

NUORISOTUTKIMUSPÄIVÄT
Helsinki 4.-5.11.2004

KTM, tutkimusassistentti Miia Kosonen
Lappeenrannan teknillinen yliopisto
Telecom Business Research Center / kauppatieteiden osasto
PL 20, 53851 Lappeenranta
miia.kosonen@lut.fi

Teknologiavälitteiset yhteisöt, yhteisöllisyys ja sosiaalinen pääoma – kokemuksia nettiheimoudesta

Yhteisöjen uudet muodot: mitä ja miksi?

Tietoverkon tuella rakentuneiden yhteisöjen tutkimusta on leimannut käsitteellinen hajanaisuus. Usein puhutaan online –yhteisöstä tai virtuaaliyhteisöstä, ja Suomessa on käytetty aktiivisesti termiä verkkoyhteisö. Olen valinnut oman tutkimukseni avainkäsitteeksi ”teknologiavälitteisen yhteisön” (technology-mediated community), joka paremmin kuvaa ilmiön sosioteknistä kokonaisuutta. Teknologia ei *luo* tai *pidä sisällään* yhteisöä, vaan sen tehtävä on toimia välittäjänä ja viestintäkanavana. Yhteisön keskipisteessä ovat aina ihmiset.

Virtuaaliyhteisön käsite on laajasti tunnettu ja myös perusteltu (mm. Wilbur, 1997), mutta sen heikkoutena voidaan pitää eräänlaista ”virtuaalisuuden taakkaa” eli mielikuvaa jostakin epätodellisesta, jota ei oikeasti ole olemassa. Virtuaaliyhteisöt onkin nähty kuviteltuina pseudoyhteisöinä (Harasim, 1993). Kuinka siis tutkia ilmiötä, jota ei ole olemassa kuin mielikuvituksessa? Aivan näin heikolle perustalle ei tarvitse rakentaa. Aiemman tutkimuksen pohjalta voidaan lähteä liikkeelle siitä oletuksesta, että virtuaalinen maailma on yhtä todellinen kuin reaali maailmakin, mutta se ilmenee eri tavalla, ei-konkreettisesti muodossa.

Tietoverkkojen yhteisölliseen potentiaaliin viitattiin jo 1960-luvulla (Taylor & Licklider, 1968): ”In most fields, they will consist of geographically separated members, sometimes grouped in small clusters and sometimes working individually. They will be communities not of common location but of common interest.” Teknologiavälitteinen yhteisö ei ole ilmiönä uusi, mutta WWW:n läpimurto 1990-luvun puolivälissä avasi tietä aiempaa monipuolisemmille yhteisöympäristöille. Web on eräänlainen metateknologia, koska erilaiset keskustelufoorumit ja chat-sovellukset ovat käytettävissä selainohjelman avulla. Yhteisö voi hyödyntää toiminnassaan monia eri viestintäkanavia, kuten sähköpostilistaa, uutisryhmiä, pikaviestejä, keskusteluryhmiä tai erilaisia peliympäristöjä ja virtuaalituloja – yhteisön tarkoitus ja käyttäjien tarpeet ovat toimintaympäristön valinnassa ratkaisevia, ei tekninen hienous. Yhteistä ja tunnusomaista virtuaalisille yhteisöille on käyttäjien itsensä luoma sisältö ja tämän sisällön arvostaminen.

Rheingold (1993, 2000), joka tarkastelee asiaa pitkäaikaisen yhteisökokemuksensa kautta, määrittelee virtuaaliyhteisön ”sosiaalisesti muodostelmaksi, joka syntyy ihmisten keskustellessa verkon välityksellä siinä määrin, että heidän välilleen kehittyy henkilökohtaisia tunnesiteitä ja suhteita”. Suhteet eivät kuitenkaan yksin luo yhteisöä. Preece (2000, 10) näkee virtuaaliyhteisön muodostuvan neljästä osatekijästä, jotka ovat ihmiset, yhteinen tarkoitus, toimintatavat ja tietotekniset järjestelmät. Virtuaaliyhteisöillä on sekä julkisia että kaupallisia sovellusalueita: yhteisö voi rakentua esimerkiksi yhteisen kiinnostuksen kohteeseen, suhteiden ja kokemusten jakamiseen, fantasiamaailmojen tai transaktioiden varaan (Hagel & Armstrong, 1997, 18) ja se voi

myös yhdistellä toiminnassaan eri elementtejä (Rheingold 2000, 338). Yhteistä näille määritelmille on toistuva vuorovaikutus tietoverkon välityksellä tiettyä kanavaa (tai kanavia) hyväksi käyttäen; tästä virtuaaliyhteisössä on pohjimmiltaan kyse.

Yhteisöt voidaan tyypitellä taustansa mukaan verkon kautta syntyneisiin virtuaaliyhteisöihin (interest based virtual community) ja reaali maailman tiloihin tai paikkoihin liittyviin virtuaaliyhteisöihin (physically based virtual community) (Blanchard & Horan, 1998). Jälkimmäinen liittyy läheisesti community network –perinteeseen (Schuler, 1996). Käsitteellä viitataan maantieteellisesti rajattuun yhteisöön, joka on laajentanut toimintaansa tietoverkkoon.

Yhteisöllisyys ja sosiaalinen pääoma – vahvan nettiyhteisön ainekset?

Teknologiavälitteisten yhteisöjen tutkijat ovat varsin yksimielisiä siitä, että yhteisöllä on oltava jokin yhteinen tavoite ja päämäärä, joka johdattaa ihmisiä yhteisön jäseneksi ja liittää heidät ryhmään. Tämä on kuitenkin vasta alkusysäys kehitykselle. Kiinnostavampaa on pohtia sitä, millaiseksi yhteisö muotoutuu toimintansa kautta – mitkä ovat sen pelisäännöt, millaisia rooleja ja vastuita jäsenillä on ja kuinka paljon he omistautuvat yhteisölle. Teknologia asettaa vielä omat vaatimuksensa: yhteisö voi joutua pohtimaan anonymiteettiä, turvallisuutta ja yksityisyyden liittyviä kysymyksiä.

Haasteita on monia – kuinka siis rakentaa verkkoon aito yhteisö aitoine ihmisineen, vaikkakin avatarien tai nimimerkkien kautta näyttäytyvinä? Ei ole yllätys, että yhteisöllisyyden ja sosiaalisen pääoman käsitteet on liitetty myös virtuaaliyhteisöjen tutkimukseen (mm. Koh & Kim, Blanchard & Horan, Ginsburg & Weisband). Selvää ei kuitenkaan ole, millaisista aineksista yhteisöllisyyden kokemukset ja sosiaalinen pääoma rakentuvat virtuaaliympäristössä ja mitä erityispiirteitä niihin liittyy. Tavoitteeni on avata tätä kysymystä lisää ja arvioida myös sitä, kuinka teknologiaa voitaisiin kehittää sosiaalista vuorovaikutusta paremmin tukevaksi. Taustalla on ajatus erityyppisten yhteisöjen kannalta kriittisten tekijöiden tunnistamisesta, mikä on tärkeää yhteisön menestymisen kannalta.

Sosiaalisen pääoman käsitteeseen liittyy ajatus siitä, että sosiaaliset suhteet voivat olla tuottavia resursseja. Ranskalainen sosiologi Pierre Bourdieu (1985, 248) on määritellyt sosiaalisen pääoman kokoelmaksi todentuneita tai potentiaalisia resursseja, jotka ovat sidoksissa joukkoon institutionaalisia suhteita. Käsitteen taustalla voidaan katsoa olevan kaksi koulukuntaa, ranskalainen ja amerikkalainen, joista jälkimmäinen on korostanut luottamukseen perustuvaa yhteisöllisyyttä. Tätä näkemystä edustaa Putnam (1995, 66), joka määrittelee sosiaaliseen pääomaan kuuluvaksi verkostot, vastavuoroisuuden normit ja luottamuksen. Ne ovat sosiaalisen organisaation ominaisuuksia, jotka edistävät yhteistyötä ja toiminnan koordinoitua yhteiseksi hyödyksi. Sosiaalisessa pääomassa on siten kyse inhimillisestä hyödyistä, josta toimijat voivat saada etua kuulumalla tiettyyn verkostoon. Käsitteenä sosiaalinen pääoma on hyvin joustava: sillä voidaan tarkoittaa sekä verkoston olemassaolon ehtoa että sen toiminnan seurausta. Voidaan puhua tavoitteesta ja keinosta yhtä aikaa.

Quan-Haase et al. (2002) pitävät yhteisöllisyyttä ja suhdetta yhteisöön yhtenä sosiaalisen pääoman erityisluontona. Sen muita muotoja ovat verkostopääoma, joka viittaa yhteisön yksityiseen puoleen eli yksilön sosiaalisiin kontakteihin, ja osallistuminen, joka liittyy yhteisön julkiseen puoleen. Kun ihmisillä on vahva ryhmään kuulumisen tunne, he todennäköisesti ovat alttiimpia valjastamaan sosiaalisen pääomansa käyttöön (Tilly, 1984; Diani & McAdam, 2002). Kuinka siis tunnistaa virtuaalisesta yhteisöstä sellaisia ilmiöitä kuin ”yhteisöllisyys” ja ”ryhmään kuuluminen”, jotka

molemmat ovat vahvasti henkilökohtaisella tasolla koettuja tuntemuksia? Blanchard & Markus (2002, 6) lähestyivät urheilulajin harrastajien keskusteluyhteisön jäseniä käyttäen teoreettisena pohjana Chavisin (1986) Sense of Community –mittaria ja tutkimusmenetelmänä sekä havainnointia että jäsenten puoliavoimia haastatteluja. Yhteisöllisyyden kokemuksen syntymiseen vaikuttivat eniten toisten tunnistaminen (nimet ja nimimerkit), identifiointi eli henkilökohtaisemmalla tasolla tapahtuvat tunnistaminen, informaation jakamiseen perustuva tuki, yhteisön kautta kehittyneet suhteet, tunnepohjainen sitoutuminen ja kiitollisuudenvelka yhteisön jäsenille.

Yhteisöllisyyden tunnetta pidettiin yllä kolmenlaisten prosessien avulla. Nämä olivat tuen välittäminen jäsenten kesken (yhteisön luonteen vuoksi lähinnä tieto-, ei tunneperustainen tuki), identiteettien luominen ja tunnistetuksi tuleminen sekä luottamuksen rakentaminen yhteisöön. Luottamus syntyi pääasiassa sen kautta, että ihmiset käyttivät yhteisössä toimiessaan oikeita nimiään ja kertoivat myös säännöllisesti tapaavansa toisiaan kasvotusten esimerkiksi kilpailutapahtumien yhteydessä. (Blanchard & Markus 2002, 7)

Nuoret ja teknologia: käytötapojen moninaisuus ja yhteisöllisyyden signaalit

Toistaiseksi tiedämme vain vähän siitä, mikä motivoi ihmisiä sitoutumaan virtuaalisen maailman tarjoamiin mahdollisuuksiin jopa siinä määrin, että niiden kautta ylläpidetään keskeisiä yhteisörakenteita tai luodaan kokonaan uusia virtuaalisia yhteenliittymiä. Kuinka tällainen yhteisö rakentuu, ja mikä siinä on arvokasta? Tulisiko menestyvän ja vahvan teknologiavälitteisen yhteisön jäljitellä reaali maailmaa mahdollisimman tarkasti, vai luoko se itse oman todellisuutensa? Ilmiön tutkiminen käytännössä on välttämätöntä, jotta saisimme vastauksia näihin kysymyksiin. Web ja sähköposti ovat jo lyöneet itsensä läpi, ja seuraava kehitysskaskelienee mobiiliyhteisö, joka sekoittuu olemassa oleviin virtuaaliyhteisöllisyyden muotoihin. Nuoria voidaan pitää tämän uuden kulttuurin suunnannäyttäjinä (Rheingold 2003).

Internetin käyttö on 15-74 –vuotiaiden suomalaisten keskuudessa sitä yleisempää, mitä nuorempia ikäryhmiä tarkastellaan. 16-19 -vuotiaiden ryhmässä Internetiä on edellisen viikon aikana käyttänyt lähes 100 % saman ikäryhmän miehistä ja 93 % naisista (Tietoaika 1/2004). Nuorten aikuisten (20-29 vuotta) joukossa vastaavat luvut olivat miehillä 89 % ja naisilla 90 %. Luvut eivät sinänsä kerro mitään käyttötavoista tai käytön merkityksistä, mutta voidaan perustellusti olettaa, että näistä ikäryhmistä on todennäköisintä löytää niitä yhteisöjen perustajia, valveutuneita aktiiveja, vapaaehtoisia avustajia ja kiinnostuneita seuraajia, joille elämä virtuaalisessa tilassa ja kulttuurissa on arkipäivää.

Järjestin keväällä 2004 kaksi fokusryhmähaastattelua 16-17 –vuotiaille lukiolaisnuorille saadakseni paremman kuvan siitä, millä eri tavoin nuoret käyttävät Internetiä omassa arjessaan. Haastattelujen tarkoitus oli myös toimia johdantona tutkimukseni aihepiiriin eli tunnistaa nuorten puheesta nettiheimojen ja –yhteisöjen jäsenyyksistä kertovia merkkejä. Ensimmäiseen ryhmään osallistui neljä poikaa ja neljä tyttöä, kun taas toisessa ryhmässä oli mukana viisi tyttöä ja kolme poikaa. Osallistujat valittiin mukaan sen perusteella, että heillä tulisi olla kohtuullinen kokemus Internetin käytöstä, ja ryhmät koottiin kahdesta eri lukiosta opettajien avustuksella. Nuoret olivat käyttäneet nettiä ensimmäisen kerran ala-asteikäisinä (10-13 vuotta), ja ensimmäiset käyttökokemukset liittyivät yleensä kouluun. Alussa ennen kaikkea etsittiin koulutehtäviin liittyvää tietoa hakukoneilla, ja tyypillisesti käytiin läpi myös tv-sarjojen, elokuvien tai suosikkibändien sivuja.

Seuraavat Internetin käyttötavat tuotiin keskustelussa esille:

1. Hakukoneet, erityisesti Google: *"Teen sillä koulutehtävät."* Hakukoneet arvioitiin koulun kannalta hyödyllisiksi, koska niillä löytää tietoa melkein mistä tahansa asiasta, tieto on ajantasaista ja kirjastossa käymiseen ei välttämättä ole aikaa. Keskustelussa kukaan nuorista ei erityisesti osoittanut, että hakukoneilla löydetyn tiedon laatu olisi muodostunut ongelmaksi.
2. Sähköposti: kaikilla nuorilla oli sähköpostiosoite tai useampia, joskin osoite oli saattanut olla käytössä vasta vähän aikaa. Roskaposti koettelee nuorten hermoja ja osalla se on aiheuttanut koko osoitteesta luopumisen. Toisaalta Hotmailia käytettiin yleisesti, koska sillä voi kieltää kaikki saapuvat viestit.
"Mä ihmettelen miks kaikki tietää [netissä], että mun seksielämä on huonoa..."
"Viralliseen käyttöön hyvin suojattu osoite ja sit se vähemmän suojattu äidin ja opettajan spammaamiseen."
3. IRC ja muut chatit, pikaviestit (erityisesti MSN Messenger): tämä jakoi nuoret kahteen ryhmään, joista toisessa chatit koettiin hyvinkin tärkeäksi palveluksi, johon käytetään paljon aikaa, kun taas toiset kokivat ne turhiksi. Aktiivikäyttäjät näkivät chattaamisen sähköpostin tapaan käteväenä ja edullisena tapana viestiä kavereiden kanssa, kun taas ei-käyttäjien parissa ilmiö saattaa herättää vihaakin:
"Se on vähän jos menet jollekin kaverille, niin 'oota, mä käyn tuolla ircissä äkkiä', se istuu siellä puoli tuntia ja sun pitää olla yksin siinä."
4. Pelit: pojat kertoivat harrastavansa verkkopelejä aktiivisesti (toimintapelit), kun taas tytöillä pelaaminen oli vähäisempää ja he olivat saattaneet tyytyä Windowsin mukana tulevaan pasianssiin. Molemmista ryhmistä kuitenkin löytyi myös erilaisten seurapelien (lautapelit, korttipelit) verkkoversioita pelaavia aina silloin, kun ei ole muuta tekemistä.
"Mä oon pelannu nettipelejä ehkä jotain vuodesta 98...tämmösiä räiskintäpelejä."
"Pasianssi oli kyllä kova sana tietokoneella."
"Jippiin pelisivu, jos on koiravahtina."
5. Muut harrastukset: pelien ohella keskustelussa tuli esille myös harrastuksiin, tyypillisesti musiikkiin ja taiteeseen liittyviä yhteisöllisiä sivustoja ja keskustelufoorumeita. Tällaisia olivat faniyhteisöt, musiikin tekijöiden foorumit ja omien runojen ja tekstien julkaisukanavat, joiden kautta voi saada välitöntä palautetta omista luomuksistaan.
"Kirjallisia tuotoksia varten on tällainen julkaisukanava joka on myös foorumi."
"Tämmönen nettiyhteisö joka koostuu yhtyeen suomalaisista faneista, oon erittäin aktiivinen yhteisössä, keskustellaan politiikasta, musiikista, no, ihan mistä vaan."
6. Verkkokaupat: hieman yllättäen osalla nuorista oli jo monipuolisesti kokemusta verkossa ostamisesta. Tyypillisesti verkon kautta oli hankittu musiikkia, elokuvia ja matkalippuja. Verkkokauppoja kehuttiin monipuolisesta valikoimasta, ostamisen vaivattomuudesta ja mahdollisuudesta vertailla helposti hintoja. Myös verkkopankeista monilla oli myönteinen käsitys, joka juonsi juurensa vanhempien kokemuksista. Osa ei kuitenkaan katsonut voivansa luottaa verkkokauppoihin tai -pankkeihin, ainakaan vähemmän tunnettuihin yrityksiin.
"Se riippuu ihan siitä että onko se sellanen oikein tunnettu. Jos kaikki tuntee sen niin silloin se on luotettava."

Internetin käyttämättömyydessä tärkeimpiä syitä olivat ajan ja kiinnostuksen puute. Välinekin saatettiin kokea hankalana: *"Vihaan tietokoneita."* Netin nähtiin myös olevan täynnä vastenmielistä "amerikkameininkiä" ja sisältävän liikaa asiatonta materiaalia (pommiohjeet, pornosivut) ja silmille hyppiviä pop-up -mainoksia. Verkon tarjoama "teinijulkisuus" esimerkiksi IRC-gallerian kautta sai osalta tytöistä tyrmävään tuomion. Pojat näkivät Internetin suurimpina ongelmina piratismiä, virukset, mainonnan sekä roskapostin valtavan määrän. Vahvuudeksi taas koettiin kätevyys ja tavoitavuus nimenomaan viestintäkanavana. Verkko on nuorten mielestä paikka keskustelulle,

tuelle ja kuuntelulle. Osa pojista korosti sitä, että netin haitoista voi pitää itse itsensä erossa. Teknologian kehitys herätti myös yleistä pohdiskelua siitä, kuinka pitkälle netin ja kännyköiden suhteen voidaan vielä mennä, vai ollaanko palaamassa takaisin alkuaikeiden perusasioihin: esimerkiksi matkapuhelimella voi soittaa ja lähettää tekstiviestin – siinä kaikki.

Yhteenvedon, keskustelussa nostettiin esille laaja kirjo erilaisia käyttötapoja: merkillepantavaa on erityisesti ”yhteisöllisten” välineiden ja alustojen (sähköposti, chat, pikaviestit, verkkopeliympäristöt, harrastusfoorumit) mukaantulo osaksi arkipäivää. Keskustelua ja pelaamista suositumpaa on vain tiedon hakeminen Googlella. Haastatteluissa saivat äänensä kuuluviin myös ne nuoret, joihin tietokoneet ja Internet eivät vetoa lainkaan; niitä käytetään vain jos on pakko, eli opettaja käskää. Keskustelussa yksilöerot tulivat selkeästi ilmi sekä käyttötavoissa että yleisessä halukkuudessa luottaa Internetin tarjoamiin sisältöihin ja palveluihin. Merkkejä saatiin myös reaalisesta ja virtuaalisesta kanssakäymisestä yhteentörmäyksestä.

Yhteisöllisyyden aineksia etsimässä: pelisivusto hattrick.org ja fanisivusto vuotis.net

Yhteisöjen taustaa

Tutkimukseni alkuvaiheessa käytän case-yhteisöinä virtuaalista jalkapallomanagerointipeliä ja suomalaisten Harry Potter –fanien keskustelufoorumia. Olen valinnut nämä yhteisöt noin kahdenkymmenen yhteisöratkaisun joukosta, koska molemmat kirjallisuudessa erotetut yhteisöjen perustyyppit tulevat näin edustetuiksi ja molempien ympärillä toimii hyvin aktiivinen jäsenryhmä. Hattrick on jakautunut maittain ja alueittain pienemmiksi yhteisöiksi reaali maailman jalkapallosarjoja ja alueita mukailleen; mukana on näin ollen myös paikallisen yhteisön tunnuspiirteitä ja henkilökohtaisia tapaamisia (physically-based virtual community). Vastaavasti Vuotis on esimerkki yhteisöstä, joka on syntynyt verkossa yhteisen kiinnostuksen kohteen ympärille (interest-based virtual community).

Hattrick on kansainvälinen peliyhteisö, joka on lähtöisin Ruotsista. Rekisteröityneitä pelaajia on yli 300 000 ja sivustolla on tyypillisesti kirjautuneina yli 20 000 käyttäjää kerrallaan. Käytän casena Suomen alayhteisöä, jossa rekisteröityneitä pelaajia on noin 10 000. Suomen Hattrick –pelaajilla on myös oma uutispainotteinen sivustonsa, htsuomi.htfc.org. Hattrickin käyttäjät voivat keskustella keskenään foorumilla, jossa tyypillisesti vaihdetaan peliin liittyviä ohjeita ja tietoja, mutta muillekin aiheille on olemassa ryhmiä. Sivustolla on myös 500 merkin sisäinen viestijärjestelmä, mahdollisuus lähettää maksullisia tekstiviestejä toisen käyttäjän matkapuhelimeen sekä Clubhouse –palvelun mukana tuleva joukkuekohtainen sähköpostiosoite. Lisäksi käytössä on IRC-kanava #hattrick ja lukuisia muita aiheeseen liittyviä kanavia esimerkiksi alueittain.

Vuotis.net –foorumille on rekisteröitynyt noin 3400 käyttäjää. Ensisijaisina keskustelukanavina ovat pääsivuston foorumi (noin 2000 viestiä viikossa) ja yksityisviestit, mutta sivuston kautta sovitaan tapaamisia myös IRC-kanavilla ja reaali maailman miiteissä. Halutessaan käyttäjä voi liittää käyttäjäprofiiliinsa tiedon sähköpostiosoitteestaan.

Menetelmät

Etsin tutkimuksessa vastausta kysymykseen, millaisista tekijöistä jäsenten kokema yhteisöllisyys rakentuu. Millaisia sosiaalisia *suhteita* yhteisöissä ilmenee ja miten käyttäjät *identifioidaan*? Kuinka *sitoutuneita* käyttäjät ovat tähän yhteisöön? Kokevatko käyttäjät, että he voivat *luottaa* yhteisöön, ylläpitäjiin, muihin jäseniin ja tarjottuun informaatioon? Millaiset *säännöt* ohjaavat yhteisön

toimintaa? Tutkimusmenetelminä käytän jäsenten teemahaastatteluja ja havainnointia. Lisäksi analysoin yhteisön luvalla jäsenten ja ylläpitäjien keskustelua foorumeilla.

Tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa aineistosta on tarkoitus nostaa esille laajempia teemoja ja tarkastella käyttäjien tapaa puhua yhteisöstään. Tässä vaiheessa painotus on yhteisön perusrakenteessa, jonka osat voidaan tunnistaa aiemman tutkimuksen perusteella. Haastatteluihin on alkusyksyn aikana osallistunut neljä jäsentä Hattrickista ja toistaiseksi yksi jäsen Vuotiksesta, ja he olivat 24–32 –vuotiaita nuoria aikuisia. Haastattelut nauhoitettiin kokonaan ja purettiin tekstiksi, josta olen tähän mennessä koonnut luokittain haastateltavien kokemuksia yhteisön jäsenyydestä, vuorovaikutuksesta, yhteisön säännöistä ja sivuston teknisestä toimivuudesta. Kaikki viisi haastattelua on toteutettu ”offlinena”, mutta jatkossa mukaan tulee myös IRCin ja pikaviestimien välityksellä tehtyjä haastatteluja, koska ne ovat monille aktiivisille jäsenille tuttuja välineitä ja soveltuvat luontevasti tutkimuksen aihepiiriin. Online –haastattelu on myös käytännöllinen keino tavoittaa maantieteellisesti hajallaan olevat yhteisön jäsenet. Loppusyksyn aikana haastattelen joukon Hattrickin ylläpitäjiä ja laajennan myös kontakteja Vuotiksen jäseniin.

Se, mikä on ”riittävä” aineisto, on laadullisessa tutkimuksessa avoin kysymys. Selvää on kuitenkin, että aineistotriangulaatio on tämällytyypisessä case-tutkimuksessa harkitseminen arvoinen vaihtoehto. Koska tutkittava ilmiö on suhteellisen uusi ja vähän tunnettu, on syytä antaa yhteisöissä toimivien ihmisten puhua siitä omalla kielellään, ei niin, että tutkija antaa valmiin kaavan (esimerkiksi haastattelurungon tai kyselylomakkeen), josta haastateltavan tulisi täyttää puuttuvat kohdat. Ratkaisuna voi olla esimerkiksi keskustelufoorumien sisällön analysoiminen, joka on vartenotettava lähestymistapa webin yhteisöjen tutkimukseen.

Haastattelu voi toisaalta olla tehokas oppimistilanne: on helpompaa saada esiyymmärrys tutkimuskohteesta, kun sen kuvailee asiaan vihkiytynyt käyttäjä. Laadullisia menetelmiä pidetään usein tutkimuksen alkukartoituksen välineenä (Alasuutari 2001, 254). Teemahaastattelu toimii omassa tutkimuksessani eräänlaisena tutkimuksen edellytysten testaustyökaluna, sillä yhteisöllisyyden ja sosiaalisen pääoman operationalisointi haastatteluteemoiksi ja -kysymyksiksi paljastaa teorian ja käytännön välisen kytkennän tai sen täydellisen puutteen kohteena olevassa todellisuudessa.

Ensimmäisten haastattelujen perusteella kytkentä on toiminut kaikissa paitsi yhdessä suhteessa: ajan kanssa kehittynyt luottamus toisiin yhteisössä toimijoihin ei ole haastateltavien kokemuksen mukaan merkitsevää *yhteisön* kannalta, vaikka se muussa elämässä sitä onkin. Verkon yhteisössä voi toimia ja viihtyä myös ilman luottamuksellista suhdetta muihin, mikä voisi ”kasvokkaisissa” yhteisöissä olla henkisesti raskasta. Blanchard & Markus (2002, 8) havaitsivat saman ilmiön. Virtuaalinen yhteisöllisyys ei rakentunut henkilökohtaisten suhteiden varaan samalla tavalla kuin reaali maailman yhteisöissä. Toisaalta luottamuksen muut ulottuvuudet (impersonal trust, general willingness to trust; Castelfranchi & Tan, 2002) ovat läsnä myös verkossa. Kuten nuorten puheesta edellä havaittiin, esimerkiksi verkkokauppa voi herättää käyttäjässä luottamusta, ”*jos kaikki tuntee sen*”, ja ”*jos saitti on luotettavan näköinen ja siellä on yhteystiedot niin kyllä sitten ostan*”. Vielä perustavampia ovat yksilölliset erot luottamuksen halukkuudessa: siinä missä yksi käyttäjä ei pohjimmiltaan luota yhteenkään sivustoon, toinen on valmis pitämään webbipäiväkirjaa omalla nimellään tai keskustelemaan foorumeilla henkilökohtaisista tuntemuksistaan. Kenties luottamus asenteena onkin ensimmäinen ennakkoehto netin yhteisöjen ja heimojen muodostumiseksi.

Jäsenyys ja sitoutuminen

Kaikki haastatellut ovat olleet jäsenenä yhteisössä vähintään neljä kuukautta ja vierailevat yhteisössä käytännössä päivittäin jos yhteys verkkoon vain on saatavilla. Aikaa kuluu päivässä puolesta tunnista useampaan tuntiin, ja työ- tai opiskelukiireet ovat tärkein käyttöä rajoittava tekijä. Yhteisö koettiin kuitenkin ajallisen panostuksen arvoiseksi:

”Että se on koko ajan siinä passiivisena taustalla, kyllä se on mulle harrastus.”

”Vähintään kerran päivässä käyn siellä.”

Suhteet ja toimiminen yhteisössä

Molemmissa yhteisöissä on käytössä rekisteröinti eli uudet käyttäjät saavat pysyvän identiteetin tullessaan mukaan yhteisöön. Virtuaali-identiteetti tekee tunnistamisesta ja tunnistetuksi tulemisesta mahdollista, mutta tämä ei vielä merkitse, että suhteita muihin käyttäjiin haluttaisiin lähteä tietoisesti rakentamaan. Kyse on enemmänkin perustason tunnistamisesta eli jäsenten erottamisesta toisistaan esimerkiksi silloin, kun halutaan nähdä, kuka kommentin on kirjoittanut tai ketkä ovat kirjautuneina yhteisöön tietyllä hetkellä.

”Ei mitään varsinaisia läheisiä ystäviä ole, lähinnä tunnen niillä nikeillä mitä ne käyttää.”

Haastatellut Hattrickin käyttäjät keskustelevat pelistä sekä omassa kaveripiirissään jo tuntemiensa ihmisten kanssa että tarvittaessa virtuaalisesti. Pelissä on myös mahdollisuus luoda oma järjestö haluamansa asian ympärille, ja esille tulivatkin kahden eri maantieteellisen alueen alajärjestöt. Edelleen, haastateltavat kokivat, että peli on perinteistä peliä mielenkiintoisempaa, koska kilpailevia joukkueita valmentavat oikeat ihmiset eikä kone, ja kokemuksia ja neuvoja on mahdollista vaihtaa muiden pelistä kiinnostuneiden kanssa. Tämä elementti tekee käyttäjien kokemuksen mukaan pelistä ”yhteisöllisen”.

”Tässä ei ole niin paljon omalla saarekkeellaan. Että saa mitellä oikeita ihmisiä vastaan ja myös jutella niiden kanssa.”

Vaikka yhteisön jäsenissä on myös reaali maailman tuttuja, haastatellut käyttäjät toimivat yhteisössä ennen kaikkea sivuston ja muiden virtuaalisten kanavien kautta. Vain yksi haastatelluista kertoi osallistuneensa erikseen järjestettyihin reaali maailman tapaamisiin eli miitteihin. Hattrick – yhteisössä on mm. järjestetty yhteisiä kauden päättäjäisiä, ja Vuotiksen käyttäjät tapaavat sekä erilaisissa miiteissä että liveroolipeleissä (LARP). Keskustelu foorumeilla on molemmissa yhteisöissä aktiivista: uusia viestejä tulee *”nopeammin kuin niitä ehtii lukea”*, ja niihin myös vastataan viipymättä.

”Mutta kyllä siellä on välillä vähän pelottavaakin, että siellä on aina roikkumassa näitä, että jos kysyy jotain niin siihen vastataan sitten heti. No, ei nyt yöllä ehkä, mutta päiväsaikaan 5-10 minuutin sisällä tulee varmasti vastaus.”

Säännöt

Molemmissa yhteisöissä on käytössä kattava sääntöjen ja ohjeiden lista. Hattrickissa nämä liittyvät sekä itse peliin (pelaajakaupat, mainonta, vain yksi joukkue käyttäjää kohti jne.) että yleisen netiketin mukaiseen käyttäytymiseen, kun taas Vuotis rakentuu keskustelufoorumien ja sen eri kategorioiden ympärille, ja säännöt liittyvät itse keskusteluun. Haastatellut olivat yhdenmukaisesti sitä mieltä, että ovat yhteisökelpoisia, eli he eivät itse olleet rikkoneet sääntöjä. Yksittäisiä rikkomuksia tulee ilmi useinkin, mutta ylläpitäjät puuttuvat niihin nopeasti, eikä häiriköinnistä ole aiheutunut sanottavaa haittaa. Provisoiva tyyli ja muita käyttäjiä vastaan hyökkääminen koetaan kyllä ärsyttäväksi, mutta *”mä voin sivuuttaa sen olankohautuksella tai sitten parilla voimasanalla”*. Vuotiksessa ”tiukka linja” on herättänyt jäsenissä keskustelua sääntöjen puolesta ja vastaan, ja linja näyttäytyy tehokkaana myös käytännössä:

”Jos sinne lähettää asiattomia viestejä niin ne poistetaan, ja ne häviää sieltä tosi nopeasti. Jos jotain pienempiä rikkeitä tekee, niin yleensä sieltä joku huomauttaa aina. Ja sitten uusi jäsen saa aina tukihenkilön, minkä tehtävä on nimenomaan valvoa sen jäsenen käyttäytymistä.”

Haastateltavat olivat omakohtaisesti kokeneet sääntöjen ja ohjeiden paljouden, mutta niitä myös arvostettiin, koska sääntöjen olemassaolo ja noudattamisen vaatiminen on auttanut tekemään yhteisöstä ”paremman paikan.”

”Mulla on tosi hyvä kuva niistä kaikista ihmisistä, koska ne oikeasti haluaa ylläpitää hyvää foorumia.”

Yhteenveto

Alkuvaiheen havaintojen perusteella kaksi tekijää yhdistää molempia mukana olevia yhteisöjä: tiukasti rajattu fokus, ja aktiivisesti toimivat ylläpitäjät ja valvojat. Ensin mainittu liittyy yhteisön ”ideologiseen” puoleen, joka alun perin houkuttelee käyttäjät yhteisöön ja toimii yhdistävänä tekijänä taustalla. Tähän liittyy neuvon, mielipiteiden ja kokemusten jakaminen toisten käyttäjien kanssa. Ylläpidon tehtävien määrittely taas on puhtaasti käytännöllinen toimenpide, jonka tarkoituksena on tehdä yhteisöstä käyttäjille miellyttävämpi, vaikka osa jäsenistä saattaakin kokea säännöt ja valvonnan rajoittavina. Harva yhteisö voi välttyä asiattomuuksilta, häiriköinniltä ja huijaamiselta, jotka voidaan nähdä paikan luonnollisena osana ja tiettyyn rajaan asti jopa hyödyllisenä keskustelun elävöittäjänä (Figallo, 1998, 97). Liika on kuitenkin liikaa mille tahansa yhteisölle – tähän perustuu myös ylläpidon ja valvonnan tarve.

Hattrickissa yhteisöllinen puoli on itse pelin sivutuote: ymmärrettävää on, että sivustolle rekisteröidytään ensisijaisesti pelin antaman vaikutelman ja sen kiinnostavuuden takia. Käyttäjien kokemukset yhteisöllisyydestä ovat vahvasti sidoksissa keskusteluun oman alaryhmän jäsenten kanssa reaali- ja virtuaalimaailman rajoilla. Nämä alaryhmät voivat olla puhtaasti maantieteellisiä tai osittain virtuaalisia; ne saattavat organisoitua yhtä lailla työpaikan kahvipöydässä kuin Hattrickin järjestöissä, joita kannattajiksi rekisteröityneet käyttäjät voivat perustaa vapaasti haluamastaan aiheesta. Alaryhmien olemassaolo on myös yhteisöllisyyden rakentumisen kannalta välttämätöntä, koska yhteisö on kokonaisuutena liian laaja käyttäjän ”henkilökohtaiseksi yhteisöksi”.

Ensimmäinen kontakti yhteisöihin on herättänyt kysymyksen siitä, miten tutkimus lopulta tulisi rajata. Yhteisöjen toimintaan liittyy niin paljon eri osa-alueita, että niistä ei voida yhden tutkimuksen puitteissa rakentaa perusteltua käsitystä. Alun perin lähdin liikkeelle luottamuskysymyksestä, mutta kuten tutkimuksessa usein ja väistämättä käy, aiempia teemoja joudutaan hylkäämään ja uusia ottamaan mukaan. Näkökulmani on kuitenkin yhteisön kehittymisen ja menestymisen tukeminen käyttäjien ääni huomioiden, jolloin yksi mielenkiintoinen kysymys on yhteisön valvonnan ja itseohjautuvuuden suhde. Olen korostanut, että ”yhteisön keskipisteessä ovat aina ihmiset”, mutta mitä heidän itse asiassa tulisi siellä tehdä? Kuka sanelee verkon yhteisön käytännöt ja valvoo niitä, ja millaisia vaikutuksia tällä on yhteisön kehittymiseen? Tulisiko yhteisön olla Internet-ideologian mukaisesti avoin temmelyskenttä ja villi länsi, vai onko se mahdoton yhdistelmä? Nämä kysymykset ovat kiehtovia sekä käyttäjän, ylläpitäjän että tutkijan näkökulmasta.

Lähteet

Alasuutari, Pertti. 2001. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Blanchard, Anita & Horan, Tom. 1998. Virtual Communities and Social Capital. *Social Science Computer Review*, Fall 1998. 16 (3): 293-307.

Blanchard, Anita & Markus, Lynne M. 2002. Sense of Virtual Community – Maintaining the Experience of Belonging. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Bourdieu, Pierre. 1985. The Forms of Capital. Kirjassa: Richardson, John G. (toim.), *Handbook of Theory of Research for the Sociology of Education*. Ithaca: Greenwood Press, 241-258.

Castelfranchi, Cristiano & Tan, Yao-Hua. 2002. The Role of Trust and Deception in Virtual Societies. *International Journal of Electronic Commerce*, Spring 2002. 6 (3): 55-70.

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

Hagel, John & Armstrong, Arthur. 1997. *Net Gain. Expanding Markets Through Virtual Communities*. Boston: Harvard Business School Press.

Ginsburg, Mark & Weisband, Suzanne. 2002. Social Capital and Volunteerism in Virtual Communities: The Case of the Internet Chess Club. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Koh, Joon & Kim, Young-Gul 2003. Sense of Virtual Community: A Conceptual Framework and Empirical Validation. *International Journal of Electronic Commerce*, Winter 2003-4, 8 (2): 75-93.

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

Putnam, Robert. 1995. Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6: 65-78.

Quan-Haase, Anabel & Wellman, Barry with Witte, James C. & Hampton, Keith N. 2002. Capitalizing on the Net. Social Contact, Civic Engagement, and Sense of Community. Kirjassa: Wellman, Barry & Haythornthwaite, Caroline (toim.), 2002. *The Internet in Everyday Life*. Cornwall: Blackwell Publishing, 291-324.

Rheingold, Howard. 2000. *The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier*. London: MIT Press.

Rheingold, Howard. 2003. *Mobiilijoukot*. Helsinki: Like.

Wilbur, Shawn P. 1997. *An Archaeology of Cyberspaces: Virtuality, Community, Identity*. Kirjassa: David Porter (toim.), *Internet Culture*. New York: Routledge, 45-55.