta. Vapaa-ajan yhteisöissä sitä ei välttämättä erityisesti kaivata, varsinkin jos siihen ei suhtauduta vakavuudella ja sitoutuneesti (esimerkiksi satunnaiset vierailijat).

Luottamuksen kanssa käsi kädessä kulkee rehellisyys. Virtuaalitallassa nämä kaksi asiaa nousevat korostuneeseen asemaan. Usein valehteluun tietyissä tilanteissa vapaa-ajan verkkoyhteisöissä suhtaudutaan valehtelijan ongelmana ja näin erityisesti, jos tuttavuus on väliaikaista, eikä ole saavuttanut vielä ystävyuden tai kiintymisen tasoa. Tutkimukseeni osallistuneet kokivat, että valehtelulla ei ole merkitystä silloin, jos jutustelu on ajanvietettä ja huvia. Silloin valehtelu on osa leikinomaista ajanvietettä. Mutta keskinäisissä suhteissa valehtelu koetaan yhteenkuuluvuutta rikkovana, kuten verkon ulkopuolella.

Yhteisöllisyyden muodostumisessa erottani viisi eri vaihetta: *1. tunnistaminen, 2. tutustuminen ja ystävyystyminen, 3. yhteiset asiat,*

4. *kiintyminen* ja viimeisenä *sitoutuminen*. Tunnistamisvaiheessa verkossa vierailija tunnistaa toisia nimimerkin perusteella, mutta ei ole vielä tutustunut heihin tai keskustellut yleistä foorumia läheisemmin. Tutustumis- ja ystävystymisvaiheessa yksilöt alkavat yleensä keskustella myös kahden kesken. Keskustelut tapahtuvat joko privaattihuoneissa tai mahdollisesti sähköpostilla ja puhelimesta. Lisäksi on mahdollista, että he tapaavat kasvokkain. Yhteisten asioiden vaiheessa olennaista on avun ja tuen antaminen ja saaminen. Usein yhteisöjen toiminnassa koetaan, että saadaan apua ja tukea, mutta myös itse annetaan sitä. Tällä vaiheella väitän olevan merkitystä kahdelle seuraavalle. Tutkimustuloksista ilmeni, että yhteisöllisyyden muodostumiselle on ratkaisevaa se, miten voimakkaana yhteiset asiat koetaan. Tiedollisen tuen ja emotionaalisen tuen merkitys on suuri verkko-yhteisöissä liikkuville. Vaikka läheiset ovat tukena ja läsnä verkon ulkopuolella, saattaa verkossa saatu samassa tilanteessa olleiden tuki olla merkittävää henkilökohtaisissa kriiseissä. Samassa elämäntilanteesta selviytymisen tarina rohkaisee ja kannustaa. Kiintymisvaiheessa yksilöt kiintyvät toisiinsa tutustumisen ja ystävystymisen myötä. Sitoutumisvaiheessa yksilöt haluavat liittyä yhteisöön ja kiinnittyä siellä oleviin ihmissuhteisiin.

Henkilöt saattavat valita sattumanvaraisesti yhteisön, jossa aloittavat seurustelun. Yleensä verkon ulkopuolella seurustellessa emotionaalinen puoli peitetään vieraan henkilön kanssa, mutta verkossa sen voi

näyttää. Keskustelujen aikana kiintyminen ja sitoutuminen tapahtuvat emotionaalisen prosessin kautta. Tunnepuoli korostuu ja sen jälkeen verkossa seurustelu ja liikkuminen eivät ole enää sattumanvaraista. Keskustelijat palaavat tapaamaan toisiaan samaan huoneeseen yhä uudelleen.

Yhteisön jäsenien joukossa liikkuu myös henkilöitä, joilla ei ole siteitä kehenkään yhteisössä olevaan. Yhteisöllisyyttä ei välttämättä muodostu kaikkien yhteisössä olevien kanssa lainkaan. Toisilla vastaavasti voi olla suhteita useamman virtuaalipersoonan kanssa. Joskus sitoutuminen yhteen jäseneseen saa yksilön kokemaan koko yhteisön omakseen. Toiset tutkimuksiini osallistuneet kertoivat yhteisöllisyyden tunteen muodostuneen hitaasti (esimerkiksi V1 ja V2). Toiset taas olivat kokeneet sen muodostuneen hyvin nopeasti (esimerkiksi T1, T4). Tutkimukseni mukaan emotionaalisen ja tiedollisen tuen saaminen nopeuttavat yhteisöllisyyden tunteen muodostumista ja yhteisöön liittymistä sekä vapaalla että työssä.

Monet verkossa seurustelijat ja verkko-yhteisöjen ydinryhmän jäsenet kokivat yhteisöt verkossa tärkeiksi. Huone, jossa he vakituisesti seurustelivat, oli heille kuin toinen koti. Verkossa seurusteltiin päivittäin tai jopa useita kertoja päivän aikana. Tutkimukseeni osallistuneilla miehillä oli lujemmat ja kiinteämmät suhteet nettituttaviinsa ja verkko-yhteisönsä kuin naisilla. Tämä selittyy tuloksieni mukaan osittain ainakin sillä, että miehet olivat olleet aktiivisempia verkko-yhteisöjen toi-

minnassa ja he olivat olleet siellä pidempään. Heidän virtuaaliset suhteensa olivat saattaneet kestää jo vuosia. Tällöin sitoutuminen yhteisöön on vahvaa ja yhteenkuuluvuuden tunnetta ei halua vahingoittaa. Verkossa tavattiin samoja henkilöitä, joiden kanssa seurusteltiin verkon ulkopuolella. Tutkimukseeni osallistuneet kokivat olevansa sosiaalisesti aktiivisia myös netin ulkopuolella. Kohderyhmäläisistä suurin osa koki verkon ulkopuoliset suhteet tärkeämiksi kuin verkkosuhteet. Mutta netissä seurustelussa korostuu tarve ihmissuhteisiin. Näistä suhteista saatiin tukea ja apua, mutta netissä olijat olivat myös kiinnostuneita toisten kuulumisista.

Toisille verkkosuhteille on ominaista niiden lyhytkestoisuus verrattuna verkon ulkopuolisiin suhteisiin. Lyhytkestoisuutta selittää se, että netissä etsitään usein emotionaalista apua, tukea tai seuraa. Kun elämäntilanteet muuttuvat, tai verkon ulkopuolella solmitaan merkityksellinen ihmissuhde, jää verkon suhteet taka-alalle. Tyypillistä on myös muuttuvien elämäntilanteiden myötä paluu takaisin omaan entiseen verkkoyhteisöön.

Virtuaalitalan yhteisössä on eroteltavissa neljä erilaista ryhmää. Ne ovat: 1. *satunnaiset vierailijat*, 2. *uudet keskustelijat*, 3. *säännölliset keskustelijat* sekä 4. *ydinryhmä*. Ydinryhmälle seurustelu ja toiminta omien yhteisön jäsenten kanssa ovat tärkeitä. Vapaa-ajan verkkoyhteisöt ovat tiloina avoimia kaikille verkossa liikkuville, joten rajat eri ryhmien välille muodostuvat käydyillä keskusteluilla.

Tutkimuksessani ilmeni, että ydinryhmän jäseneksi pääsee olemalla yhteisön toiminnassa aktiivisesti mukana. Kutsu tai ”sisäänpääsy” ydinryhmään tapahtuu siten, että ydinryhmän jäsenet ottavat kontaktin uuteen tulokkaaseen (esimerkiksi tervehtimällä). Rekisteröitymällä tai muulla teknisellä toimenpiteellä (olemalla läsnä listalla) ei pääse osaksi ydinjoukkoa. Tämä joukko on tiivis ja sisäänpäin lämpiävä. Vaikka seurustelijat itse puhuvat riippuvuudesta, en näe sitä addiktiona. Voisin kuvata tätä puhetta riippuvuudesta paremmin siten, että sillä halutaan korostaa yhteisöllisyyttä ja nostaa esiin omaa merkitystä yhteisön jäsenistössä. Se vetää samalla ikään kuin rajaa ydinjoukossa ”meidän ja muiden” välille. Näytöllä näkyvistä keskusteluista välittyy selvästi ketkä ovat jo tuttuja keskenään. Jäsenten välillä on havaittavissa flirttailevia kannanottoja ja leikkimielistä, mutta tunnepitoista, keskustelua.

Teknologian läsnäolo yhteisöissä ja yhteisöllisyyden tunteessa

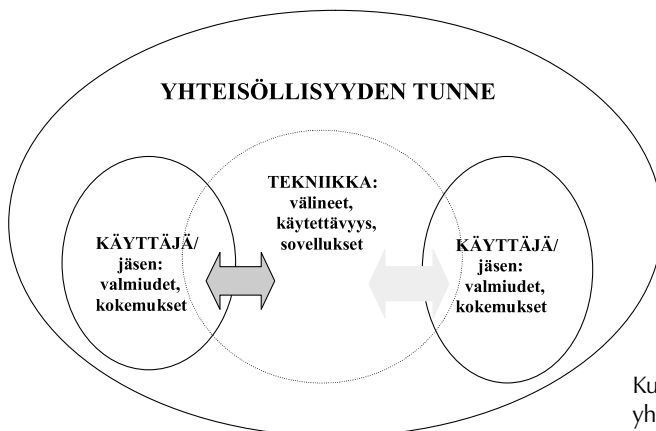
Näen verkkoyhteisöllisyyden teknososiaalisenä suhteena, koska tekniikka on läsnä vaikuttavana elementtinä. Teknologia vaikuttaa yhteisöjen ja sen jäsenten toimintaan ja yhteisöllisyyteen verkossa (Kuvio 23). Uusien välineiden ja sovellusten myötä se on laajentanut ihmisten välisen viestinnän mahdollisuuksia, mutta pelkkä teknologia itsessään ei pysty ylläpitämään tai luomaan yhteisöjä. Käyttäjien kokemukset

ovat ratkaisevia. Teknologian avulla voidaan ainoastaan välittää yhteisöissä toimivien yksilöiden ajatuksia, aatteita, tunteita ja toimintaa. Kuitenkin käyttäjän teknologian hallinta vaikuttaa olennaisesti yhteisöllisyyden tunteessa ja sen osa-alueilla. Lisäksi se vaikuttaa toimintaan yhteisöissä. Ilman teknologian hallintaa ja sen kesyyntymistä voidaan vain satunnaisesti toimia onnistuneesti (T1).

Uudet tekniset keksinnöt, muun muassa pikaviestimet sekä aistihavainnot ja liisäävät tekniset ratkaisut (kuvat, ääni jne.), saavat verkossa toimijat aistimaan toiset lähempänä oleviksi. Näin syntyy niin kutsuttu näennäisläheisyyden tunne. Se lisää avoimuutta ja tutustumista, jolloin yhteisöllisyys muodostuu nopeammin. Tutkimukseen osallistuneet kokivat, että teknologia tuo työskentelyyn joustavuutta. Virtuaalinen tiimityöskentely on dynaamista, stressiä vähentävää, joustavaa, taloudellista (itseä ja rahaa säästävää), nopeaa ja tehokasta. Virtuaalinen työskentely (työ ja

koulutus) koettiin myös yhteisöllisyyttä tukevaksi. Pitkistä välimatkoista johtuen työntekijät eivät välttämättä tavanneet toisiaan, mutta näyttöruutu ja siihen ilmentyneet reaaliaikaiset viestit ja ääni saivat aikaan kokemuksen siitä, että toiset tiimin jäsenet ovat lähellä, kuin samassa huoneessa.

Usein välineet koetaan nopeiksi ja helppoiksi käyttää, jolloin niiden käytettävyys paranee. Käytettävyyden myötä teknisten välineiden hallinta helpottuu ja tällöin toiminta muuttuu nopeammin rutiiniksi. Mutta on huomattava, että vastaavasti teknologialla voi olla yhteisöllisyyttä heikentävä vaikutus. Jos käyttäjän käyttövalmiudet ovat heikot, tai hänellä on epävarmuutta välineiden käytössä, heikkenee yhteisöllisyyden tunne sekä siihen kuuluvat tunneosat (luottamus, rehellisyys jne.). Erityisesti toiminnan alkuvaiheessa teknologian heikko käytettävyys heijastuu merkittävästi työ- ja koulutustilanteissa, koska toiminta heikkenee sekä tehokkuudeltaan että motivaation



Kuvio 23. Teknologian vaikutus yhteisöllisyyden tunteessa

tasolla. Lisäksi tekniset ongelmat heikentävät yhteisöllisyyden rakentumista ja yhteisöllisyyteen liittyviä tunteita.

Vapaa-ajalla tilanne on hieman toinen, sillä verkossa seurustelijat arvioivat oman tietokoneen hallintansa olevan hyvää. Yleensä aktiivinen verkossa seurustelu aloitetaan vasta kun taidot ovat vähintään kohtalaiset. Vapaa-ajan verkkoyhteisössä ei välttämättä heikommilla taidoilla ole niin suurta merkitystä, koska toiminnan lähtökohdat ovat erilaiset. Seurustelulta ei vaadita tehokkuutta tai tulosta. Usein toiset, jo kokeneemmat seurustelijat, neuvovat tai oikaisevat uutta tulijaa. Työ- ja koulutusorganisaatioissa koneen käyttäjä voi joutua tilanteeseen, jossa hän ei hallitse välineitä ja sama tilanne voi olla koko tiimin kohdalla.

Tutkimuksessani havaitsin, että erilaisilla pikaviestimillä työskenneltäessä täytyy varata riittävästi aikaa välineiden haltuun ottamiselle. Sisäänajossa oli selvästi eroteltavissa kolme jaksoa: 1. *harjoitteluaika*, joka vie aikaa ensimmäisestä käyttökerrasta kahteen kuukauteen, 2. työskentelyn *varmentumisen aika*, tällöin käyttökokemusta on kertynyt 3–5 kuukautta sekä 3. *tehokas työskentely*, jolloin toiminta vakiintuu rutiiniksi. Tällöin käyttäjä on toiminut välineiden kanssa yli kuusi kuukautta.

Muututtuaan rutiiniksi ja teknologian sulautuessa verkko on lyönyt itsensä läpi yksilöiden seurustelu- ja toimintapaikana. Tutkimuksessani useat vapaa-ajan seurustelijat eivät kokeneet tilaa erityisenä, vaan samantyyppisenä kuin verkon ulkopuolinen sosiaalisen vuorovaikutuksen

tila. Kokemukset tilasta ja tavasta kuvata virtuaalista tilaa olivat mielenkiintoisia ja nostivat esiin kysymyksiä, siitä miten tila koetaan.

Aivan vasta-alkajien ja harjoitteluvaiheessa olevien kokemuksista nousi selvästi esiin, että kasvottomuus ja viestien eeleetömyys vaivasivat virtuaalisessa kommunikoinnissa. Nämä tutkimukseen osallistuneet kaipasivat toisinaan kasvokkaisia tapaamisia verkon ulkopuolella.

Toiminnan edetessä ja taitojen kehittyessä uudet teknologiat kesyntyvät ihmisten käyttöön ja sulautuvat osaksi arkista elämää. Verkkoyhteisöllisyys on todellisuutta sitä kokeville ja virtuaaliyhteisöt ovat osa yksilöiden elämää. Ilmiöt eivät enää tapahdu vain verkossa tai sen ulkopuolella, vaan kummassakin yhtä todellisina. Verkon toiminta laajenee ulospäin ja ulkopuolinen sen sisään. Ennen kaksi erillään ollutta tilaa muuttuvat rajattomaksi. Jäljelle jäävät yhteisöllisyyden tunteet ja sosiaaliset suhteet. Ne rakentuvat yksilölle henkilökohtaisiksi ja todellisiksi riippumatta käytettävästä tilasta.

Myös asenteissa verkkoyhteisöjä kohtaan on tapahtunut positiivinen muutos tämän tutkimuksen aikana. Toimintaa verkossa pidetään luontevana osana ihmisten sosiaalisen toiminnan kenttää. Näen tutkimuksessani virtuaaliyhteisöjä ja yhteisöllisyyttä kohtaan esitetyt ristiriitaiset mielenpiteet enemmän teknologisen toiminnan harjoittelu- ja varmentumisen aikaan liittyvinä ilmiöinä. Kun toiminta on varmentunut, myös mielenpiteet ovat muokkautuneet.

Tämä näkyy myös laajempänä ilmiönä, sillä verkossa toimimisen yleistymisen myötä ihmissuhteiden hoito virtuaalitalassa on luontevaa. Netissä toisensa tavanneet parit uskaltavat yleensä rehellisesti kertoa suhteensa todellisen alkamispaikan. Tutkimukseni tekemisen aikana muutos asenteissa ja teknologian käyttämisessä on ollut nopeaa. Haluan jättää keskusteluun avoimen kysymyksen siitä, mitä ovat yhteisöt ja yhteisöllisyys verkossa viiden vuoden kuluttua.

Kohti seuraavia tutkimuskysymyksiä

Tutkimukseni on laaja kuvaileva perustutkimus Suomessa toimivista erilaisista verkkoyhteisöistä ja yhteisöllisyydestä. Seuraavan tutkimuksen alue ei siten ole vaikeaa määrittää: kysymykset kategorioista, erotteluista ja käsitteellistämisestä ovat olleet jo aiemmin edellä esillä. Lisäksi tutkimustyöni varrella etsiessäni vastausta siihen, mitä virtuaaliyhteisöllisyys on, mieleeni nousi lukuisia uusia mielenkiintoisia kysymyksiä ja tutkimuskohteita. Edellä esitetyt tutkimustulokseni eivät anna kokonaiskuvausta suomalaisten verkkoyhteisöjen toiminnasta, eivätkä siitä, mitä virtuaaliyhteisöllisyys on jossakin muualla, toisissa yhteisöissä. Tulokset kuvaavat vain yhden vapaa-ajan seurusteluyhteisön ja globaalilla tasolla toimivan työorganisaation jäsenten yhteisöllisyyden kokemuksia virtuaalisessa tilassa. Tosin olen valmis puolustamaan tutkimukseni tuloksia siinä, että ne välittä-

vät niitä tuntemuksia ja kuvauksia yhteisöllisyydestä, jollaiseksi verkossa liikkuvat sen kokivat. Tulokset antavat tietoa siitä, miten verkkoyhteisöllisyys muodostuu sekä siitä, miten teknologia toimii virtuaaliyhteisöllisyyttä vastaan tai sitä rakentavasti. Näissä edellä mainituissa yhteisöissä teknologian kesyyntyminen vaikuttaa vahvasti virtuaaliyhteisöjen toimintaan. Kesyyntymisen hyödyn näen kaksijakoisena: ensinnä välineellisenä, eli tutut kesytetyt välineet tuovat käyttöön ja toimintaan varmuutta ja toiseksi asenteellisena, jolloin teknologian kautta avautuu uusia kanavia ja tiloja kommunikoinnille.

Tuloksia voidaan hyödyntää erilaisia yhteisöllisiä verkkotoimintoja suunnittelevissa, kehittelevissä ja toteuttavissa organisaatioissa. Lisäksi tuloksissa on mielenkiintoista tietoa niille, jotka seurustelevat verkossa myös vapaa-aikanaan.

Oman mausteensa tuo tutkimuksen ”chat-historiallinen” näkökulma, jota en tutkimukseni missään vaiheessa kirjoittanut esiin, mutta joka väistämättä välittyi tässä tutkimuksessa, koska online-yhteisöjä syntyy ja kuolee ja asenteet muokkautuvat uusiksi. En olisi pystynyt vastaamaan tutkimuskysymykseeni jättämällä tätä näkökulmaa pimentoon.

Tutkimuksen ulkopuolelle jäi tärkeää tietoa erilaisista peli- ja leikki(koti)maailmoista sekä erityisesti vertais- ja tukiryhmien toiminnasta. Tällä hetkellä ne suuntaavat voimakkaasti ajatuksiani jatkotutkimuksista. Uskoakseni vertais- ja tukiryhmien toiminnan tutkiminen ja sitä kautta

toiminnan kehittäminen olisi hyödyksi monelle verkon ulkopuoliselle yhteisölle, kirkolle ja seurakunnille, lasten-, perhe- ja kasvatusneuvoloille sekä monelle muulle järjestölle. Oman tutkimusalueensa tarvisivat myös lapsille ja nuorille suunnatut virtuaaliset vapaa-ajan yhteisöt. Näillä edellä luetelluilla alueilla virtuaalisten yhteisöjen toimivat lainalaisuudet olisivat varsin hedelmällinen monitieteinen tutkimusalue.

Näen myös työ- ja koulutustoiminnan verkossa jatkotutkimuksen arvoisena. Hajautettua työtä on ollut jo vuosisatoja, mutta yritysten toiminnan kansainvälisyydessä edelleen, hajautettu, virtuaalinen työ on yhä uusien tutkimusaiheiden luvattu alue. Mieltäni jäi askarruttamaan monia asioita siitä, miten virtuaalista työskentelyä voi kehittää edelleen.

Uusina mielenkiintoisina laajempina tutkimusalueina haastavaa olisi tutkia sosiaalista mediaa yhteisöjen toiminnoissa. Oma tutkimukseni keskittyi ainoastaan tietokonevälitteiseen viestintään, mutta

yksilöt käyttävät teknologisia välineitä monipuolisesti ja useita välineitä jopa samanaikaisesti. Mieltäni askarruttaa, miten laajemmat teknologiset järjestelmät nyt ja lähitulevaisuudessa vaikuttavat yksilöiden elämiseen ja toimintaan. Lisäksi haastavia ovat kysymykset teknologiapalvelujen käytön sosiaalisuudesta ja siitä, miten niitä voitaisiin hyödyntää entistä enemmän työssä ja vapaalla. Edellisiin liittyen myös kysymykset virtuaalitalasta ja tilan kokemisesta herättivät mielenkiintoni.

Jatkotutkimuksissa ajatukseni suuntaa vahvasti tieteiden väliseen keskusteluun ja yhteisiin tutkimushankkeisiin. Tällöin tutkimuksen kohteena olevista yhteisöistä ja yhteisöllisyyteen liittyvistä asioista saadaan monitieteistä ja kattavampaa tietoa kuin pelkästään yhden tieteenalan tutkimuksista. Tieteiden välisessä keskustelussa ei kannata unohtaa kansainvälistä virtuaalisten yhteisöjen tutkimusta ja yhteistyön kehittämistä. Maailma kutistuu globaaliksi, yhteisömmme on kaikkialla.

LÄHTEET

A. Tutkimusaineisto

A1. Internet-kyselyaineisto, www.sinkut.net

Vapaa-ajan verkkoyhteisö 1, Internet-kyselylomake, 11.6.–11.7.2003

Vapaa-ajan verkkoyhteisö 2, Internet-kyselylomake, 12.5.–15.6.2005, aineistot tutkijan hallussa.

A2. Internet-haastatteluaineisto, www.sinkut.net

Internet-haastattelut vapaa-ajan verkkoyhteisöissä, (12.6.2003, 14.6.2003, 16.6.2003, 17.6.2003, 7.7.2003, 9.7.2003, 10.7.2003, 25.7.2003, 1.8.2003, 3.8.2003, 10.5.2005, 12.5.2005, 13.5.2005, 14.5.2005, 15.5.2005, 16.5.2005, 3.6.2005, 4.6.2005, 5.6.2005, 7.6.2005), haastatteluaineisto tutkijan hallussa.

A3. Kyselylomakeaineisto, UPM-Kymmene Oy, henkilöstö

Työyhteisön kyselylomakkeet 2003–2005

T1, elokuu 2003

T2, syyskuu–marraskuu 2003

T3, joulukuu 2003, tammikuu 2004

T4, touko-kesäkuu 2004

T5, loka-, marras-, joulukuu 2005

T6, lokakuu–joulukuu 2005,

aineistot tutkijan hallussa.

A4. Päiväkirja-aineistot

Tutkijan havainnointipäiväkirjat 2003–2007, vapaa-ajan yhteisöt ja työyhteisö

Työyhteisön oppimispäiväkirjat, touko–kesäkuu 2004, UPM-Kymmene Oy, henkilöstö, aineistot tutkijan hallussa.

A5. Sähköpostihaastattelut, www.sinkut.net

Vapaa-ajan yhteisön sähköpostihaastattelut, tammikuu 2005, aineisto tutkijan hallussa.

B. Kirjallisuus

B1. Tieteelliset esitykset, raportit ja kirjallisuus

Aarseth, Espen J.: Cybertext. Perspectives on Ergodic Literature. The Johns Hopkins University Press, Baltimore & London, 1997.

Abbate, Janet: Inventing the Internet. MIT Press, Cambridge, (MA), 1999.

Aboujaoude, Elias, Koran, Lorrin, Gamel, Nona, Large, Michael & Serpe, Richard: Potential Markers for Pathological Internet Use: A Telephone Survey of 2513 Adults. CNS Spectrums. The International Journal of Neuropsychiatric Medicine 2006, vol. 11, (10), 750–755.

Adler, Terry: The Swift Trust Partnership: A Project Management Exercise Investigating the Effects of Trust and Distrust in Outsourcing Relationships. Journal of Management Education, October 2005 Vol. 29, (5), 714–737.

Antonijevic, Smiljana: Sleepless in Belgrade: A Virtual Community During War. First Monday, issue 7, 2001. http://www.firstmonday.dk/issue/issue7_1/anton/index.html. Haettu 23.10.2003. Paperiversio tekijän hallussa.

Aries, Philippe: Centuries of Childhood: A Social History of Family Life. Vintage Books, New York, 1962.

Aro, Jari: Tietoyhteiskunta: epookkiteoriaa, retoriikkaa vai yhteiskuntateoriaa? Teoksessa Stachon, K. (toim.) Näkökulmia tietoyhteiskuntaan. Gaudeamus, Helsinki, 1997, 22–42.

Aro, Jari: Tietoteknologinen kehitys ja yhteiskunnallinen muutos. Teoksessa Vuorensyrjä, M. & Savolainen, R. (toim.) Tieto ja tietoyhteiskunta. Gaudeamus, Helsinki, 2000, 139–157.

Arpo, Robert: Pakanallista menoa. Yhteisö ja tekstuaaliset konfliktit UseNet-keskusteluryhmässä. Teoksessa Kupiainen, T., Laitinen, K., & Vakimo, S. (toim.) Minä? Missä? Milloin? Kolmetoista tulkintaa identiteetistä. SKS, Helsinki, 2001, 191–213.

Arpo, Robert: Kenen keskustelu, kenen kulttuuri? – Internet-keskusteluryhmien konteksteista. mediumi 2.2. 2003 <http://www.m-cult.net/mediumi/article.html>. Haettu 10.04.2005.

Arpo, Robert: Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja n:o 39. Joensuun yliopisto, Joensuu, 2005.

Baym, Nancy: The Performance of Humour in Computer-Mediated Communication. Teoksessa Danet, B. (toim.) Play and Performance in Computer-Mediated Communication, Special Issue. Journal of Computer-Mediated Communication 1995, 1, (2). <http://jcmc.indiana.edu/vol1/issue2/baym.html>. Haettu 08.08.2006

Baym, Nancy: The Emergence of Online Community. Teoksessa Jones Steven, (toim.) Cybersociety 2.0 Revisiting Computer – Mediated Communication and Community. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1998, 35–68.

Baym, Nancy: Tune in, Log on: Soaps, Fandom, and Online Community. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 2000.

Bechar-Israeli, Haya: From <Bonehead> to <LoNehEAd>: Nicknames, Play and Identity on the Internet Relay Chat. Teoksessa Danet, B. (toim.) Play and Performance in Computer-Mediated Communication, Special Issue. Journal of Computer-Mediated Communication, 1995, 1, (2). <http://jcmc.indiana.edu/vol/issue2/>. Haettu 06.11.2006.

Bell, Daniel: The Coming Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting. Basic Books, New York, 1973.

Bishop, Brian, Colquhoun, Simon & Johnson, Gemma: Psychological Sense of Community: An Australian Aboriginal Experience. Journal of Community Psychology, 2006, vol. 34, (1), 1–7.

Blanchard, Anita & Lynne, Markus: Sense of Virtual Community – Maintaining the

Experience of Belonging. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference of System Sciences 2002 (HICSS-35'02) <http://www.informatik.uni-trier.de/~ley/db/conf/hicss/hicss2002-8.html>. Haettu 19.12.2005.

Boddy, William: Elektrovisio. Sukupuolia ja sukupuoli. Teoksessa Huhtamo, E. & Lahti, M. (toim.) Sähköiho. Kone\ Media\ Ruumis. Vastapaino, Tampere, 1995, 53–82.

Burnett, Gary: Information Exchange in Virtual Communities: A Typology. Information Research, July 2000, vol. 5, no 4. <http://informationr.net/ir/5-4/paper82.html>. Haettu 07.03.2007.

Burroughs, S.M. & Eby, Lilian: Psychological Sense of Community at Work: A Measurement System and Explanatory Framework. Journal of Community Psychology, 1998, vol. 26, 509–532.

Bruckmann, Amy: Identity Workshop: Emergent Social and Psychological Phenomena in Text-Based Virtual Reality. 1992, <http://www.cc.gatech.edu/~asb/papers/index.html>. Haettu 07.04.2006.

Brym, Robert & Lenton, Rhonda: Love Online: A Report on Digital Dating in Canada 2001. <http://www.nelson.com/nelson/hartcourt/sociology/netsociety3e/loveonline.pdf>. Haettu 20.10.2003. Paperiversio tutkijan hallussa.

Caillois, Roger: Man, Play and Games. The Free Press of Glencoe, Inc., New York, 1961.

Campbell, H.S., Phaneuf, M.R. & Deane, K.: Cancer Peer Support Programs – Do They Work? Patient Education and Counselling, 2004, 55, (1), 3-15.

Castells, Manuel: The Rice of the Network Society. Vol. I, The Information Age. Economy, Society and Culture. Blackwell, Oxford, 1996.

Castells, Manuel: The Internet Galaxy, Reflections on the Internet, Business and Society. University Press, Oxford, 2001.

Castells, Manuel & Himanen, Pekka: Suomen tietoyhteiskuntamalli. WSOY, Helsinki, 2001.

Cherny, Lynn: Conversation and Community. Chat in a Virtual World. CSLI Publications, Stanford, 1999.

Clark, Lynn, Schofield: Dating on the Net: Teen and the Rice of “Pure” Relationships. Teoksessa Jones, S. (toim.) Cybersociety 2.0 Revisiting Computer-Mediated Communication and Community. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1998, 159–183.

Cohen, Anthony: The Symbolic Construction of Community. Chichester, Horwood, 1985.

Collins, Randall: Interaction Ritual Chains. Princeton University Press, Princeton and Oxford, 2004.

Corpola, N.W., Hiltz, S. R. & Rotter, N.G.: Building Trust in Virtual Teams. IEEE Transactions on Professional Communication, 2004, Vol. 41, (2), 95–104.

Danet, Brenda: Text as Mask: Gender and Identity on the Internet. Paper prepared for the conference on “Masquerade and gendered Identity”, Venice, Italy, February 21–24, 1996. Version 1.0. <http://atar.mscc.huji.ac.il/~msdanet/mask.html>. Haettu 26.01.2007

Danet, Brenda: Text as Mask: Gender, Play and Performance on the Internet. Teoksessa Jones, S. (toim.) Cybersociety 2.0 Revisiting Computer-Mediated Communication and Community. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA). 1998, 129–158.

Dash, Julekha: Think of People when Planning Virtual Teams. Computerworld, 2001, 35 (6), 34.

Dayan, Daniel & Katz, Elihu: Media Events. The Live Broadcasting of History. Harvard University Press, Cambridge, (MA), (2. painos), 1994.

DeMaria, Rusel & Wilson, Johnny L.: High Score! The illustrated History of Electronic Games. McGraw-Hill / Osborne, New York, 2002.

Dibbel, Julian: My Tiny Life: Crime and Passion in a Virtual World. Owl Book, Henry Holt and Company, New York, 1998.

Saatavana myös http://www.juliandibbell.com/text/~bungle_vv.html. Haettu 26.10.2006.

van Dijk, Jan: *The Network Society. Social Aspects of New Media.* Sage, London, 1999.

Donath, Judith, S.: *Identity and Deception in the Virtual Community.* Teoksessa Smith M. A. & Kollock, P. (toim.) *Communities in Cyberspace.* Routledge, London, 1999, 29–59.

Durkheim, Emile: *Sosiaalisesta työnjaosta.* Gaudeamus, Helsinki, 1990.

Elgesem, Dag: *Privacy, Respect for Persons, and Risk.* Teoksessa Ess, C. (toim.) *Philosophical Perspectives on Computer-Mediated Communication.* State University of New York Press, Albany, 1996, 45–66.

Eskola, Antti: *Vuorovaikutus, muutos ja merkitys. Sosiaalipsykologian perusteiden kriittinen tarkastelu.* Tammi, Helsinki, 1982.

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

Ermi, Laura, Heliö, Satu & Mäyrä, Frans: *Pelien voima ja pelaamisen hallinta: Lapset ja nuoret pelikulttuurien toimijoina.* Hybermedialaboratorion verkkojulkaisu n:o 6. Hybermedialaboratorio, 2004, Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/tup/951-44-5939-3.pdf>. Haettu 01.10.2006

Eräsaari, Risto: *Mihin yhteisöajatuksen vetovoimaisuus perustuu? Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen työpapereita nro 71.* Jyväskylän yliopisto, 1992.

Eräsaari, Risto: *Essays on Non-Conventional Community.* Research Unit for Contemporary Culture. Publication 36. University of Jyväskylä, 1993.

Fernback, Jan & Thompson, B: *Virtual Communities: Abort, Retry, Failure?* <http://www.well.com/user/hrl/textsVCcivil>. 1995. Haettu 01.10.2006

Fernback, Jan: *There is There There. Notes Toward a Definition of Cyber community.* Teoksessa Jones, S. (toim.) *Doing Internet Research. Critical Issues and Methods*

for Examining the Net. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1999, 203–220.

Fiol, C.M.: *Capitalizing on Paradox: The Role of Language in Transforming Organizational Identities.* *Organization Science*, 2002, 13 (6), 653–666.

Flichy, Patrice: *Dynamics of Modern Communication. The Shaping and Impact of New Communication Technologies.* Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1995.

Freeman, Chris & Loucã, Francisco: *As Time Goes By. From the Industrial Revolutions to the Information Revolution.* University Press, Oxford, 2001.

Fromme, Johannes: *Computer Games as a Part of Children's Culture.* *Game Studies*, 2003, vol. 3 (1). <http://www.gamestudies.org/0301/fromme/>. Haettu 08.11.2006

Gavin, Jeffrey: *Sex, White Lies and Chat Rooms.* Research Interview. March 20, 2002. www.zdnet.com.com/2100-1106-864308.html. Haettu 19.04.2005. Paperiversio tutkijan hallussa.

Giddens, Anthony: *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration.* Polity Press, Cambridge, 1984.

Gere, Charles: *Digital Culture.* Reaction Books, London, 2002.

Gorman, Lyn & McLean, David: *Media and Society in the Twentieth Century. A Historical Introduction.* Blakwell Publishing, Malden, (MA), 2003.

Granö, Päivi: *Internetin kuvagallerian omakuvat nuoren rajaamana paikkana.* Teoksessa Saarikoski, P., Turtiainen, R. & Granö, P. (toim.) *Raja kohtaamisia ja ylityksiä. Kulttuuri-tuotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja VIII.* Pori, Ykkös-Offset Oy, Vaasa, 2006, 13–36.

Gronow, Jukka, Noro, Arto & Töttö, Pertti: *Sosiologian Klassikot.* Gaudeamus, Tampere, 1996.

Gumpert, Gary & Drucker, Susan, J.: *From Locomotion to Telecommunication, or*

Paths of Safety, Streets of Gore. Teoksessa Strate L., Jacobson R. L. & Gibson S. (toim.) *Communication and Cyberspace*. Hampton Press, New Jersey, 2003, 29–46.

Haapala, Pertti: Tehtaan valo ja varjo. Teoksessa Lehtonen, J-P. & Uusi-Hakala, L. (toim.) *Eurooppalainen ihminen. Historian ja yhteiskuntaopin opettajien vuosikirja XXII. Historian ja yhteiskuntaopin opettajien liitto HYOL ry*, 1994, 71–86.

Hafner, Katie & Lyon, Matthew: *Where Wizards Stay up Late. The Origins of the Internet*. Pocket Books, London, (1.painos 1996), 2003.

Hakkarainen, Kai: Aikuisen oppiminen verkossa. Teoksessa Sallila, P. & Kalli, P. (toim.) *Verkot ja teknologia aikuisopiskelun tukena. Aikuiskasvatuksen 42. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura*. Gummerus, Jyväskylä, 2001, 16–52.

Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E.: *Networked Expertise: Professional and Educational Perspectives*. Elsevier, Amsterdam, 2004.

Hammond, J.,L. & Hammond, Barbara: *The Rice of the Modern Industry*. Methuen, London, (9. painos), 1966.

Harasim, Linda, Hiltz, S.,R, Teles, L. & al.: *Learning Networks: A Field Guide to Teaching and Learning On-line*. MIT Press, Cambridge, (MA), 1995.

Harris, Jose: *Tönnies Ferdinand Community and Civil Society*. Harris, J. (toim.), Jose Harris and Margaret Hollis (käännös). University Press, Cambridge, (MA), 2001.

Hauben, Michael & Hauben, Rhonda: *Netizens. On the History and Impact of the Usenet and the Internet*. IEEE Computer Society Press, Los Alamitos (CA), 1997.

Haythornthwaite, C. & Wellman, B.: *Work, Friendship, and Media Use for Information Exchange in a Networked Organization*. *Journal of the American Society for Information Science*, 49 (12), 1998, 1101–1114.

Healy, D.: *Cyberspace and Place: The Internet as Middle Landscape on the Electronic Frontier*. Teoksessa Porter, D. (toim.) *Internet Culture*, Routledge, New York, 1997, 55–71.

Heinonen, Risto: *Digitaalinen minä*. Edita Publishing, Helsinki, 2001.

Heinonen, Ulla: Tässä ja nyt – mutta tuhansien mailien päässä. Työskentely ja opiskelu hajautetussa organisaatiossa. Teoksessa Levonen, J., Järvinen, T. & Kaupinmäki, S. (toim.) *TUOVI 2: ITK '04 Tutkijatapaamisen artikkelit*. Tampereen yliopiston hypermedialaboratorion verkkojulkaisuja 8. <http://77tampub.uta.fi/tup/951-44-6038-3.pdf>, 2005.

Heinonen, Ulla: *Sähköistyvä yhteisöllisyys – kotia kodittomille vai kodin jatke*. Teoksessa Granö, P., Suominen, J. & Tuomi-Nikula, O. (toim.) *Koti – Kaiho, paikka, muutos*. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja IV, Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 2004, 215–246.

Herkman, Juha: *Audiovisuaalinen mediakulttuuri*. Vastapaino, Tampere, 2001.

Herring, Susan: *Posting in a Different Voice: Gender and Ethics in Computer-Mediated Communication*. Teoksessa Ess, C. (toim.) *Philosophical Approaches to Computer-Mediated Communication*. Suny Press, Albany, 1996, 115–145.

Herz, J. C.: *Joystick Nation: How Videogames Ate Our Quarters, Won Our Hearts and Rewired Our Minds*. Little Brown, London, 1997.

Hiltz, S. R.: *Online Communities: A Case Study of the Office of the Future*. Ablex Publishing Corp. Norwood, (NJ), 1985.

Hine, Christine: *Virtual Ethnography*. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 2000.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena: *Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki University Press, Helsinki, 2001.

Holoppa, Anne: *Uhkea blondi huhuilee nallekarhuun. Oikeaoppinen sukupuoli Internetin*

deitti-ilmoituksissa. Teoksessa Paunonen, U. & Suominen, J. (toim.) Digirakkaus. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja II, Tammer-Paino, Tampere, 2004, 57–62.

Huhtamo, Erkki: Virtuaalimatkaailijan ABC kymmenen avainkäsitettä. Teoksessa Huhtamo, E. (toim.) Virtuaalisuuden arkeologia virtuaalimatkaailijan uusi käsikirja. Lapin Yliopisto Taiteiden tiedekunta, julkaisusarja D. Pohjolan Painotuote, Rovaniemi, 1995, 328–349.

Häyrinen, Pekka: Kone – teollistuminen – urbaani yhteiskunta. Teoksessa Kero, R. & Kujanen, H. (toim.) Kivikirveestä tietotekniikkaan. Tekniikan sosiaalishistoriaa kivikaudesta nykypäivään. Turun yliopiston historian laitos, julkaisuja n:o 21. (2. korjattu painos), 1990, 144–156.

Ibarra, Francesca & Galimberti, Carlo: Stereotypes and Gender Identity in Italian and Chilean Chat Line Rooms. *PsychNology Journal* 2006, vol. 4, (1), 2006, 25–52.

Isotalus, Pekka: Valmius ihastua tietokonepersoonaan. Teoksessa Paunonen, U. & Suominen, J. (toim.) Digirakkaus. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja II, Tammer-Paino, Tampere, 2004, 87–96.

Jackson, Paul: Virtual Working: Social and Organizational Dynamics. Routledge, London, 1999.

Jacobson, David: Doing Research in Cyberspace. *Field Methods*. 1999, vol.11, (2), 127–145.

Jokinen, Karina, Aula, Pekka & Matikainen, Janne: Näkökulmia organisaatioiden verkkoviestintään. Teoksessa Aula, P. & al. (toim.) Verkkoviestintäkiri. Yliopistopaino: Helsinki, 2006, 197–218.

Jonassen, D. H.: Supporting Communities of Learners with Technology: A Vision for Integrating Technology with Learning in Schools. *Educational Technology / July-August*, 1995, 60–63.

Jonassen, D.: Computers as Mindtools for Schools. Engaging Critical Thinking. Prentice Hall, Saddle River, (NJ), (2. painos), 2000.

Jones, Steven: Understanding Community in the Information Age. Teoksessa Jones, S. (toim.) *Cybersociety: Computer Mediated Communication and Community*. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1995, 10–35.

Jones, Steven: Information, Internet, and Community: Notes Towards an Understanding of Community in the Information Age. Teoksessa Jones, S. (toim.) *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1998, 1–34.

Jones Steve: Studying the Net: Intricacies and Issues. Teoksessa Jones, S. (toim.) *Doing Internet Research. Critical Issues and Methods for Examining the Net*. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1999, 1–28.

Järvenpää, Sirkka & Leidner, Dorothy: Communication and Trust in Global Virtual Teams. *Journal of Computer-Mediated Communication and Organization Science: A Joint Issue*, 1998, 3.

Järvinen, Aki: Digitaaliset pelit ja pelikulttuurit. Teoksessa Järvinen, A. & Mäyrä, I. (toim.) *Johdatus digitaaliseen kulttuuriin*. Vastapaino, Tampere, 1999, 165–184.

Järvinen, Aki & Mäyrä, Ilkka: Kulttuuri muodonmuutosten ajalla. Teoksessa Järvinen, A. & Mäyrä, I. (toim.) *Johdatus digitaaliseen kulttuuriin*. Vastapaino, Tampere, 1999, 7–26.

Järvinen, Aki: Verkkopelien ABC. – Doomista MMORPGiin, Quakesta roolipeleihin. *Mediumi*, 2003. <http://www.m-cult.net/mediumi/article.html>. Haettu 06.11.2006.

Järvinen, Annikki, Koivisto, Tapio & Poikela, Esa: Oppiminen työssä ja työyhteisöissä. WSOY, Juva, 2002.

Kalcik, Susan: Woman's Handles and the Performance of Identity in the CB Community. Teoksessa Jordan, R. & Kalcik, S.

- (toim.) *Women's Folklore, Women's Culture*. University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1985, 99–108.
- Kangas, Sonja:** MUD – verkon sosiaaliset tilat. Teoksessa Järvinen, A. & Mäyrä, I. (toim.) *Johdatus digitaaliseen kulttuuriin*. Vastapaino, Tampere, 1999, 147–164.
- Kangas, Sonja:** Tamagotshi-tytöt ja pikselipojat. Affektiivisen kommunikaation nousu. Teoksessa Paunonen, U. & Suominen, J. (toim.) *Digirakkaus*. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja II, Tammer-Paino, Tampere, 2004, 79–86.
- Karisto, Antti, Takala, Pentti, Haapola, Ilkka:** Matkalla nykyaikaan. Elintason, elämäntavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa. WSOY, Juva, (1.-2.painos), 1997.
- Kayworth, Timothy & Leidner, Dorothy:** Managing Global Virtual Teams: A Prescription for Success. *European Management Journal*, April 2000, 18, 184–193.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T.:** Social Psychological Aspect of Computer-Mediated Communication. *American Psychologist*, 1984, vol. 39 (10), 1123–1134.
- Kiili, Kristian:** On Educational Game Design: Building Blocks of Flow Experience. TTY-paino, Tampere, 2005.
- Kimble, Chris, Li, Feng & Barlow, Alexis:** Effective Virtual Teams through Communities of Practise. *Management Science*, 09/2000.
- Kittler, Friedrich:** Kommunikaatiomedioiden historia. Teoksessa Huhtamo, E. & Lahti, M. (toim.) *Sähköiho.Kone\media\ruumis*. Vastapaino, Tampere, 1995, 257–278.
- Kivimäki, Antti & Saarinen, Juhani:** Televisiochatit: Äärimmäistä ajanhukkaa vai alku jollekin suurelle? *Tiedotustutkimus* 2001, 24, 3, 91–99.
- Kline, Ronald, R.:** Consumers in the Country. Technology and Social Change in Rural America. The Johns Hopkins University Press, Baltimore and London, 2000.
- Koh, J. & Kim, Y.:** Sense of Virtual Community: A Conceptual Framework and Empirical Validation. *International Journal of Electronic Commerce* 2004, 8, (2), 75–93.
- Kolko, Beth & Reid, Elisabeth:** Dissolution and Fragmentation: Problems in On-line Communities. Teoksessa Jones, S. (toim.) *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1998, 212–229.
- Korhonen, Vesa:** (toim.) *Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka*. Tampere University Press, Tampere, 2004.
- Korosec-Sertafy, Perla:** Experience and Use of the Dwelling. Teoksessa Altman, I. & Werner, C. (toim.) *Home Environments*. Springer, New York, 1985, 65–86.
- Koskimaa, Raine:** Digital Literature. From Text to Hypertext and Beyond. Jyväskylän yliopisto. <http://www.jyu.fi/~koskimaa/thesis>. 2000. Haettu 7.4.2006.
- Koskimaa, Raine:** Mobiilipelit. Teoksessa Kankaanranta, M., Neittaanmäki, P., & Häkkinen, P. (toim.) *Digitaalisten pelien maailmoja*. Koulutuksen tutkimuslaitos ja Agora Center, Game Lab. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä, 2004, 89–96.
- Koskimaa, Raine & Heinonen, Ulla:** Teknologiavälitteinen vuorovaikutus verkko-opetuksessa. Teoreettisen mallin tarkastelua tapaustutkimusten valossa. Teoksessa Tella, S., Ruokamo, H., Multisilta, J. & Smeds, R. (toim.) *Opetus, opiskelu, oppiminen. Tieto- ja viestintätekniikka tiederajat ylittävissä konteksteissa*. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 12. Lapin yliopisto, Rovaniemi, 2005, 93–106.
- Kuusela, P. & Saastamoinen, M. (toim.)** *Ruumis, minä ja yhteisö: Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma*. Kuopio, Kuopion yliopisto, 2001.
- Krippendorff, K.:** Content Analysis: An Introduction to its Methodology. Sage Publications, Beverly Hills, (CA), 1980.

- Lave, J., & Wenger, E.:** *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge University Press, Cambridge, 1991.
- Lehtinen, Erno:** *Verkkopedagogiikka*. Edita, Helsinki, 1997.
- Lehtonen, Heikki:** *Yhteisö*. Vastapaino, Tampere, 1990.
- Lewis, Richard, D.:** *When Cultures Collide: Leading, Teamworking and Managing Across the Globe*. Nicholas Brealey Publishing, (UK), 2006.
- Licklider, J.,C.,R., & Taylor, R.,W.:** *The Computer as a Communication Device*. *Science & Technology*, 1968, 21–31.
- Lintula, A.:** Vuorovaikutusta verkkoympäristössä. *Kasvatus* 30, 1999, (3), 240–253.
- Lipnack, Jessica & Stamps, Jeffrey:** *Virtual Teams: Reaching Across Space, Time, Organizations with Technology*. John Wiley and Sons, New York, 1997.
- Lipnack, Jessica & Stamps, Jeffrey:** *Virtual Teams, People Working Across Boundaries with Technology*. John Wiley & Sons, New York, 2000.
- Lipponen, L.:** Katsaus yhteisöllisen verkkooppimisen lupauksiin ja todellisuuteen, *Kasvatus* 34, 2003, (3), 296–299.
- Manninen, Ari:** *Näin tehtiin Suomesta tietoyhteiskunta*. TTL -julkaisusarja. Talentum, Gummerus, Jyväskylä, 2003.
- Matikainen, Janne:** Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämöinä. *Yliopistopaino*, Helsinki, 2001.
- Matikainen, Janne:** Identiteetti verkossa – yhteisöllisen vuorovaikutuksen näkökulma. *Psykologia* 2006a, 41, 2, 112–122.
- Matikainen, Janne:** Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. (toim.) *Verkkoviestintäkirja*, Yliopistopaino, Helsinki, 2006b, 177–195.
- Mattila, Hanna & Kempainen, Päivi:** *Nettirakkaudesta parisuhteeksi*. Internetissä kumppanuuden syntymistä edistävät tekijät. Teoksessa Paunonen, U. & Suominen, J. (toim.) *Digirakkaus*. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja II, Tammer-Paino, Tampere, 2004, 45–56.
- McCown, Judy, Fisher, Diane, Page, Ryan & Homant, Michael:** *Internet relationships: People who Meet People*. *CyberPsychology & Behaviour*, 2001, 4, (5), 593–596.
- McGrath, Joseph & Hollingshead, Andrea:** *Groups Interacting with Technology: Ideas, Evidence, Issues and an Agenda*. Sage Publications, Thousands Oaks, (CA), 1993.
- McLaughlin, J. Rosen, P., Skinner, D., & Webster, A.:** *Valuing Technology. Organisations, Culture and Change*. Routledge, London, 1999.
- McRae, S.:** *Flesh Made Word: Sex, Text, and the Virtual Body*. Teoksessa Porter, D. (toim.) *Internet Culture*, Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1997, 73–86.
- Meisalo, Veijo, Sutinen, Erkki & Tarhio, Jorma:** *Modernit oppimisympäristöt: Tietotekniikan käyttö opetuksen ja oppimisen tukena*. Tietosanoma, Helsinki, 2000.
- Meyerson, Debra, Weick, Karl, E. & Kramer, Roderick, M.:** *Swift Trust and Temporary Groups*. Teoksessa Kramer, R., M. & Tyler, T., R. (toim.) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1996, 166–195.
- Michelsen, Karl-Erik:** *Onko teknologialla menneisyyttä? Pohdintoja teknologian historiasta ja sen tutkimuksesta*. Teoksessa Levola, T. (toim.) *Näkökulmia teknologiaan*. Gaudeamus, Helsinki, 2000, 62–89.
- Mikkeli, Heikki:** *Yksilöllinen ja yhteisöllinen elämänihanne renessanssin Italiassa*. Teoksessa Lehtonen & Uusi-Hakala (toim.) *Eurooppalainen ihminen*. Helsinki, Historian ja yhteiskuntaopin opettajien liitto, 1994, 30–50.
- Murphy, Elizabeth & Dingwall, Robert:** *The Ethics of Ethnography*. Teoksessa Atkinson, P., Coffey, A., Delamont, S., Lofland, J. & Lofland, L. (toim.) *Handbook of Ethnography*. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 2001, 339–351.

- Mustonen, Anu:** Liisa Lumemaassa – nuoret ja virtuaalitodellisuus. Promo 1/1998.
- Myers, David:** Anonymity is Part of the Magic: Individual Manipulation of Computer-Mediated Communication Contexts. *Qualitative Sociology*, 1987, 19, (3), 251–266.
- Myhre, Jan, Eivind:** The Nordic Countries. Teoksessa Rodger, R. (toim.) *European Urban History. Prospect and Retrospect*. University Press, London, 1993, 170–189.
- Mäyrä, Ilkka:** Internetin kulttuurinen luonne: kaaosheroja ja verkkokutojia. Teoksessa Järvinen, A. & Mäyrä, I. (toim.) *Johdatus digitaaliseen kulttuuriin*. Vastapaino, Tampere, 1999, 95–109.
- Nakamura, Lisa:** Race in / for Cyberspace: Identity Tourism and Racial Passing on the Internet. Teoksessa Bell, D. & Kennedy, B. (toim.) *The Cybercultures Reader*. Routledge, London, 2000, 712–720.
- Newell, Susan & Swan, Jacky:** Trust and Inter-organizational Networking. *Human Relations*, 2000, vol. 53, (10), 1287–1328.
- Nieminen, Hannu:** Medioituminen ja suomalaisen viestintämaiseman muutos. Teoksessa Nieminen, H., Saarikoski, P. & Suominen, J. (toim.) *Uusi media ja arkielämä*. Turun yliopisto Taiteiden tutkimuksen laitos, *Viestintä Sarja A N:o 41*. Gummerus, Saarijärvi, (2. korjattu painos), 2000, 18–43.
- Niemistö, R.:** Ryhmänluovuus ja kehitysehdoit. Helsingin yliopiston ja Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Helsinki, 1999.
- Nurmela, Juha, Heinonen, Risto, Ollila, Pauli & Virtanen, Vesa:** Matkapuhelin ja tietokone suomalaisen arjessa. Suomalaiset ja tuleva tietoyhteiskunta-tutkimushanke, vaihe II raportti I. Tilastokeskus katsauksia 2000/2. Hakapaino, Helsinki, 2000.
- Nurmela, Juha:** Kansallinen laajakaistastrategia 2004–2007. Loppuraportti 2007. Tilastokeskus. www.laajakaistainfo.fi/toimeenpano/loppuraportti0107.php. Haettu 01.09.2007.
- Nykänen, Panu:** Teknologian menneisyyttä jahtaamassa. Kirjoituksia Helsingin Insinöörit HI ry:n julkaisemassa Uudenmaan alueen Insinööri UAI -lehdessä. Uusimaa Oy, Porvoo, 2002.
- O’Leary, Michael, Orlikowski, Wanda & Yates, JoAnne:** Distributed Work Over the Centuries: Trust and Control in the Hudson’s Bay Company, 1670-1826. Teoksessa Hinds, P., J. & Kiesler, S. (toim.) *Distributed Work*. MIT Press, Cambridge, (MA), 2002, 27–54.
- Paasonen, Susanna:** Missä Liha? Kyberavaruuskuvasto ja ruumiittomuuden merkitykset. *Tiedotustutkimus* 3/2003, 26. vuosikerta, 2003, 4–16.
- Paasonen, Susanna:** Mikä maa, mikä media? Verkkoviestinnän tutkimus ja media-aymmärrys. Teoksessa Aula, P. & al. (toim.) *Verkkoviestintäkirja*. Yliopistopaino, Helsinki, 2006, 23–42.
- Pacey, Arnold:** The Meaning of Technology. MIT Press, Cambridge, (MA), 1999, 3–9.
- Panteli, Niki & Duncan, Elizabeth:** Trust and Temporary Virtual Teams: Alternative Explanations and Dramaturgical Relationships. *Information Technology & People*, 2004, vol. 17, (4), 423–441.
- Pantzar, Mika:** Kuinka teknologia kesytetään. Kulutuksen tieteestä kulutuksen taiteeseen, Tammi, Helsinki, 1996.
- Pantzar, Mika:** Digitaalisen mediatekniikan kuluttajavaikutuksista. Keskustelualoitteita 24. Kuluttajatutkimuskeskus. Ykköspaino, Helsinki, 1997.
- Parikka, Jussi:** Koneoppi. Ihmisen, teknologian ja median kytkennät. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja I. Tammer-Paino, Tampere, 2004.
- Paunonen, Ulla:** <Seireeni> *huokaus*, Missä Mr. Cool? Tapaustutkimus aikuisten virtuaalisista seurusteluyhteisöistä. Teoksessa Paunonen, U. & Suominen, J. (toim.) *Digirakkaus*. Turun yliopisto Kulttuurituotannon

ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja II, Tammer-Paino, Tampere, 2004, 35–44.

Paunonen-Ilmonen, Marita: Työnohjaus toiminnan laadunhallinnan varmistajana. WSOY, Helsinki, 2001.

Poster, M.: *The Second Media Age*. Polity Press, Cambridge, (MA), 1995.

Preece, Jenny: Empathy Online. *Virtual Reality*, 1999, 4, 1–11.

Preece, Jenny: *Online Communities. Designing Usability, Supporting Sociability*. John Wiley & Sons, New York, 2000.

Proescholdbell, Rae, Roosa, Mark & Nemeroff, Carol: Component Measures of Psychological Sense of Community Among Gay Men. *Journal of Community Psychology*, 2006, vol. 34, (1), 9–24.

Puirava, Minna: Kuluttajat ja multimediapalvelut. TEKES. Digitaalisen median raportti 1. Helsinki, 1997.

Reid, Elizabeth: *Cultural Formations in Text-Based Virtual Realities. A Thesis Submitted in Fulfilment of Requirements for the Degree of Master of Arts. Cultural Studies Program Department of English, University of Melbourne*, January 1994. <http://www.nicoladoering.de/Hogrefe/reid94a.html>. Haettu 01.11.2006

Reid, Elizabeth: *Virtual Worlds: Culture and imaginations*. Teoksessa Jones, S. (toim.) *Cyber-society: Computer-Mediated Communication and Community*, Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1995, 164–183.

Rheingold, Howard: *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. MIT Press, Reading, (MA), 1993.

Rheingold, Howard: *A Slice of Life in My Virtual Community*. Teoksessa Harasim L.M. (toim.) *Global Networks: Computers and International Communication*. MIT Press, Cambridge, (MA), 1994, 57–80.

Riedlinger, M.E., Gallois, C., MsKay, S. & Pittam, J.: Impact of Social Group Processes and Functional Diversity on Communication in Networked Organization. *Journal of Applied*

Communication Quarterly, 2004, vol. 10, (4), 491–522.

Rubens, Wilfred, Emans, Bruno, Leinonen, Teemu, Skarmeta, Antonio & Simons, Robert-Jan: Design of Web-Based Collaborative Learning Environments. Translating the Pedagogical Learning Principles to Human Computer Interface. *Computer & Education*, 2005, 45, 276–294. www.sciencedirect.com. Haettu 06.10.2006.

Ruokamo, Heli & Tella, Seppo: An M+I+T++ Research Approach to Network-Based Mobile Education (NBME) and Teaching-Studying-Learning Processes: Towards a Global Metamodel. In *The IPSI BgD Transactions on Advanced Research: Multi-, Inter-, and Transdisciplinary Issues in Computer Science and Engineering. Special Issue on the Research with Elements of Multidisciplinary, Interdisciplinary, and Transdisciplinary: New York, Frankfurt, Tokyo, Belgrade: IPSI Bgd Internet Research Society. July 2005, 1(2), 3-12. The Best Paper Selection for 2005*. http://internetjournals.net/journals/transactions_on_advanced_research/2005/january/TARVol1Num2.pdf. Haettu 14.12.2006.

Ruuth, J.: Vertaistuki verkossa. *Syöpä* 33, 2003, (4), 21–23.

Saarikoski, Petri: Koneen lumo. Mikrotietokoneharrastus Suomessa 1970-luvulta 1990-luvun puoliväliin. *Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja* 83, Jyväskylän yliopisto, Gummerus, Saarijärvi, 2004.

Salmi, Hannu: *Atoomipommilla kuuhun! Tekniikan mentaalihistoria*. Edita, Helsinki, 1996.

Salmi, Hannu: *Vuosisadan lapset. 1800-luvun kulttuurihistoria. Turun yliopisto Kulttuurihistoria, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus, Painosalama, Turku, 2002*.

Salmon, G.: *E-Moderating: Key to Teaching and Learning Online*. Kogan Page, London, 2000.

Sankari, Anne: Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. *Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen*

tila. SoPhi 88 Jyväskylän yliopisto. Minerva Kustannus, Jyväskylä, 2004.

Saxon, D., Garrat, D., Gilroy, P. & Cairns, C.: Collecting Data in the Information Age. Exploring Web-Based Survey Methods in Educational Research. *Research in Education*, 2003, no 69, 51–66.

Seppälä, Pauliina: Seksuaalisten nettisuh- teiden kokijoiden käsityksiä itsestä ja Internet- vuorovaikutuksesta. Teoksessa Paunonen, U. & Suominen, J. (toim.) Digirakkaus. Turun yliopis- to Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja II, Tammer-Paino, Tampere, 2004, 211–216.

Sharf, Barbara: Beyond Netiquette: The Ethics of Doing Naturalistic Discourse Research on the Internet. Teoksessa Jones, S. (toim.) Doing Internet Research. Critical Issues and Methods for Examining the Net. Sage Publications, Thousands Oaks, (CA), 1999, 243–256.

Sihvonen, Tanja & Suominen, Jaakko: Töllö näpyttäjien näyttämönä –performanssi ja yhteisöllisyys tv-chateissa. *Mediumi* 1.1. 31.10.2002. [http://www.m-cult.net/mediumi/ article.html](http://www.m-cult.net/mediumi/article.html). Haettu 26.01.2007.

Sihvonen, Tanja: Onko avatarilla oikeuk- sia? – Virtuaalinen raiskaus LambdaMoossa. *Mediumi*.23.06.2003. [http://www.m-cult.net/ mediumi/article.html](http://www.m-cult.net/mediumi/article.html). Haettu 26.10.2006.

Siitonen, Marko: Sosiaalisen vuorovaikutuk- sen tutkimus verkkopeliyhteisössä. Teoksessa Kankaanranta, M., Neittaanmäki, P. & Häkki- nen, P. (toim.) Digitaalisten pelien maailmoja. Koulutuksen tutkimuslaitos ja Agora Center, Game Lab. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä, 2004, 115–130.

Siitonen, Marko: Social Interaction in Online Multiplayer Communities. *Jyväskylä Studies in Humanities* 74. University of Jyväskylä, 2007. <http://dissertations.jyu. fi/studhum/9789513929312.pdf>. Haettu 02.03.2008.

Sivula, Anna: Kulttuuriperinnön tutkimus, mahdollisuus soveltavaan historiaan? Teoksessa Heinonen, Meri & al. (toim.) *Dialogus*.

Historian taito. Juhlakirja Matti Männikölle hänen täyttäessään 65 vuotta 5. joulukuuta 2002. Kirja-Aurora, Turku, 2002, 179–194.

Slevin, James: The Internet and Society. Polity Press, Cambridge, (MA), 2000.

Smith, Marc & Kollock, Peter: Communities in Cyberspace. Routledge, London, 1999.

Spiegel, Lynn: Make Room for TV: Television and the Family Ideal in Post War America. University of Chicago Press, Chicago, 1992.

Sproull, Lee & Kiesler, Sara: Computers, Networks, and Work. Teoksessa Harasim, L. (toim.) Global Networks: Computers and International Communication. The MIT Press, Cambridge, (MA), 1994, 105–120.

Sproull, Lee & Faraj, Samer: Atheism, Sex and Databases: The Net as a Social Technology. Teoksessa Kiesler, S. (toim.) Culture of the Internet. Lawrence Erlbaum, Mahwah, (NJ), 1997, 35–52.

Standage, Tom: The Victorian Internet, The Remarkable Story of the Telegraph and the Nineteenth Century's On-line Pioneers. Walker Publishing Company, New York, (NY), 1998.

Stone, Rosanne, A.: The War of Desire and Technology at the Close of the Mechanical Age. MIT Press, Cambridge, (MA), 1995.

Suler, John: To Get What You Need. *Healthy and Pathological Internet Use. Cyber- Psychology and Behaviour*, 1999, 2, 385–394. [http://www.rider.edu/users/suler/psyber/ getneed.html](http://www.rider.edu/users/suler/psyber/getneed.html). Haettu 26.01.2007

Suler, John: Computer and Cyberspace Addiction. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 1, 2004, 359–362. [http://www-user.rider.edu/~suler/psyber/ cyaddict.html](http://www-user.rider.edu/~suler/psyber/cyaddict.html). Haettu 20.09.2007.

Suominen, Jaakko: Koneen kokemus. Tieto- teknistyvä kulttuuri modernisoituvassa Suomes- sa 1920-luvulta 1970-luvulle. Vastapaino, Tampere, 2003.

Suominen, Jaakko: Verkon käytön rajoilla – eli miten tulimme riippuvaisiksi netistä. Teoksessa Saarikoski, P., Turtiainen, R. & Granö, P. (toim.)

Raja kohtaamisia ja ylityksiä. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja VIII. Pori, Ykkös-Offset Oy, Vaasa, 2006, 36–60.

Suoninen, Annikka: Lasten pelikulttuuri. Teoksessa Kangas, S. & Huhtamo, E. (toim.) Mariosofia. Elektronisten pelien kulttuuri, Gaudeamus, Helsinki, 2001, 95–130.

Sveningsson, Malin: Cybermöten. Om Chat som Arena för Kontaktskapande. Teoksessa Fägerborg, E. & Westergren, C. (toim.) Mus och Människa. Om IT som Kulturellt Fenomen. Stockholm: Nordiska Museet Förlag. (Cybermeetings. On Chat as an Arena for Creating Contacts. Mouse and Man. On IT as a Cultural Phenomen.), 1999, 149–156.

Sveningsson, Malin: Creating a Sense of Community. Experiences from a Swedish Webchat. Dissertation. Linköping. Linköping Studies in Art and Science. 2001.

Sveningsson, Malin: Young People's Presentations of Relationships in a Swedish Internet Community. Young, 2007, vol. 15, (2), 145–167.

Tartaglia, Stefano: A Preliminary study for a New Model of Sense of Community. Journal of Psychology, 2006, vol. 34, (1), 25–36.

Thompson, John: The Media and Modernity: A Social Theory of the Media. Polity Press, Cambridge (MA), 1995.

Tichi, Cecelia: Electronic Heart Creating an American Television Culture. University Press, Oxford, 1991.

Tissari, Varpu, Vaattoranta, Virpi, Vahtivuori-Hänninen, Sanna, Tella, Seppo, Rajala, Raimo & Ruokamo, Heli: Verkko-opetuksen haasteita. Pedagogisia malleja didaktisessa verkkoympäristössä. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 8. Lapin yliopistopaino, Rovaniemi, 2004.

Tissari, Varpu & Heinonen, Ulla: Oppimisen haasteita virtuaaliyliopistoverkoston ja hajautetun organisaation yhteisöissä. Teoksessa Mäkinen, J. & al. (toim.) Elinkautisesta työstä

elinikäiseen oppimiseen. PS-Kustannus, Jyväskylä, 2006, 237–266.

Toiviainen, Hanna: Pienyritysverkoston oppimista tutkimassa – kohti monitasoista lähestymistä. Kasvatus 36, 2005, (3), 214–223.

Touraine, Alain: The Post-Industrial Society. Tomorrow's Social History: Class, Conflict and Culture in Programmed Society. Randon House, New York, 1971.

Tucker, R. & Paneli, Niki: Back to Basics: Sharing Goals and Developing Trust in Global Virtual Teams. Teoksessa Korpela, N., Montealegre, R. & Poulymenakou, A. (toim.) Organizational Information Systems in the Context of Globalization, IFIP 8.2/9.4 Proceedings (Athens, Greece 15-17, June 2003), Kluwer Academic Publishers, Boston, 2003, 85–98.

Tuomi, Ilkka: Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan. Teoksessa Hautamäki, A. & al. (toim.) Yhteisöllisyyden paluu. Gaudeamus, Helsinki, 2005, 132–174.

Turkle, Sherry: Live on the Screen: Identity in the Age of the Internet. Simon and Schuster, New York, 1995.

Turkle, Sherry: Parallel Lives: Working on Identity in Virtual Space. Teoksessa Grodin, D. & Lindlof, T. (toim.) Constructing the Self in a Mediated World. Sage Publications, Thousand Oaks, (CA), 1996, 156–175.

Turtiainen, Riikka: Faniuden rajoilla. Aktiivisuus ja puhetapa mediaurheilun kuluttajuiden määrittäjänä. Teoksessa Saarikoski P., Turtiainen, R. & Granö, P. (toim.) Raja kohtaamisia ja ylityksiä. Turun yliopisto Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja VIII, Ykkös-Offset Oy, Vaasa, 2006, 61–84.

Töttö, Petri: Ferninand Tönnies Gemeinschaft ja Gesellschaft. Teoksessa Gronow, J., Noro, A. & Töttö, P.(toim.) Sosiologian klassikot. TammerPaino, Tampere, 1996.

Uotinen, Johanna: Merkillinen kone. Informaatioteknologia, kokemus ja kertomus. Joensuun

- yliopiston humanistisia julkaisuja 40. Joensuun yliopistopaino, 2005.
- Wallace, Patricia:** *The Psychology of the Internet*. Cambridge University Press, Cambridge, 1999.
- Valo, M.:** Tietokonevälitteinen vuorovaikutus. Teoksessa Lappalainen, H-P. (toim.) *Virikkeitä viestintävalmiuksien arviointiin*. Opetushallitus, Helsinki, Arviointi 3/2000, 39–53.
- Valo, M.:** Workmates, Friends – Or More? Interpersonal Relationships. *The Electronic Journal of Communication*, 2003, 13, (1).
- Walther, J. B.:** Relational Aspects of Computer-Mediated Communication: Experimental Observations over Time. *Organization Science*, 1995, vol. 6, (2), 186–203.
- Walther, J. B.:** Group and Interpersonal Effects in International Computer-Mediated Collaboration. *Human Communication Research*, 1997, 23, (3), 342–369.
- Vartiainen, Matti, Kokko, Niina & Hakonen, Marko:** *Hallitse hajautettu organisaatio*. Paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän johtaminen. Talentum, Helsinki, 2004.
- Weise, Elizabeth, R.:** *A Thousand Aunts with Modems*. Teoksessa Cherny L. & Weise E., R. (toim.) *Wired Woman*. Seal, Seattle, 1996, vii-xv.
- Weiser, Marc:** The Computer for the 21st Century. *Scientific American*, 1991, 25, (3), 94–103.
- Wellman, Barry:** An Electronic Group Is Virtually a Social Network. Teoksessa Kiesler, S. (toim.) *Culture of the Internet*. Lawrence Erlbaum, Mahwah, (NJ), 1997, 179–205.
- Wellman, Barry & Gulia, Milena:** Virtual Communities As Communities: Net Surfers Don't Ride Alone. Teoksessa Smith, M. & Kollock, P. (toim.) *Communities in Cyberspace*. Berkeley, 1999, 163–190.
- Wellman, Barry:** Physical Place and Cyberspace: The Rise of Networked Individualism. *International Journal of Urban and Regional Research*, 1. (Special issue on networks, class and place), 2001.
- Wellman, Barry:** The Three Ages of Internet Studies: Ten, Five and Zero Years Ago. *New Media & Society*, 2004, vol. 6, (1), 123–129.
- Wenger, Etienne:** *Communities of Practise. Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge University Press, Cambridge, 1998.
- Wyatt, Sally, Thomas G., & Terranova T.:** They Came, They Surf'd, They Went Back to the Beach: Conceptualising Use and Non-Use of the Internet. Teoksessa Woolgar, S. (toim.) *Virtual Society? Technology, Cyberpole, Reality*. Oxford University Press, Oxford, 2002, 23–40.
- Wyatt, Sally:** Non-Users Also Matter: The Construction of Users and Non-Users of the Internet. Teoksessa Oudshoorn, N. & Pinch, T. (toim.) *How Users Matter: The Co-Construction of Users and Technologies*. The MIT Press, Cambridge, (MA), 2003, 67–80.
- Vygotsky, Lev, S.:** *Thought and Language*. MIT Press, Cambridge, (MA), 1978.
- Young, Kimberly:** Caught in the Net. How to Recognize the Signs of Internet Addiction – And a Winning Strategy for Recovery. John Wiley and Sons, Canada, 1998.
- B2. Sanoma- ja aikakauslehdet, populaarikirjallisuus:**
- Holopainen, Anu: *Nettideittailu on yleisty-mässä*. Seura 49/2006, 30.
- Höglund Sanna: *Oma kulta kotikoneelta*. *Yhteishyvä* 12/2006, 80–83.
- Ilot löytyvät arjen pienistä asioista. *Oho! -lehti* 9/2008, 46–49.
- Internet rapistaa kieltä. *Helsingin Sanomat* 31.1.1997.
- Lönnroth, Heleena: *Murhaaja tulee Netistä*. Kustannus-Mäkelä, 2001.
- Löysin nuoren rakkaani netistä. *Oho! -lehti* 41/2007, 56–59.
- Meriluoto, Erkki: Näin nettideittaaja huijaa. *Ilta-lehti* 9.2.2007, 14 -15.
- Nettideitti. *Ilta-Sanomat* 4.12.1999.

Nettideittailu hyytyy. Taloussanomat 26.2.2005.
Nettideittailun @bc. Ilta-Sanomat 9.12.2006.

Onko nettideittailu noloa? Ilta-Sanomat
28.11.2006.

Reivilä Marjut: Nettitromanssilla voi saada ikio-
man kullan. Kauppalehti 148/2004, 13.

Seppälä, Pauliina & Hämäläinen, Hanna-Kaisa:
Tapasin elämäni miehen – ystävyyttä ja rakkaut-
ta internetissä. Anna -lehti 30/2004, 36–40.

Vainio Jaana: Näin onnistut nettideittailussa.
Iltalehti 22.4.2008.

Vesala, Raija: Rakkautta ensisilmäyksellä. Seura
49/2006, 28.

Vesala, Raija: Netistä alkoi painajainen. Seura
49/2006, 30.

B3. Tieto- ja sanakirjat

E-sanakirja, MOT 1.0., kielitoimiston sanakirja.
Haettu 20.03.2005/ 27.06.2005

Häkkinen Kaisa: Nykysuomen etymologinen
sanakirja. WSOY, Juva, 2004.

Nykysuomen sanakirja, 6. osa. Werner
Söderström Osakeyhtiö, 2002.

Stråth, B.: Community / Society: History of the
Concept. Teoksessa International Encyclopedia
of the Social & Behavioral Sciences. e-kirja,
2002, 2378–2383, [www.sciencedirect.com/
science/referenceworks/](http://www.sciencedirect.com/science/referenceworks/). Haettu 20.3.2005

C. Elokuvamateriaali, televisio- ohjelmat

Huomenta Suomi -ohjelma, MTV 3, 18.4.
2000.

Tosi tarina: Virtuaalirakkaus. TV 1, 8.1.2008.

You`ve got @mail -elokuva. Nora Ephron
(ohjaaja, tuottaja, käsikirjoittaja), Delia Ephron
(tuottaja, käsikirjoittaja), Lauren Shuler Donner,
Julie Durk & Mac Brown (tuottajat). Pääosissa
Tom Hanks ja Meg Ryan, Warner Bros, (USA),
1998.

D. Verkkoyhteisöt ja yhteisöpalvelut

www.aapeli.com

www.facebook.com

www.fi.be2.com

www.habbohotelli.com

www.irc-galleria.net

www.match.com

www.puzzlepirates.com

www.päihdelinkki.fi

www.secondlife.com

www.sooda.com

www.suomi24.fi

www.there.com

E. Muut

Paavo Lipposen II hallituksen hallitusohjelma
1999. [www.valtioneuvosto.fi/tietoa-
valtioneuvostosta/hallitukset/hallitusohjelmat/
vanhat/lipponenII/fi.jsp](http://www.valtioneuvosto.fi/tietoa-valtioneuvostosta/hallitukset/hallitusohjelmat/vanhat/lipponenII/fi.jsp).

Taloustutkimus 1998. Taloustutkimus Oy. [www.
taloustutkimus.fi](http://www.taloustutkimus.fi).

Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Tieto- ja
viestintätekniiikan käyttötutkimus 2007.
Tilastokeskus. [www.stat.fi/til/suviti/2007/
suviti_2007_2007-09-28_tie_001.html](http://www.stat.fi/til/suviti/2007/suviti_2007_2007-09-28_tie_001.html).

LIITTEET

Liite 1, V1, 2003

Kyselylomake

sukupuoli

mies

nainen

Ikä

alle 20 ▼

Koulutustaustasi?

kansä/peruskoulu ▼

Asuinpaikkasi?

Pohjois-Suomi ▼

Kuinka kauan aikaa vietät chat-linjoilla kerrallaan?

0-1 h ▼

Kuinka usein vieräät chat-linjoilla?

monia kertoa päivän aikana ▼

Mitkä tekijät vaikuttavat valitessasi chat-huonetta?

iä

harrastus /idoli (esim. koirarotu, yhtyeen fan-klubi ym.)

parisuhde

elämäntilanne

avuntarve / tiedontarve

kaverit / ystävyys

seura

aihepiiri

muu, mikä

Millä sanoilla kuvailisit parhaiten motivejasi miksi chattailet?

tottumus, se on osa elämäni

ajanviete

avun tarve

ihmissuhteet / kaverisuhteet

partnerinhaku / seuranhaku

harrastus

yhteinen asia, mielenkiinto johonkin

muu, mikä

Mitkä tekijät vaikuttavat nimimerkkisi valintaan?

mieliala

huoneen aihepiiri

asiasy (esim. motiivi, miksi tulin chat-linjoille)

muu, mikä

Valitse seuraavista omaa käyttäytymistäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto?

käytän aina samaa nimimerkkiä

vaihdan nimimerkkiä säännöllisesti

käytän nimimerkkinä lempinimeäni

käytän vain omaa nimeäni

muu, mikä

Kuinka merkittävä nimimerkki mielestäsi on?

merkityksetön

jonkin verran merkitystä

merkityksellinen

muu, mikä

Merkitse mielestäsi käyttäytymistäsi chat-huoneessa kuvaavat vaihtoehdot seuraavista

- olen kontaktihakuinen
- olen aktiivinen keskustelija
- olen sivustaseuraaja, tarkkailija
- odotan, että joku aloittaa keskustelun kanssani ensin
- muu, mikä

Miten koet suhteesi "nettittuttaviisi," toisiin chat-huoneissa oleviin?

- suhteet ovat tärkeitä minulle
- koen tuttavani ystävikseni
- chattuttavistani on kehittynyt merkityksellisiä ihmisiä minulle
- reaaliaimailmassa olevat suhteeni ovat tärkeämpiä
- netti- ja reaalisuhteet voivat olla yhtä tärkeitä, ei ole merkitystä missä tavataan
- en koe, että minulla on heihin mitään yhteyttä
- muu, mikä

Tapaatko nettittuttujasi reaaliaimailmassa?

- en koskaan joskus, satunnaisesti
- yritän aina tavata muu, miten

Onko käyttäytymisesi chatissa samanlaista kuin reaaliaimailmassa?

- on, käyttäytymiseni ei muutu merkittävästi
- olen netissä rohkeampi ja avoimempi
- olen netissä sulkeutuneempi, seurailija
- olen netissä eri persoonana, joten voin olla estottomampi
- netissä minun on helpompi ilmaista itseäni
- muu, miten

Onko mielestäsi reaalinäkösi eroja verrattuna virtuaalinäkösi?

- ei ole eroja
- on merkittävästi eroja
- jos eroaa niin miten

Vertaa sosiaalisia suhteitasi netissä ja reaali maailmassa

- nettisuhteet väliaikaisia, lyhytkestoisia
- en koe nettituttaviani ihmissuhteikseni
- nettisuhteeni ovat pitkäkestoisia, pysyviä
- reaalisuhteeni ovat lyhytkestoisia
- reaalisuhteeni ovat pitkäkestoisia

Kuinka uskollinen olet tietylle chat-ryhmälle?

- käyn vain samoissa huoneissa
- yritän aina edes käydä tervehtimässä
- koen, että petän ryhmän, jos en pysty aina osallistumaan
- en katso kuuluvani mihinkään nettiryhmään

Käytätkö aina samaa nimimerkkiä samassa huoneessa käydessäsi?

- kyllä
- ei

Tunnistetaanko sinut nimimerkkisi perusteella huoneeseen saapuessasi?

- kyllä
- ei

Tunnistatko itse muita nimimerkin perusteella?

- kyllä
- ei

Onko olemassa jotain sopimuksia huoneessa keskustelijoiden kesken, jos on niin millaisia?

Miten keskustelut alkavat?

Miten keskustelut päättyvät?

Sovitko koskaan huoneessa seuraavista tapaamiskerroista?

- aina
- satunnaisesti, joskus
- en koskaan

Miten väljä / tiukka side sinulla on ryhmään?

- tapaan aina samoja henkilöitä samoissa huoneissa
- en koskaan tee sitoumuksia, tai tarkoituksellisesti hae tiettyjä henkilöitä
- käyn säännöllisesti katsastamassa onko tuttuja paikalla
- muu, millainen

Miten olet päässyt mukaan ryhmään?

- tunnemme myös reaali maailmassa
- tutustuminen vie pitkän aikaa
- en kuulu ydinjoukkoon, keskustelen vain muiden huoneessa vierailijoiden kanssa
- ydinjoukkoon on mahdotonta päästä
- kuulun tiiviisti ydinjoukkoon
- muu, miten

Paljastako omasta itsestäsi todellisia asioita?

- en koskaan
- vain silloin, jos se on etujeni mukaista / satunnaisesti
- puhun aina totta
- sanomiseni voisi tulkita valheiksi, koska ne eivät oikeasti ole totta

Kuinka tosina pidät asioita, jotka kuulet chatissa?

- en luota
- luotan varauksellisesti
- luotan
- muu, mikä

Kuinka luotettavina pidät asioita, joita kuulet chat-tuttavaltasi?

- en ollenkaan luotettavina
- osittain luotettavina
- täysin luotettavina

Miten koet oman vaihtolosi?

- en levitä chatissa minulle uskottuja asioita
- en katso olevani vaihtolovelvollinen chat-tuttavilleni
- muu, miten

Koska aloit chattailun?

- alle 6 kuukautta sitten
- 1-2 vuotta sitten
- 4- x vuotta
- 0,5 -1 vuosi sitten
- 2-4 vuotta sitten
- chattailen vain satunnaisesti

Mistä sait tietoa chat-palveluista?

- ystävän kautta
- itse surffailemalla
- harrasteryhmäni kautta
- työni kautta
- muu, mistä

Mitä on mielestäsi yhteisöllisyys?

- yhteenkuuluvuuden tunnetta
- luottamusta osapuolien kesken
- asennetta, joka yhdistää
- yhteisiä sääntöjä
- hyvin toimivia sosiaalisia suhteita
- pysyvyyttä
- fyysisestä paikasta riippumatonta
- vain reaaliaimassa toimivaa
- tarvitsee todellisia kontakteja jäsentensä kesken
- voi olla olemassa ilman fyysisiä rajoja
- muuta, mitä

Miten merkittäväksi koet seuraavat vaihtoehdot yhteenkuuluvuuden, yhteisöllisyyden kannalta?

- luottamus toisiin
- yhteyden pitäminen säännöllisesti
- säännölliset todelliset tapaamiset
- yhteiset säännöt
- suljettu ryhmä
- yhteiset mielipiteet
- rehellisyys
- yhteinen fyysinen, selvärajainen sijainti
- avoimuus
- yhteiset kiinnostuksen kohteet
- yhteinen aika
- yhteiset tavoitteet
- tasavertaisuus
- avun antaminen ja toisten tukeminen tarvittaessa
- muu, mikä

Kuvalle miten koet muut huoneessa olijat?

- ystäviäni
- tuttaviani
- vertaisiani
- en koe kuuluvani heihin

Onko sinulle ollut käytännössä hyötyä chattailusta?

- olen saanut uusia tuttaviani / ystäviä
- olen saanut kaipaamaani tukea / apua / tietoa
- olen kohdannut samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä
- olen saanut seuraa
- muu, mitä

Millaisia kokemuksia sinulla on chatista viestimänä?

Mikä saa sinut palaamaan takaisin chathuoneisiin?

- siellä olevat henkilöt ajanvietto
- seurahaku tottumus
- muu, mikä

Jos olet käyttänyt chat-yhteyttä hyväksesi esim. opiskelussa, työssäsi neuvotteluissa (e-meeting), kokouksissa, ole hyvä ja vastaa alla oleviin kysymyksiin

Missä tilanteissa olet käyttänyt chat-yhteyttä?

- palautekeskusteluissa
- kokouksissa / neuvotteluissa
- pulmatilanteissa, ongelmien ratkaisuisa
- opetusmenetelmänä, miten
- opiskelumenetelmänä, miten
- muu, mikä

Kuivale kokemuksia tilanteista?

Miten koit toiset läsnäolijat tilanteessa?

Olivatko muut läsnäolijat

- opiskelutoveritasi
- kollegojasi
- opiskelijoitasi
- alaisiasi
- kollegojasi
- muu, mitä

Kuvaile millainen yhteys sinulla muulloin on heihin?

kiinteä ja säännöllinen

satunnainen

Vertaa chattia prosessina konkreettisisä tilassa tapahtuvaan vastaavaan tilanteeseen?

Kuvaile sosiaalista suhdetta prosessiin osallistujien kesken? Miten koit suhteesi muihin? (miten yhteistoiminta sujui, syntyikö me-henkeä, miksi jne.)

Voitko listata chatin hyvät ja huonot puolet ko. tilanteessa?

Miten koit oman roolisi?

aktiivisempi kuin konkreettisisä vastaavassa tilanteessa

passiivisempi kuin konkreettisisä vastaavassa tilanteessa

ei sanottavaa eroa

muu, mikä

Miten koit toisten roolit?

aktiivisempia kuin reaalisisä vastaavassa tilanteessa

passiivisempia kuin reaalisisä vastaavassa tilanteessa

en huomannut eroa

muu, mikä

Miten koet normaalisisä opetustilanteessa opiskelutoverisi?

Mistä syntyy mielestäsi ryhmähenki?

Mistä syntyy mielestäsi yhteisöllisyys?

Jos haluat osallistua haastatteluun, liitä yhteystietosi tähän

email: _____

muut yhteystiedot: _____

kaikki haastateltavat pysyvät nimettöminä, eikä asianomaisten tietoja luovuteta ulkopuolisten tietoon.

KIITOS VAIVANNAÖSTÄSI

Liite 2: Nettihaastattelu V1/V2, 2003-2005

1. Mikä sai sinut aikanaan aloittamaan chat-tailun?
2. Mikä sai sinut ”liittymään” nettiyhteisöön, eli miksi aloit toistuvasti käyttää tiettyä samaa chat-kanavaa?
3. Oletko ollut välillä chattailematta?
4. Jos olet ollut välillä chattailematta, mitkä ovat olleet nämä tekijät, jotka ovat keskeyttäneet chattailemisen yhteisössä?
5. Mikä on saanut sinut palaamaan yhteisöön takaisin?
6. Millaisissa tilanteissa hakeudut virtuaaliin yhteisöön?
7. Millaisissa yhteisöissä verkossa vietät aikaa?
8. Voitko kertoa miten koet nämä yhteisöt?
9. Oletko tavannut nettiystäviäsi kasvotusten?
10. Jos olet, niin voitko kertoa siitä?
11. Mitkä ovat mielestäsi nettiyhteisön parhaat puolet?
12. Entä huonoimmat?
13. Mitä sinulle merkitsee nettiyhteisöllisyys?
14. Entä yhteisöllisyys? (eroavatko ne toisistaan?)
15. Onko suhtautumisesi nettiyhteisöön muuttunut verkossa viettämäsi ajan kuluessa, ja jos on niin voitko kertoa miten?
16. Hyväksytkö kaikki kanavalle tulijat samalla tavalla, vai onko tapaamisissa eroja, esimerkiksi suhtaudutko tutun nimimerkin näkemiseen eri tavalla kuin vieraaseen? Voitko kertoa miten?
17. Miten teknologian läsnäolo vaikuttaa toiminnassa?
18. Miten koet nimimerkkisi?
19. Miten koet virtuaalipersonasi?
20. Miten käyttäydyt verkossa?
21. Haluatko kertoa vielä jotakin?

Liite 3: Sähköpostihaastattelu V1, 2005

Hei,

Olen tutkija ja teen väitöskirjaani yhteisöllisyydestä Turun yliopistossa, Digitaalisen kulttuurin oppiaineessa. Olen kerännyt aineistoani erilaisista virtuaalisista ryhmistä mm. chat-yhteisöistä.

Osallistuit kesällä 2003 www.sinkut.net -sivuilla olleeseen kyselyyn chattailusta. Olit jättänyt kyselylomakkeeseen yhteystietosi mahdollista haastattelua varten. Pyydänkin sinua nyt, jos olet vielä kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen, kirjoittamaan minulle vapaan kirjoitelman omista kokemuksistasi ja ajatuksistasi yhteisöllisyydestä. Kirjoitelmassa voit käsitellä vapaa-ajan virtuaalisista yhteisöjä (esim. [sinkut.net](http://www.sinkut.net) ym) sekä virtuaalisia työyhteisöjä sekä niiden toimintaa, (mitkä tekijät mielestäsi määrittävät yhteisöllisyyttä, mikä pitää yhteisöt koossa tai saa liittymään yhteen, mitkä tekijät rikkovat yhteisöllisyyttä, mikä on hienoa, mikä huonoa, onko oma tilanteesi muuttunut jossain vaiheessa, vai onko toimintasi pysynyt samanlaisena, ovatko ajatuksesi yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä

muuttuneet...) tai voit antaa ajatuksesi vapaasti lentää. Nimenä kirjoituksella voi olla ”Virtuaalinen yhteisöni”, ”Virtuaalinen olohuoneeni” tai joku muu mikä kuvaa ajatuksiasi paremmin.

Kirjoituksellasi ei ole mittaa eikä kieliopillisia vaatimuksia, virheistä ei sakoteta. Olen kiitollinen lyhyistäkin kirjoitelmista, tutkimukseni kannalta on arvokasta, että osallistut. Kirjoitelmasi voit lähettää suoraan sähköpostina minulle.

Kaikki antamasi tiedot ovat luottamuksellisia ja tietoja käytetään ainoastaan tässä yhdessä tutkimuksessa. Aineistoa (kirjeet) käsitellään luottamuksella ja tieteellisen tutkimuksen metodologian sekä eettisten periaatteiden mukaisesti.

Kiitos jo etukäteen,

Ulla Heinonen
tutkija, KL
Digitaalinen kulttuuri
Turun yliopisto

Liite 4: T1, 2003

Case 1 feedback form

This questionnaire is made to investigate the use of the Sametime tool but it is also a part of the MOMENTS Project in which UPM-Kymmene is involved.

The aim of the MOMENTS consortium is to model the future education needs and methods, with a special emphasis on network-based education and mobile technologies. During the research project the model will also be applied and evaluated in selected case studies with company partners, aiming at novel applications in the field. UPM-Kymmene is one of the partners. You can read more about the project in <http://amc.pori.tut.fi/moments>.

(name or department)

year of birth

sex

female male

education

 ▼

nationality

 ▼

country / location

 ▼

I feel that The Sametime tool is

- easy to learn
- quick to use
- benefits daily work
- too fast, difficult to handle
- working in the current form
- a tool in which you have to have quick and a good verbal impression
- a tool which does not work with persons with slow expressions
- a tool in which fragmentary communication makes interaction difficult (not face to face contact)
- difficult communication tool based only on the text
- onesided communication is prone to misunderstandings
- a tool which communication is easy to pick up
- a tool where long discussions are tiring
- something else, which is

After starting to use Sametime tool

- I am quicker writer
- I use shorter sentences when writing as before
- I can express myself more clearly with the written text
- something else, which is

I use The Sametime

- in the feedback discussions
- when needing information
- in problem solving
- when needing to collect status information
- in internal contacts (inside UPM)
- in external contacts (UPM& partners)

Can you tell something else about the Sametime contacts? (compare with face to face contacts; what is difficult, is there any problems that may increase or decrease, what is easier, could it be used more and how.....)

How close contacts you have with the Sametime partners?

- only temporary contacts
- contacts 1-2 times a week
- regular contacts weekly
- daily contacts
- many contacts during the day

How do you feel about the social relations?

- there are no social relations in the Sametime contacts
- it feels almost as close as meeting in the same room
- you can feel the team sprit in the Sametime easily
- social relations do not differ compareing face to face or The Sametime contacts

How do you feel about your own behaviour?

- I am more active than in other messaging tools (e-mail, e-meeting...)
- I am more passive than in other messaging tools
- I do not feel any difference in behaviour
- something else, which is

How do you feel about the other persons behaviour?

- They are more active in the Sametime than in other messaging tools (e-mail, e-meeting...)
- They are more passive in the Sametime than in other messaging tools
- I do not feel there are any difference in behaviour
- something else, which is

Do you thing that using tools like Sametime could have positive impact

- in atmosphere, how
- in stresslevel, how
- in solving problems related to human resourses, how
- flexibility towards to working place and location (anytime -anywhere), how
- in problem solving, how
- in learning processes, how
- in something else

Do you have experiences especially positive or negative when using the Sametime tool?

The Sense of Community is

- feeling of togetherness, belonging
- trust between its members
- common rules and agreements
- good social relationships
- independent from physical location
- depended of face to face contact to exits
- permanence
- something else

How important are the followings in the terms Sense of Community and the good sosial relations (1= not important, 2= somehow important, 3= very important)

- trusting each other, honesty
- regular contacts
- regular meetings face to face
- common rules and agreements
- closed group
- common opinions
- common physical location
- open minds
- common intrests
- common aims
- equality
- giving helping hand and supporting each others
- the feel of community spirit
- something else

Thank you for your time and the answers

Liite 5: V2, 2005

Kyselylomake

sukupuoli

mies

nainen

Ikä

alle 20 ▼

Koulutustaustasi?

kansa/peruskoulu ▼

Asuinpaikkasi?

Pohjois-Suomi ▼

Kuinka kauan aikaa vietät chat-linjoilla kerrallaan?

0-1 h ▼

Kuinka usein vieraillet chat-linjoilla?

monta kertaa päivän aikana ▼

Mitkä tekijät vaikuttavat valitessasi chat-huonetta?

ikä

harrastus /idoli (esim. koirarotu, yhtyeen fan-klubi ym.)

parisuhde

elämäntilanne

avuntarve / tiedontarve

kaverit / ystävyys

seura

aihepiiri

muu, mikä

Millä sanoilla kuvailisit parhaiten motiivejasi miksi chattailet?

- tottumus, se on osa elämääni
- ajanviete
- avun tarve
- ihmissuhteet / kavereisuhteet
- partnerinhaku / seuranhaku
- harrastus
- yhteinen asia, mielenkiinto johonkin
- muu, mikä

Mitkä tekijät vaikuttavat nimimerkkisi valintaan?

- mieliala
- huoneen aihepiiri
- asiasy (esim. motiivi, miksi tulin chat-linjoille)
- muu, mikä

Valitse seuraavista omaa käyttäytymistäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto?

- käytän aina samaa nimimerkkiä
- vaihdan nimimerkkiä säännöllisesti
- käytän nimimerkkinä lempinimeäni
- käytän vain omaa nimeäni
- muu, mikä

Kuinka merkittävä nimimerkki mielestäsi on?

- merkityksetön
- jonkin verran merkitystä
- merkityksellinen
- muu, mikä

Merkitse mielestäsi käyttäytymistäsi chat-huoneessa kuvaavat vaihtoehdot seuraavista

- olen kontakthakuinen
- olen aktiivinen keskustelija
- olen sivustaseuraaja, tarkkailija
- odotan, että joku aloittaa keskustelun kanssani ensin
- muu, mikä

Miten koet suhteesi "nettittävsi," toisiin chat-huoneissa oleviin?

- suhteet ovat tärkeitä minulle
- koen tuttavani ystävikseni
- chatuttavistani on kehittynyt merkityksellisiä ihmisiä minulle
- reaali maailmassa olevat suhteeni ovat tärkeitä
- netti- ja reaalisuhteet voivat olla yhtä tärkeitä, ei ole merkitystä missä tavataan
- en koe, että minulla on heihin mitään yhteyttä
- muu, mikä

Tapaatko nettittujasi reaali maailmassa?

- en koskaan
- joskus, satunnaisesti
- yritän aina tavata
- muu, miten

Onko käyttäytymisesi chatissa samanlaista kuin reaali maailmassa?

- on, käyttäytymiseni ei muutu merkittävästi
- olen netissä rohkeampi ja avoimempi
- olen netissä sulkeutuneempi, seurailija
- olen netissä eri persoonana, joten voin olla estottomampi
- netissä minun on helpompi ilmaista itseäni
- muu, miten

Onko mielestäsi reaalinäsi eroja verrattuna virtuaalimaasi?

- ei ole eroja
- on merkittävästi eroja
- jos eroaa niin miten

Vertaa sosiaalisia suhteitasi netissä ja reaali maailmassa

- nettisuhteet väliaikaisia, lyhytkestoisia
- en koe nettituttaviani ihmisuhteikseni
- nettisuhteeni ovat pitkäkestoisia, pysyviä
- reaalisuhteeni ovat lyhytkestoisia
- reaalisuhteeni ovat pitkäkestoisia

Kuinka uskollinen olet tietylle chat-ryhmälle?

- käyn vain samoissa huoneissa
- yritän aina edes käydä tervehtimässä
- koen, että petän ryhmän, jos en pysty aina osallistumaan
- en katso kuuluvani mihinkään nettiryhmään

Käytätkö aina samaa nimimerkkiä samassa huoneessa käydessäsi?

- kyllä ei

Tunnistetaanko sinut nimimerkkisi perusteella huoneeseen saapuessasi?

- kyllä ei

Tunnistatko itse muita nimimerkin perusteella?

- kyllä ei

Onko olemassa jotain sopimuksia huoneessa keskustelijoiden kesken, jos on niin millaisia? _____

Miten keskustelut alkavat?

Miten keskustelut päättyvät?

Sovitko koskaan huoneessa seuraavista tapaamiskerroista?

- aina
- satunnaisesti, joskus
- en koskaan

Miten väljä / tiukka side sinulla on ryhmään?

- tapaan aina samoja henkilöitä samoissa huoneissa
- en koskaan tee sitoumuksia, tai tarkoituksellisesti hae tiettyjä henkilöitä
- käyn säännöllisesti katsastamassa onko tuttuja paikalla
- muu, millainen

Miten olet päässyt mukaan ryhmään?

- tunnemme myös reaali maailmassa
- tutustuminen vie pitkän aikaa
- en kuulu ydinjoukkoon, keskustelen vain muiden huoneessa vierailijoiden kanssa
- ydinjoukkoon on mahdotonta päästä
- kuulun tiiviisti ydinjoukkoon
- muu, miten

Paljastako omasta itsestäsi todellisia asioita?

- en koskaan
- vain silloin, jos se on etujeni mukaista / satunnaisesti
- puhun aina totta
- sanomiseni voisi tulkita valheiksi, koska ne eivät oikeasti ole totta

Kuinka tosina pidät asioita, jotka kuulet chatissa?

- en luota
- luotan varauksellisesti
- luotan
- muu, mikä

Kuinka luotettavina pidät asioita, joita kuulet chat-tuttavaltasi?

- en ollenkaan luotettavina
- osittain luotettavina
- täysin luotettavina

Miten koet oman vatiolosi?

- en levitä chatissa minulle uskottuja asioita
- en katso olevani vatiolovelvollinen chat-tuttavilleni
- muu, miten

Koska aloit chattailun?

- alle 6 kuukautta sitten
- 0,5 - 1 vuosi sitten
- 1-2 vuotta sitten
- 2-4 vuotta sitten
- 4- x vuotta
- chattailen vain satunnaisesti

Mistä sait tietoa chat-palveluista?

- ystävän kautta
- itse surffailemalla
- harrasteryhmäni kautta
- työni kautta
- muu, mistä

Mitä on mielestäsi yhteisöllisyys?

- yhteenkuuluvuuden tunnetta
- luottamusta osapuolien kesken
- asennetta, joka yhdistää
- yhteisiä sääntöjä
- hyvin toimivia sosiaalisia suhteita
- pysyvyyttä
- fyysisestä paikasta riippumatonta
- vain reaaliaimassa toimivaa
- tarvitsee todellisia kontakteja jäsentensä kesken
- voi olla olemassa ilman fyysisiä rajoja
- muuta, mitä

Miten merkittäväksi koet seuraavat vaihtoehdot yhteenkuuluvuuden, yhteisöllisyyden kannalta?

- luottamus tosiin
- yhteyden pitäminen säännöllisesti
- säännölliset todelliset tapaamiset
- yhteiset säännöt
- suljettu ryhmä
- yhteiset mielipiteet
- rehellisyys
- yhteinen fyysinen, selvärajainen sijainti
- avoimuus
- yhteiset kiinnostuksen kohteet
- yhteinen aika
- yhteiset tavoitteet
- tasavertaisuus
- avun antaminen ja toisten tukeminen tarvittaessa
- muu, mikä

Kuvaile miten koet muut huoneessa olijat?

- ystäviäni
- tuttaviani
- vertaisiani
- en koe kuuluvani heihin

Onko sinulle ollut käytännössä hyötyä chattailusta?

- olen saanut uusia tuttaviani / ystäviä
- olen saanut kaipaamaani tukea / apua / tietoa
- olen kohdannut samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä
- olen saanut seuraa
- muu, mitä

Millaisia kokemuksia sinulla on chatista viestimenä?

Mikä saa sinut palaamaan takaisin chathuoneisiin?

siellä olevat henkilöt

ajanvietto

seurahaku

tottumus

muu, mikä

Jos haluat osallistua haastatteluun, liitä yhteystietosi tähän

email: _____

muut yhteystiedot: _____

kaikki haastateltavat pysyvät nimettöminä, eikä asianomaisten tietoja luovuteta ulkopuolisten tietoon.

KIITOS VAIVANNÄÖSTÄSI

Liite 6: T3, 2003/2004

This questionnaire is made to investigate the use of the Sametime tool but it is also a part of the MOMENTS Project in which UPM-Kymmene is involved.

(name or department)

Position in the organisation

- top management middle management expert / specialist assistant other

year of birth

sex

- female male

education

nationality

country / location

how long you have used the Sametime?

- since the pilot time, about 6- x months
- since October 2003
- something else

Received messages this week

times

Sent messages this week

times

What were the subjects?

Searching information

times

What kind of information?

Collecting status information

times

Problem solving

times

Using it to discuss a work-in-progress

times

Sending information

times

On On-Line briefing

Did you feel The Sametime was the right media for your contact? And why?

With whom you use the Sametime?

with my own team, how many times during this week

with the persons outside of my own team, how many times this week

What kind of topics you have with your own team?

short messages

clarifying questions or details

low level communication (who is where/ coming back when? etc)

avoid telephone calls

social conversations

to quick response

other which is

What kind of topics you have with persons outside of the team?

short messages

clarifying questions or details

to quick response

other which is

What kind of topics you have with persons outside of the team?

short messages

clarifying questions or details

low level communication (who is where/ coming back when? etc)

avoid telephone calls

social conversations

to quick response

other which is

What kind of topics you have with persons outside of the team?

short messages

clarifying questions or details

to quick response

other which is

What kind of topics you have with persons outside of the team?

short messages

clarifying questions or details

low level communication (who is where/ coming back when? etc)

avoid telephone calls

social conversations

to quick response

other which is

Where would you use tools like The Sametime more if possible?

Can you tell something else about the Sametime contacts?

Thank you for your time and the answers

Liite 7: T4, 2004

Aims:

The aims of the Learning Log are to get feedback from the Web Trainers Training Course. The feedback will be use full for the Web Trainers themselves about their learning and studying processes and also for feedback material for the Course Planners.

The material will also be used as a part of the “Sense of Community in working and studying in virtual teams” –studies. The purpose of the study is to build a model of the sense of community in virtual working/ studying teams. The aim is to make more effective ways to work, teach, study and learn in virtual environment. The study is a part of the MOMENTS-Consortium, in which UPM is also involved. You can read more about the project in <http://amc.pori.tut.fi/moments>

- Each participant will have his/her own pages on-line for the log.
- Every session can be ended by writing down few topics about the present/ past lesson. (5-15 minutes)
- The Learning Log can be written down with the questions down below or just as a participant feels is the best way
 - Participants can realise their own learning processes through the log
 - With the log it is easy to find “the best practises” and also the good or “poor” themes and topics

Back information: (only fill at the first time)

Nickname / name / code:

Are your course team members from the same team as you normally work?

Have you worked with them before?

At your own working team do you have your “own language” when working?(nicknames for tools and topics etc)

If yes can you give an example?

At your own work do you have clear topics and themes and responsibilities within your team?

Do you feel the sense of community with your own working team (our group)?

Can you tell which are the things that make you feel so?

Tools

- In each part tell what tool you have been using, what did you think about it? How did it manage?
 - Is there a special piece of tool which makes the team easy to work together? (Like in problem solving which of the tools are the best)
 - Is there some tools that makes you feel that your team members are closer to you than they really are
 - something else

Working in the Virtual team

- In which part of the lesson you felt that you are the team “group of us”?
- Did you have clear topics and themes and responsibilities within the team?
- Did you make them by yourselves within the team?
- What was good, what was not so good? Why?
- How would you describe your own work?
- How would you describe the work of the other members of your group?
- Do you have your own language in your team? Like some words that you are using when working together? (nick names for tools, topics...)
- something else

Your own and your team member learning processes

- What did you learn?
- How did you learn?
- How do you feel about that process?
- Would you do something different if you could do it again?
- Do you think something was really good / bad / and why?
- something else

Your messages about this session to the Course Leader / UPM

Liite 8: T5, 2004

This questionnaire is part of a research project which is done by the University of Turku and in which UPM Kymmene is one of the partners. The aim of the research is to model the future education and working needs and methods, with a special emphasis on studying and working in virtual environments, interaction and behaviour and special methods.

1. Prework session

Which are the things that made you feel closer to the other partners (/ “home”/ familiar with other members? / Easier to start working with others) ?

Location map of the e-discussion participants

Introduction part

Clear session schedule

Something else could also be worth of trying, like?

Do you think that pre work session makes it easier to start the interaction with your partners?

Do you think that pre work material helps?

If you felt “open” and trust during the interaction in which part do you think it started (starting words / guides for the session / individual work / pair work / presentations / closing)?

Can you tell why?

2. Work session

Have you worked earlier in face to face contacts with these same methods that you had in e-discussion?

How do you feel they fit to the e-discussions sessions?

How do you feel about the role of the facilitators?

They kept the e-discussion in schedule well

They told enough details

They put the details together well

Their role of the “chairman” was clear so I could trust and work freely

How do you feel about the technical problems?

Do you think that knowledge of technical problems were not so bad because you knew about them before the session started and knew what to do if some problems occurs?

How do you feel about the e-discussion compare to face to face?

Do you feel there is same kind of interaction and group dynamics than in face to face? (Was it stronger or weaker?)

Do you feel communicating without non-verbal communication is harder or more difficult?

(and if so, why?)

Something else

Liite 9: T6, 2004

1. What is your opinion on XX as a whole – concept and implementation?

2. What is your opinion on the following aspects of the XX?

Scale

0 = no opinion

1 = not good

2 = acceptable

3 = good

4 = excellent

__ idea, __ Implementation of the concept as a whole, __ Division of the test into two sessions,

__ Practical arrangements, __ Usage of different tools for different phases, __ Facilitation, __ Guidelines given before the session, __ Guidelines given during the session, __ Written guidelines

Comments:

3. What rating would you give to the usage of different tools and Sametime functions during the test?

Scale

0 = no opinion

1 = not good

2 = acceptable

3 = good

4 = excellent

__ Sametime, common meeting room, __ Sametime, team meeting rooms, __ Genesys, common tele conference, __ Genesys, team tele conferences, __ e-Mail, __ Usage of screen sharing in group work rooms, __ Poll function in Sametime, __ Alert function in Sametime

Comments:

4. What opinions do you have regarding participation during the XX?

- People participated more actively than in usual,
- Participants were less active than what I'm used to
- I was more active than I usually am in meetings
- I was less active this time than usually
- I am normally more active in meetings than average
- I am normally less active than the average

Comments:

5. What do you think of facilitation of XX and other similar e-workshops?

- Only dedicated facilitators can do it
- Anybody can be a dedicated facilitator if trained
- I would like to give it a try
- I'd use the method but ask someone else to facilitate

Comments:

6. How did you perceive the technical problems we/your group had during the test session?

- I wasn't surprised as I've learned to expect them
- I found them very disturbing
- Not a problem as we found other creative solutions
- Not a problem as I trusted facilitators to solve them

Comments to technical problems:

7. Did you feel 'lost' or uncertain at any point during the test? If yes, when and why?

- when I didn't get the alerts
- in the beginning
- explaining the first group work; jumping between screens
- at the beginning, because I am not so used to use the e-tools
- complex instructions

8. Did you feel togetherness with the group during the test session?

If yes, when and with which group?

- all groups (4), all the time/very intense feeling!
- the whole test group (3); mostly with initial group (2)
- with all groups as I knew the people
- especially the last one had a good spirit!
- the second (= mixed)
- not at all with the whole test group, somewhat with my initial group, a bit with my mixed group
- the whole experiment was new to all and thus we shared the feeling
- in the middle of the test, getting to know each other
- more so in the smaller groups, but pretty good even in the bigger group
- with the whole group; the map in the beginning was a good idea and even it would be even better to have the photos

9. Other Greetings:

SUMMARY

Electronic Communities and Sense of Community Experiences of Social, Professional, and Educational Communities on the Internet

In the very beginning of my study, my objective was to explain what communities and sense of community in virtual environments actually are. During the first pilot study I gave my study a working title that has endured throughout my research work. “Electronic Communities and Sense of Community” as a title describes people’s social activities on the Internet, the technology used in these activities, and the relationships of these activities and technologies.

“Electronic Communities and Sense of Community” also refers to the fact that communication through modern technology is quick and happens in real time. It is also a reflection of the relationship between human activities and technology: the relationship between a computer and

a user could not exist without electricity. After all, computers transmit our communication electronically.

However, the title mainly refers to the interpersonal relationships of virtual communities. Electricity and virtual communities have a certain common essential factor: they both rely heavily on tension. At first, there is great tension between members, most likely due to having to deal with an anonymous person. If there has been some initial interest between two people, the tension increases as they get more acquainted. When people are searching for other people with similar values and experiences, and are then getting acquainted with someone they see as new and interesting, they want that special feeling they feel at the time to last for a long time. A community is like

a circuit: all the components and particles are connected. In addition, online communities maintain their “electric atmosphere” through constant changes: new members join the community, while others leave it.

In my study I will describe the feelings associated with sense of community. Through this sense of community people feel intimacy, familiarity, solidarity and closeness with another person or a group of people. These feelings usually go hand in hand with feelings of commitment, these feelings drive people to communicate and keep in touch with other people, despite our actual physical location. Communication in virtual communities always takes place through a machine or a device that transmits our messages and thoughts. Relationships in virtual communities are heavily influenced both by feelings and technology. Online activities and the construction of the sense of community are also influenced by other factors. Some of these factors have an impact, because virtual social activities take place in such a way that all of our sensory capabilities cannot be utilized in communication. Others have an impact due to the fact the online world is a simulation of the real world. Therefore, in order to be able to answer my research question – what is sense of community in a virtual environment – I will also research virtual personas and social activities on the Internet. Sense of community cannot be formed without other people and social contact. I start by introducing what kind of communities

there are in the virtual environment, what are virtual personas like, and what is life in virtual communities like. After this I present what kind of perceptions do the people involved in this study have on sense of community, how is sense of community constructed in an online environment, and what kind of factors have an impact on sense of community. I conclude my study by presenting how technology and its presence affect the aforementioned feelings and activities in virtual communities.

My research material consists of eight different case studies conducted in 2003–2005 and also observation diaries 2003–2007. The theoretical framework of these case studies is based on reports on cultural history and media history, literature from these fields, and other scientific publications. The earliest studies on the Internet from the past two decades provide an overview of technological changes and of changes in virtual communities. Contemporary descriptions of various communities and of their activities on the Web are derived from newspaper and magazine articles. Internet surveys, questionnaires, interviews, email interviews, observation, participation, various questionnaires (offline) and diaries are also an essential source of research material.

Some factors are reflected through the online communities of today, because by doing so I am better able to provide an overview of the role of technology in the activities of communities. Five years (2003–2008) is a relatively long period in Internet

culture and information society. Many changes and innovations have occurred during this period. Broadband connections have become more common: in the summer of 2005 the number of broadband Internet connections in Finland reached one million. Of course there were much more computers and users at the time. During this period, people's attitudes towards computers, the web, and web-based relationships and communication also changed.

I use ethnographic research methods in my study. The process of getting to know the phenomenon as a researcher has also meant that I have personally become involved in online communities. In addition to studying the experiences of the people in the target group, I also reflect my own observations. These two sources are clearly distinguished in the analysis of the results.

I analyze the results mainly through content analysis and classification. The data includes several sections, which are made up of (informal) writings and experiences of the people of the target group. By analyzing the content of this data, I can disclose several essential factors and characteristics of virtual sense of community. By classifying the content, I can draw conclusions about the frequency of these factors and characteristics. In terms of statistical methods, I use cross-tabulation to compare the relationships of certain variables (such as user experience, age, and gender) and users experiences'.

Communities on the Internet

The starting point of my study on virtual sense of community is Arnold Pacey's (1999) theoretical model on the different dimensions of technological activity. These dimensions, the technical dimension, the user dimension, the social and cultural dimension, and the organization dimension, are not independent, but have an affect on each other. My study focuses especially on the dialog of the technical, user, and social dimensions.

In these dimensions, in my opinion, the virtual sense of community is strongly influenced by Manuel Castells' (2001, 60 – 61) four levels of Internet culture: the techno-meritocratic level, the hacker level, the level of virtual sense of community, and entrepreneurship culture.

The information society has really broken through, and on the fourth level it is already very much functional. As networks become more common, a lot of activity has been taken over by commercial organizations, so an entrepreneurship culture should be prevalent. In studying the formations of online communities from the viewpoint of private people and organizations, I discovered that all of the factors still apply. Entrepreneurship culture is sort of a basis, since organizational and personal needs (of pleasure or of benefit) are better served by the other levels. On the first and second level, I see organizational activity. Internal communities of organizations, virtual teams, exist on the first level.

They focus solely on expertise and other professional factors. On the second level, I see, besides internal teams of organizations and internal circles, also partners of organizations and interest groups, for example communities related to research and education co-operation. On the third level (the culture of virtual sense of community), I see coalitions of private people, virtual communities. People have joined these communities for various personal motives and needs, not necessarily for supporting a commercial cause. The two first levels are about seeking benefits or advantages, whereas the third level is more about having a good time. The needs impacting the formation also direct the use of instruments and means used in constructing sense of community. In which case, individual needs surpass entrepreneurship culture.

My study states that the transition to the Internet has different reasons on the level of individuals and on the level organizations. The basis of organizational activity lies in efficiency, economic and otherwise, and in the easy availability of expertise. On the level of individuals, the basis lies in friends, acquaintances, anonymous relationships and recreation. As activity on the organizational level develops, relationships also play a role. On the other hand, at the same time on the individual level, efficient activity, economic and otherwise, and expertise come forward.

Professional, educational, and recreational online activities have become more

and more common as computers and connections develop. In decentralized organizations the virtual space provides an opportunity to react quickly, even on global scale. Online education enables more comprehensive course selections and participation, regardless of physical location. In terms of free time, various game communities, virtual worlds, dating communities, support and crisis groups, and peer groups have become popular.

Especially in free-time communities, new service providers are created and old ones closed down. This is due to competition and developing technology. Technological improvements require financial resources: an activity (providing a service) is closed down, if the required resources are too substantial.

The common characteristic of virtual communities is change. Technology and communities exist in a constant state of dialog (Gorman & McLean 2003,47). The change and dialog are influenced by various factors: In terms external factors, they are influenced by financing, technology, and content. In terms of internal factors, they are influenced by the members of the community. External factors cannot alone close down a certain activity or a community, because a community stays active through the relationships of its members. In my study, I note that activities are usually closed down by the service provider, but usually the active members of such communities just move their virtual meeting space to another service.

Virtual Personas – Images of Self

The message that an online persona conveys is not irrelevant. It is a bridge that connects the people communicating through their computers. In terms of sense of community, it has a positive, or sometimes even a negative, effect on building trust and commitment. My study shows that, in professional and educational contexts, as well as in free time communities, trust and sense of belonging are constructed by getting the people acting in communities and teams acquainted through virtual personas.

The virtual self is usually manifested in dating communities through a screen name, own name or own first name. As the Internet is becoming more and more public as a meeting place, anonymity is more and more often disregarded; personas are even presented with pictures. Various picture galleries are popular. They are enabled by devices and technology that transmit sound and picture besides text, but there have also been changes in attitudes. Still in 2003 people felt that it was quite bold to post pictures of oneself on the Internet. Now attitudes have changed to the extent that, if a person does not post a picture of oneself in a dating community, they will be regarded as weird or unpleasant.

Technology has had a strong influence on the fact that computer users have the possibility of managing their virtual personas and the images their personas portray.

A screen name is seen as personal and as a reflection of self. It can be construct-

ed of a person's first name, last name or nick name, it can be made up, and it can be totally random. Some people use several screen names simultaneously. A screen name can also be something that has been earned, for example a name or a nickname given by others. People, who use several screen names, usually talk about their "primary nicks" and "secondary nicks". While conducting this study, I started to use the terms parallel virtual personal and screen names. People of the target group clearly indicated that parallel personas and screen names are significant and they play an important role, they are not chosen randomly. People also protect these parallel personas and screen names. They often convey a message: "this is my motive for being here today." This is clearly manifested in the chat rooms of people looking for sex partners (KinkyLady, Pussycat).

Technological development and increasing popularity of online communities are also reflected in the changes seen in screen names. In 2003 the most common screen names of men consisted of combinations of first names and ages. Screen names were often updated as personal situations changed. Nowadays registered screen names are common, so there are certain requirements on them. More and more individual screen names are born, because the most common ones are already registered.

Because created online personas (either real or fantasy) are seen through virtual personas, they are seen as personal. Online

names are even treated as sacred. People don't allow others to use their screen names. This immunity can be understood, since people have put their own personas and creativity into their screen names. Screen names may tell about their owner's appearance, hobbies, or something else important to their owner. Sometimes people construct their screen names of bits and pieces that tell about the most significant things (that they wish to communicate to others) in their lives that cannot be perceived otherwise.

In game and virtual world communities, and in various picture galleries, virtual personas are conveyed through images or characters. Game characters' roles and behavior are mostly constructed from the rules of the game. In other communities, people construct their characters according to their own preferences. In picture galleries pictures often look natural, but under closer inspection they often portray highly stylized details. They just seem natural. This is influenced by the flip side of exposing one self; the protection of anonymity and controlling your own virtual identity. In virtual homes, one's own character is not the most important factor. One's own room and its decorations, and possible pets, are emphasized. They simulate real life.

Screen names, characters, and pictures are things through which people get to know each other. Getting acquainted and becoming friends is easier with screen names and pictures that people find inter-

esting. In virtual homes, rooms are a representation of their owner. The image people wish to have is conveyed through them. They attract people with similar interests and new friends.

People of the target group feel that their virtual personas are not much different from their real life personas. My study shows that people, who participate in online communities on their free time, prefer characteristics of their real persona and self in constructing their online persona. 78% of the people in studies 1 and 2 of free time communities (N=459) feel that their virtual persona is not different from their real persona. This is partly explained by the activities of the groups studied. In free time dating rooms, as well as in professional or education communities, fantasy roles are not common. People allow for a certain amount of playfulness, humor and stylistic variation without considering it to change their persona. But my study also includes people that feel their personas are different. There are three distinct groups among them. 1. *People that are open on the Internet*, 2. *Random visitors*, and 3. *Young people*. People that are open on the Internet feel that they can express themselves more openly and boldly on the Internet. 2. The second group consists of people that do not actively use online communities on their free time. For them acting in online communities is like a game, and their identity is just an instrument of the game. People, who regularly discuss in online communities or people

who spend a lot of time on the Internet, do not see online socializing as game, but as a way of spending time with friends and acquaintances. Young people see online socializing, just as the previous group, as a sort of game, but to them socializing is a bit more regular. Their activities include a lot more lying. For young people the most common motives for spending time in a virtual space are having a good time and sense of adventure. For them relationships are not serious.

In addition, there are some special motives (looking for a sex partner or appearing as a member of the opposite sex) that cause differences between online and real life personas.

It seems that partial or full anonymity promotes showing intimate, personal things about one's true self. It is easy to have a hyper-personal relationship in an online community. People tell intimate, deep, and even painful things about themselves fairly early in their online relationships. On the Internet people do not have to fear losing face, being ashamed or getting embarrassed. The courage people show in virtual spaces is reflected in their personas in many ways. Many people of the target group told me that they have grown as persons through their activities in the virtual space. Online personas are not regarded as vulnerable as real life personas. While conducting this study, I started using the term "virtual self-esteem". People often feel stronger in their online activities than in their real life activities. Others cannot

see you behind your screen. Socializing on the Internet provides people with mental or physical shortcomings or injuries an opportunity to feel whole. If a person runs into something insulting or disturbing, they can just log out. Modern technology also allows for filtering out messages from blocked or unwanted users and screen names (for example www.suomi24.fi). However, it must be noted that online insults also hurt. The online world does not make virtual personas or real personas any less vulnerable. This is also true the other way around: when your self-esteem suffers a blow in the real world, the effects are also felt online.

Life and Activity on the Internet

The activities of free time, professional, and educational communities differ, but there are nonetheless certain common characteristics in all online activities. Performance, portraying one self in a certain role, and manifesting oneself are characteristic to all online activity. The simulation of real life is also characteristic. There are various degrees of performance. At one end of the spectrum there are free time fantasy roles, whereas at the other end there are professional (or other) expert roles.

In professional and educational contexts, and in peer and support groups, there are often situations, where the online space is just one of the fields that can be used to deal with things. Subtle per-

performances and fun making can be used as a way of relieving the situation or as a means of making an effect. Effectiveness and obtaining set goals are essential in professional and educational activity. In these communities, tasks and activity-bound roles dictate the behavior of personas. Free time virtual spaces offer various roles and variations of roles.

The common characteristic of socializing in professional, educational and free time contexts is the seeming lack of hierarchy. However, some game communities are an exception to this rule. Working on the Internet is regarded as more democratic than working in the real world. The floor goes to whoever types the fastest. In addition, there are no pre-determined seating arrangements. The aforementioned factors can be just reflections of personal experience, not so much reflections of the activities of an organization. Titles and positions are easier to forget, or to push aside, on the Internet. Online working is seen as more dynamic and more effective. A virtual space requires that all participants are active. Some of the people of the target group feel that they are work more actively on the Internet than they do offline (T4, T5, T6). These factors may partially reflect the organization's requirements of effective activity, but they should nonetheless be taken critically. All the participants of the study knew about the study and were actively and eagerly involved, so this may have had an effect on the results.

Professional, educational, and free time activities share certain common characteristics: various kinds of conversations and interlocutors are typical to all of them. I distinguish four different types of discussions and four different types of interlocutors. 1. *Topic discussions and interlocutors*. Discussions of this type focus on topical issues, for example on sports. These discussions also include personal crises and different life stages. Professional and educational discussions also mainly belong to this group. 2. *Small talk and performance*. Interlocutors just want to kill time, or are people that consider online socializing as a game or a pastime. They may also see online discussions as a way of getting a break from working or something else more demanding. 3. *Dating and people looking for company*. There are several different kinds of people looking for company: others just want someone to talk for a while, whereas others seek long-term companionship or friendship. Getting together quickly usually motivates people who are looking for one night stands. They do not necessarily feel the need to really get to know the other person. People looking for someone to talk to may have long-term online discussions without ever seeing the other person face to face. They may actually never meet, many are content with just the virtual relationship. 4. *Remarks*. Remarks are made by interlocutors, or so-called onlookers, who are do not actively participate in discussions. They may also be troublemakers focused almost solely on disturbing others.

Besides the four types of discussions and interlocutors, most rooms also contain a fifth group that is not easily detected. This group consists of absentees and observers. They do not participate in discussions, but their presence can be seen on the presence list. This group also includes screen name owner's, who want to be seen in a room even when they are not actually present. The screen name on the presence list is like an "I'll be back soon" sign. It is used to mark one's turf. It is typical for all types of discussions and interlocutors that they may change into something totally different quite quickly. Discussion topics and styles are changed according to moods and interests. Several overlapping discussions and performances are also characteristic.

Anonymity allows for loose relationships. After all, one of the motives of online socializing is the fact that you do not have to take responsibility for your online relationships. Without responsibility activities are not seen as personal. However, the virtual environment also includes people, who do take responsibility for their online relationships. They belong to the core group of people in online communities. They truly know what online sense of community is. They do not see the virtual space as inferior to the rest of world. They care for each other and are loyal in their relationships.

It is typical of this type of activity that it absorbs people. When people are absorbed, even the time seems to go by faster.

Experiences of Sense of Community and its Development

According to the experiences of the target group, sense of community is a feeling that is based on solidarity, trust between people, common rules and agreements, shared attitudes, functional social relationships, and stability. It is notable that a sense of community can exist without physical boundaries or locations.

The aforementioned emotions keep a community together. It is typical for the communities of today that they can be invisible to others. They may be virtually unnoticeable from the outside, but to the people that belong to them, they are very real. Individuals may feel that they belong to several communities simultaneously. It is also characteristic of our time that despite all the commitment, communities may be very short-lived, and yet they may have a strong impact on individuals. Especially peer and crisis communities are often just temporary support and growth sites for individuals.

In terms of the activities of communities, trust, honesty, openness, equality, helping others, supporting others and, a sense of solidarity are essential.

Trust develops in various ways in the virtual environment. Sometimes the nature, objectives, and the purpose of a certain activity dictate how trust develops. In professional and education communities, working under tight schedules often cause problems. It requires that trust develops

quickly. There are also some situations in free time communities that require – for the activity to succeed – people to trust the expertise of others (for example, in game situations, where the objective is to win). Usually in free time communities, and in long-term professional relationships, it is possible to develop trust slowly, over time, and by meeting face to face. Years of working together, or spending time together otherwise, may develop into a friendship, which gives trust a solid foundation. However, it is not entirely impossible for professional and educational communities to develop trust, solidarity, and strong “sense of us” already during the first meeting. This is due to trust in the professionalism and expertise of others. Trust gained quickly is vulnerable. Trust diminishes essentially by poor command of technologies. Therefore, trust-related issues should be taken into account. Enough time should be made available for getting acquainted, preferable even before the actual activity begins. Though trust can develop quickly, it is not desirable to act without consciously building trust.

Successful completion of the activity is difficult, or even impossible, if there is no trust. People can temporarily perform activities with a low level of trust, or even without trust, but activities that require commitment cannot be completed without trust. In free time communities, trust is not necessarily needed, especially so, if it is not taken seriously and with a certain level of commitment (random visitors). Honesty

goes hand in hand with trust. These two are emphasized in the virtual space. In free time communities, lying is often seen just as the liar’s problem. This is especially true with temporary acquaintances, who are not yet considered friends. People of the target group feel that lying does not matter, if on-line socializing is done just for fun or to kill time. In such cases, lying is seen just as a part of a playful performance. However, in mutual relationships lying is seen as a violation of solidarity.

I divide the development of a sense of community into five different stages: 1. *Identification*; 2. *Getting acquainted and becoming friends*; 3. *Shared interests*; 4. *Affection*; 5. *Commitment*. In the identification stage, a person recognizes others by their screen names, but has not yet gotten to know anyone or discussed with anyone outside the general forum. In the getting acquainted and becoming friends stage, people usually start have private discussions. These take place either in private rooms, on the phone, or via email. In addition, face-to-face meetings are also possible. In the shared interests stage, giving and receiving help and support is essential. It is common for the activities of communities that people feel that besides getting help and support, they can also provide them to others. Emotional and informational support is important to members of online communities. Though people have friends and family to help them outside the Internet, support received online during a personal crisis may be very significant. Stories of similar situa-

tions and survival encourage and motivate. In the affection stage, people become fond of each other through becoming friends. In the commitment stage, people want to join a community and commit to the relationships they have in that community.

Members of a community also include people, who have no ties to anyone within the community. Not all people feel a sense of community with the other people of the community. On the other hand, others may have relationships with several virtual personas. Sometimes commitment to just one member is enough for a person to feel a sense of community with the whole community. Some people in the target group indicate that sense of community developed slowly (for example, V1 and 2). Others say that it developed very quickly (for example, T1, T4). My study shows that receiving emotional and informational support speeds up the development of a sense of community and joining a community, both in free time and professional contexts.

Many people that socialize online, or belong to the core groups of online communities, feel that online communities are important. They feel that the room they socialize in is like a second home. They socialize online every day or even several times a day. Men of the target group have stronger and closer relationships to their online friends and communities than the women of the target group. My results show that this is, at least partly, due to the fact that men are more active in the activities of online communities and have participated

longer than women. Their virtual relationships may have lasted for years. This means that commitment to the community is very strong, and that they do not want to violate the sense of solidarity within the community. People meet the same people online as they do offline. People of the target group feel that they are socially active also outside the Internet. Most of the people in the target group feel that relationships outside the Internet are more important than online relationships. However, online socializing is a manifestation of the need to have human relationships. These relationships provide help and support, but people are also interested in how others are doing.

It is characteristic for some online relationships that they are quite short-term compared to relationships outside the Internet. This is explained by the fact that the Internet is a place, where people often look for emotional help, support, or company. As people's lives change, or they may start meaningful relationships in real life, online relationships are often left to the background. It is also typical that people return to their old online communities as their lives change.

There are four distinct groups in the communities of the virtual space. They are: 1. *Random visitors*; 2. *New members*; 3. *Members, who participate regularly*; 4. *The core group*. The core group emphasizes socializing and activities with members of the own community. My study indicates that a person can become a member of a core group simply by actively participating in

the activities of a community. People are invited or “initiated” into the core group usually on the initiative of existing core group members: they usually contact the new person (for example, by saying hello). Registration or other technical procedures (simply being part of a list) do not make a person a part of the core group. This group is closely-knit and cliquish. People, who socialize on the Internet a lot, talk about an addiction, but I do not see this as an addiction. In my opinion, this kind of talk about addiction is more of a way of emphasizing the sense of community and own importance within the community.

Presence of Technology in Communities and Sense of Community

I see online sense of community as a techno-social relationship, since technology has such a big impact on it. Technology has an affect on the communities, communities’ members and their actions, as well as

on sense of community on the Internet. (Figure 1.) New devices and applications have expanded the horizons of communication, but technology in itself cannot maintain or create communities. User experiences are crucial. Technology only enables the communication of people’s thoughts, ideas, emotions, and activities. However, user’s command of technology has a significant impact on the sense of community and its various parts. In addition, it also has an affect on activities in communities. Without sufficient command of technology, activities succeed only occasionally (T1).

New technological innovations, including instant messaging systems and technological solutions that provide more sensory stimulation (pictures, sound, etc.), make people on the Internet more aware of each other; people feel that other people are closer to them. This creates the so-called feeling of quasi-intimacy. It increases openness and makes it easier to get acquainted, which speeds up the development of sense of community. People of the target group feel that technology makes working more

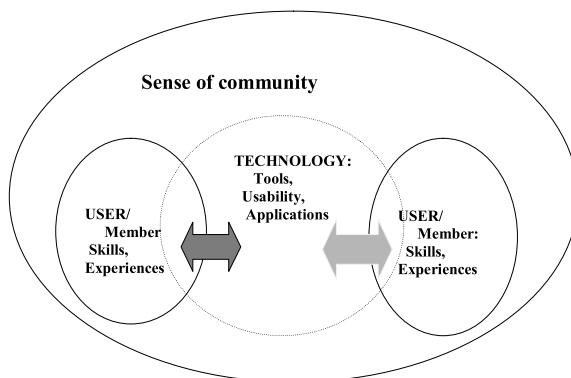


Figure 1. Affect of Technology on Sense of Community.

flexible. Virtual teamwork is dynamic, flexible, economic (saves money and personal energy), fast, and efficient. It also reduces stress. Virtual working (professional and educational) is also seen as a way of supporting sense of community. Employees may never meet face to face due to long distances, but onscreen real-time messages and sound bring the other team members close, as is they were in the same room.

Tools are often regarded as fast and easy to use, which improves their usability. Usability makes technical tools easier to manage and control, which then turns activities into routines quicker. However, it must be noted that technology can also have an adverse affect on sense of community. If a user lacks necessary skills to use the tools, or is uncertain how the tools should be used, sense of community deteriorates, as do the emotions related to it (trust, honesty, etc.). Poor usability of technology in the early stages of activities is reflected significantly in professional and educational situations, because both the motivation and efficiency of activities deteriorate. In addition, technical problems hinder the development of a sense community and emotions related to it.

In terms of free time, the situation is slightly different, since people, who socialize on the Internet, usually feel that their technology skills are good. People do not usually start socializing on the Internet before they possess sufficient skills. In free time online communities, poor technology skills do not necessarily matter, because

the basis of activity is different. Socializing does not have to be efficient or productive. Usually other, more experienced users instruct new users. In professional and educational organizations, users may find themselves in a situation, where they do not know how use the tools given to them. This may apply to whole teams.

My study shows that when working with various instant messaging applications, enough time has to be allocated to learning how to use the tools. There are three stages in this process. 1. *Training period*: the first two months of using a tool. 2. *Period of accustomed use*: a period, where users have 3-5 months of use experience. 3. *Period of effective working*: working is based on routine. At this point users have more than six months of experience of using the tools.

The Internet has really broken through as forum for socializing and other activities. My study shows that many people, who socialize on the Internet, do not see the virtual space any differently from other socializing forums outside the Internet. Experiences of space and descriptions of the virtual space are interesting. They also bring forward questions on how this space is experienced.

The experiences of beginners and new users clearly show how facelessness and artlessness of messages are a problem in virtual communication. These people sometimes missed face-to-face meetings in the real world.

As activities progress and skills develop, new technologies are “tamed” and be-

come a part of everyday life. Online sense of community is very real to those who experience it, and virtual communities are a part of people's lives. Phenomena no longer take place just online or offline, nowadays both are equally real. Online activities spread outside the Internet and activities outside the Internet spread to the Internet. Two previously separate spaces become boundless. Social relationships and sense of community remain. They become real and personal regardless of the space used.

Attitudes towards online communities have become more positive than they were when this study was started. Online activities are seen as a natural part of human social activity. In my opinion, the conflicting opinions about virtual communities and sense of community are related to the training and accustomation periods of technological activity. When people become accustomed with an activity, opinions also change.

This is also evident on a broader scale: as online activities have become more and more popular, it is perfectly natural to handle relationships in the virtual space. Couples that have met on the Internet, are usually honest about the way their relationship started.

Niche of the Study and Criticism

My study is closely connected to the ongoing discourse on online communities. It provides more information on what kind

of forms and principles electronic sense of community has, how virtual personas are formed and used, and what kind of interaction technology and electronic sense of community have. The activities of virtual communities are strongly influenced by developing technology that is easier to use. In my opinion, the advantages of this are twofold: Firstly, there are certain implications in terms of using the tools. Familiar easy-to-use technological tools make activities more reliable and secure. Secondly, attitudes also change, which means that new communications channels and spaces are created through technology.

The results of my study do not provide a comprehensive overview of the activities of Finnish online communities nor on what virtual sense of community is on other communities. The results only indicate how members of one free time socializing community and one global professional organization experience sense of community in a virtual space. It must be noted that there are certain problems related to the data on free time communities. The Internet survey was probably taken by people, who mainly have positive experiences of online communities. However, I am willing to stand behind the results of my study in the sense that they do convey the feelings and experiences of sense of community as experienced by those who socialize on the Internet.

The results can be utilized in organizations that design, develop, and provide online community services. The study is

also influenced by the so-called “chat-historical” point of view, which I do not at any point really bring forward, but which is nonetheless conveyed in this study, since online communities born and die, and attitudes change. I could not answer my research question without taking this point of view into account.

Towards Future Research Questions

As I was searching for an answer to what virtual sense of community is, I thought of many new interesting questions and research subjects. This study excluded a lot of important information about game and virtual worlds and especially about the activities of peer and support groups. At the moment, my ideas for further research are strongly focused on them. In my opinion, studying the activities of peer and support groups, and subsequently developing their activities, would benefit various communities outside the Internet, including as churches, congregations, child clinics, family clinics, and many other organizations. Virtual free time communities aimed at children and young people would also require further research. The principles of virtual communities of the aforementioned fields would make for a productive multidisciplinary field of research.

I also feel that online professional and educational activities are worth further

research. Decentralized work has existed since the 17th century, but as companies become more and more global, even further decentralized, virtual work is a promised land of new research subjects. This study left me with many questions on how virtual working could be further developed.

In terms of broader research subjects, I think it would be interesting to study social media in the activities of communities. My study focuses solely on computer-mediated communication, but people use all kinds of technological tools and devices, often several tools simultaneously. I often think how bigger and broader technological systems, now and in the future, affect individuals’ lives and actions. Questions of the sociality of the use of technology services, and how they could be utilized even more, both professionally and on free time, are also challenging. The virtual space and experiences of it also piqued my interest.

My ideas for further research are directed towards interdisciplinary dialogue and joint research projects. Studies like this, on communities and issues related to sense of community, would yield more comprehensive multidisciplinary information. International virtual community research and development of co-operation should not be forgotten in the interdisciplinary dialogue. The world becomes global, our communities are everywhere.