

Pekka Nurminen ja Jari Ollonen

**AMMATTILAISYHDISTYKSEN
MENESTYMISMAHDOLLISUUDET VERKKOYHTEISÖNÄ**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA
2019

TIIVISTELMÄ

Nurminen, Pekka Juhani ja Ollonen, Jari Jalmari
Ammattilaisyhdistyksen menestymismahdollisuudet verkkoyhteisönä
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2019, 116 s.
Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma
Ohjaajat: Tyrväinen, Pasi ja Pekkola, Samuli

Tässä tutkielmassa perehdytään kirjallisuuden kautta verkkoyhteisöjen edellytyksiin, suunnitteluperiaatteisiin ja aktivointitekijöihin, joiden pohjalta määritellään verkkoyhteisöjen kriittiset menestystekijät.

Kirjallisuuteen pohjautuen tarkastellaan erilaisia ammattilaisten yhteisöjä ja niiden ilmenemismuotoja, sekä verkkoyhteisöjen ulottuvuuksia. Tämän pohjalta määritellään ammattilaisten verkkoyhteisön käsite, sekä listataan yhteisötyyppiin liittyvät ominaisuudet.

Tutkielmassa tarkastellaan, pätevätkö ammattilaisten verkkoyhteisöissä samat menestystekijät, jotka on tunnustettu tutkittaessa muita verkkoyhteisöjä. Lisäksi selvitetään, löytyykö ammattilaisyhteisöjen tapauksessa jotain niille ominaisia menestystekijöitä. Tämä toteutetaan vertaamalla ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksien ja verkkoyhteisöjen menestystekijöiden yhtymäkohtia. Näiden pohjalta muodostetaan viitekehys ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijöistä, sekä selvitetään viitekehysten toteutumista käytännössä tutkittavien yhteisöjen tapauksessa.

Viitekehysten toteutumista testattiin tapaustutkimuksen avulla. Tämä toteutettiin puolistrukturoitujen teemahaastattelujen muodossa keväällä 2018, haastatteleamalla seitsemää suomalaisen ammattilaisyhdistyksen verkkoyhteisön edustajaa. Haastatelluilta saadut vastaukset voimakkuuskoodattiin ja saadut tulokset purettiin takaisin viitekehukseen tulosten arviointia varten.

Arvioitaessa viitekehysten toteutumista tulosten pohjalta valittujen yhteisöjen tapauksessa, havaittiin yhteisöjen toteuttavan viitekehysten olettaa vahvasta tarkoituksesta sekä yhteenkuuluvuudesta. Keskeiset haasteet taas liittyivät tutkituissa yhteisöissä jäsenten sitouttamiseen verkkoyhteisön toimintaan, sekä uuden sisällön tuottamiseen.

Asiasanat: yhteisö, verkkoyhteisö, ammattilaisten verkkoyhteisö

ABSTRACT

Nurminen, Pekka Juhani ja Ollonen, Jari Jalmari
Ammattilaisyhdistyksen menestymismahdollisuudet verkkoyhteisönä Jyväskylä:
University of Jyväskylä, 2019, 116pp.
Information Systems, Master's Thesis
Supervisors: Tyrväinen, Pasi and Pekkola, Samuli

This thesis explores the literature of the conditions of online communities, design principles and activation factors to determine the critical success factors of online communities.

Based on literature, various communities of professionals and their manifestations are examined, as well as the dimensions of online communities. This is the basis for defining the concept of a community of professionals and listing the characteristics of a community type.

The thesis examines whether professionals in online communities are subject to the same success factors that have been identified when examining other online communities. In addition, we will find out if there are any specific success factors in the case of professional communities. This is accomplished by comparing the confluences between the characteristics of professional online communities and the success factors of online communities. Based on these, a reference framework for the success factors of professional online communities will be established, and the implementation of the reference framework will be clarified in the case of the entities under examination.

In practice, the implementation of the reference framework was tested through a case study. This was done in the form of semi-structured theme interviews in spring 2018, interviewing seven representatives of the online community of Finnish professional associations. The responses received from the interviewees magnitude coded and the results obtained were returned to the framework for evaluation of the results.

When evaluating the realization of the reference framework in the case of the selected communities, it was found that the communities implements the reference framework for strong purpose and cohesion. The key challenges in the communities that were involved was engaging members in the online community, and in producing new content.

Keywords: community, online community, communities of professionals, inter-organizational networks of practice

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYSLUETTELO

TAULUKOT

KUVIOT

KUVAT

1 JOHDANTO	8
1.1 Keskeiset käsitteet	8
1.2 Tutkimuksen motiivi	9
1.3 Tutkimuskysymykset	10
1.4 Tutkimuksen rajaukset	10
1.5 Tutkimusmenetelmä	11
1.6 Tutkimuksen rakenne	14
1.7 Keskeiset päätelmät	16
2 YHTEISÖ	18
2.1 Perinteinen yhteisö	18
2.2 Verkkoyhteisö ja virtuaaliyhteisö	19
2.3 Verkkoyhteisö yhteistyötyyppinä	19
2.4 Verkkoyhteisöjen haasteet	20
2.5 Perinteisillä ja verkkoyhteisöillä paljon yhteistä	21
3 VERKKOYHTEISÖJEN EDELLYTYKSET	22
3.1 Edellytysten tunnistaminen	22
3.2 Edellytysten tarkastelu	25
3.2.1 Sitoutuminen ja johtajuus	25
3.2.2 Tarkoitus ja visio	25
3.2.3 Sisältö ja hyödyllisyys	25
3.2.4 Verkossa ja kasvokkain tapahtuvat tapaamiset	26
3.2.5 Infrastrukturi	26
3.2.6 Taustat	27
3.3 Edellytykset tärkeitä verkkoyhteisön menestykselle	27
4 VERKKOYHTEISÖJEN SUUNNITTELUPERIAATTEET	28
4.1 Suunnitteluperiaatteiden tunnistaminen	28
4.2 Suunnitteluperiaatteiden tarkastelu	31
4.2.1 Määrittele yhteisön tarkoitus	31
4.2.2 Mahdollista joustava ja kehittyvä kanssakäyminen	31
4.2.3 Mahdollista eritasoinen osallistuminen	32
4.2.4 Luo yhteisön toiminnalle säännöt ja rytmi	33
4.2.5 Yhdistä uusi ja jännittävä perinteiseen ja turvalliseen	34
4.3 Keskeisiä asioita verkkoyhteisön suunnittelussa	34
5 VERKKOYHTEISÖJEN AKTIVOINTITEKIJÄT	36
5.1 Aktivointitekijöiden tunnistaminen	36

5.1.1	Verkkoyhteisön muodostaminen	37
5.1.2	Rohkaiseminen aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa	37
5.1.3	Siirtyminen itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön	37
5.1.4	Jäsenkehitys	38
5.1.5	Voimavarojen hallinnointi.....	38
5.1.6	Yhteisön suhteet.....	39
5.2	Verkkoyhteisön aktivointi edellyttää jatkuvuutta	40
6	EDELLYTYSTEN, SUUNNITTELUPERIAATTEIDEN JA AKTIVOINTITEKIJÖIDEN VERTAILU	41
6.1	Edellytysten ja suunnitteluperiaatteiden vertailu	41
6.2	Edellytysten ja aktivointitekijöiden vertailu	42
6.3	Suunnitteluperiaatteiden ja aktivointitekijöiden vertailu	44
6.4	Verkkoyhteisöjen menestystekijät	46
6.5	Verkkoyhteisön menestys vaatii jatkuvaa työtä.....	48
7	AMMATTILAISTEN YHTEISÖT	49
7.1	Osaamisyhteisöt	49
7.2	Yhteisöjen luokittelu	51
7.3	Hajautetut osaamisverkostot.....	52
7.4	Jaetut tilat.....	53
7.5	Yhteisöjen ulottuvuudet.....	54
7.6	Yhteisöjen viestintäteknologiat ja rakenne.....	56
7.7	Ammattilaisten verkkoyhteisöt.....	58
7.8	Ammattilaisten yhteisöjen tavoitteet.....	60
7.9	Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet	61
7.10	Ammattilaisten verkkoyhteisöt oppimisen ja identiteetin tukena.....	62
8	MENESTYSTEKIJÄT JA ULOTTUVUUDET AMMATTILAISTEN VERKKOYHTEISÖISSÄ.....	63
8.1	Menestyvä ammattilaisten verkkoyhteisö.....	63
8.2	Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ulottuvuudet	66
8.3	Menestys riippuu sisällöstä ja yhteisöllisyydestä.....	67
9	MENESTYSTEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN AMMATTILAISSYHDISTYSTEN AMMATTILAISTEN VERKKOYHTEISÖISSÄ	68
9.1	Valittavien ammattilaisten verkkoyhteisöjen rajaukset	68
9.2	Tutkittavien ammattilaisyhdistysten ja verkkoyhteisöjen valinta	68
9.3	Tutkimuksessa mukana olevat yhdistykset	70
9.4	Haastateltujen henkilöiden ja yhdistysten taustatiedot	72
9.5	Tapaustutkimus ja tiedonkeruumenetelmä	73
9.6	Tapaustutkimuksen koodaus- ja analyysimenetelmä	77
9.7	Vastausten käsittely ja tulosten analysointi	78
9.8	Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet	79
9.8.1	Yhdistävänä tekijänä tietty yhteinen toimiala	79
9.8.2	Kiinnostus samaa ammatillista aihealuetta kohtaan	79
9.8.3	Tavoitteena ammatillisen osaamisen kasvattaminen.....	80
9.8.4	Verkossa tapahtuva organisaatioiden välinen tiedonvaihto.....	81
9.8.5	Mahdollisuudet uuden toimialaa koskevan tiedon syntyyn..	81
9.8.6	Riippumattomuus organisaatioista.....	82

9.8.7	Mahdollisuudet toimialan yleisten etujen ajamiseen	83
9.9	Verkkoyhteisöjen menetystekijät	84
9.9.1	Yhteisöllä tulee olla vahva tarkoitus	85
9.9.2	Yhteisö tarvitsee laadukasta ja kehittyvää sisältöä	86
9.9.3	Yhteisön tulee kannustaa sitoutumaan sekä määrällisesti että laadullisesti eritasoiseen osallistumiseen	87
9.9.4	Yhteisö tarvitsee selkeät pelisäännöt ja johtajuutta	88
9.9.5	Yhteisö tarvitsee tapahtumia rytmittämään toimintaansa	89
9.9.6	Yhteisö tarvitsee infrastruktuurin, joka tukee eritasoista kehittyvää osallistumista	89
9.10	Verkkoyhteisöjen ulottuvuudet	90
9.10.1	Yhteys organisaatioon	91
9.10.2	Maantieteellinen sijainti	91
9.10.3	Kommunikaatiokanava	92
9.10.4	Ajallinen jatkuvuus	92
9.10.5	Yhteisöllisyys	93
9.10.6	Oppiminen	93
9.10.7	Vuorovaikutus	94
9.10.8	Viestinnän muoto	94
9.10.9	Hierarkia	94
9.10.10	Formaalius	95
9.10.11	Media	96
9.11	Kohtaamispisteiden toteutuminen viitekehyksessä	97
10	YHTEENVETO	101
	LÄHDELUETTELO	104
	LIITE 1 TEEMAHAASTattelun runko	111
	LIITE 2 HAASTattelun saatesanat	116

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Verkkoyhteisön edellytykset	24
TAULUKKO 2 Edellytysten, suunnitteluperiaatteiden ja aktivointitekijöiden kytkeytyminen verkkoyhteisön menestystekijöihin	48
TAULUKKO 3 Kommunikaatiokanavien erot viestintätavan, tiedon säilyttämisen ja tiedon luetteloinnin kannalta	57
TAULUKKO 4 Verkkoyhteisön menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuuksien vertailu.....	64
TAULUKKO 5 Kohtaamispisteiden toteutuminen teemahaastattelujen yhteisöissä	100
TAULUKKO 6 Teemahaastattelun kysymysrunko	115

KUVIOT

KUVIO 1 Tapaustutkimusten perustyyppit (Yin 1994, 39).....	12
KUVIO 2 Verkkoyhteisön suunnitteluperiaatteiden vertailu	30
KUVIO 3 Yhteisön jäsenten osallistumisaste (Wenger, McDermott & Snyder 2002, 57).....	33
KUVIO 4 Edellytysten ja suunnitteluperiaatteiden vertailu	42
KUVIO 5 Edellytysten ja yhteisön aktivointiin liittyvien tekijöiden vertailu.....	44
KUVIO 6 Suunnitteluperiaatteiden ja aktivointiin liittyvien tekijöiden vertailu....	45

KUVAT

KUVA 1 Tapaustutkimuksen kulku (Yin 1994, 49).....	13
KUVA 2 Osaamisverkostojen matriisi (Teigland 2003, 24).....	53

1 JOHDANTO

Ammattilaisyhdistykset muodostuvat tietyllä alalla ammatikseen toimivista henkilöistä ja organisaatioista. Niiden tarkoituksena voi olla esimerkiksi alan toimijoiden yleisten etujen ajaminen tai alaa koskevan tietämyksen jakaminen. Kyseessä ei ole siis ammattiliitto, jonka toiminta keskittyy työntekijäpuolelle.

Erilaisten osaamisyhteisöjen (communities of practice) kautta on saatu niiden jäsenten osaaminen, ammattitaito, aktiivisuus ja arvostus kohoamaan (Millen, Fontaine & Muller 2002). Valtakunnallisten ja kansainvälisten ammattilaisyhteisöjen ja -yhdistysten tavoitteet ovat samat, mutta ongelmana ovat kuitenkin kasvokkain tapaamiseen perustuvassa toiminnassa pitkät jäsenten väliset etäisyydet. Tähän välimatkaongelmaan verkkoyhteisöt ja niissä käytetyt tietokonevälitteisen yhteistyön välineet tarjoavat ratkaisuja (Wellman & Gulia 1998).

1.1 Keskeiset käsitteet

Seuraavassa esitellään tutkielman kannalta keskeisimmät käsitteet ja niiden merkitys:

Yhteisö (community) on ryhmä, jossa ihmisiä yhdistävät tekijät ovat tärkeämpiä kuin heitä erottavat tekijät. (Bauman 1990, 92)

Verkkoyhteisö (online community) tarkoittaa sosiaalista verkostoa, jossa yhteisön jäsenten välinen viestintä on tietokoneperustaista, eikä kasvotusten tapahtuvaa (Andrews 2002). **Virtuaaliyhteisö** taas määritellään ryhmäksi ihmisiä, jotka viestivät pääasiassa kyberavaruudessa yhteisistä kiinnostuksenkohteistaan, liiketoimistaan ja haaveistaan sekä rakentavat keskinäisiä suhteita (Koh, Kim, Butler & Bock 2007). Nämä kaksi käsitettä ovat määritelmien perusteella hyvin samankaltaisia. Lisäksi kirjallisuudessa käytetään myös usein näiden termien rinnalla käsitettä **virtuaalinen verkkoyhteisö** (online virtual community), kuten myös Koh ym. (2007) artikkelissaan tekevät. Tutkimuksessa rinnastetaan tämän myötä kaikki nämä käsitteet verkkoyhteisö -käsitteeksi.

Osaamisyhteisö (Communities of Practice, CoP) on ihmisten muodostama ryhmä, joka tietyn yhteisesti jaetun mielenkiinnon kohteen, ongelmajoukon tai tiettyä asiaa kohtaan tuntemansa intohimon ohjaamina, haluaa lisätä tietoaan ja

asiantuntemustaan kyseisestä asiasta jatkuvan vuorovaikutuksen avulla (Wenger, McDermott & Snyder 2002).

Ammattilaisten yhteisö (communities of professionals) tarkoittaa tässä tutkimuksessa yhteisöjä, jotka muodostuvat tietyllä alalla ammatikseen toimivista henkilöistä ja organisaatioista. Ammattilaisten yhteisöihin voi siis kuulua sekä työntekijöitä että työnantajia. Niiden tarkoituksena ovat alansa toimijoiden yhteisten etujen ajaminen.

Ammattilaisten verkko yhteisö (AVY) (inter-organizational networks of practice) on verkko yhteisö, joka koostuu tietyllä alalla ammatikseen toimivista henkilöistä. Yhteisön jäsenillä on yhteinen kiinnostus jotakin oman alansa aihealuetta kohtaan ja he verkon välityksellä hakevat aiheeseen liittyvää tietoa, tapaavat toisiaan sekä jakavat omia kokemuksiaan ja tietouttaan. Lisäksi ammattilaisten verkko yhteisö voi tuottaa uutta alaan liittyvää tietoutta ja toimia yhdysiteenä jäsentensä välisessä vertaisoppimisessa. (Micelli & Bettioli 2001) Ammattilaisten verkko yhteisö eroaa osaamisyhteisöstä siinä mielessä, että jäsenet voivat toimia eri organisaatioissa.

1.2 Tutkimuksen motiivi

Monen ammattilaisyhdistyksen ongelmana on jäsenkunnan vähäinen aktiivisuus yhdistyksen toiminnassa. Toisaalta erilaiset verkko yhteisöt toimivat nykyisin hyvin aktiivisesti hyödyntäen tietokonevälitteisen yhteistyön välineitä.

Erilaisten yhteisöjen menestystekijöistä on olemassa runsaasti aikaisempaa tutkimusta. Tutkimusta on tehty varsinkin 1990-luvun alkupuolelta lähtien, kun tietokonevälitteisen yhteistyön välineet alkoivat yleistyä, luoden pohjan verkko yhteisöille. Tutkimusta on tehty sekä sosiaalisista että tekniikkaan ja välineisiin keskittyneistä näkökulmista.

Muun muassa Wenger, McDermott ja Snyder (2002) ovat tutkineet osaamisyhteisöjä (CoP) ja niiden suunnitteluperiaatteita. McArthur & Bruza (2001) ovat tutkineet tekijöitä, joita vaaditaan verkossa toimivien yhteisöjen muodostumiseksi ja pystyssä pysymiseksi. Verkko yhteisön jäsenten motivoinnista tutkimusta ovat tehneet muun muassa Koh, Kim, Butler ym. (2007) sekä Rashid, Ling, Tassone ym. (2006).

Sitä vastoin ammattilaisten verkkoyhteisöistä (AVY) ja niiden menestystekijöistä ei juurikaan löydy tutkittua tietoa, lukuun ottamatta Micellin ja Bettiolin (2001) tekemää tutkimusta. Tutkielma pyrkii täyttämään tätä aukkoa selvittämällä, pätevätkö ammattilaisten verkkoyhteisöissä samat edellytykset, suunnitteluperiaatteet ja motivaatiotekijät, jotka on muita yhteisöjä tutkittaessa todettu kriittisiksi menestystekijöiksi. Lisäksi selvitetään, löytyykö ammattilaisyhteisöjen tapauksessa jotain täysin uusia menestystekijöitä.

Tässä pro gradu -tutkielmassa selvitetään menestyvän ammattilaisten verkkoyhteisön aikaansaamiseksi vaadittavia tekijöitä tarkastelemalla yleisiä verkko- sekä osaamisyhteisöjen menestystekijöitä ja niiden toteutumista ammattilaisten verkkoyhteisöissä. Tutkimuksen keskeisenä motiivina on selvittää, miten perinteiset ammattilaisyhdistykset ovat onnistuneet muuntautumaan ammattilaisten verkkoyhteisöiksi (AVY).

1.3 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen kannalta keskeisin tutkimuskysymys on:

Miten perinteiset ammattilaisyhdistykset ovat onnistuneet muuntautumaan ammattilaisten verkkoyhteisöiksi (AVY)?

Tutkimusongelman kannalta on lisäksi tarpeellista selvittää mitkä ovat:

- Ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijät?
- Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet?
- Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ulottuvuudet?

Tutkimuksen kolmeen alakysymykseen haetaan vastauksia aikaisempien tutkimusten pohjalta ja keskeisimpään tutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan tutkimuksen empiriaosassa.

1.4 Tutkimuksen rajaukset

Tässä pro-gradu tutkielmassa keskitytään suomalaisiin ammattilaisten verkkoyhteisöihin, koska tutkielman erityisenä tarkoituksena on selvittää, miten ammattilaisyhdistykset ovat onnistuneet muuntautumaan ammattilaisten verkkoyhteisöiksi. Yhdistyksen käsite voi vaihdella eri maiden välillä hyvinkin merkittävästi, joten tämän tutkielman kannalta on luontevaa keskittyä

ammattilaisten verkkoyhteisöihin, joiden taustalla on joko rekisteröity tai rekisteröimätön Suomen yhdistyslain puitteissa toimiva yhdistys. Harrasteyhteisöt ja yritysten sisäiset osaamisyhteisöt rajautuvat siten myös tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkielmassa ei tutkita ammattilaisten verkkoyhteisöjen käyttämiä tietokonevälitteisen yhteistyön välineitä. Tutkielmassa ei myöskään käsitellä sosiaalisen median kanavia enempää kuin tutkimuksen kannalta on merkityksellistä. Käytettävän viestintäkanavan todetaan tutkimuksen puitteissa joko tukevan tai haittaavan tutkittavan yhteisön toimintaa verkossa.

1.5 Tutkimusmenetelmä

Saundersin, Lewisin ja Thornhillin (2012, 163-164) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa perehdytään tutkittavan joukon merkityksiin ja suhteisiin teoreettisen viitekehyksen muodostamiseksi. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan tulkitsevaa ja sitä voidaan kutsua naturalismiksi, koska tutkijoiden on havainnoitava tutkittavaa kohdetta sen luontaisessa ympäristössä (Saunders, Lewis & Thornhill 2012, 163).

Tämä pro-gradu tutkielma toteutetaan kvalitatiivisin menetelmin, haastattelemalla yhdistysten avainhenkilöitä teemahaastatteluissa. Tutkielman taustalla on aikaisempi tutkimus verkkoyhteisöjen menestystekijöistä ja osaamisyhteisöistä. Näiden aikaisempien tutkimusten pohjalta havaituista teoreettisista viitekehysistä muodostetaan tämän tutkielman osana oma teoreettinen viitekehys menestyvän ammattilaisten verkkoyhteisön aikaansaamiseksi. Empiirisessä tutkimuksessa selvitetään, toteutuuko muodostettu teoreettinen viitekehys tutkimukseen valituissa ammattilaisten verkkoyhteisöissä.

Tutkimusstrategiana on siis tapaustutkimus valikoidusta joukosta ammattilaisten verkkoyhteisöjä. Tapaustutkimus tutkii kohdettaan sen luontaisessa asiayhteydessä ja ympäristössä ja tutkittavia kohteita voi olla myös useita (Saunders, Lewis & Thornhill 2012, 179). Tutkittavien ammattilaisten verkkoyhteisöjen kautta testataan viitekehyksen pätevyyttä tapaustutkimuksella ja selvitetään empirian kautta myös muita mahdollisia ammattilaisten verkkoyhteisöjen vaikuttavia menestystekijöitä. Yinin (1994, 39-43) mukaan tällainen tutkimus edustaa usean tapauksen tapaustutkimusta, jossa tutkittavia

tapauksia tarkastellaan holistisesta näkökulmasta käsittelemättä tarkemmin mahdollisia alaryhmiä yksittäisen tapauksen sisällä.

KUVIO 1 Tapaustutkimusten perustyyppit (Yin 1994, 39) mukaan tapaustutkimukset voidaan jaotella neljään eri tyyppiin sen mukaan, tutkitaanko tapaustutkimuksessa yhtä vai useampaa tapausta ja onko tapauksen tai useamman tapauksen kyseessä yksittäisen tapauksen sisällä useampia tutkittavia yksiköitä. Tämä pro gradu - tutkielma on kolmostyyppin tapaustutkimus, jossa on useita tutkittavia tapauksia, mutta yksittäisen tapauksen sisällä vain yksi analysoitava yksikkö eli verkkoyhteisöä edustava haastateltava teemahaastattelussa.

	Yksi tapaus	Useita tapauksia
Holistinen (yksi analysoitava yksikkö)	TYYPPI 1	TYYPPI 3
Sulautettu (monta analysoitava yksikköä)	TYYPPI 2	TYYPPI 4

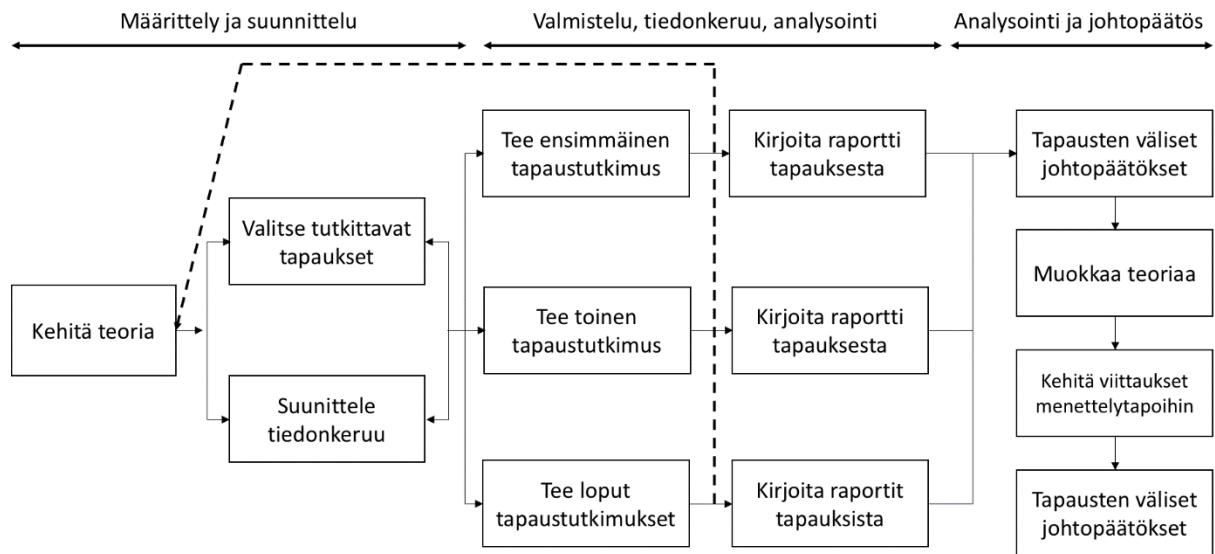
KUVIO 1 Tapaustutkimusten perustyyppit (Yin 1994, 39)

Yinin (1994, 57) mukaan tutkittavat tapauksen on syytä valita siten, että ne ennustavat joko samankaltaisia tuloksia, jolloin kyseessä on kirjaimellinen replikaatio. Vaihtoehtoisesti tutkittavat tapaukset voidaan valita ennustamaan vastakkaisia tuloksia ennakoitavista syistä, jolloin kyseessä on teorettinen replikaatio. 2-3 tapauksen tutkimuksissa kyseessä on tyypillisesti kirjaimellinen replikaatio ja useamman 4-6 tapauksen tutkimuksissa taas voidaan tavoitella erilaisia malleja teorettisesta replikaatiosta.

Eisenhardthin (1989, 542) mukaan usean tapauksen tapaustutkimuksen vahvuudet ovat teorian luonnissa, koska useampi tapaus mahdollistaa replikaation.

Eisenhardthin mukaan replikaation avulla voidaan yksittäisten tapausten kautta vahvistaa, joko etukäteen tai tutkimuksen kuluessa, määriteltyjä teoreettisia propositioita. Toisaalta näiden avulla joku tutkimuksen alkuvaiheessa mukana ollut teoreettinen propositio voi osoittautua paikkansapitämättömäksi, jonka myötä testattavia propositioita voidaan joutua uudelleenarvioimaan tapaustutkimusten aikana.

Pro gradu -tutkielmamme tapauksessa tutkittavaa ongelmaa lähestytään abduktiivisen päättelyn keinoin. Abduktiivisessa päättelyssä voidaan tapaustutkimuksen aikana teoreettista viitekehystä testattaessa palata arvioimaan teoriaa uudelleen, mikäli empiria nostaa esiin uusia löydöksiä, joita alun perin teoriaa muodostettaessa ei ollut nähtävissä (Dubois & Gadde 2002). KUVA 1 Tapaustutkimuksen kulku (Yin 1994, 49) havainnollistaa tätä prosessia, jossa tapaustutkimuksia tehtäessä palataan teorian ja tiedonkeruun arviointiin tapausten välillä.



KUVA 1 Tapaustutkimuksen kulku (Yin 1994, 49)

Yinin (1994, 49-50) mukaan usean tapauksen tapaustutkimuksessa, jokainen yksittäinen tapaus on niin sanotusti kokonainen tapaus. Jokaisen yksittäisen tapauksen osalta tutkitaan, miten ne demonstroivat propositioita, tai ovat niitä

vastaan. Jokaisen yksittäisen tapauksen kautta haetaan siten tietoa replikaatiosta tapausten välillä.

Koska tutkimuksemme on ajallisesti rajautunut poikittaistutkimukseksi, joka selvittää tiettyä ilmiötä tietyllä ajanhetkellä (Saunders, Lewis & Thornhill 2012, 190), tässä tapaustutkimuksessa teoreettisen viitekehyksen toteutumista validoidaan tutkimusaineiston keruuhetkessä. Hyödynnämme tutkimuksessa abduktiivisen päättelyn mallia useamman tutkittavan tapauksen avulla siten, että tutkittavat tapaukset voivat laajentaa alkuperäistä testattavaa viitekehystä uusilla tutkittavilla näkökulmilla.

Tässä tutkielmassa ammattilaisten verkkoyhteisöjä tarkastellaan sosiaalisina rakenteina, jotka rakentuvat ajan saatossa ja toisaalta tutkimuskysymyksen tapauksessa pohjautuvat verkkoyhteisöjen taustalla oleviin ammattilaisyhdistyksiin. Tällaisessa sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvassa tutkimuksessa tutkittavia henkilöitä ja ilmiöitä ei pidetä ainoastaan tutkittavan asian tai ilmiön osana vaan heidän tulkintansa tilanteesta ja merkityksistä riippuu myös heidän muusta kokemuspohjastaan heitä ympäröivässä todellisuudessa (Saunders, Lewis & Thornhill 2012, 132).

Tieteenfilosofian näkökulmasta tämän tutkielman laadullinen analyysi noudattaa lähinnä interpretivismistä, eli tulkinnallista suuntausta, jossa voi olla monia totuuksia, ei vain yhtä totuutta tai selittävää ilmiötä ja että nämä totuudet voivat vaihdella ajan ja paikan myötä (Hudson & Ozanne 1988).

1.6 Tutkimuksen rakenne

Luvussa kaksi tutustutaan perinteisen yhteisön ja verkkoyhteisön käsitteisiin. Lisäksi perehdytään verkkoyhteisöön yhteisötyyppinä ja verrataan perinteistä yhteisöä ja verkkoyhteisöä keskenään niiden yhtäläisyyksien ja erojen selvittämiseksi. Lopuksi pohditaan verkkoyhteisöjen haasteita verrattuna perinteisiin yhteisöihin.

Luvussa kolme perehdytään verkkoyhteisöjen lähtökohtiin. Lisäksi luvussa selvitetään verkkoyhteisöjen vaatimat edellytykset. Luvussa neljä tarkastellaan toimivan verkkoyhteisön aikaansaamiseksi tarvittavat suunnitteluperiaatteet. Luvussa viisi puolestaan keskitytään verkkoyhteisöjen aktivointitekijöiden selvittämiseen.

Luvussa kuusi määritellään menestyvän verkkoyhteisön aikaansaamiseksi vaadittavat tekijät. Nämä tekijät määritellään pohjautuen luvun kolme edellytyksien ja luvun neljä suunnitteluperiaatteiden pohjalta. Lisäksi niitä täydennetään luvun viisi yhteisön aktivointiin liittyvillä tekijöillä. Vertaamalla näitä kolmea verkkoyhteisön kannalta keskeistä tekijäjoukkoa keskenään, muodostetaan luvun lopussa viitekehys verkkoyhteisöjen menestykseen vaikuttavista tekijöistä.

Luvussa seitsemän tarkastellaan ammattilaisten yhteisöjä ja niiden eri ilmenemismuotoja tieteelliseen kirjallisuuteen perustuen. Tavoitteena on perehtyä ammattilaisten yhteisöjen luokitteluun erilaisista näkökulmista, keskittyen erityisesti perinteisten yhteisöjen ja verkkoyhteisöjen väliseen luokitteluun. Näiden pohjalta on tavoitteena määritellä organisaatiosta riippumaton, verkossa toimiva ammattilaisten yhteisö ja siihen liittyvät keskeiset yhteisön ominaisuudet.

Luvussa kahdeksan liitetään verkkoyhteisöjen menestystekijät ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksiin, tarkastellen, mitkä menestystekijöistä ammattilaisten yhteisöjen ominaisuudet täyttävät ja mitkä ovat riippuvaisia muista tekijöistä. Lisäksi määritellään kirjallisuuteen pohjautuen yhteisöjä koskevat ulottuvuudet. Näiden pohjalta muodostetaan teoreettinen viitekehys ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijöistä, joka toimii pohjana luvussa yhdeksän toteutettavalle tutkimuksen empiriaosuudelle.

Luvussa yhdeksän käydään läpi tutkielman empiriaosuuden tapaustutkimuksen teemahaastattelujen menetelmä. Tarkastellaan tapaustutkimukseen osallistuvia ammattilaisyhdistyksiä ja niiden verkkoyhteisöjä. Lisäksi kerrotaan teemahaastattelujen analyysiin käytetystä koodausmenetelmästä. Teemahaastattelujen vastaukset kytketään takaisin ammattilaisten verkkoyhteisöjä koskeviin ominaisuuksiin, verkkoyhteisöjen menestystekijöihin ja ammattilaisten verkkoyhteisöjen ulottuvuuksiin. Luvussa tarkastellaan haastatteluissa esille tulleita näkökulmia ja testataan niiden kautta luvussa kahdeksan määriteltyjen propositioiden toteutumista tapaustutkimuksen verkkoyhteisöissä. Luvun loppuun tarkastellaan, toteutuuko luvussa kahdeksan määritellyn ammattilaisten verkkoyhteisöjä koskevan teoreettisen viitekehysten kohtaamispisteet tutkimuksen verkkoyhteisöissä. Arviointi toteutetaan sijoittamalla propositioiden voimakkuuskoodauksen tulokset luvussa kahdeksan muodostettuun teoreettiseen

viitekehukseen ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijöistä ja tarkastelemalla tämän pohjalta viitekehysten toteutumista tutkimusjoukossa.

1.7 Keskeiset päätelmät

Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksien ja verkkoyhteisöjen menestystekijöiden keskinäisen vertailun pohjalta havaittiin niiden sidoksen painottuvan alueelle, joka liittyy sisällöllisiin ja yhteenkuuluvuutta painottaviin tekijöihin. Ammatillisen yhteisön vahva tarkoitus luo hyvät edellytykset menestyvän verkkoyhteisön aikaansaamiseksi. Vahva tarkoitus tarvitsee tuekseen sopivan infrastruktuurin ja aktiivisia jäseniä, joiden avulla on mahdollista saavuttaa menestyvä ja kukoistava ammattilaisten verkkoyhteisö.

Myös tapaustutkimus vahvisti tätä näkemystä vahvasta tarkoituksesta, sekä yhteenkuuluvuudesta. Keskeiset haasteet taas liittyivät tutkituissa yhteisöissä jäsenten sitouttamiseen verkkoyhteisön toimintaan, sekä uuden sisällön tuottamiseen. Yhteisöt keskittyivät pääosin jakamaan yhteisön ulkopuolelta tulevaa tietoa, mutta eivät kyenneet synnyttämään itsenäisesti uutta tai ainakaan suoraan kehittämään jäsentensä ammatillista osaamista.

Tutkimuksen aikana havaittiin, että kirjallisuudessa ammattilaisten yhteisöjen yhteydessä käytettävä termistö ei ole vakiintunut, vaan samalla termillä voi olla, kirjoittajasta riippuen, eri merkitys. Toisaalta, saman tyyppisiä yhteisöjä voidaan kuvailla useilla eri termeillä.

Kirjallisuutta tarkasteltaessa huomattiin, ammattilaisten yhteisöjen luokittelua tehdyn usean eri ulottuvuuden suhteen. Keskeisiä löydettyjä ulottuvuuksia olivat muun muassa organisatorinen, maantieteellinen ja ajallinen ulottuvuus. Samalla kuitenkin havaittiin, että yhteisöt eivät yleensä asetu ulottuvuuksien ääripäihin, vaan esimerkiksi verkkoyhteisöllä voi olla piirteitä perinteisin kasvokkain tapahtuvasta toiminnasta.

Lisäksi havaittiin, että tähänastinen tutkimus on keskittynyt lähinnä organisaatioiden sisäisiin yhteisöihin. Lisätutkimusta kaivattaisiin erityisesti organisaatioista riippumattomista ammattilaisten yhteisöistä ja niiden avulla saavutettavista hyödyistä. Haastatelluilta tuli myös paljon mainintoja siitä, miten sosiaalisen median välineet ovat edesauttaneet toiminnan kehittymistä verkossa. Vaikka sosiaalista mediaa on itsessään tutkittu erittäin paljon, ovat ammattilaisten

yhteisöt jääneet tässä tarkastelussa sangen vähälle huomiolle. Tutkimusjoukkomme perusteella olisi syytä selvittää esimerkiksi Facebookin suosiota ammatillisessa käytössä, vaikka oletettavasti ammatilliselle keskustelulle luontevampi sosiaalisen median palvelu olisi esimerkiksi LinkedIn, jonka ensisijaisena tarkoituksena on jäsentensä ammatillisten suhdeverkostojen ylläpito.

2 YHTEISÖ

Tässä luvussa perehdytään perinteiseen yhteisö-käsitteeseen ja verkkoyhteisön määritelmään, sekä verrataan niitä keskenään. Lopuksi tarkastellaan verkkoyhteisöjen haasteita perinteisiin yhteisöihin verrattuna.

2.1 Perinteinen yhteisö

Yhteisö on ryhmä, jossa ihmisiä yhdistävät tekijät ovat tärkeämpiä kuin heitä erottavat tekijät. Yhteisön yhteisyyden ajatellaan olevan luonnollista. Yhteisöllisyyteen liittyvä yhteenkuuluvuuden tunne ilmaantuu ikään kuin itsestään. Sen rakentamiseksi, ylläpitämiseksi ja lujittamiseksi ei tarvitse tehdä työtä. (Bauman 1990, 92)

Yhteisö koostuu yksilöistä, joilla on jossakin suhteessa yhteinen ja sama päämäärä. On ratkaisevaa, että yksilöiden keskinäiset suhteet syntyvät tahdosta; mekaaninen vaikutus yksilöiden kesken ei sen vuoksi riitä tekemään yksilöjoukosta yhteisöä. Hyvin toimiva yhteisö on enemmän yhdessä kuin mitä yhteisön jäsenet olisivat yhteensä erillään. (Harva 1954, 14, 70)

Bellin ja Newbyn (1978, 27-53) empiirisen yhteisötutkimuksen vakiintuneen kolmijaon mukaan yhteisö voidaan määrittää:

1. Tilan (alueen), jossa se toimii
2. Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja
3. Yhteenkuuluvuuden perusteella

Tämän pohjalta Lehtonen (1990, 17) määrittelee yhteisö-käsitteen seuraavasti: "kun ihmiset elävät tai asuvat yhdessä, toimivat yhdessä ja/tai ajattelevat tietyistä asioista samalla tavoin, on kysymys yhteisöstä". Luomaansa määritelmää Lehtonen kuitenkin pitää sen yleispätevyyden takia liian epätarkkana täsmälliseksi yhteisön määritelmäksi. Toisaalta Lehtosen (1990, 199) mukaan nykyisin "yhteisö on mikä tahansa vuorovaikutusmuodoste, jonka toimijoilla voidaan olettaa olevan jotakin yhteistä".

Edellä mainittujen seikkojen perusteella voitaneen todeta, että moderni yhteisö-käsite on varsin löyhä ja täsmällisen yhteisö-määritelmän muodostaminen on suhteellisen vaikeaa, ellei mahdotonta.

2.2 Verkkoyhteisö ja virtuaaliyhteisö

Tietoverkkojen myötä erilaisista *verkko- ja virtuaaliyhteisöistä* on tullut hyvin yleisiä. Verkkoyhteisöllä (online community) tarkoitetaan sosiaalista verkostoa, jossa yhteisön jäsenten välinen viestintä on tietokoneperustaista, eikä kasvotusten tapahtuvaa (Andrews 2002). Yhteisön paikkana toimiva *kyberavaruus* on käsitteellinen tila, jossa ihmiset tuovat julki sanat ja ihmissuhteet, tiedon, varallisuuden ja voiman käyttäen tietokonevälitteistä viestintää (Rheingold 1994, 58).

Virtuaaliyhteisö (virtual community) taas määritellään ryhmäksi ihmisiä, jotka viestivät pääasiassa kyberavaruudessa yhteisistä kiinnostuksenkohteistaan, liiketoimistaan ja haaveistaan sekä rakentavat keskinäisiä suhteita (Koh, Kim, Butler & Bock 2007). Ne ovat kulttuurillinen kokonaisuus, jotka tulevat esiin, kun riittävä määrä ihmisiä kohtaa toisensa tarpeeksi usein kyberavaruudessa (Rheingold 1994, 58).

Verkko- ja virtuaaliyhteisöt ovat siis määritelmien perusteella hyvin samankaltaisia. Lisäksi kirjallisuudessa käytetään myös usein näiden termien lisäksi käsitettä virtuaalinen verkkoyhteisö (online virtual community), kuten myös Koh ym. (2007) artikkelissaan tekevät, tutkimuksessa rinnastetaan tämän myötä kaikki nämä käsitteet verkkoyhteisö -käsitteen alaisuuteen.

2.3 Verkkoyhteisö yhteisötyypinä

Precen (2000, 9-10) mukaan verkkoyhteisö koostuu:

- ihmisistä
- yhteisestä tarkoituksesta
- käytänteistä (kirjoittamattomat olettamukset, rituaalit, protokollat, säännöt ja lait)
- tietokonejärjestelmistä

Verrattaessa näitä verkkoyhteisön määritelmiä perinteisiin yhteisön määritelmiin, havaitaan, että ne ovat keskenään hyvin samankaltaisia. Molemmissa puhutaan jostain yhdistävästä tekijästä, jonka yhteisön jäsenet jakavat, sekä jäsenten välisestä kanssakäymisestä. Käytännöt taas vastaavat toiminnallisen yhteisön vaatimuksia.

Lehtosen (1990, 25) mukaan toiminnallisessa yhteisössä muotoutuvat ja määrittyvät jäsenten väliset vuorovaikutussuhteet, kuten jäsenten keskinäiset käyttäytymissäännöt, moraaliset sitoumukset, normit, sanktiot ja sisäinen hierarkia. Lisäksi toiminnallisessa yhteisössä muotoutuvat yksittäisen jäsenen yksilöllisen käyttäytymisen vapausasteet ja valintavaihtoehdot yhteisössä sekä jäsenten ja ei-jäsenten välisen vuorovaikutuksen säännöt.

Empiirisen yhteisötutkimuksen kolmijaossa yhtenä tekijänä mainittu tila taas määrittyy verkkoyhteisön tapauksessa kyberavaruudeksi, joka edellyttää Preecen (2000, 9-10) määritelmässään mainitsemia tietokonejärjestelmiä. Näin ollen tila on tekijä, joka määrittelee verkkoyhteisöt omaksi yhteisöryhmäkseen.

Ihmiset tekevät verkossa täsmälleen samoja asioita kuin kasvotustenkin. Verkossa vuorovaikutus tapahtuu kuitenkin tekstiin pohjautuen, ajasta ja paikasta riippumattomana. (Rheingold 1994, 58) Teknologinen kehitys on mahdollistanut sen, että nykyisin tekstin lisäksi verkossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa voidaan käyttää laajamittaisesti myös kuvaa, liikkuvaa kuvaa ja ääntä.

Verkkoyhteisöissä jäsenet ovat kiinnostuksenkohteidensa osalta varsin homogeenisiä, kun taas heidän sosiaaliset ja kulttuuriset taustansa voivat olla hyvinkin heterogeenisiä. Verkko tilana voi vaikuttaa huomattavasti yhteisön kokoon, rakenteeseen ja kokoonpanoon. (Wellman & Gulia 1998)

Yhteisöt on mielletty helposti, varsinkin alueellisen yhteisötutkimuksen perusteella, jollain tietyllä alueella toimiviksi. Harva (1954, 15) kuitenkin toteaa, että yhteisö ei ole riippuvainen jäsentensä maantieteellisistä sijainneista, vaan yksilö voi kuulua yhteisöön sijainnistaan riippumatta. Vaikka verkkoyhteisöt muodostavat siis tilan perusteella oman yhteisöryhmänsä, eivät ne sen myötä juurikaan poikkea siitä, mitä yhteisöllä on perinteisesti ymmärretty.

2.4 Verkkoyhteisöjen haasteet

Perinteisen yhteisön muuttaminen verkkoyhteisöksi mahdollistaa yhteisön tehokkuuden huomattavan kasvattamisen, sekä tukee kriittisen tiedon ja tietämyksen oikea-aikaista jakamista.

Verkkoyhteisöillä on kuitenkin kolme haastetta periteisiin yhteisöihin verrattuna. Yksi liittyy läsnäolon puutteeseen, joka on monessa tapauksessa viestinnän

kannalta kriittinen tekijä. Läsnaolon tunnetta voidaan tukea verkkoyhteisössä grafiikan, videon ja tekstin avulla, kuten avatareilla, valokuvilla ja videokeskusteluilla.

Toinen haaste liittyy etäisyyksistä johtuviin osallistumisen motivaatiotekijöihin. Osallistumismotivaatiota voidaan parantaa johtajuuden avulla. Hyvät yhteisön johtajat nähdään siis minkä tahansa verkkoyhteisön vakauden kannalta yhteisön kriittisiksi menestystekijöiksi.

Kolmas haaste on teknologiasta syntyvä, varsinkin jos teknologia on yhteisön toiminnan kannalta riittämätöntä. Lisäksi teknologioiden moninaisuus ja käyttäjien vaihtelevat kyvyt hyödyntää teknologioita, luovat suunnittelijoille yhden lisähaasteen. (Koh, Kim, Butler & Bock 2007)

2.5 Perinteisillä ja verkkoyhteisöillä paljon yhteistä

Tarkasteltaessa tässä luvussa perinteisiä yhteisöjä sekä verkkoyhteisöjä ja vertailtaessa niitä keskenään, kävi selväksi, että ne jakavat keskenään hyvin samanlaiset ominaispiirteet. Keskeisimpinä eroina ovat riippumattomuus tilasta, ajasta ja paikasta sekä verkkoyhteisön riippuvuus tietokonejärjestelmistä. Näiden myötä mahdollistuu yhteisön huomattavasti laajempi koko, rakenne ja heterogeenisempi kokoonpano. Samaan aikaan nämä mahdollisuudet aiheuttavat kuitenkin uusia haasteita läsnäolon puutteen, osallistumisen motivaation ja mahdollisten teknologisten haasteiden muodossa.

3 VERKKOYHTEISÖJEN EDELITYKSET

Tässä luvussa perehdytään verkkoyhteisöjen lähtökohtiin. Luvussa selvitetään verkkoyhteisöjen vaatimat tärkeimmät edellytykset, perehtymällä aihetta käsittelevään aikaisempaan tutkimukseen. Näiden tutkimusten pohjalta muodostetaan tärkeysjärjestyksessä oleva listaus edellytyksistä. Lopuksi selvitetään tutkimuksissa esille tulleita näkökulmia ja mahdollisia eroavaisuuksia kunkin edellytyksen osalta.

3.1 Edellytysten tunnistaminen

McArthurin ja Bruzan (2001) mukaan verkkoyhteisöjen toimivuuden kannalta kriittinen tekijä on "sidosaine", joka saa käyttäjät sitoutumaan verkkoyhteisön jäseniksi. Ilman tätä sidosainetta verkkoyhteisön kävijät tekevät vain satunnaisia vierailuja, koska yhteisö ei tuolloin tarjoa heille yhteiskunnallista tai kaupallista arvoa. Heidän muodostamansa luokittelu koostuu neljästä ominaisuudesta, joita he kutsuvat verkkoyhteisöjen edellytyksiksi:

1. Tarkoitus
2. Sitoutuminen
3. Taustat
4. Infrastrukturi

McArthur ja Bruza (2001) uskovat, että heidän mainitsemansa neljä edellytystä, tarkoitus, sitoutuminen, taustat ja infrastrukturi ovat välttämättömät ja riittävät yhteisön sisäisen sidosaineen mallintamiseksi ja mittaamiseksi. He myös uskovat, että näiden perusteella voidaan arvioida verkkoyhteisön tilaa ja terveyttä sidosaineen määrää mittaamalla. Heidän mukaansa kaikkien neljän edellytyksen tulee toteutua jossain muodossa, jotta verkkoyhteisö voisi muodostua. Nämä neljä edellytystä muodostavat yhdessä kokonaisuuden, joka tarvitaan verkkoyhteisön muodostumiseksi. He erottavat toisistaan käsitteelliset edellytykset ja niihin liittyvät artefaktit, jotka toimivat todisteina edellytysten olemassaolosta.

Jotta verkkoyhteisö toimisi tehokkaasti, Williamin ja Cothrelin (2000) mukaan sillä pitää olla:

1. Selkeä visio

2. Mielipidejohtaja
3. Kasvokkain tapaamisia
4. Perus suuntaviivat
5. Käyttökelpoista sisältöä

Koh, Kim, Butler ja Bock (2007) pitävät verkkoyhteisöjen toiminnan kannalta tärkeinä neljää stimulaatiotekijää:

1. Johtajan osallistuminen
2. Kasvokkain tapaamiset
3. Hyödyllisyys
4. IT -infrastruktuurin laatu

TAULUKKO 1 Verkkoyhteisön edellytykset on verrattu McArthurin ja Bruzan, Williamin ja Cothrelin sekä Kohin, Kimin, Butlerin ja Bockin tärkeinä pitämiä edellytyksiä verkkoyhteisöille. Taulukon vasempaan sarakkeeseen on koottu listoissa mainitut tekijät, ryhmitellen samankaltaiset tekijät keskenään. Tutkijakohtaisiin sarakkeisiin on merkitty numeroilla kohdat heidän listoiltaan, jotka vastaavat rivillä mainittua edellytystä.

	McArthur ja Bruza	William ja Cothrel	Koh, Kim, Butler ja Bock
Taustat	3		
Tarkoitus ja visio	1	1,4	
Sisältö ja hyödyllisyys		5	3
Sitoutuminen ja johtajuus	2	2	1
Verkossa ja kasvokkain tapahtuvat tapaamiset		3	2
Infrastrukturi	4		4

TAULUKKO 1 Verkko yhteisön edellytykset

Vertailun pohjalta voidaan muodostaa mainintojen määrän mukaan tärkeysjärjestyksessä oleva lista edellytyksistä, joiden tulisi täytyä toimivan verkko yhteisön muodostumiseksi:

1. Sitoutuminen ja johtajuus
2. Tarkoitus ja visio
3. Sisältö ja hyödyllisyys
4. Verkossa ja kasvokkain tapahtuvat tapaamiset
5. Infrastrukturi

6. Taustat

3.2 Edellytysten tarkastelu

Seuraavassa käsittelemme tarkemmin näitä kuutta mainitsemaamme verkkoyhteisöjen toiminnan kannalta tärkeää edellytystä. Tarkastelussa on haettu mainituille edellytyksille lähteiden tueksi muita lähteitä, joiden puitteissa samoja edellytyksiä on tarkasteltu muista näkökulmista.

3.2.1 Sitoutuminen ja johtajuus

Sitoutuminen viittaa toistuvaan, aktiiviseen osallistumiseen, joka on verkkoyhteisön tarkoitukseen sitoutunutta. Pelkkä toistuva aktiivinen osallistuminen ei riitä, vaan sen pitää tukea myös verkkoyhteisön tarkoitusta. Toistuva ja aktiivinen osallistuminen on helppo todentaa esimerkiksi lokitiedostojen avulla. Sen sijaan on vaikea todentaa, onko osallistuminen sitoutunut verkkoyhteisön tavoitteeseen. (McArthur & Bruza 2001) Vaikka sitoutumista ja aktiivista osallistumista voitaisiin pitää äkkiseltään tavoitteena, on se yhteisön kannalta edellytys, koska ilman aktiivista osallistumista, yhteisöä ei olisi olemassa (Krieger & Müller 2003). Kohin, Kimin, Butlerin ym. (2007) mukaan johtajat, jotka edistävät yhteistyötä ja luottamusta yhteisön jäsenten välillä selkeän näkemyksen avulla, voivat innostaa yhteisön jäseniä osallistumaan. Toisaalta heidän tutkimuksensa perusteella johtajat pikemminkin ovat yhteisön perustuksen osa, kun taas käyttäjien aktiivisuuteen vaikuttaa enemmän heidän tarpeensa ja kokemuksensa.

3.2.2 Tarkoitus ja visio

Ilman tarkoitusta verkkoyhteisö ei voi muodostua ja pysyä elossa. Tarkoitus voi ilmetä myös yhteisenä kiinnostuksen kohteena. Whittaker, Isaacs ja O'Day (1997) tekevät eron tarpeen ja kiinnostuksen välille. McArthur ja Bruza (2001) puolestaan näkevät tarpeen kiinnostuksen äärimmäisenä muotona.

3.2.3 Sisältö ja hyödyllisyys

Verkkoyhteisön jäsenelleen tarjoamien hyötyjen tulee olla heille siitä aiheutuneita kuluja suuremmat yhteisön hengissä pysymiseksi. Käyttökelpoinen sisältö saa

käyttäjät myös aktiivisemmin lukemaan ja kirjoittamaan sisältöä yhteisössä. Sisällön laadukkuuden ylläpitäminen voi onnistua esimerkiksi verkkoyhteisöön lähetetyn materiaalin vertaisarvioinnin avulla. Myös palkkiojärjestelmä hyvästä materiaalista voi olla toimiva ratkaisu. (Koh, Kim, Butler & Bock 2007)

3.2.4 Verkossa ja kasvokkain tapahtuvat tapaamiset

Sosiaalisen läsnäolon teorian mukaan, kasvokkain tapaamiset voivat motivoida yksilöitä lähettämään sisältöä verkkoyhteisöön, kun he oppivat tuntemaan paremmin yhteisön muita jäseniä (Fulk, Schmitz & Steinfield 1990). Sosiaalisen identiteetin teorian perusteella käyttäjien aktiivisuus verkkoyhteisössä lisääntyy kasvokkain tapaamisissa sen vuoksi, että käyttäjät löytävät ja tunnistavat tapaamisissa oman roolinsa verkkoyhteisön sisällä (Hogg & Terry 2000). Kasvokkain tapaamiset auttavat verkkoyhteisön jäseniä ymmärtämään, luottamaan ja tuntemaan toisensa paremmin. Tämä luo vahvemman pohjan verkkoyhteisön toiminnalle lisäämällä sosiaalisen läsnäolon tunnetta. (Koh, Kim, Butler & Bock 2007)

3.2.5 Infrastrukturi

Infrastruktuurilla tarkoitetaan teknistä ympäristöä, joka tarvitaan verkkoyhteisön toiminnan pohjaksi. Tämä sisältää tekniikan, jaetut resurssit, tietokannat, www-sivustot ja vastaavat komponentit. (McArthur & Bruza 2001) Myös tekniset lähtökohdat voivat vaikuttaa verkkoyhteisön osallistumisaktiivisuuteen. Hyvin toimiva IT -infrastrukturi voi siis motivoida käyttäjiä osallistumaan. (Godwin 1994) Mikäli IT -infrastrukturi ei pysty tyydyttämään käyttäjien tarpeita, tulee siitä este verkkoyhteisön aktiiviselle toiminnalle. Samaten missä tahansa verkkoyhteisössä edellytetään järjestelmältä käyttäjän kannalta tyydyttävää vasteaikaa. (Koh, Kim, Butler & Bock 2007)

Tutkimuksen perusteella kasvokkain tapaamisia ja IT -infrastruktuurin laatua voidaan pitää toistensa korvikkeina. Mikäli infrastrukturi on heikkolaatuinen, voivat kasvokkain tapaamiset paikata tätä puutetta ja infrastruktuurin laadun parantuessa kasvokkain tapaamisten merkitys taas pienenee. (Koh, Kim, Butler & Bock 2007)

3.2.6 Taustat

Taustat viittaavat pysyviin ominaisuuksiin, joiden arvot pysyvät enemmän tai vähemmän kiinteinä, tarjoten vakaan perustuksen, jonka päälle yhteisö voi rakentua. McArthur ja Bruza (2001) tunnistavat taustoista kolme eri muotoa:

1. Luontainen, täydellinen tieto (implicit knowledge), jota voidaan pitää yleistietona. Tällaisen tiedon merkitystä ei tarvitse enää selventää verkkoyhteisölle
2. Suositut olettamukset, jotka ruokkivat yhteisön tarkoitusta. Suurin osa yhteisön jäsenistä jakaa samat olettamukset yhteisössä. (Esimerkiksi Perl-yhteisön mielestä Perl on parempi kieli kuin C)
3. Vakiot koostuvat sosiaalisista käytännöistä, säännöistä ja menettelytavoista, joita suurin osa yhteisön jäsenistä noudattaa

3.3 Edellytykset tärkeitä verkkoyhteisön menestykselle

Luvun tavoitteena oli selvittää verkkoyhteisöjen toiminnan kannalta keskeisiä edellytyksiä toimivan verkkoyhteisön aikaansaamiseksi. Aikaisemman tutkimuksen pohjalta syntyi lista kuudesta tärkeimmästä edellytyksestä, joista keskeisimmäksi nousi esiintymistiheytensä pohjalta verkkoyhteisön jäsenten aktiivinen osallistuminen yhteisön toimintaan, jonka onnistumista hyvä yhteisön johtajuus tukee. Seuraavaksi esille nousivat keskeisinä verkkoyhteisön selkeä tarkoitus ja visio sekä sen sisältö ja hyödyllisyys yhteisön jäsenille.

4 VERKKOYHTEISÖJEN SUUNNITTELUPERIAATTEET

Tässä luvussa perehdytään verkkoyhteisöjen suunnitteluperiaatteita koskevaan aikaisempaan tutkimukseen. Luvun alussa tunnistetaan aikaisempien tutkimuksien pohjalta löydettyjä suunnitteluperiaatteita. Löydettyjä suunnitteluperiaatteita vertaillaan keskenään ja muodostetaan niiden pohjalta lista keskeisistä suunnitteluperiaatteista jotka verkkoyhteisön muodostamisessa tulisi huomioida. Lopuksi tarkastellaan tutkimuksissa esille tulleita näkökulmia ja mahdollisia eroavaisuuksia kunkin suunnitteluperiaatteen osalta.

4.1 Suunnitteluperiaatteiden tunnistaminen

Suunnittelijoiden tulee samaan aikaan pohtia viestinnän, motivaation, johtajuuden ja teknologia näkökulmia, kun he suunnittelevat verkkoyhteisöä (Koh, Kim, Butler & Bock 2007).

Kim (2000, XIII-XIV) listaa verkkoyhteisön suunnitteluun liittyen yhdeksän ajatonta strategiaa:

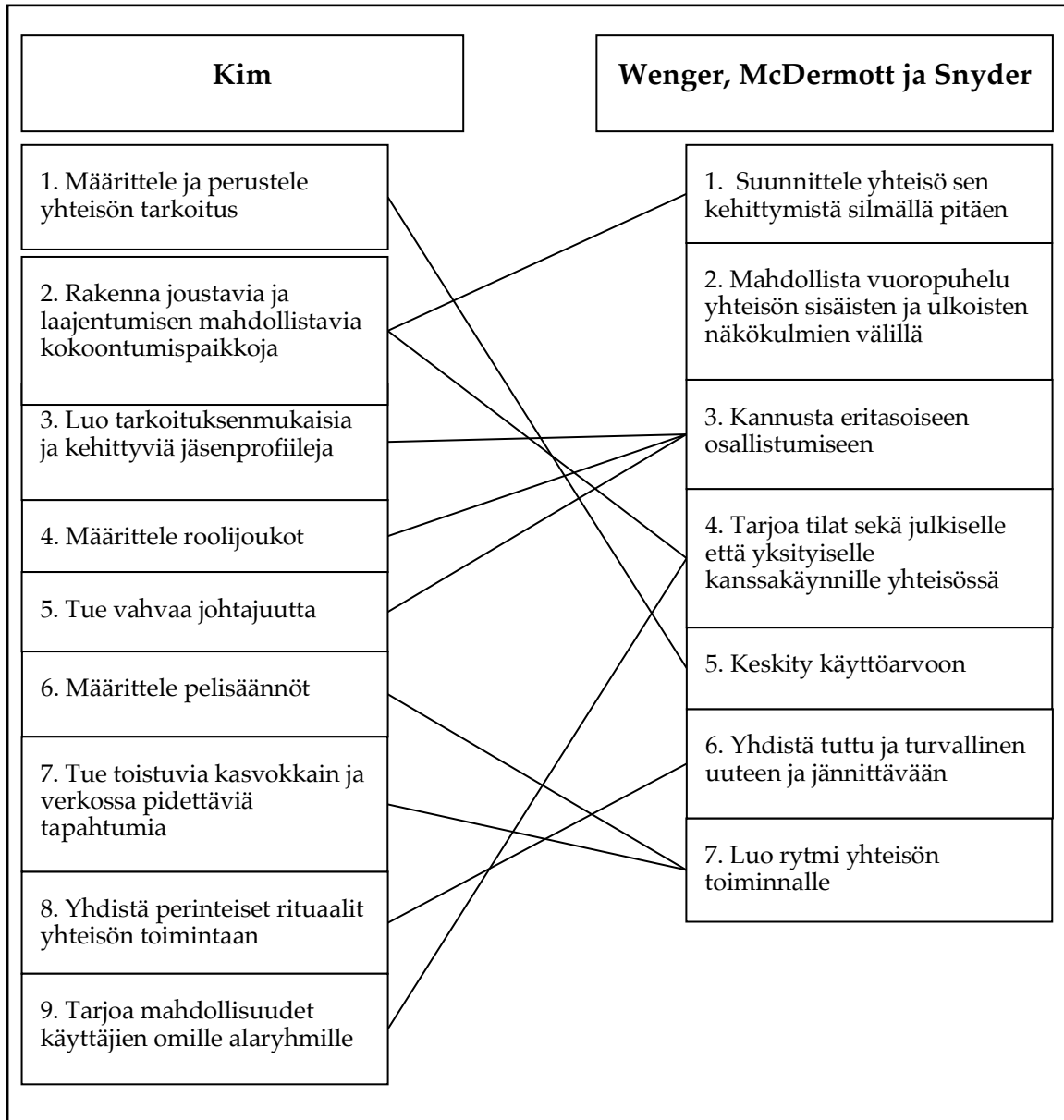
1. Määrittele ja perustele yhteisön tarkoitus
2. Rakenna joustavia ja laajentumisen mahdollistavia kokoontumispaikkoja
3. Luo tarkoituksenmukaisia ja kehittyviä jäsenprofiileja
4. Määrittele roolijoukot
5. Tue vahvaa johtajuutta
6. Määrittele pelisäännöt
7. Tue toistuvia kasvokkain ja verkossa pidettäviä tapahtumia
8. Yhdistä perinteiset rituaalit yhteisön toimintaan
9. Tarjoa mahdollisuudet käyttäjien omille alaryhmille

Wenger, McDermott ja Snyder (2002, 51) rajaavat seitsemän periaatetta elävän yhteisön muodostamiseksi:

1. Suunnittele yhteisö sen kehittymistä silmällä pitäen
2. Mahdollista vuoropuhelu yhteisön sisäisten ja ulkoisten näkökulmien välillä

3. Kannusta eritasoiseen osallistumiseen
4. Tarjoa tilat sekä julkiselle että yksityiselle kanssakäynnille yhteisössä
5. Keskity käyttöarvoon
6. Yhdistä tuttu ja turvallinen uuteen ja jännittävään
7. Luo rytmi yhteisön toiminnalle

KUVIO 2:ssa vertaillaan näitä kahta listaa. Sen pohjalta voidaan havaita niiden yhtenevän lähes täysin. Kim ei mainitse listassaan Wengerin, McDermottin ja Snyderin mainitsemaa vuoropuhelun mahdollistamista yhteisön sisäisten ja ulkoisten näkökulmien välillä. Kim jaottelee tarkemmin Wengerin, McDermottin ja Snyderin mainitseman eritasoiseen osallistumiseen kannustamisen. Samoin Kim eriyttää yhteisön toiminnan rytmin pelisääntöihin sekä toistuviin tapahtumiin. Wengerin, McDermottin ja Snyderin mainitsemat verkkoyhteisön suunnittelu sen kehittymistä silmällä pitäen sekä tilojen tarjoaminen yksityiselle ja julkiselle kanssakäymiselle limittyvät Kimin mainitsemien joustavien ja laajentumisen mahdollistavien kokoontumispaikkojen sekä käyttäjien omien alaryhmien mahdollistamisen kanssa. Muilta osin listat vastaavat toisiaan miltei suoraan.



KUVIO 2 Verkkoyhteisön suunnitteluperiaatteiden vertailu

Vertailun pohjalta voidaan muodostaa lista verkkoyhteisön suunnittelun kannalta tärkeistä asioista, jossa yhdistyvät keskeisimmät päätason tekijät sekä Wengerin, McDermottin ja Snyderin että Kimin listoista.

1. Määrittele yhteisön tarkoitus
2. Mahdollista joustava ja kehittyvä kanssakäyminen
3. Mahdollista eritasoinen osallistuminen
4. Luo yhteisön toiminnalle säännöt ja rytmi

5. Yhdistä uusi ja jännittävä perinteiseen ja turvalliseen

Käyttöarvo on johdettavissa yhteisön tarkoituksesta. Joustava ja kehittyvä kanssakäyminen sisältää yhteisön kehittymisen sekä määrällisesti että laadullisesti. Samoin eritasoisella osallistumisella voidaan käsittää osallistumisen laatua sekä määrällisesti että roolillisesti eri tasoilla.

4.2 Suunnitteluperiaatteiden tarkastelu

Seuraavassa käsittelemme tarkemmin näitä viittä mainitsemaamme verkkoyhteisöjen toiminnan kannalta tärkeää suunnitteluperiaatetta ja käymme läpi kunkin suunnitteluperiaatteen osalta tutkimuksissa mahdollisesti esille nousseita erityispiirteitä.

4.2.1 Määrittele yhteisön tarkoitus

Yhteisöjen menestys perustuu niiden kykyyn tuottaa käyttöarvoa sekä ryhmille että niihin kuuluville yksittäisille jäsenille. Yhteisön todellinen käyttöarvo harvoin kuitenkaan on selvillä heti sitä perustettaessa, vaan se kehittyy ja voi myös vaihtua ajan myötä. (Wenger, McDermott & Snyder 2002, 59) Yhteisön tarkoitus siis kehittyy, mutta sen perustamiseksi tarvitsee kuitenkin olla jokin lähtökohta. Tämän takia yhteisön tarkoitus kannattaa suunnitella niin tarkasti kuin vain alussa suinkin on mahdollista. (Kim 2000)

Kimin (2000) mukaan yhteisöä perustettaessa on hyvä esittää kolme kysymystä, joiden avulla yhteisön tarkoitus on helpompi löytää:

1. Minkä tyyppinen yhteisö on tarkoitus perustaa?
2. Miksi yhteisöä ollaan rakentamassa?
3. Kenelle yhteisöä rakennetaan?

Myös Kim (2000) huomioi, että yhteisön jäsenten tarpeet vaihtuvat ja näin ollen nämä kolme kysymystä tulisikin esittää aika ajoin yhteisön kasvaessa ja kypsyessä.

4.2.2 Mahdollista joustava ja kehittyvä kanssakäyminen

Toimiva yhteisö tarvitsee kokoontumispaikkoja, jotka vahvistavat yhteisön tarkoitusta ja vastaavat kohderyhmän tarpeita. Yhteisön kasvun

mahdollistamiseksi tulee aloittaa pienestä ja antaa yhteisön jäsenille mahdollisuus vaikuttaa yhteisön kehitykseen. (Kim 2000)

Toisaalta yhteisöt tarvitsevat sekä yksityisiä että julkisia kokoontumistiloja, koska nämä ovat sidoksissa toisiinsa. Yksityinen kanssakäyminen yhteisön jäsenten välillä rikastuttaa myös julkista kanssakäymistä. Yhteisöt usein rakentuvatkin jo olemassa olevien henkilösuhteiden pohjalle. (Wenger, McDermott & Snyder 2002, 51,58)

4.2.3 Mahdollista eritasoinen osallistuminen

Yhteisöön osallistumista voidaan mitata erilaisilla mittareilla. Mittareina voivat toimia sekä määrälliset tekijät kuten jäsenmäärä ja jäsenten osallistumisen aktiivisuus (Wenger, McDermott & Snyder 2002, 55-57) tai laadulliset tekijät kuten aktiivisuuden laatu ja roolin merkitys yhteisölle (Kim 2000).

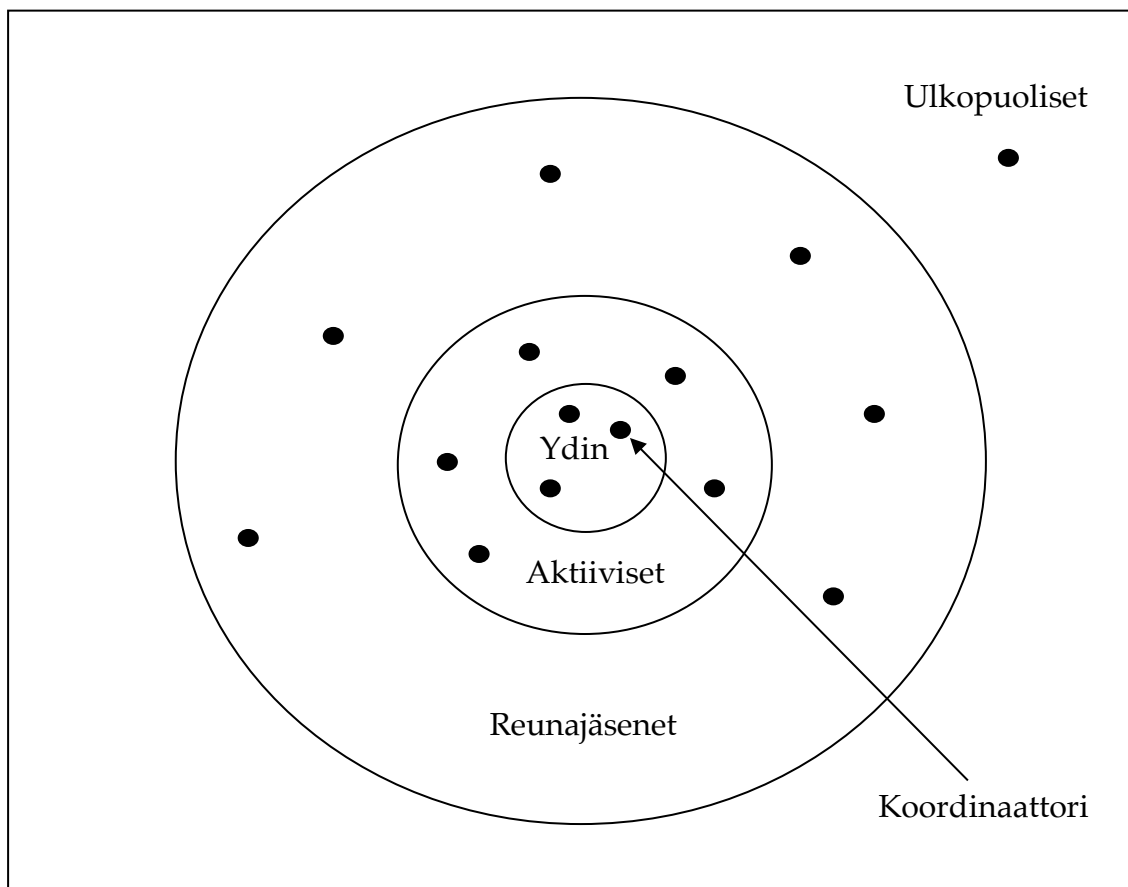
KUVIO 3:ssa tarkastellaan yhteisön jäsenten aktiivisuutta ja määrällistä jakaumaa suhteessa aktiivisuuteen Wengerin, McDermottin ja Snyderin (2002, 55-57) mukaan. Ulkopuoliset ympäröivät yhteisöä, mutta eivät ole sen jäseniä. He voivat kuitenkin olla kiinnostuneita yhteisöstä.

Yhteisön jäsenistä valtaosa on niin sanottuja reunajäseniä, jotka seuraavat ydinryhmän ja aktiivisten jäsenten kanssakäymistä. Reunajäsenten vähäinen aktiivisuus voi johtua esimerkiksi ajan puutteesta tai siitä, että jäsenet eivät pidä havaintojaan ja kommenttejaan tärkeinä yhteisön kannalta. Reunajäsenten vähäisestä osallistumisesta huolimatta, he kuitenkin ovat oleellinen osa yhteisöä ja eivät ole niin passiivisia kuin miltä vaikuttaa. Reunajäsenet seuraavat keskustelua ja muodostavat sen pohjalta omat mielipiteensä asioista hyödyntäen mahdollisesti niitä toisaalla.

Aktiiviset jäsenet muodostavat noin 15-20% yhteisön jäsenistöstä. Nämä jäsenet osallistuvat säännöllisesti yhteisön tapahtumiin ja ajoittain yhteisön foorumeille. Heidän aktiivisuutensa ei kuitenkaan ole yhtä säännöllistä ja intensiivistä kuin ydinryhmän, johon kuuluu noin 10-15% jäsenistä. Ydinryhmä muodostaa yhteisön sydämen ja he ovat aktiivisesti mukana keskusteluissa ja jopa julkisissa väittelyissä, löytävät yhteisölle aiheita käsiteltäväksi ja ottavat vastuulleen yhteisön projekteja.

Yhteisön kypsyessä heidän vastuulleen tulee myös osittain yhteisön johtajuus koordinaattorin apulaisina.

Lisäksi toimivaan yhteisöön kuuluu koordinaattori. Hän auttaa yhteisöä säilyttämään fokuksensa, ylläpitää yhteisön suhteita ja kehittää yhteisön käytäntöjä. Hyvät koordinaattorit ovat tyypillisesti kunnioitettuja yhteisön jäseniä ja tietävät hyvin yhteisön tarkoituksen määrittävän aihepiirin, sekä tuntevat hyvin toiset yhteisön jäsenet. (Wenger, McDermott & Snyder 2002, 80)



KUVIO 3 Yhteisön jäsenten osallistumisaste (Wenger, McDermott & Snyder 2002, 57)

4.2.4

Luo yhteisön toiminnalle säännöt ja rytmi

Kimin (2000) mukaan yhteisön säännöt tuovat esille yhteisön uskomukset ja arvot. Säännöt ilmaisevat sen mitä yhteisö arvostaa ja toisaalta mitä yhteisössä ei suvaita. Toisaalta sääntöjen luominen voi olla haasteellista, koska verkkokulttuuri on pitkään ollut auktoriteetiton ja ihmiset ovat tämän myötä verkkoyhteisöissä sanoneet ja tehneet asioita, joita he eivät kehtaisi kasvoitusten ihmisten kanssa tehdä

tai sanoa. Joka tapauksessa yhteisöt tarvitsevat selkeät sosiaaliset rajat menestyäkseen.

Wengerin, McDermottin ja Snyderin (2002, 62-63) mukaan yhteisöllä on rytmi. Yhteisön jäsenten väliseen aktiivisuuteen vaikuttaa yhteisön tapahtumien tiheys. Mikäli yhteisön rytmi on liian tiivis, eivät jäsenet jaksakaan osallistua sen toimintaan. Liian hidastempoinen yhteisö taas kuihtuu tapahtumien puutteeseen. Yhteisölle toiminnalle pitää siis löytää sen jäsenistön kannalta mielekäs taajuus, koska se on vahvin indikaattori sen eläväisyydestä. Kim (2000) huomioi, että onnistuneet tapahtumat eivät synny itsestään, vaan ne vaativat huolellista suunnittelua, toimivat järjestelyt ja aikataulutuksen. Jotta yhteisön tapahtumista saadaan mahdollisimman suuri hyöty, pitää ymmärtää tapahtuman perusrakenne ja kehittää sille suunnitelma, joka vahvistaa tapahtuman tarkoitusta ja arvoa ja voi täten vastata jäsenien vaihteleviin tarpeisiin.

4.2.5 Yhdistä uusi ja jännittävä perinteiseen ja turvalliseen

Kimin (2000) mukaan tuttujen ja ajan hampaan läpikäyneiden rituaalien yhdistäminen verkkoyhteisön toimintaan, saa yhteisön jäsenet tuntemaan olonsa kotoisaksi yhteisössä. Myös Wengerin, McDermottin ja Snyderin (2002, 61-62) mukaan menestyvät yhteisöt tarjoavat kotikaupungin turvaa, mutta toisaalta niissä on myös tarpeeksi kiinnostavia ja vaihtelevia tapahtumia, jotta uudet ideat ja ihmiset löytävät tiensä yhteisöön.

Ottamalla yhteisön toiminnan osaksi kausien vaihtelut, lomat ja jäsenten henkilökohtaiset merkkipaalat, on mahdollista rakentaa kestävä perusta aidolle verkkokulttuurille (Kim 2000). Säännölliset aktiviteetit tarjoavat vakautta suhteiden rakentamiseksi ja toisaalta taas jännittävät tapahtumat luovat yhteisen seikkailun tunteen. (Wenger, McDermott & Snyder 2002, 62)

4.3 Keskeisiä asioita verkkoyhteisön suunnittelussa

Perehdyttäessä verkkoyhteisöjen suunnitteluperiaatteisiin, keskeiseksi tekijäksi nousi yhteisön selkeän tarkoituksen määrittely. Vaikka yhteisö ajan myötä muuttuu ja kehittyy, se tarvitsee silti alussa selkeästi määritellyn lähtöpisteen, minkä takia yhteisöä ollaan perustamassa. Lisäksi yhteisön pitää mahdollistaa kanssakäyminen

sekä julkisilla että yksityisillä foorumeilla, niin että sen jäsenillä on halutessaan mahdollisuus vaikka kahdenkeskiseen keskusteluun.

On myös tärkeää tunnistaa, että yhteisön ydinryhmä suhteessa sen kokoon on sangen pieni. Siitä huolimatta nämä reunajäsenet voivat ajan saatossa aktivoitua ja tulla jopa osaksi ydinryhmää. Lisäksi verkkoyhteisöjen suunnittelussa pitää huomioida hyvin perinteisiä yhteisöjen toimintaan liittyviä näkökulmia, kuten yhteisön säännöt, toimintaan liittyvä rytmi sekä verkkoyhteisön toiminnan kytkeminen sen jäsenten muuhun arkeen.

5 VERKKOYHTEISÖJEN AKTIVOINTITEKIJÄT

Tässä luvussa perehdytään verkkoyhteisöjen aktivointitekijöitä koskevaan aikaisempaan tutkimukseen. Aiemman tutkimuksen pohjalta muodostetaan lista keskeisistä aktivointitekijöistä jotka verkkoyhteisön muodostamisessa tulisi huomioida. Listan pohjalta tarkastellaan kutakin aktivointitekijää tarkemmalla tasolla, etsien tutkimuksissa mahdollisesti esille nousseita erityispiirteitä kunkin aktivointitekijän osalta.

5.1 Aktivointitekijöiden tunnistaminen

Kuten aiemmin kappaleessa 3.3 todettiin, edellyttää toimiva verkkoyhteisö aktiivisia käyttäjiä, jotka osallistuvat yhteisön toimintaan. Ludford, Cosley, Frankowski ja Terveen (2004) mukaan yksi syy, miksi verkkoyhteisöt eivät saa aktivoitua jäseniään on se, että jatkuvaan tiedonvaihtoon tarvittavia sosiaalisia rakenteita ei ole systemaattisesti sisällytetty yhteisön suunnitteluun ja toimintaan.

Andrews (2002) sanoo, että optimistisen näkemyksen mukaan kokonaisvaltainen verkkopalvelu, joka tarjoaa fokuoituja informaatiota sekä yhteisön, voi olla hyödyllinen kohderyhmälle, joka pitää sisällään yksilöitä, jotka suhtautuvat uusiin asioihin epäilevästi. Tärkeintä kuitenkin olisi, että innovatiiviset tekniikat mahdollistaisivat jäsenilleen sellaisten asioiden tekemisen, joita he eivät voisi helposti toteuttaa kasvokkaisessa ympäristössä. Andrews (2002) esittelee käsitteellisen rungon, joka pitää sisällään kolme suunnittelukomponenttia osallistumiskynnyksen madaltamiseksi:

1. Verkkoyhteisön muodostaminen
2. Rohkaiseminen aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa
3. Siirtyminen itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön

William & Cothrel (2000) tutkivat neljää toimivaa verkkoyhteisöä ja poimivat niistä avaintekijöitä, jotka edesauttoivat yhteisön menestymistä. Tutkimuksen tuloksena he esittävät kolme avaintekijää verkkoyhteisöjen luontiin ja ylläpitoon:

1. Jäsenkehitys
2. Voimavarojen hallinnointi
3. Yhteisön suhteet

Kuten listojen perusteella voidaan havaita, voi yhteisön aktiivisuuteen ja menestykseen liittyviä tekijöitä tarkastella sekä aikaan että määrään ja laatuun sidoksissa olevina.

5.1.1 Verkko yhteisön muodostaminen

Andrews (2002) mukaan verkkoyhteisön muodostumisvaiheessa tulisi kiinnittää huomiota kolmeen seikkaan: ensimmäiseksi tulisi pyrkiä luomaan mainetta liittolaisten, kuten tunnettujen yhteistyökumppanien kautta. Tuttu brändi voi lieventää vastustusta verkossa käytävään keskusteluun. Toiseksi tulisi toimittaa fokusoitua sisältöä, joka palvelee yhteisöä ja on sille hyödyllistä. Kolmanneksi Andrews (2002) pitää tärkeänä, että siirtymävaiheen ylittämiseksi toteutettaisiin erilaisia tapahtumia. Virtuaalisen ja kasvokkaisen ympäristön yhdistäminen voidaan saavuttaa tapahtumilla, kuten järjestetyillä tapaamisilla ja seminaareilla, joissa paikalliset ihmiset voivat tutustua verkkoyhteisön organisaatioon ja jäseniin.

5.1.2 Rohkaiseminen aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa

Andrewsin (2002) mukaan jäseniä tulisi rohkaista erilaiseen kommunikointiin ja osanottoon yhteisön toiminnassa jo varhaisessa vaiheessa ja hän esittääkin tätä silmällä pitäen seitsemän ominaisuutta, jotka verkkoyhteisöllä tulisi olla olemassa:

1. Vahva tarkoitus
2. Muokatut toimintatavat
3. Yksityisyydensuoja
4. Yhteen kietoutunut sisältö ja keskustelu
5. Jäsenhakemisto
6. Virtuaaliset konferenssit ja tapaamiset
7. Kannustava vapaaehtoisuus

5.1.3 Siirtyminen itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön

Andrewsin (2002) verkkoyhteisön siirtymistä itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön edesauttaa kolme seikkaa. Verkkoyhteisöllä on hyvä olla yksityisiä keskusteluryhmiä esimerkiksi rajatumpia aiheita varten. Lisäksi on tärkeää, että tiedon jakaminen tehokkaasti onnistuu yhteisössä. Osanottoon ja sisällön tuotantoon kannustaa myös osaltaan jonkin mallinen palkitsemisjärjestelmä, jossa

jonkin ongelman ratkaissut tai muuten verkkoyhteisössä ansioitunut henkilö saa tunnustusta.

5.1.4 Jäsenkehitys

Yhteisöt tarvitsevat kriittistä massaa pysyäkseen aktiivisina ja pitääkseen jäseniensä huomion. Koska poistumaa tapahtuu koko ajan, on jäsenkehityksen oltava jatkuvaa. Yhteisön tarkasti määritelty fokus auttaa tunnistamaan potentiaaliset jäsenet, sekä sisällön, työkalut ja palvelut, jotka houkuttelevat heitä. Yksi tehokas lähestymistapa yhteisön muodostamiseen ja ylläpitoon on työskennellä yhdessä yksilöiden kanssa, jotka vaikuttavat yhteisön jäseniin tai ovat merkittävässä roolissa yhteisössä. Heistä voi tulla merkittäviä sanansaattajia sekä yhteisön muodostamisen keskipisteitä. Yhteisön organisoijien on hyvä tietää ja viljellä tämän tyyppisiä mielipidejohtajia. (William & Cothrel 2000)

5.1.5 Voimavarojen hallinnointi

Verkkoyhteisön voimavarat vaihtelevat sisäisesti ja ulkoisesti tuotetusta sisällöstä; siteistä toisiin ryhmiin; asiantuntijoiden tiedosta ja kokemuksesta; aina yhteisön infrastruktuuriin (laitteistot, ohjelmistot, käyttöliittymät ja muut suunnitteluelementit). Jäsenien sitoutuminen yhteisöön on jo sinällään voimavara, jota ylläpitääkseen tulisi jäsenille tarjota sekoitus palveluja, sisältöä ja suhteita, joita on vaikea löytää muualta. Yhteisön koordinaattori on vastuullinen ylläpitämään yhteisön voimavaroja, alkaen niiden tunnistamisella ja tekemällä suunnitelman niiden hallitsemiseksi.

Williamin ja Cothrelin (2000) tutkimissa yhteisöissä voimavarojen hallinnan tehtäviin kuuluivat:

- Käyttäjäprofiilien sekä aihe-spesifisten aliyhteisöjen luonti, joilla tuodaan asiantuntemus enemmän esille yhteisössä
- Ammattilaisten ja noviisien välisen tasapainon ylläpitäminen yhteisössä
- Jäsenien tarvitseman tiedon noukkiminen, sekä sellaisten rakenteiden ja luokittelujen luominen, joka mahdollistaa helpon pääsyn tietoihin
- Sellaisten prosessien luominen, joka jouduttaa keskustelua ja muun kaltaista tiedonvaihtoa

- Sellaisten kriittisten toimintojen luominen, joka rohkaisee yhteisön tilojen käyttöön

5.1.6 Yhteisön suhteet

Pääasiallinen syy miksi ihmiset osallistuvat yhteisöihin, verkossa tai muulla tavoin, on kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa (William ja Cothrel 2000). On huomioitava, että verkossa tapahtuvan kanssakäymisen puitteet eroavat kasvotusten tapahtuvasta vuorovaikutuksesta monin tavoin. Verkkoyhteisöltä puuttuu fyysiset vihjeet, jotka ovat ominaisia kasvokkain tapahtuvassa maailmassa. (Andrews 2002) Kasvokkaisen vuorovaikutuksen puuttuessa, yhteyksien hoitaminen ja vahvistaminen voi olla hienovarainen tasapainottava toimenpide. Se vaatii vankan rakenteen säännöille ja linjauksille, sekä ylläpidon taidon lukea rivien välistä. Konflikteja syntyy vääjäämättä ja monissa yhteisöissä konfliktit ovatkin tervetulleita jäsenten aktiivisuuden lisäämiseksi. (William ja Cothrel 2000)

Monet yhteisöt ohjaavat itse hyvin vahvasti itseään konfliktitilanteissa tai toisten jäsenten käyttäytyessä sopimattomasti. Tarkat säännöt ja linjaukset toimivat hyvänä tukena näissä tilanteissa. Muodollinen valvonta on silti usein tarpeellista. (William ja Cothrel 2000). Toimiminen verkossa mahdollistaa esimerkiksi henkilön identiteetin vaihtamisen, joka osaltaan heikentää fyysisen maailman normien vaikutusta yksilön käyttäytymiseen (Wallace 2001). Preecen (2000) mukaan yleisiä ratkaisuja näiden eroavaisuuksien lieventämiseksi ovat valvottu keskustelufoorumi, turvallisuus- ja yksityisyysäännöt, käyttäytymissäännöt, johtamistavat ja yhteisökulttuuri. Toisaalta Andrews (2002) mukaan vastustuksen ollessa vahva verkossa käytävää vuorovaikutusta kohtaan ja varsinkin osanottamisen verkkoyhteisön toimintaan ollessa täysin vapaaehtoista, eikä sidoksissa mihinkään jo olemassa olevaan kasvokkaiseen sosiaaliseen verkkoon, voi Preecen (2000) mainitsemien tekniikoiden vaikutus olla rajallinen.

Yhteisöissä, joissa keskustelu on tärkein toimintamuoto, valvojat ovat usein hyvin kokeneita. Yhteisön ylläpidon pitää kerätä jäseniltään palautetta asioista, joita he pitävät kaikkein hyödyllisimpinä. Tämä voidaan tehdä haastatteluin, kyselyin, sähköisillä palautelomakkeilla, arviointityökaluilla tai yksinkertaisesti seuraamalla keskusteluryhmiä (William ja Cothrel 2000).

5.2 Verkkoyhteisön aktivointi edellyttää jatkuvuutta

Tarkasteltaessa aikaisempien tutkimusten pohjalta esiinnousseita verkkoyhteisöjen aktivointitekijöitä on selvää, ettei verkkoyhteisön aktivointi ole kertaluonteinen aktiviteetti, vaan se edellyttää jatkuvaa sitoutumista yhteisön kehittämiseen. Osallistumista pitää myös tukea sen eri tasoilla, niin että sekä yhteisöön vasta liittyneet noviisit, että sen pitkäaikaiset ammattilaiset kokevat hyötyvänsä siitä sekä pystyvät kykyjensä mukaan osallistumaan sen toimintaan. Tässä tulee huomioida myös yhteisöihin vaikuttava luontainen kierto, jossa uusien jäsenien liittyessä mukaan toimintaan yhteisö myös menettää vanhoja jäseniään luontaisen kierron, kuten kiinnostuksen hiipumisen takia.

Verkkoyhteisön pitäisi myös osata hyödyntää niitä mahdollisuuksia joita sillä on perinteiseen yhteisöön verrattuna. Keskeisimpänä ovat sen mahdollistamat ajasta ja paikasta riippumattomat yhteistyön muodot. Lisäksi verkkoyhteisön tulisi hyödyntää yhteistyön muotoja, joiden toteuttaminen perinteisessä yhteisössä ei olisi mahdollisia.

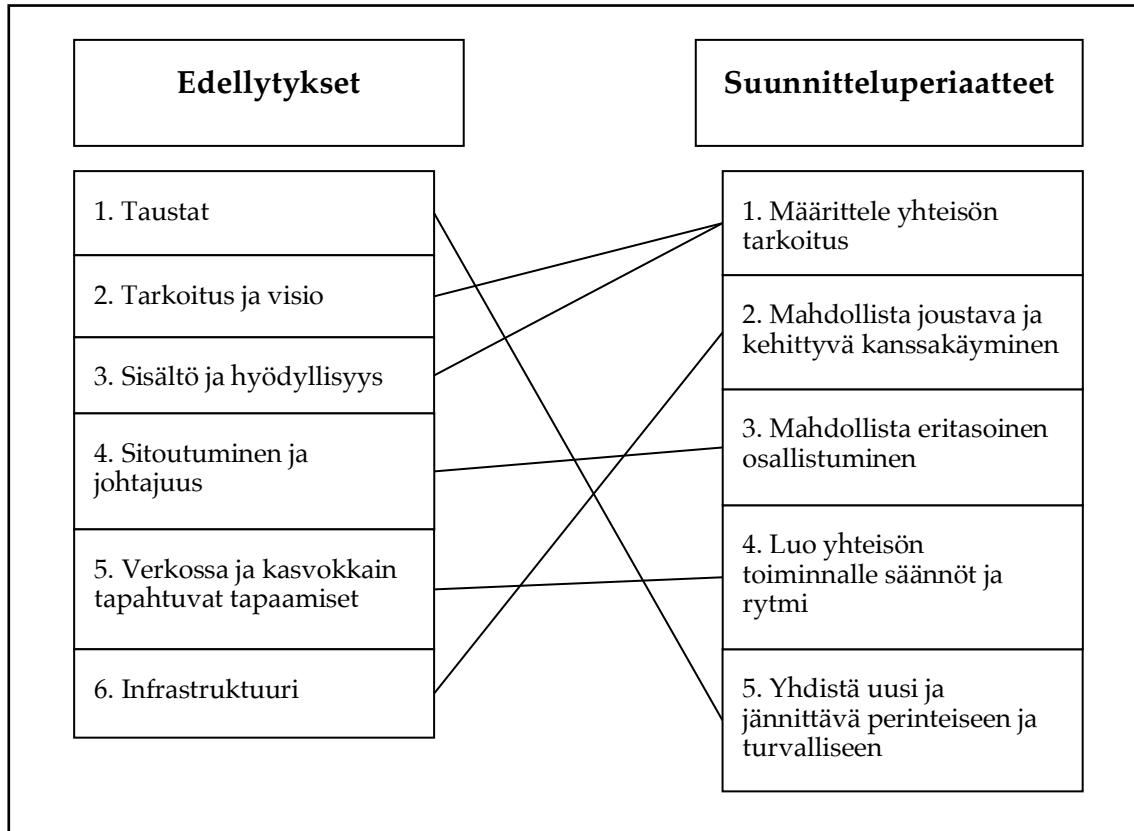
6 EDELLYTysten, SUUNNITTELUPERIAATTEIDEN JA AKTIVOINTITEKIJÖIDEN VERTAILU

Tässä luvussa vertaillaan ja haetaan yhtymäkohtia luvuissa 3-5 tunnistettujen verkkoyhteisöjen edellytysten, suunnitteluperiaatteiden ja aktivointitekijöiden väliltä. Näiden vertailujen avulla ja niistä löytyvien yhtymäkohtien pohjalta muodostetaan lista verkkoyhteisöjen menestykseen vaikuttavista tekijöistä. Luvun keskeisenä tarkoituksena on luoda yleiskuva niistä asioista, joita tarvitaan toimivan verkkoyhteisön aikaansaamiseksi

6.1 Edellytysten ja suunnitteluperiaatteiden vertailu

Kuviossa 4 verrataan luvussa 3.1 muodostettua edellytysten listaa tämän luvun suunnitteluperiaatteita käsittelevään listaan. Kuvioista havaitaan, että kaikki suunnitteluperiaatteet ovat johdettavissa edellytysten pohjalta. Seuraavassa on kuvattu suhteiden perusteet ja ilmaistu ne [x-y] syntaksilla, jossa x kuvaa edellytyksen ja y suunnitteluperiaatteen numeroa. Mikäli suhteessa on useampi kuin yksi tekijä, on ne lueteltu pilkulla erotettuna.

Edellytyksissä mainitut taustat tarkoittavat sitä, että verkkoyhteisön suunnittelussa tulee huomioida sen jäsenten aikaisemmat kokemukset, koska ne tulevat osaksi uutta ja jännittävää yhteisöä [1-5]. Käyttäjien tulee siis tuntea olonsa tutuksi ja turvalliseksi uudessa ja vieraassa ympäristössä. Tarkoitus ja visio sekä sisältö ja hyödyllisyys kytkeytyvät suunnitteluperiaatteissa suoraan yhteisön tarkoituksen määrittelyyn [2,3-1]. Sitoutuminen ja johtajuus taas ilmentävät yhtä eritasoisen osallistumisen ulottuvuutta [4-3]. Verkossa ja kasvokkain tapahtuvat tapaamiset puolestaan sisältyvät suunnitteluperiaatteissa mainittuun yhteisön rytmiin [5-4]. Verkkoyhteisön edellyttämä infrastruktuuri toimii perustana joustavalle ja kehittyvälle kanssakäymiselle. [6-2]



KUVIO 4 Edellytysten ja suunnitteluperiaatteiden vertailu

6.2 Edellytysten ja aktivointitekijöiden vertailu

Kuviossa 5 vertaillaan verkkoyhteisön edellytyksiä verkkoyhteisön aktivointiin liittyviin tekijöihin. Kuvioista havaitaan, että edellytyksillä ja aktivointitekijöillä ei ole yksiselitteisiä vastinpareja, mutta kokonaisuudessaan listoissa mainitut tekijät linkittyvät toisiinsa. Seuraavassa on kuvattu suhteiden perusteet ja ilmaistu ne $[x-y]$ syntaksilla, jossa x kuvaa edellytyksen ja y aktivointitekijän numeroa. Mikäli suhteessa on useampi kuin yksi tekijä, on ne lueteltu pilkulla erotettuna.

Edellytyksissä mainitut taustat kytkeytyvät aktivointiin liittyvissä tekijöissä yhteisön suhteisiin sääntöjen, linjausten ja menettelytapojen muodossa. Molemmat pitävät sisällään asioita, jotka ovat valtaosalle yhteisön jäsenistä itsestään selviä. [1-6]

Tarkoitus ja visio yhdistyvät vahvan tarkoituksen muodossa aktivointitekijöissä mainittuun aikaisen vuorovaikutuksen rohkaisemiseen verkossa. Tämän myötä

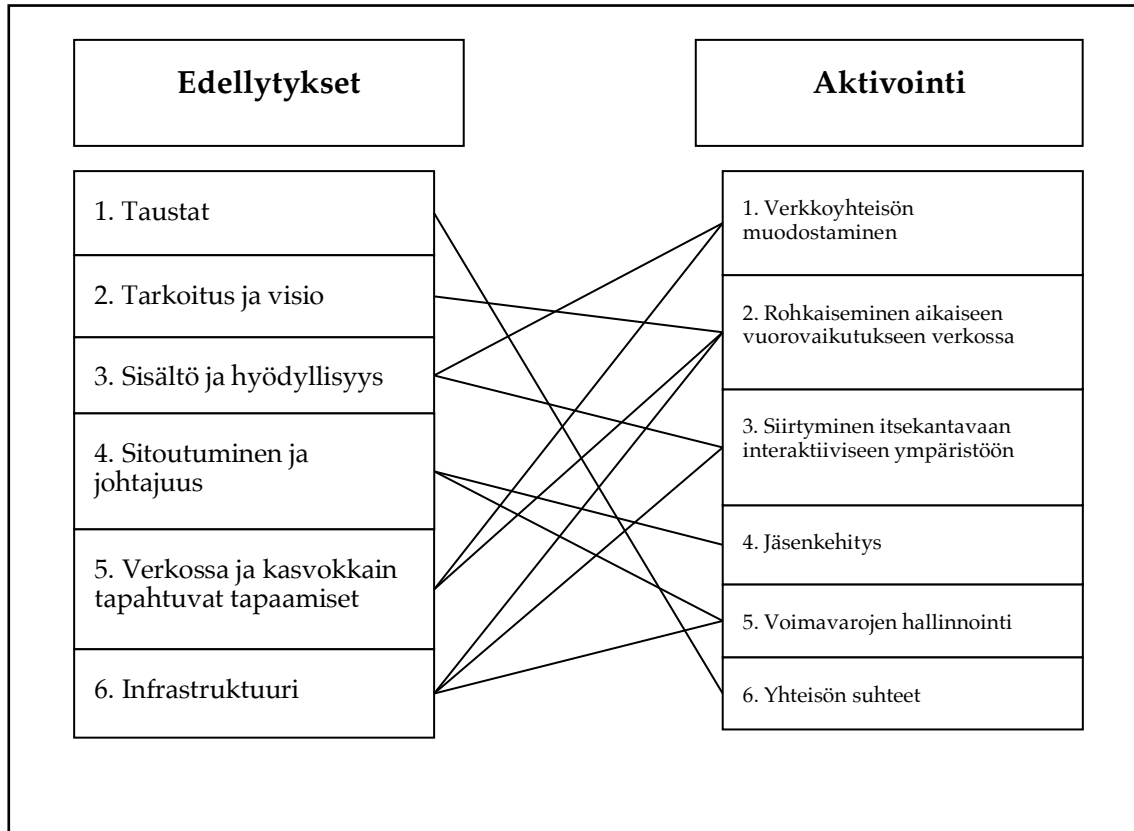
aktivointitekijät kattavat sen edellytyksissä mainitun tosiasian, että ilman tarkoitusta ei voi muodostua toimivaa verkkoyhteisöä. [2-2]

Toimivan verkkoyhteisön edellytyksiin kuuluvat sisältö ja hyödyllisyys liittyy aktivointitekijöissä sekä verkkoyhteisön muodostamiseen, että siirtymiseen itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön. Ensiksi mainittuun yhteys muodostuu käyttökelpoisen ja fokusoidun sisällön muodossa, kun taas jälkimmäisessä yhdistävänä tekijänä on jonkinlainen jäseniä kannustava palkitsemisjärjestelmä. [3-1,3]

Erityisesti johtajuus yhdistää edellytyksissä mainitun sitoutuminen ja johtajuus –kohdan aktivointitekijöiden jäsenkehitys –kohtaan. Kyseisen kohdan sitoutuminen –käsite kytkee sen puolestaan aktivointitekijöissä voimavarojen hallinnointiin, jossa painotetaan jäsenien sitoutumista yhteisöön. [4-4,5]

Jo nimensä perusteella edellytyksien verkossa ja kasvokkain tapahtuvat tapaamiset liittyvät aktivointitekijöiden kohtiin verkkoyhteisön muodostaminen ja rohkaiseminen aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa. Molemmille yhteinen yhdistävä tekijä on tapaamiset joko verkossa tai kasvokkain. Hoggin ja Terryn (2000) mainitseman sosiaalisen identiteetin teorian mukaan käyttäjien aktiivisuus lisääntyy kasvokkain tapaamisten myötä. Tämä on linjassa aktivointitekijöiden verkkoyhteisön muodostaminen –kohdan kanssa, jossa Andrews (2002) pitää tärkeänä erilaisten tapahtumien järjestämistä siirtymävaiheessa. Rohkaiseminen aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa –kohdan yhdistävä tekijä samaiseen edellytykseen on virtuaaliset konferenssit ja tapaamiset. [5-1,2]

Verkkoyhteisön edellytyksiin kuuluva infrastruktuuri on osana peräti kolmessa verkkoyhteisön aktivointiin liittyvässä tekijässä. Näitä ovat Rohkaiseminen aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa, siirtyminen itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön sekä voimavarojen hallinnointi. [6-2,3,5]



KUVIO 5 Edellytysten ja yhteisön aktivointiin liittyvien tekijöiden vertailu

6.3 Suunnitteluperiaatteiden ja aktivointitekijöiden vertailu

Kuviossa 6 vertaillaan verkkoyhteisön suunnitteluperiaatteita sen aktivointiin liittyviin tekijöihin. Seuraavassa on kuvattu suhteiden perusteet ja ilmaistu ne [x-y] syntaksilla, jossa x kuvaa suunnitteluperiaatteen ja y aktivointitekijän numeroa. Mikäli suhteessa on useampi kuin yksi tekijä, on ne lueteltu pilkulla erotettuna.

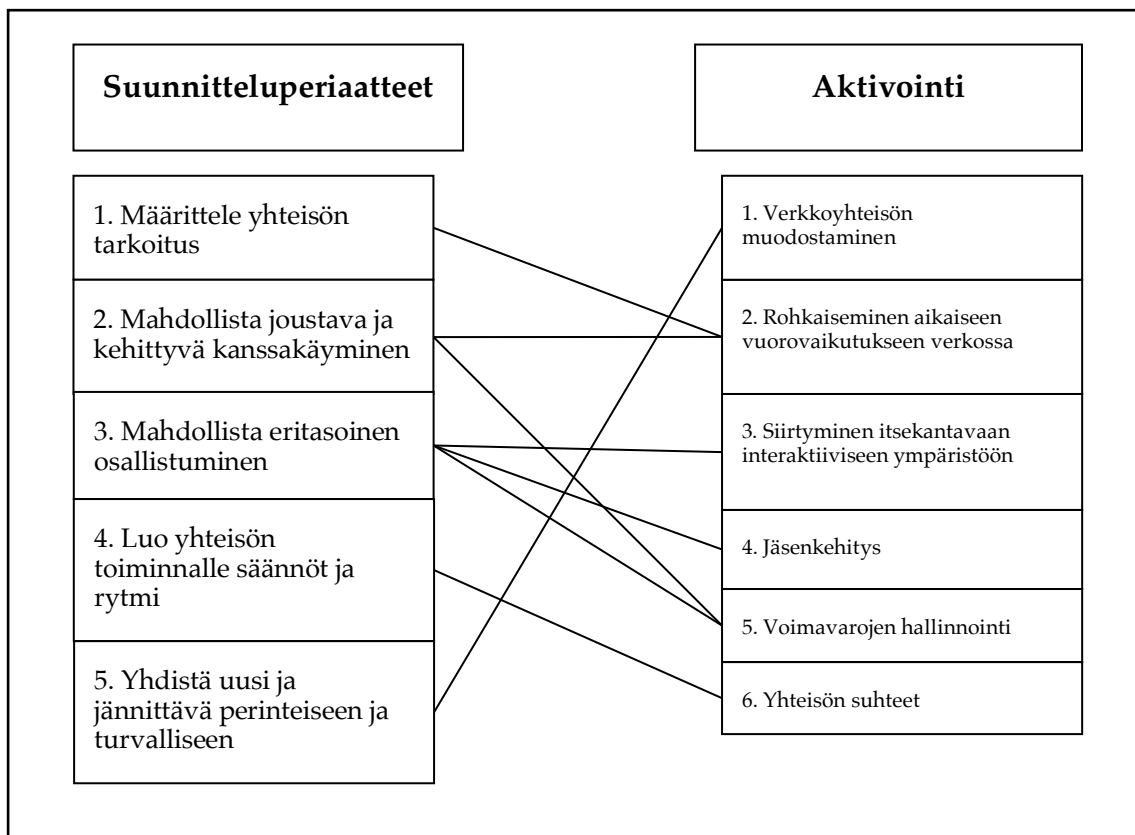
Samoin kuin Kim (2000), verkkoyhteisön suunnitteluperiaatteita tarkasteltaessa, näkee myös Andrews (2002) yhteisön vahvan tarkoituksen tärkeänä tekijänä rohkaisemisessa aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa. [1-2]

Joustavan ja kehittyvän kanssakäymisen mahdollistaminen ilmenee aktivointitekijöissä sekä aikaisen vuorovaikutuksen rohkaisemisessa, että voimavarojen hallinnoinnissa. Aktivoinnin kannalta joustavan ja kehittyvän kanssakäymisen mahdollistaminen on siis toisaalta tärkeä helpon mukaan tulon muodossa, mutta myös toisaalta pitkän tähtäimen resurssi voimavarojen hallinnointia ajatellen. [2-2,5]

Eritasoisien osallistumisen mahdollistaminen liittyy aktivoinnissa itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön siirtymiseen, jäsenkehitykseen ja voimavarojen hallintaan. Kaikissa näissä kolmessa aktivointitekijässä eritasoinen osallistuminen ilmenee hieman eri näkökulmista, esimerkiksi laatua ja tarkemmin rajattuja aihealueita tarkasteltaessa. [3-3,4,5]

Kimin (2000) mainitsema sääntöjen ja rytmin luominen yhteisön toiminnalle, nousee esille Williamin ja Cothrelin (2000) toimesta myös aktivointitekijöistä yhteisön suhteissa. Molemmat pitävät sääntöjä tärkeinä sen myötä, että kasvotusten tapahtuvan kontaktin puuttuessa keskustelijat loukkaavat helposti toisiaan sanomalla asiat muodossa, jota he eivät käyttäisi kasvotusten keskusteltaessa. [4-6]

Wenger, McDermott ja Snyder (2002, 51) toivat esille suunnitteluperiaatteissa tutun ja turvallisen yhdistämisen uuteen ja jännittävään. Myös Andrews (2002) pitää aktivoinnin kannalta tärkeänä, että verkkoyhteisön käyttäjien mahdollista vastustusta pyrittäisiin lieventämään käyttäjille tuttujen asioiden, kuten tapaamisten, seminaarien ja brändien avulla. [5-1]



KUVIO 6 Suunnitteluperiaatteiden ja aktivointiin liittyvien tekijöiden vertailu

6.4 Verkkoyhteisöjen menestystekijät

Edellytysten, suunnitteluperiaatteiden ja aktivointitekijöiden vertailun pohjalta on muodostettu seuraava lista, johon on kerätty yhteiset tekijät kaikista kolmesta osatekijästä. TAULUKKO 2 tarkastellaan, miten edellä mainitut tekijät kytkeytyvät listan menestystekijöihin. Menestystekijä -sarakkeen numerolla viitataan kyseiseen verkkoyhteisön menestystekijät -listan kohtaan. Samalle riville on haettu vastinparit aikaisemmin esitetyistä edellytysten, suunnitteluperiaatteiden ja aktivointitekijöiden listoista.

1. Yhteisössä on uusille jotain tuttua, mutta myös uutta ja jännittävää
2. Yhteisöllä tulee olla vahva tarkoitus
3. Yhteisö tarvitsee laadukasta ja kehittyvää sisältöä
4. Yhteisön tulee kannustaa sitoutumaan sekä määrällisesti että laadullisesti eritasoiseen osallistumiseen
5. Yhteisö tarvitsee selkeät pelisäännöt ja johtajuutta
6. Yhteisö tarvitsee tapahtumia rytmittämään toimintaansa
7. Yhteisö tarvitsee infrastruktuurin, joka tukee eritasoista kehittyvää osallistumista

Menestystekijä	Edellytys	Suunnitteluperiaate	Aktivointitekijä
1 Yhteisössä on uusille jotain tuttua, mutta myös uutta ja jännittävää	1 Taustat	5 Yhdistä uusi ja jännittävä perinteiseen ja turvalliseen	1 Verkkoyhteisön muodostaminen 6 Yhteisön suhteet
2 Yhteisöllä tulee olla vahva tarkoitus	2 Tarkoitus ja visio	1 Määrittele yhteisön tarkoitus	2 Rohkaiseminen aikaiseen

Menestystekijä	Edellytys	Suunnitteluperiaate	Aktivointitekijä
			vuorovaikutukseen verkossa
3 Yhteisö tarvitsee laadukasta ja kehittyvää sisältöä	3 Sisältö ja hyödyllisyys	1 Määrittele yhteisön tarkoitus	1 Verkkoyhteisön muodostaminen
4 Yhteisön tulee kannustaa sitoutumaan sekä määrällisesti että laadullisesti eritasoiseen osallistumiseen	4 Sitoutuminen ja johtajuus	3 Mahdollista eritasoinen osallistuminen	3 Siirtyminen itsekantavaan interaktiiviseen ympäristöön 4 Jäsenkehitys 5 Voimavarojen hallinnointi
5 Yhteisö tarvitsee selkeät pelisäännöt ja johtajuutta	4 Sitoutuminen ja johtajuus	4 Luo yhteisön toiminnalle säännöt ja rytmi	4 Jäsenkehitys 5 Voimavarojen hallinnointi 6 Yhteisön suhteet
6 Yhteisö tarvitsee tapahtumia rytmittämään toimintaansa	5 Verkossa ja kasvokkain tapahtuvat tapaamiset	4 Luo yhteisön toiminnalle säännöt ja rytmi	1 Verkkoyhteisön muodostaminen 2 Rohkaiseminen aikaiseen vuorovaikutukseen verkossa
7 Yhteisö tarvitsee infrastruktuurin,	6 Infrastruktuuri	2 Mahdollista joustava ja	5 Voimavarojen hallinnointi

Menestystekijä	Edellytys	Suunnitteluperiaate	Aktivointitekijä
joka tukee eritasoista kehittyvää osallistumista		kehittyvä kanssakäyminen	

TAULUKKO 2 Edellytysten, suunnitteluperiaatteiden ja aktivointitekijöiden kytkeytyminen verkkoyhteisön menestystekijöihin

6.5 Verkkoyhteisön menestys vaatii jatkuvaa työtä

Tässä luvussa on verrattu luvuissa 3-5 tunnistettuja verkkoyhteisöjen edellytyksiä, suunnitteluperiaatteita ja aktivointitekijöitä keskenään. Tarkastelussa ilmeni, että nämä kolme osa-aluetta muodostavat selkeän jatkumon keskenään. Edellytykset ovat selkeitä verkkoyhteisöihin liittyviä fundamenteja joita suunnitteluperiaatteet ja aktivointitekijät seuraavat ajallisesti verkkoyhteisöä suunniteltaessa ja sen toiminnan käynnistyessä ja edetessä.

Tarkasteltaessa löydettyjä menestystekijöitä liittyvät monet niistä olemassa olevan yhteisön vahvuuksien hyödyntämiseen myös verkkoyhteisön toiminnassa. Näin ollen on tärkeää kytkeä myös verkkoyhteisön toiminta sen jäsenien arkeen ja esimerkiksi rytmittää yhteisön toimintaa vastaamaan sen jäsenten rytmiä arjessa esimerkiksi lomien ja vastaavien osallistumisaktiivisuuteen vaikuttavien tekijöiden osalta. Toisaalta verkkoyhteisön pitää tarjota jäsenilleen myös jotain selkeästi uutta ja mielenkiintoista, joka saa heidät aktivoitumaan mukaan yhteisön toimintaan yhä uudelleen ja uudelleen.

7 AMMATTILAISTEN YHTEISÖT

Ammattilaisten yhteisöistä puhuttaessa voidaan lähtökohdaksi ottaa keskiajalla yleiset killat. Killat olivat kauppiaiden ja käsityöläisten ammatillisia yhteisöjä, joissa keskeistä oli jäsenten välinen keskinäinen avunanto ja vastavuoroisuus. Killat olivat statusyhteisöjä, joiden tavoitteena oli edistää jäsenten taloudellisia, poliittisia ja sosiaalisia intressejä. (Lehtonen 1990, 79-83)

Tässä luvussa käsitellään eri ammattilaisten yhteisöjen muotoja ja luokitteluja. Lisäksi selvitetään ammattilaisten yhteisöjen tavoitteita ja niistä saavutettuja hyötyjä. Määrittelemme jatkotutkimuksen kannalta keskeisen ammattilaisten verkko-yhteisö (AVY) -käsitteen.

7.1 Osaamisyhteisöt

Ammattilaisten yhteisöistä puhuttaessa ei voida jättää huomioimatta *osaamisyhteisöjen* keskeistä roolia aihepiirin tutkimuksessa. Osaamisyhteisö (Communities of Practice, CoP) on ihmisten muodostama ryhmä, joka tietyn yhteisesti jaetun mielenkiinnon kohteen, ongelmajoukon tai tiettyä asiaa kohtaan tuntemansa intohimon ohjaamina haluaa lisätä tietoaan ja asiantuntemustaan kyseisestä asiasta jatkuvan vuorovaikutuksen avulla (Wenger, McDermott & Snyder 2002).

Osaamisyhteisö-käsitteen esittelivät ensimmäistä kertaa Lave ja Wenger (1991) teoksessa *Situated Learning - Legitimate Peripheral Participation*. Wengerin (1998, 7) mukaan osaamisyhteisöt ovat olennainen osa päivittäistä elämäämme, koska ne ovat niin epämuodollisia ja laajalle levinneitä, että ne harvoin saavat selkeää huomiota, vaikka ne ovat kaikille tuttuja. Useimmilla osaamisyhteisöillä ei ole nimeä, eikä niihin vaadita erityistä jäsenyyttä. Osaamisyhteisön vahvuus tulee sen epäformaalista muodosta, jossa 1) jäsenten intohimona on jakaa asiantuntemusta, 2) yhteisö määrittelee omat tavoitteensa, 3) yhteisö löytää itse oman muotonsa ja 4) jäsenten kiinnostus ja intohimo ylläpitävät yhteisöä (Davenport 2001; Wenger & Snyder 2000).

Osaamisyhteisöillä on huomattava potentiaali kehittää sopivia yhteyksiä, suhteita ja konteksteja, jotka mahdollistavat tiedonkulun sitä omaavien ja etsivien välillä (Lesser & Everest 2001). Ne voivat olla fyysisesti paikallisia, paikallisesti verkossa

(esim. yrityksen intranetissä), virtuaalisia (verkossa pidempien välimatkojen päässä) tai yleisimmin näiden yhdistelmiä (Preece 2003).

Osaamisyhteisöjen jäsenyydessä on kysymys yhteisestä sitoumuksesta. Se määrittelee yhteisöt. Osaamisyhteisöt eivät ole vain joukko jonkin erityispiirteen mukaan määriteltyjä ihmisiä. Termi ei siis ole synonyymi ryhmälle, tiimille tai verkostolle. (Wenger 1998, 74) Osaamisyhteisöt erottavat tiimeistä ihmisten väliset tekijät. Näillä tekijöillä tarkoitetaan sosiaalisia suhteita, jotka ovat muodostuneet osaamisyhteisöissä. (Hildreth, Kimble & Wright 2000) Muista verkostoista osaamisyhteisöt erottaa kontekstisidonnaisuus. Osaamisyhteisöt ovat yhteisiin hankkeisiin kuuluvista yksilöistä koostuvia verkostoja. (Teigland 2003, 29)

Osaamisyhteisöt ovat tärkeä organisationaalinen etu, olivatpa ne sitten pidettynä organisaation sisällä tai venytettynä sen rajojen ulkopuolelle. Joissain tapauksissa juuri osaamisyhteisöjen kyky ylittää institutionaalisia rajoja on tekijä, joka tekee niistä ratkaisevan tärkeitä. (Wenger 1998, 253)

Vaikka Wengerin (1998, 7-8) mukaan osaamisyhteisöt ovat mitä tahansa ihmisten muodostamia ryhmiä, jotka jakavat yhteisiä käytänteitä samalla kohdealueella, käytännössä tutkimus on kuitenkin viime vuosina painottunut ammattilaisista koostuviin organisaatioiden sisäisiin osaamisyhteisöihin ja niistä saataviin hyötyihin, kun organisaatiot ovat huomanneet osaamisyhteisöjen edut muun muassa *tietämyksen hallinnan* tukena (Wenger & Snyder 2000). Tietämyksen hallinnan tarkoituksena on saada yksilöiden subjektiiviset oivallukset, intuitiot ja aavistukset, eli niin sanottu hiljainen tietämys, organisaation yhteiseen käyttöön (Nonaka & Takeuchi 1995).

Alun perin osaamisyhteisö-termiä käytettiin laajalti melkeinpä minkä tahansa yhteisön yhteydessä, joka kokoontui keskustelemaan jostain tietystä aiheesta. Nykyään termi liitetään tyypillisesti ammattilaisiin, työkeskeisiin ryhmiin, jotka usein kuuluvat johonkin organisaatioon, tai ovat sen hallinnassa. (Preece 2003) Tämän vuoksi tässä tutkimuksessa osaamisyhteisöt käsitetään juuri organisaatioiden sisäisiksi ammattilaisten yhteisöiksi.

Hoadleyn ja Kilnerin (2005) mukaan osaamisyhteisöjen erityismuoto ovat *tiedontuottajayhteisöt* (knowledge building communities), jotka ovat keskittyneet erityisesti oppimiseen. Tiedontuottajayhteisöjen selkeä tavoite on henkilökohtaisen

ja kollektiivisen ymmärryksen kasvattaminen. Tiedontuottajayhteisöt ovat siis mahdollinen keino laajentaa osaamisyhteisöjä oppimistarkoituksiin.

7.2 Yhteisöjen luokittelu

Ammattilaisten yhteisöistä ja muista vastaavista yhteisöistä, joissa jaetaan tietämystä ja resursseja, on puhuttu yleensä osaamisyhteisöinä. Termin avulla on erotettu nämä yhteisöt intressi- ja tukiryhmistä. (Preece & Maloney-Krichmar 2002) Agrestin (2003) mukaan osaamisyhteisönä voidaan taas pitää mitä tahansa ihmisryhmää organisaatiossa, mutta vaihtoehtoisesti hänen mukaansa voidaan käyttää myös kapeampia määritelmiä erityyppisille ryhmille:

Osaamisyhteisö (Community of Practise, COP). Käsittää ihmiset samanlaisine työtehtävineen.

Asiantuntijayhteisö (Community of Expertise, COE). Nämä yksilöt pitävät hallussaan korkean tason tietämyksen samasta aihealueesta.

Intressiyhteisö (Community of Interest, COI). Tämä ryhmä pitää sisällään ne, jotka ovat kiinnostuneita samasta aihealueesta.

Oppimisyhteisö (Community of Learning, COL). Nämä ihmiset itseohjautuvat oppimaan ja kasvamaan ammatillisesti ja henkilökohtaisesti.

Projektiryhmä (Project team). Yksilöt kokoontuvat ryhmäksi suorittamaan tietyn aikaa tiettyä tehtävää, jonka jälkeen ryhmä hajaantuu.

Erikoisyksikkö (Task force). Samoja ominaisuuksia kuin projektiryhmällä, mutta ihmiset ovat omistautuneet tehtävälleen lyhyellä aikavälillä tiukkojen aikataulupaineiden alla. Erikoisyksikkö on samankaltainen tarkoituksiyhteisön (Community of Purpose) kanssa.

Korkean suoritustason tiimi (High-performance team). Enemmän todellisen tiimin kuin projektiryhmän kaltainen. Pitkäikäinen tiimi, joka on kehittynyt ajan saatossa erittäin tehokkaaksi yksiköksi.

Organisaatioyksikkö (Organizational unit). Nämä ihmiset toimivat samassa organisaatioyksikössä.

Ammattilaisten yhteisöillä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa yhteisöjä, jotka muodostuvat tietyllä alalla ammatikseen toimivista henkilöistä ja organisaatioista.

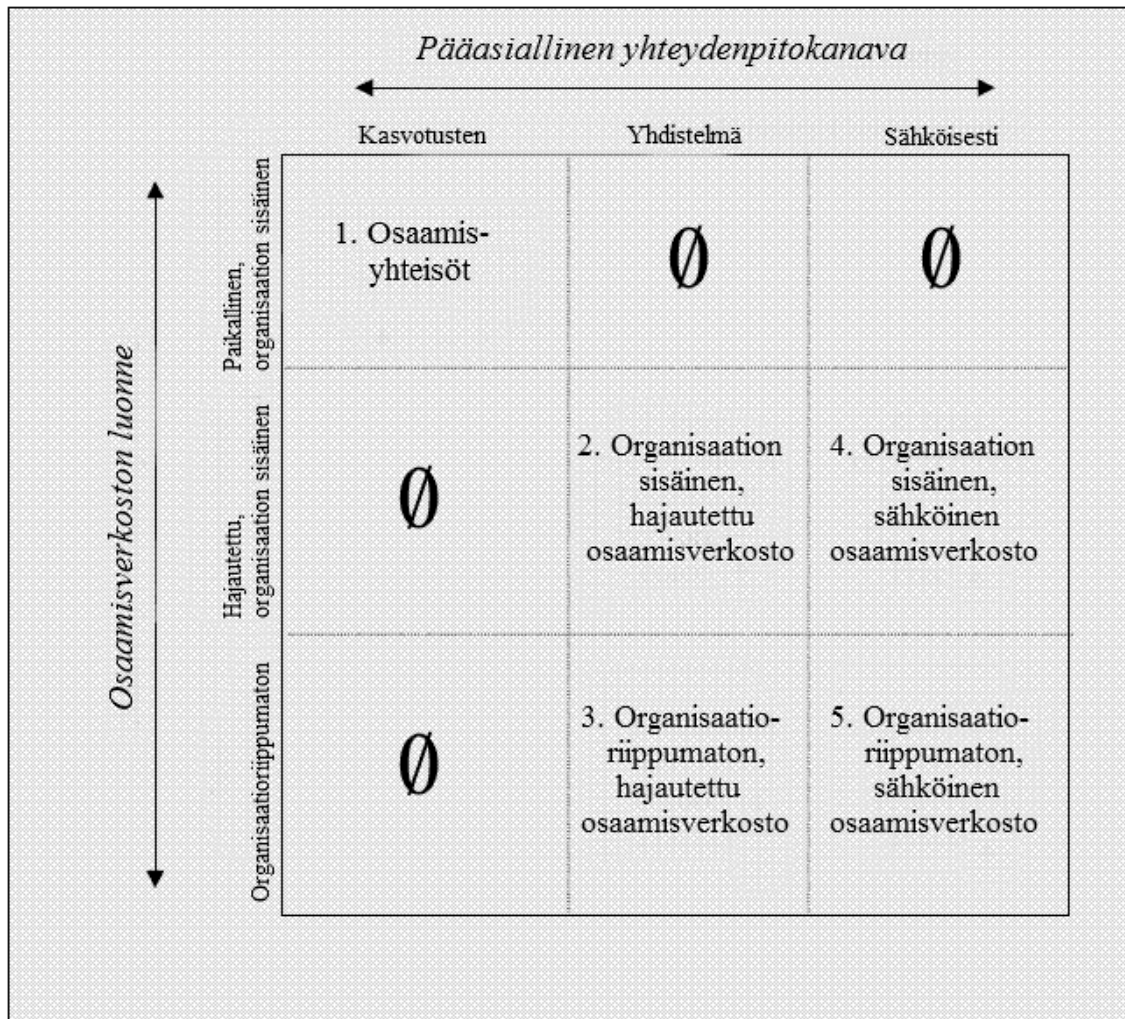
Ammattilaisten yhteisöihin voi siis kuulua sekä työntekijöitä että työnantajia. Niiden tarkoituksena ovat alansa toimijoiden yhteisten etujen ajaminen, eivätkä ne näin ollen ole ammattiliittoja, joiden tarkoituksena on ajaa ainoastaan työntekijöiden taloudellisia-sosiaalisia etuja.

Ammattilaisten yhteisöt voivat toimia joko vailla virallista statusta tai ne voivat olla yhdistyksiä, jolloin niistä voidaan puhua myös ammattilaisten yhdistyksinä (occupational communities). On kuitenkin huomioitava, että kaikki ammattilaisten yhdistykset eivät välttämättä muodosta varsinaisia yhteisöjä. Ammattilaisten yhdistykseen saatetaan kuulua vain sen vuoksi, että työskennellään tietyllä toimialalla, ilman että jäsenten välille muodostuu yhteisöllisyyttä. (Teigland 2003, 45-46)

7.3 Hajautetut osaamisverkostot

Vaikka osaamisyhteisöt ovat pääsääntöisesti organisaatioiden sisäisiä ammattilaisten yhteisöjä, voivat ne silti olla maantieteellisesti hajautettuja ja toimia verkon välityksellä. Niiden ei tarvitse olla myöskään tiukasti organisaation sisälle teljettyjä, vaan niillä voi olla organisaatioiden välisiä ulottuvuuksia.

KUVA 2 Osaamisverkostojen matriisi (Teigland 2003, 24) havainnollistaa erilaisten osaamisverkostojen hajautuneisuutta fyysisellä ja organisatorisella ulottuvuudella. Matriisin vaakasuorassa oikealle mentäessä siirrytään fyysisestä kommunikoinnista elektroniseen kommunikointiin, jolloin todennäköisyys yhteisön maantieteelliselle hajaantuneisuudelle kasvaa. Pystysuorassa alaspäin mentäessä siirrytään paikallisista organisaatioiden sisäisistä yhteisöistä organisaatioista riippumattomiin yhteisöihin. Matriisin neljä tyhjää kenttää eivät tarkoita, ettei tämänkin tyyppisiä yhteisöjä voisi olla olemassa, mutta ne ovat hyvin marginaalisia, eikä tutkimusta näihin kenttiin sijoittuvista yhteisöistä ole juurikaan olemassa.



KUVA 2 Osaamisverkostojen matriisi (Teigland 2003, 24)

7.4 Jaetut tilat

Gee (2005) nostaa esille, että kaikki verkossa olevat tilat joissa tapahtuu oppimista ja tiedonvaihtoa, eivät välttämättä muodosta yhteisöjä vaan jaettuja tiloja (affinity space) missä ihmiset vaihtavat keskenään tietoa ja osaamista jostain yhteisestä aihepiiristä ja voivat myös synnyttää kokonaan uutta sisältöä. Gee (2005) mukaan näiden tilojen keskeisiä ominaisuuksia ovat:

1. Yhteinen tavoite on etusijalla vailla ulkoisten tekijöiden vaikutusta
2. Kaikki jakavat yhteisen tilan kokemuksesta ja statuksesta riippumatta
3. Työtiloista voi muodostua vahvoja sisällöntuottajia
4. Sisältö muuttuu vuorovaikutuksessa
5. Rohkaisee sekä yksityiskohtaisen että yleisen tiedon hankintaan

6. Kannustaa sekä yksilölliseen että jaettuun tietoon
7. Rohkaisee hajanaisen tiedon hyödyntämiseen
8. Hyödyntää ja kunnioittaa hiljaista tietoa
9. Monia tapoja ja reittejä osallistumiselle
10. Monia eri reittejä statuksen saavuttamiselle
11. Johtajuus on joustavaa ja johtajat toimivat fasilitaattoreina

Vaikka nämä jaetut tilat eivät ole yhteisöjä, on niillä monia samankaltaisia ominaisuuksia osaamisyhteisöjen ja oppimisyhteisöjen kanssa, erityisesti tietämyksen jakamisen ja osallistamisen näkökulmasta. Toisin kuin erilaisissa yhteisöissä, jaetuissa tiloissa jäsenyyden käsite ei ole olennainen osallistumisen kannalta. Tämän vuoksi niitä ei pidä sekoittaa tämän tutkielman kannalta keskeisiin yhteisöihin, vaikka pikaisella tarkastelulla nämä saattavat monilta osin muistuttaa verkkoyhteisöjä.

Jaettuja tiloja voidaan tarkastella suhteessa Hoadleyn ja Kilnerin (2005) tiedontuottajayhteisöihin, joiden selkeä tavoite on henkilökohtaisen ja kollektiivisen ymmärryksen kasvattaminen oppimisen ja tiedontuottamisen muodossa. Sen sijaan Hoadleyn (2012) mukaan osaamisyhteisössä oppiminen ei ole yhteisön yksiselitteinen päämäärä, vaan sitä tapahtuu sivutuotteena osana muuta yhteisön ammatti-identiteettiin liittyvää toimintaa. Näiden kolmen tyyppin välille muodostuu siis ulottuvuus, jonka ääripäitä ovat toisessa päässä yksilökeskeinen oppiminen ja toisessa yhteisöllinen toiminta, jossa oppiminen on kollektiivinen sivutuote.

7.5 Yhteisöjen ulottuvuudet

Yhteisöjen luokittelun lisämääreinä käytetään englanninkielisessä tutkimuksessa erilaisia etuliitteitä ja muita yhteisön rakennetta tarkentavia käsitteitä, joiden avulla kuvataan niiden luonnetta hajautettuina yhteisöinä. Tyypillisiä erityyppisten yhteisöjen (communities of...) etuliitteitä ovat *hajautettu* (distributed, dispersed) (Hildreth, Kimble & Wright 2000; Davies, Duke & Sure 2003), *verkko* (online) (Hoadley & Kilner 2005), *virtuaalinen* (virtual) (Davies, Duke & Sure 2003) ja *sähköinen* (electronic) (Teigland & Wasko 2000) sekä näiden yhdistelmät. Näiden lisäksi voidaan käyttää myös *verkottuneen yhteisön* (Communities of Networked...) (Hakkarainen, Palonen, Paavola & Lehtinen 2004) käsitettä. Kaikki nämä kuvaavat

lähestulkoon samaa asiaa painottaen hieman eritavoin sitä, kohdistuuko hajautuneisuus kommunikaatiomuotoon, maantieteelliseen etäisyyteen vai organisatoriseen ulottuvuuteen. Jokainen käsite kuvaa kuitenkin jollain tapaa yhteisön verkkoyhteisöistä luonnetta. Nämä kaikki lisämääreet pätevät myös luvussa 7.2 esitettyyn Agrestin tarkempaan yhteisöluokitteluun.

Tarkasteltaessa edellä mainittuja, yhteisöjen yhteydessä käytettyjä lisämääreitä ja luvuissa 7.1.-7.4. esiteltyjä tapoja luokitella erityyppisiä osaamisyhteisöjä ja verkostoja, voidaan havaita, että Teiglandin (2003, 24) osaamisverkostojen matriisia voidaan yhteisöjä luokiteltaessa täydentää neljällä ulottuvuudella. Tämän myötä lista tarkasteltavista ulottuvuuksista muodostuu seuraavanlaiseksi:

1. Yhteys organisaatioon: organisaation sisäinen – organisaatioriippumaton
2. Maantieteellinen sijainti: paikallinen – hajautettu
3. Kommunikaatiokanava: kasvotusten – sähköisesti
4. Ajallinen jatkuvuus: väliaikainen – pysyvä
5. Yhteisöllisyys: yhteisöllinen – yksilökeskeinen
6. Oppiminen: Oppimiskeskeinen – Ammatti-identiteetti keskeinen

Teigland (2003, 24) käsittelee omassa matriisissaan sekä maantieteellistä hajaantuneisuutta että organisaatioriippuvuutta samalla ulottuvuudella, pitäen paikallista organisaation sisäistä osaamisyhteisöä ja maantieteellisesti hajautunutta organisaatioriippumatonta osaamisverkostoa tämän ulottuvuuden ääripäinä. Ulottuvuudessa hän jättää kokonaan käsittelemättä paikalliset organisaatioriippumattomat yhteisöt. Näistä löytyy kuitenkin esimerkkejä Suomesta esimerkiksi Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset TIVIA ry:n jäsenyhdistyksistä (Tivia ry, 2017). Näiden esimerkkien puitteissa maantieteellistä sijaintia ja organisaatioriippuvuutta on syytä käsitellä toisistaan riippumattomina ulottuvuuksina luokiteltaessa yhteisöjä.

Teiglandin (2003, 24) osaamisverkostojen matriisissa käsitellään kommunikaatiokanavaa toisena yhteisöjä jaottelevana ulottuvuutena. Matriisissa osaamisyhteisöt on mielletty paikallisiksi, jossa viestintä tapahtuu ensisijaisesti kasvotusten. Kuitenkin esimerkiksi Davies, Duke & Sure (2003) toteavat sähköisen viestintäkanavan olevan osaamisyhteisöjen kannalta keskeisen tietämyksen jakamisen kannalta.

Ajallinen ulottuvuus erottaa oleellisesti yhteisöt muista väliaikaiseksi tarkoitetuista ryhmistä, kuten Agrestin (2003) mainitsevat projektiryhmä (project team) ja erikoisyksikkö (task force). Näissä tapauksissa ryhmän toiminnalle on määrätty tarkka tavoite ja oletus ryhmän purkautumisesta asetettujen tavoitteiden täytyessä. Samaten näissä ryhmissä Harvan (1954, 14, 70) mainitsema vaatimus sille, että yhteisössä yksilöiden keskinäiset suhteet syntyvät tahdosta, ei useimmiten toteudu, vaan jäsenyys on organisaation ennalta määräämä.

Yhteisö on jo nimensä mukaisesti yhteisöllinen. Bellin ja Newbyn (1978, 27-53) mukaan yksi yhteisön määrittävistä tekijöistä on yhteenkuuluvuus. Kuitenkin Geen (2005) käsittelemän jaetun tilan (affinity space) ominaisuudet ovat monelta osin samankaltaisia verkkoyhteisöjen kanssa, vaikka jaetussa tilassa ihmiset työskentelevät saman aiheen parissa vailla varsinaista yhteenkuuluvuuden tunnetta. Gee (2005) mainitsee yhteisöjen ongelmaksi yhteisön kannalta olennaisen käsitteen yhteisön jäsenyydestä ja sen määrittämisestä, kuka on tai ylipäättään voi olla yhteisön jäsen.

Hoadleyn (2012) mukaan erityisesti osaamisyhteisöjen ja tiedontuottajayhteisöjen välillä on selkeä ero oppimisen näkökulmasta. Tiedontuottajayhteisöissä oppiminen on yhteisön yksiselitteinen päämäärä, kun taas osaamisyhteisössä oppiminen tapahtuu osana ammatillisen identiteetin rakentamista.

7.6 Yhteisöjen viestintäteknologiat ja rakenne

Yhteisöjä voitaisiin luokitella lisäksi myös seuraavien ulottuvuuksien osalta:

1. Vuorovaikutus: vuorovaikutteinen – yksisuuntainen
2. Viestinnän muoto: synkroninen – asynkroninen
3. Hierarkia: hierarkkinen – matala hierarkia
4. Formaalius: epäformaali – formaali
5. Media: mediavälitteinen – ei-media välitteinen

Osa näistä ulottuvuuksista voi olla myös seurausta valitusta verkkoviestinnän teknologiasta. Erityisesti viestinnän vuorovaikutteisuus voi riippua pitkälti valitusta teknologiasta. Wagner (2004) on listannut keskustelufoorumien, blogien ja wikien ominaisuuksia joita TAULUKKO 3 Kommunikaatiokanavien erot viestintätavan, tiedon säilyttämisen ja tiedon luetteloinnin kannalta.

:ssa listataan täydennettynä kirjoittajien lisäyksillä sosiaalisen median sekä virtuaalimaailmojen osalta.

Teknologia	Viestintä	Tiedon säilytyspaikka	Luettelointi
Keskustelufoorumi	Moni – monelle	Keskitetty säilytyspaikka	Keskitetty hakemisto
Blogi	Yksi – monelle, myös moni – monelle mahdollista	Jokaisella blogilla oma säilytyspaikkansa	Kyllä, paikallinen hakemisto
Wiki	Moni – monelle	Kyllä, sekä tämänhetkinen, että historia	Kyllä
Facebook ja LinkedIn	Moni – monelle	Keskitetty säilytyspaikka	Kyllä
Reaaliaikainen ryhmäkeskustelu	Moni – monelle	Keskusteluhistoria	Kyllä
Videoneuvottelu	Moni - Monelle	Videotallenne	Ei
Virtuaalimaailmat kuten Second Life	Moni - Monelle	Ei	Ei

TAULUKKO 3 Kommunikaatiokanavien erot viestintätavan, tiedon säilyttämisen ja tiedon luetteloinnin kannalta.

TAULUKKO 3:n pohjalta käy ilmi, että erityisesti blogit ovat ensisijaisesti yksisuuntaisen viestinnän välineitä, kun taas keskustelufoorumit ja wikit tukevat monelta monelle eli vuorovaikutteista viestintää. Näille kaikille kolmelle edellä mainitulle teknologialle yhteistä on viestinnän asynkroninen luonne. Yhteisöjä tukevista synkronisista viestintäteknologioista Hoadley (2012) nostaa esiin

videokonferenssit, reaaliaikaiset ryhmäkeskustelut sekä Second Lifen kaltaiset virtuaalimaailmat. Lisäksi on syytä huomioida nykyään yleisesti käytettävät sosiaalisen median kanavat kuten Facebook ja LinkedIn. Nämä yhdistelevät piirteitä useammasta kanavatyypistä saman palvelun sisälle ja sisältävät osioita jotka ovat samankaltaisia esimerkiksi keskustelufoorumien, blogien ja reaaliaikaisen keskusteluryhmän kanssa.

Kirjoittajien mielestä yhteisön hierarkiaan ja formaaliuteen liittyvät lisäulottuvuudet eivät ole sidoksissa niinkään tiettyihin verkkoyhteisöihin yhteisötyypeinä, vaan voivat vaihdella yhteisökohtaisesti. Kuitenkin näillä voi olla oleellisesti vaikutusta yhteisön toiminnan muotoon. Mediavälitteisyys on verkkoyhteisöjen tapauksessa perusolettama yhteisön toimintamuodosta. Hoadley (2012) mukaan mediavälitteisyys myös mahdollistaa huomattavasti kasvotusten tapahtuvaa viestintää laajemman yleisön.

7.7 Ammattilaisten verkkoyhteisöt

Erityisesti pienillä ja keskisuurilla yrityksillä ei ole varaa, eikä mahdollisuutta, kouluttaa jatkuvasti ammattilaisiaan, jotta heidän tietämyksensä ja osaamisensa olisi ajantasaista. Tämä on pakottanut pienissä ja keskisuurissa yrityksissä työskentelevät ammattilaiset etsimään uusia tapoja tietämyksensä ylläpitämiseksi alati muuttuvassa ympäristössä. Ratkaisuna tähän ongelmaan voidaan nähdä *ammattilaisten verkkoyhteisöt* (Communities of Professionals, Inter-Organizational Networks of Practice). Ammattilaisten verkkoyhteisöjen tärkeimmät tavoitteet ovat jäsenten välisen vuorovaikutuksen lisääminen sekä yhteisössä tuotetun tiedon valikointi ja levittäminen (Micelli & Bettiol 2001; Teigland 2003, 39-41).

Myös suomessa on kiinnitetty tähän tietotaidon ylläpitämiseen liittyvään ongelmaan huomiota. Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015 mainitseekin yhdeksi keskeiseksi kärkihankkeekseen elinikäisen oppimisen edellytysten varmistamisen kansainvälisen kilpailukyvyn säilyttämiseksi jälkiteollisilla markkinoilla (Harjuhahto-Madetoja & Vanhanen 2006, 45).

Fischer (2000) mainitsee kolme tekijää, joiden myötä elinikäinen oppiminen on muodostunut ammattilaisten työuran kannalta keskeiseksi:

1. Huipputekniset työt vaativat tilannesidonnaista, juuri sillä hetkellä tärkeiden, uusien asioiden oppimista

2. Väistämättömät suunnanmuutokset työuran aikana
3. Syvenevä kuilu osaaville ja epäpäteville henkilöille tarjottavien työtehtävien laadussa

Merkittävien oppimisteorioiden mukaan yhteisöt voivat tukea oppimista ja monissa yhteisöissä niiden pysyvyys kytkeytyy oppimiseen. Tietämys ja oppiminen ovat siis yksi osa ammattilaisten yhteisöjä. Vaikka oppimisella on selkeä paikkansa yhteisöissä, ei oppimisen tarvitse olla yhteisöjen keskeinen tavoite, saati, että yhteisöjen pitäisi olla koulumaisia. (Hoadley & Kilner 2005).

Micellin ja Bettiolin (2001) mukaan ammattilaisten verkkoyhteisöjen tärkeitä ominaisuuksia ovat:

1. Organisaatioiden välinen ulottuvuus
2. Riippumattomuus yksittäisestä organisaatiosta tai yrityksestä
3. Sen jäsenilleen tarjoamat palvelut
4. Sen potentiaali innovaatiomielessä palveluiden ja tuotannon välillä

Ammattilaisten verkkoyhteisö (AVY) on siis verkkoyhteisö, joka koostuu tietyllä alalla ammatikseen toimivista henkilöistä. Yhteisön jäsenillä on yhteinen kiinnostus jotakin oman alansa aihealuetta kohtaan ja he verkon välityksellä hakevat aiheeseen liittyvää tietoa, tapaavat toisiaan sekä jakavat omia kokemuksiaan ja tietouttaan. Lisäksi ammattilaisten verkkoyhteisö voi tuottaa uutta alaan liittyvää tietoutta ja toimia yhdyssiteenä jäsentensä välisessä vertaisoppimisessa. (Micelli & Bettiol 2001) Ammattilaisten verkkoyhteisö eroaa osaamisyhteisöstä siinä mielessä, että jäsenet voivat toimia eri organisaatioissa.

Ammattilaisten verkkoyhteisöjen toiminnan kannalta merkittävässä roolissa ovat *tietokonevälitteinen viestintä* ja erityisesti *tietokonevälitteinen yhteistyö*. Tietokonevälitteisellä viestinnällä (Computer Mediated Communication, CMC) viitataan mihin tahansa interpersoonallisen viestinnän muotoon, jossa käytetään tietotekniikkaa yhden tai useamman osallistujan tuottaman tiedon lähetykseen, varastointiin, kommentointiin tai esitykseen. (Wolz, Palme, Anderson ym. 1997) Tietokonevälitteisellä yhteistyöllä (Computer Supported Cooperative Work, CSCW) taas tarkoitetaan järjestelmiä, jotka tietokoneiden avulla tukevat ryhmää, jolla on yhteinen tehtävä tai tavoite ja tarjoavat heille yhteisen jaetun työtilan.

Tietokonevälitteisen yhteistyön välineitä ja työryhmäohjelmistoja (groupware) voidaan pitää toistensa synonyyminä. (Ellis, Gibbs & Rein 1991)

7.8 Ammattilaisten yhteisöjen tavoitteet

Ammattilaisten yhteisöjen tavoitteita voidaan lähestyä osaamisyhteisöistä saavutettujen hyötyjen kautta. Fontaine ja Millen (2004) jakavat hyödyt henkilökohtaisiin, yhteisöllisiin ja organisatorisiin hyötyihin.

Osaamisyhteisöissä yksilötason hyödyt liittyvät tiedon ja taitojen lisääntymiseen sekä henkilökohtaisen tuottavuuden kasvuun (Fontaine & Millen 2004). Yksilöt saavat vastauksien lisäksi myös paljon muita hyötyjä. He saavat tukea ja näkemyksiä, sekä tietoa erilaisista arvoista ja uskomuksista. He vaihtavat keskenään sekä *täsmällistä* (explicit) että *hiljaista* (tacit) tietoa. Täsmällinen tieto koostuu faktoista ja toimista, joita voidaan ilmaista formaalisti kirjallisessa muodossa ja tietokannoissa. Hiljainen tieto on vaikeampi määritellä. Se koostuu uskomuksista, mielipiteistä, tunteista, tyyleistä - miten jokin asia tehdään, sekä perimätiedosta, jotka ovat usein ilmaistu tarinoina ja kaskuina. (Preece 2003)

Yhteisön kohdalla hyödyt liittyivät kollektiivisen tietämyksen lisääntymiseen. Kun yhteisön jäsenet tietävät paremmin toistensa henkilökohtaiset vahvuudet, säästetään aikaa, löydettyä asiasta parhaiten tietävät henkilöt ongelmien ratkaisemiseen. Organisaation tasolla hyödyt näkyivät toiminnan tehostumisena, kustannusten pienentymisenä ja jossain määrin myös työntekijöiden vaihtuvuuden pienentymisenä. (Fontaine & Millen 2004)

Ammattilaisten yhteisöillä ei ole organisaatioiden sisäisiin osaamisyhteisöihin verrattuna yhtä selkeää tavoitetta, vaan tavoitteet riippuvat yhteisöstä ja yhdellä yhteisöllä voi olla useita tavoitteita. Yleisimmin mainittuja tavoitteita ovat ammatillinen kehittyminen ja tiedonvaihto (Wenger & Snyder 2000) sekä vertaisoppiminen (Millen, Fontaine & Muller 2002). Nämä kolme tekijää voidaan laajempaan kokonaisuuteen ymmärtää myös *elinikäisenä oppimisena* (Fisher 2000), joka on selkeästi yhteisön kautta haettava henkilökohtainen hyöty. Euroopan parlamentin ja neuvoston (2006) päätös elinikäisen oppimisen toimintaohjelman perustamisesta toisen artiklan 29. kohdan määritelmänsä mukaan tarkoittaa: "elinikäisellä oppimisella" kaikkea sellaista ihmisen koko elinikänsä aikana hankkimaa koulutusta, virallisen koulutusjärjestelmän ulkopuolella annettavaa

epävirallista koulutusta ja arkioppimista, jonka tuloksena henkilökohtaiset, kansalaisuuteen liittyvät, sosiaaliset ja/tai työhön liittyvät tiedot, taidot ja pätevyudet paranevat. Siihen sisältyy ohjaus ja neuvontapalveluiden tarjoaminen".

Yhteisön tasolla tavoitteet liittyvät ammattilaisten verkottumiseen organisaatioiden välillä ja tätä kautta tapahtuvaan organisaatioiden väliseen tiedonvaihtoon (Teigland 2003, 44-45). Organisaatiosta riippumattomia ammattilaisten yhteisöjä eivät kosketa organisaatiotason tavoitteet, mutta sitä vastoin niillä voi olla omia yhteiskunnallisia tavoitteita, kuten toimialansa yleisten etujen ajaminen.

7.9 Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet

Seuraavaan listaan on kerätty ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksia, pohjautuen tässä luvussa esille nousseisiin seikkoihin. Lähtökohdaksi ominaisuuksia valittaessa on otettu niiden toimialariippumattomuus, jotta ominaisuudet olisivat mahdollisimman yleispäteviä kaikille ammattilaisten verkkoyhteisöille.

1. Yhdistävänä tekijänä tietty yhteinen toimiala
2. Kiinnostus samaa ammatillista aihealuetta kohtaan
3. Tavoitteena ammatillisen osaamisen kasvattaminen
4. Verkossa tapahtuva organisaatioiden välinen tiedonvaihto
5. Mahdollisuudet uuden toimialaa koskevan tiedon syntyyn
6. Riippumattomuus organisaatioista
7. Mahdollisuudet toimialan yleisten etujen ajamiseen

On hyvä huomioida, että tietty yhteinen toimiala ei vielä suoraan tarkoita sitä, että yhteisöllä olisi ammatillisesti samat kiinnostuksen kohteet. Näin ollen onkin tärkeää, että yhteisön jäsenet jakavat toimialan lisäksi myös kiinnostuksen samaa ammatillista aihealuetta kohtaan. Tämä mahdollistaa ammatillisen osaamisen kasvattamisen joltain tietyltä aihealueelta. Riippumattomuus organisaatioista taas mahdollistaa samalla organisaatioiden välisen tiedonvaihdon, kun toiminta ei muodostu osaamisyhteisön (CoP) kaltaiseksi organisaation sisäiseksi toiminnaksi. Samalla organisaatorippumattomuus mahdollistaa tiettyä toimialaa koskevien yleisten etujen ajamisen, olemalla toimialan riippumaton äänenkannattaja. On

tärkeää, että yhteisössä tapahtuu verkon välityksellä myös tiedonvaihtoa sen jäsenten ja organisaatioiden välillä, joka synnyttää samalla mahdollisuuden toimialaa koskehtavan uuden tiedon syntyyn. Samalla tiedonvaihto ja oppiminen erottavat ammattilaisten verkkoyhteisöt perinteisistä ammatillisista yhdistyksistä, joihin saatetaan kuulua pelkästään yhteisen toimialan vuoksi vailla oppimistavoitteita.

7.10 Ammattilaisten verkkoyhteisöt oppimisen ja identiteetin tukena

Tässä luvussa tarkasteltiin erilaisia ammattilaisten yhteisötyyppejä, niiden ulottuvuuksia sekä kommunikaatiokanavia. Näiden perusteella määriteltiin ammattilaisten verkkoyhteisö (AVY) ja sen keskeiset ominaisuudet.

Ominaisuuksissa painottuivat keskeisesti organisaatioiden väliseen tiedonvaihtoon ja ammatilliseen oppimiseen painottuvat osa-alueet. Ammattilaisten verkkoyhteisöt myös mahdollistavat yhteisön jäsenille verkottumisen samalla toimialalla eri organisaatioissa työskentelevien henkilöiden välillä. Vaikka ammattilaisten verkkoyhteisöjen tavoitteisiin kuuluvat myös niiden edustamien toimialojen yleisten etujen ajaminen, eivät ne edusta työnantajia tai työntekijöitä vaan ovat työmarkkinanäkökulmasta neutraaleja yhteisöjä.

8 MENESTYSTEKIJÄT JA ULOTTUVUUDET AMMATTILAISTEN VERKKOYHTEISÖISSÄ

Tässä luvussa tarkastellaan verkkoyhteisöjen menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksien välistä suhdetta. Luvun tarkoituksena on selvittää, mitkä verkkoyhteisöjen menestystekijöistä toteutuvat ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksien myötä ja mitkä taas ovat riippuvaisia muista verkkoyhteisöön vaikuttavista tekijöistä.

8.1 Menestyvä ammattilaisten verkkoyhteisö

Verrattaessa verkkoyhteisöjen menestystekijöitä ammattilaisten yhteisöjen ominaisuuksiin, voidaan havaita, että ominaisuudet täyttävät jo itsessään osan verkkoyhteisöille määritellyistä menestystekijöistä. Osa menestystekijöistä on taas riippuvaisia verkkoyhteisöstä itsestään, kuten sisältö ja yhteisöä tukeva infrastruktuuri. TAULUKKO 4 Verkkoyhteisön menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuuksien vertailu, havainnollistaa verkkoyhteisöjen menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksien välistä suhdetta.

Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet (A#)

- A1. Yhdistävänä tekijänä tietty yhteinen toimiala
- A2. Kiinnostus samaa ammatillista aihealuetta kohtaan
- A3. Tavoitteena ammatillisen osaamisen kasvattaminen
- A4. Verkossa tapahtuva organisaatioiden välinen tiedonvaihto
- A5. Mahdollisuudet uuden toimialaa koskehtavan tiedon syntyyn
- A6. Riippumattomuus organisaatioista
- A7. Mahdollisuudet toimialan yleisten etujen ajamiseen

Verkkoyhteisöjen menestystekijät (V#)

- V1. Yhteisössä on uusille jotain tuttua, mutta myös uutta ja jännittävää
- V2. Yhteisöllä tulee olla vahva tarkoitus
- V3. Yhteisö tarvitsee laadukasta ja kehittyvää sisältöä
- V4. Yhteisön tulee kannustaa sitoutumaan sekä määrällisesti että laadullisesti eritasoiseen osallistumiseen
- V5. Yhteisö tarvitsee selkeät pelisäännöt ja johtajuutta

- V6. Yhteisö tarvitsee tapahtumia rytmittämään toimintaansa
 V7. Yhteisö tarvitsee infrastruktuurin, joka tukee eritasoista kehittyvää osallistumista

Ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuus

Verkkoyhteisöjen menestystekijä	A1 Yhteinen toimiala	A2 Samaa ammatillinen aihealue	A3 Osamisen kasvattaminen	A4 Tiedonvaihto verkossa	A5 Uuden tiedon synty	A6 Riippumattomuus organisaatioista	A7 Toimialan yleinen etu
V1 Tuttua ja uutta	A1,V1			A4,V1			
V2 Vahva tarkoitus		A2,V2	A3,V2	A4,V2	A5,V2		A7,V2
V3 Sisältö				A4,V3	A5,V3		
V4 Sitoutuminen ja osallistuminen			A3,V4				
V5 Pelisäännöt ja johtajuus							
V6 Tapahtumat							
V7 Infrastrukturi				A4,V7			

TAULUKKO 4 Verkkoyhteisön menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuuksien vertailu

Seuraavassa on käsitelty TAULUKKO 4:n kohtaamispisteitä taulukon koordinaatistolla (A#,V#), jossa A# on ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuus ja V# verkkoyhteisön menestystekijä.

Yhteisen toimialan myötä ammattilaisten verkkoyhteisössä on sen jäsenille jotain entuudestaan tuttua (A1,V1). Toisaalta verkkoyhteisön organisaatioista riippumattoman luonteen myötä sen jäsenillä on mahdollisuus tutustua muihin saman toimialan eri yritysten ammattilaisiin ja heidän toimintatapoihin (A4,V1). Tämän myötä ammattilaisten verkkoyhteisö tarjoaa jäsenilleen jotain uutta ja jännittävää.

Yhteisön vahva tarkoitus muodostuu sen jäsenten kiinnostuksesta samaa ammatillista aihealuetta kohtaan (A2,V2). Jäsenyyteen kannustaa sekä oman ammatillisen osaamisen kehittäminen (A3,V2) että verkottuminen muiden saman alan ammattilaisten kanssa (A4,V2). Tämä myös osaltaan mahdollistaa ammatilliselta osaamiseltaan eritasoisten henkilöiden määrällisesti ja laadullisesti eritasoisen osallistumisen verkkoyhteisön toimintaan (A3,V4).

Lisäksi ammattilaisten välinen verkottuminen edesauttaa organisaatioiden välistä tiedonvaihtoa (A4,V2). Tiedonvaihdon verkossa mahdollistaa toimiva infrastruktuuri (A4,V7). Tämä tiedonvaihto voi edesauttaa uuden toimialaa koskevan tiedon synnyttämisessä (A5,V2), joka tarjoaa samalla myös mahdollisuuden laadukkaaseen ja kehittyvään sisällön syntyyn verkkoyhteisössä (A4,V3) (A5,V3).

Organisaatoriippumattomuus taas on tekijä, joka erottaa ammattilaisten verkkoyhteisöt organisaatioiden sisäisistä osaamisyhteisöistä ja tekee niistä näin ollen oman yhteisötyypinsä. Tämä toimii myös mahdollistavana tekijänä toimialan yleisten etujen ajamisessa (A7,V2).

Kuten TAULUKKO 4 Verkkoyhteisön menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuuksien vertailu

:n pohjalta voidaan havaita, verkkoyhteisön menestystekijöiden kohdat V5 ja V6 eivät ole sidoksissa ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksiin. Tämä selittyy sillä, että kaikki näistä menestystekijöistä ovat yhteisön sisällä syntyviä ominaisuuksia, joita ammattilaisten verkkoyhteisöihin liittyvät ominaisuudet eivät voi itsessään aikaansaada. Ammattilaisten verkkoyhteisöihin liittyvällä organisaatoriippumattomuudella A6 ei taas ole suoraa vaikutusta verkkoyhteisön menestykseen.

8.2 Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ulottuvuudet

Kun tarkastellaan ammattilaisten verkkoyhteisöjen asettumista luvussa 7.5 listattuihin yhteisöjen erilaisiin ulottuvuuksiin, voidaan ammattilaisten verkkoyhteisöjen katsoa asettuvan ulottuvuuksilla seuraaviin pisteisiin:

- U1. Yhteys organisaatioon: organisaatioriippumaton
- U2. Maantieteellinen sijainti: hajautettu
- U3. Kommunikaatiokanava: sekä kasvotusten että sähköisesti
- U4. Ajallinen jatkuvuus: pysyvä
- U5. Yhteisöllisyys: yhteisöllinen
- U6. Oppiminen: Ammatti-identiteettikeskeinen

Micellin ja Bettiolin (2001) mukaan ammattilaisten verkkoyhteisöjen yksi tärkeimmistä ominaisuuksista on riippumattomuus yksittäisestä organisaatiosta tai yrityksestä. Organisaatioiden välinen ulottuvuus tekee samalla yhteisöistä pääsääntöisesti maantieteellisesti hajautuneita. Yhteisön pääasiallinen kommunikaatiokanava on sähköinen tietoverkossa tapahtuva viestintä, mutta sitä voidaan täydentää erilaisilla tapahtumilla, joissa yhteisön jäsenet pääsevät tutustumaan toisiinsa myös kasvotusten.

Ammattilaisten verkkoyhteisö on ajallisesti pysyvä, koska sen olemassaolo ei ole sidottu yksittäisen tavoitteen saavuttamiseen kuten projektiryhmillä ja vastaavilla tehtäväkeskeisillä ryhmillä. Ne ovat yhteisökeskeisiä, sillä niiden tavoitteena on Micellin ja Bettiolin (2001) sekä Teiglandin (2003, 39-41) mukaan jäsenten välisen vuorovaikutuksen lisääminen.

Oppimisen näkökulmasta ne ovat ensisijaisesti suuntautuneita ammatti-identiteetin kehittämiseen, oppimisnäkökulmaa kuitenkin unohtamatta. Sekä Wenger ja Snyder (2000) että Teigland (2003, 44-45) mainitsevat tavoitteina ammattilaisten verkottumisen, tiedonvaihdon sekä ammatillisen kehittymisen. Näissä oppiminen ei siis ole ensisijainen tavoite, vaikka sillä on selkeä paikkansa yhteisössä. Tämä vastaa myös Hoadleyn ja Kilnerin (2005) sekä Hoadley (2012) näkemystä oppimisen roolista yhteisöissä. Näiden mukaan oppiminen on enemmänkin ammatillisen identiteetin rakentamisen yhteydessä syntyvä lisähyöty.

Kun taas tarkastellaan luvussa 7.6 listattuja viestintäteknologioiden ja rakenteiden ulottuvuuksia, voidaan ammattilaisten verkkoyhteisöistä todeta seuraavaa:

- U7. Vuorovaikutus: vuorovaikutteinen
- U8. Viestinnän muoto: sekä synkronista että asynkronista
- U9. Hierarkia: riippuu yhteisöstä
- U10. Formaalius: riippuu yhteisöstä
- U11. Media: ensisijaisesti mediavälitteinen

Ammattilaisten verkkoyhteisöt ovat lähtökohtaisesti vuorovaikutteisia, mikä liittyy Micellin ja Bettiolin (2001) sekä Teiglandin (2003, 39-41) mainitsemiin yhteisöjen tavoitteisiin. Viestinnän muoto voi olla riippuvainen valituista teknologioista, kuten Wagner (2004) ja Hoadley (2012) esittävät. Kirjoittajien mielestä hierarkia ja formaalius eivät ole sidoksissa ammattilaisten verkkoyhteisöihin yhteisötyyppinä, vaan enemmänkin yhteisöjen yksilöllisiä ominaisuuksia. Mediävälitteisyys on taas jopa enemmän ammattilaisten verkkoyhteisöjen mahdollistaja, kuin vain pelkkä vaihtoehtoinen ulottuvuus niille.

8.3 Menestys riippuu sisällöstä ja yhteisöllisyydestä

Tässä luvussa tarkasteltiin verkkoyhteisöjen menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksien välistä suhdetta. Lisäksi määriteltiin kirjallisuuden pohjata ammattilaisten verkkoyhteisöjen sijainti tunnistetuilla yhteisöjen ulottuvuuksilla.

Kokonaisuudessaan voitiin havaita ominaisuuksien ja menestystekijöiden vastinparien painottuvan alueelle, joka liittyy sisällöllisiin ja yhteenkuuluvuutta painottaviin tekijöihin. Verkkoyhteisön pysyvyys mahdollistaa taas jatkuvuuden myötä yhteisön jäsenten ammatillisen identiteetin kehittymisen samalla, kun sen jäsenet oppivat uutta yhteisössä toimiessaan. Tätä edesauttaa lisäksi organisaatioiden välinen ulottuvuus, jossa tiedonvaihtoa tapahtuu myös eri organisaatioiden välillä, eikä pelkästään niiden sisällä.

Ammatillisen yhteisön vahva tarkoitus saman toimialan ja ammatillisen aihealueen sisällä luo hyvät edellytykset menestyvän verkkoyhteisön aikaansaamiseksi. Tämän ytimen ympärille pitää saada kasattua oikeiden ihmisten ja sopivan infrastruktuurin kokonaisuus, jonka avulla on mahdollista aikaansaada menestyvä ja kukoistava ammattilaisten verkkoyhteisö (AVY).

9 MENESTYSTEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN AMMATTILAISYHDISTYSTEN AMMATTILAISTEN VERKKOYHTEISÖISSÄ

Tässä luvussa tarkastellaan ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijöiden, ominaisuuksien ja ulottuvuuksien toteutumista tutkimukseen valituissa verkkoyhteisöissä. Teemahaastattelujen kautta selvitetään mahdollisia muita esiin nousevia tekijöitä, jotka vaikuttavat verkkoyhteisöjen menestykseen.

9.1 Valittavien ammattilaisten verkkoyhteisöjen rajaukset

Tutkimusongelman kannalta oli keskeistä löytää tutkittaviksi ammattilaisyhdistyksiä, jotka lisäksi toimivat verkossa ja täyttävät luvussa 7.9 määritellyt ammattilaisten verkkoyhteisön (AVY) piirteet.

Tutkimuskysymyksen myötä rajattiin valittavat ammattilaisyhdistykset ja niiden verkkoyhteisöt maatieteellisesti Suomessa toimiviksi, koska tutkielman erityisenä tarkoituksena on selvittää miten ammattilaisyhdistykset ovat onnistuneet muuntautumaan ammattilaisten verkkoyhteisöiksi. Yhdistyksen käsite voi vaihdella eri maiden välillä hyvinkin merkittävästi, joten tämän tutkielman kannalta oli luontevaa keskittyä ammattilaisten verkkoyhteisöihin, joiden taustalla on joko rekisteröity tai rekisteröimätön Suomen yhdistyslain puitteissa toimiva yhdistys. Harrasteyhteisöt ja yritysten sisäiset osaamisyhteisöt rajautuvat siten tutkimuksemme ulkopuolelle.

Lisäksi tutkielmassa määritelty ammattilaisten verkkoyhteisön käsite rajasi tutkimuksen ulkopuolelle muun muassa työnantajajärjestöt sekä ammattiliitot, koska määrittelemämme AVY käsitteen puitteissa verkkoyhteisöjen jäsenenä voivat olla sekä työnantajien että työntekijöiden edustajat.

9.2 Tutkittavien ammattilaisyhdistysten ja verkkoyhteisöjen valinta

Tutkittavia ammattilaisyhdistyksiä haettiin Tieto- ja viestintätekniiikan ammattilaiset ry:n, TIVIA:n jäsenyhdistyksistä (Tieto- ja viestintätekniiikan ammattilaiset TIVIA ry, 2017). Soveltuvia yhdistyksiä kartoitettiin myös Kansalaisyhteiskunta.fi-palvelun ammatillisten yhdistysten luettelosta (Kansalaisyhteiskunta.fi 2018).

LinkedIn verkkopalvelussa soveltuvia ammattilaisyhdistyksiä etsittiin kirjoittajien omien verkostojen kautta. Kirjoittajat pyysivät verkostojensa jäseniä ehdottamaan heidän tuntemiaan ammattilaisyhdistyksiä, joilla on myös aktiivista toimintaa verkossa ja jotka tämän myötä mahdollisesti täyttäisivät tutkimusongelman kannalta oleellisen AVY määritelmän. (LinkedIn 2018).

Näiden pohjalta muodostui lista kymmenestä Suomalaisesta yhdistyksestä, jotka nähtiin tutkimusongelman kannalta soveltuviksi teemahaastatteluja varten. Yhdistyksien edustajiin oltiin yhteydessä tammi-maaliskuun 2018 aikana. Yhdistyksiä pyydettiin ehdottamaan jäsenistöstään yhdistyksen verkkoyhteisöissä aktiivista henkilöä teemahaastatteluun, jossa haastateltava edustaisi kattavasti koko yhteisöä.

Esikarsituista alkuperäisestä kymmenestä yhdistyksestä saatiin tutkimukseen mukaan seitsemän yhdistystä, joista löytyi yhdistykseen liittyvä ammattilaisten verkkoyhteisö ja sitä teemahaastattelussa edustava haastateltava. Kaksi esikarsituista yhdistyksistä ilmoitti, että ei pysty osallistumaan tutkimukseen, koska yhdistyksiltä ei löydy verkkoyhteisöä, jota voitaisiin tutkimuksessa käsitellä. Lisäksi yksi yhdistys ei vastannut haastattelupyyntöön ja sen jälkeen lähetettyyn kahteen muistutusviestiin. Yhden yhdistyksen edustaja ilmoitti kysymykset saatuaan, ettei hän pysty ajankäytöllisistä syistä osallistumaan haastatteluun.

Haastattelujen yhteydessä saatiin haastateltavilta vinkkejä yhdistyksistä, jotka heidän mielestään olivat tutkimukseen soveltuvia. Tämän myötä päästiin tutkimusjoukon laajentamisessa hyödyntämään vertais-lumipallo tekniikkaa (Peer Esteem Snowball Technique) (Christopoulos 2009). Näistä ehdotetuista yhdistyksistä mukaan valikoitui kaksi täydentämään alkuperäisen kymmenen yhdistyksen joukkoa. Toinen vertais-lumipallo tekniikalla mukaan tulleista yhdistyksistä ei lopulta nähnyt mahdolliseksi osallistua tutkimukseen verkkoyhteisöin puuttuessa ja näin ollen haastatelluksi tuli lopulta kokonaisuudessaan **seitsemän** yhdistystä.

Kansalaisyhteiskunta.fi palvelun listaukseen perusteella, tutkimuksen kannalta soveltuvia yhdistyksiä, jotka eivät olleet työnantaja- tai työntekijäjärjestöjä oli noin sata (Kansalaisyhteiskunta.fi 2018). Lisäksi kun rajataan pois yhdistykset, joilla ei ole aktiivisia verkkoyhteisöjä voidaan olettaa tutkimukseen soveltuvan yhdistysjoukon edelleen supistuvan merkittävästi. Näin ollen teemahaastatteluun

osallistuneet yhdistykset edustavat suhteellisen kattavaa joukkoa tutkimusongelman kannalta soveltuvista yhdistyksistä, joilla on toimintaa myös verkkoyhteisön muodossa.

9.3 Tutkimuksessa mukana olevat yhdistykset

Seuraavissa kappaleissa esitellään tutkimuksessa mukana olevat yhdistykset. Yhdistysten kuvaukset on poimittu yhdistysten verkkosivuilta löytyvistä yhdistysten esittelyistä sekä yhdistysten säännöistä, joissa on kuvattuna yhdistysten tarkoitus ja tavoitteet. Yhdistykset on esitelty seuraavassa aakkosjärjestyksessä.

IT-kouluttajat ry on 2001 perustettu TIVIA ry:n jäsenyhdistys. Yhdistys on tarkoitettu kaikille, jotka ovat kiinnostuneita uusista pedagogisista lähestymistavoista ja kouluttavat tieto- ja viestintätekniikkaa tai käyttävät sitä koulutuksessaan. Yhdistys järjestää ajankohtaisista aiheista jäsentilaisuuksia, joihin voi osallistua sovitussa fyysisessä paikassa tai verkossa. Yhdistyksen tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää IT-kouluttajien keskinäistä yhteydenpitoa ja ammatillista osaamista. (IT-kouluttajat ry 2018)

itSMF Finland on palveluiden ja tietotekniikan riippumaton sillanrakentaja. Yli 50 maassa toimiva, IT-palvelu-johtamisen ammattilaisten yhdistys, edistää tietotekniikan avulla tuotettavien palveluiden joustavuutta ja luotettavuutta. Tavoitteena on parantaa palvelujen laatua ja luoda kilpailuetua teollisten prosessien ja yhteisymmärrystä vahvistavan vuorovaikutuksen kautta. Suomen itSMF ylläpitää suomenkielistä ITIL-termistöä ja parhaiden käytäntöjen kuvauksia, sekä tarjoaa jäsenilleen tilaisuuksia inspiroitua yhteisissä kohtaamisissa.

Open Knowledge Finland ry:n tarkoituksena on edistää tiedon avoimuutta ja avoimen tiedon hyödyntämistä, sekä edesauttaa avoimen yhteiskunnan kehittymistä. Avoimella tiedolla viitataan digitaalisessa muodossa oleviin sisältöihin ja dataan, joita kuka tahansa voi vapaasti ja maksutta käyttää, muokata ja uudelleen jakaa. Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys edistää alan toimijoiden verkostoitumista, antaa julkisuuteen lausuntoja, laatii selvityksiä ja aloitteita, toteuttaa ja tukee tarkoitustaan tukevia hankkeita ja projekteja. (Open Knowledge Finland ry 2018)

Paikallislehtien Päätoimittajayhdistys ry (PPY) ylläpitää ja kehittää jäsentensä journalistista ammattitaitoa, sekä edistää heidän työssä jaksamista. Yhdistyksen tarkoituksena on olla paikallislehtien päätoimittajien ja muiden vastaavien toimittajien yhdyssiteenä, edistää jäsentensä ja heidän edustamiensa lehtien keskinäistä yhteydenpitoa, ylläpitää suhteita julkisen valtaan ja alan järjestöihin, lisätä jäsentensä yleis- ja ammattitaitoa sekä edistää jäsentensä toimintaedellytyksiä tehtävässään. Yhdistyksen tarkoituksena on myös edistää paikallislehtien arvostusta ja etua. (Paikallislehtien Päätoimittajayhdistys ry 2018)

Suomen teknisen viestinnän yhdistys ry:n tarkoituksena on ammatillisen yhteistyön edistäminen teknisen viestinnän alalla, alan tunnetuksi tekeminen, alan ammattilaisten ammattitaidon kehittäminen, koulutusten järjestäminen jäsenkunnalle ja alan kansainvälinen yhteistyö. (Suomen teknisen viestinnän yhdistys ry 2018)

Tietojohtaminen ry auttaa yrityksiä ja yhteiskuntaa tehostamaan tietoperusteista päätöksentekoa, innovointia ja ennakointia. Yhdistys vaikuttaa tietualan kehitykseen, sekä nostaa tiedon sisällön ja hyödyntämisen yleistä arvostusta. Yhdistys haluaa toimia myös sillanrakentajana tietoteknologian ja tiedon sisällön välillä, korostaen molempien merkitystä, unohtamatta yhdistyksen jäsenten lähes seitsemän vuosikymmentä kestänyttä työtä tietopalveluissa tiedon löydettävyyden ja käytettävyyden kehittäjänä. (Tietojohtaminen ry 2018)

Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset ry:n, TIVIAN, tavoitteena on jäsenistön ammatillisen osaamisen ja arvostuksen kehittäminen. Liiton ja jäsenyhdistysten päätoimintamuotoja ovat tutkimus-, koulutus- ja tiedotustoiminta. Niiden avulla tarjotaan jäsenkunnalle ajankohtaista tietoa alan kotimaisesta ja kansainvälisestä kehityksestä (Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset TIVIA ry 2017). Tutkittavien yhdistysten osalta on huomioitava, että Tietoturva ry ja IT-kouluttajat ry ovat toimintansa osalta itsenäisiä yhdistyksiä, mutta kuuluvat samalla Tivian liittoyhteisöön.

Tietoturva ry on Suomen suurin tietoturva-ammattilaisten verkosto. Yhdistyksen keskeisenä tavoitteena on toimia yhteistoiminnan edistäjänä tietoturva-alalla ja jäsentensä yhdyssiteenä, sekä edistää hyvien tietoturvatapojen noudattamista kaikilla tietoturvan osa-alueilla. Yhdistys tukee myös jäsenistön ammattitaidon kehittymistä. Näkyvimpänä toimintamuotoina ovat erilaisten tapahtumien,

keskustelutilaisuuksien ja yritysvierailuiden järjestäminen sekä laadukkaan ajankohtaisen tietoturvasisällön tuottaminen yhteistyötahojen tilaisuuksiin. (Tietoturva ry 2018)

9.4 Haastateltujen henkilöiden ja yhdistysten taustatiedot

Haastateltujen henkilöiden keski-ikä oli 49,9 vuotta ja heillä oli keskimäärin 19,3 vuotta työkokemusta toimialalta, johon liittyvää yhdistystä he teemahaastattelussa edustivat. Haastateltavat olivat olleet keskimäärin 9,8 vuotta sen ammattilaisyhdistyksen jäsenenä ja osallistuneet 6,6 vuotta yhdistyksen verkkoyhteisön toimintaan, mitä he teemahaastattelussa edustivat.

Tutkimukseen osallistuneiden ammattilaisyhdistysten jäsenmäärä vaihteli noin sadan (100) ja seitsemän sadan (700) välillä. Yhdistysten verkkoyhteisöjen toimintaan osallistuvien määrän arviointi osoittautui hankalaksi, riippuen lähinnä verkkoyhteisön luonteesta. Esimerkiksi suljetussa yhteisössä oli hyvin tiedossa aktiivisten osallistujien määrä suhteessa jäsenmäärään. Sen sijaan avoimissa verkkoyhteisöissä tällaisen tiedon todentaminen on haastavaa. Tunnistettuja verkkoyhteisöjen luokitteluja on selitetty myöhemmin tässä luvussa.

Tutkittavat ammattilaisten verkkoyhteisöt olivat olleet olemassa keskimäärin 10,6 vuotta.

Tunnistimme vasta haastattelujen yhteydessä, että tutkimamme verkkoyhteisöt jakautuvat jäsenyytensä osalta neljään eri luokkaan:

1. Eksklusiiviset suljetut verkkoyhteisöt
2. Vain yhdistyksien jäsenille avoimet verkkoyhteisöt
3. Avoimet verkkoyhteisöt, joissa yhdistyksen jäsenyyttä toivotaan
4. Avoimet verkkoyhteisöt

Ensimmäisessä luokassa jäseneksi pääseminen sekä yhdistykseen, että sen verkkoyhteisöön edellytti tiettyä statusta tai meriittiä, jonka pohjalta verkkoyhteisön toimintaan pääsi kutsusta jäseneksi. Toisessa luokassa verkkoyhteisön jäseniksi hyväksyttiin vain yhdistyksen jäseniksi liittyneet henkilöt. Tosin haastateltavat mainitsivat tämän luokan osalta, että verkkoyhteisöön oli harkiten päästetty myös henkilöitä, jotka eivät kuuluneet taustalla olevaan yhdistykseen. Kolmannen luokan muodostivat verkkoyhteisöt, joihin jäseneksi

hyväksyttiin pääsääntöisesti kaikki verkkoyhteisön toiminnasta kiinnostuneet, jotka osoittivat kykyä toimia verkkoyhteisön tapoja noudattaen. Näissä verkkoyhteisö toimi selkeästi yhtenä yhdistyksen jäsenhankinnan kanavana. Neljännen luokan muodostivat täysin avoimet verkkoyhteisöt, joissa taustalla oleva yhdistys oli lähinnä hallinnollinen entiteetti tukemassa verkkoyhteisön toimintaa. Näiden verkkoyhteisöjen tapauksessa jäseniksi hyväksyttiin lähtökohtaisesti kaikki. Jäsenyyden saattoi menettää vain toimimalla verkkoyhteisön sääntöjä vastaan.

9.5 Tapaustutkimus ja tiedonkeruumenetelmä

Tapaustutkimus toteutettiin puolistrukturoitujen teemahaastattelujen muodossa tammi-maaliskuussa 2018. Teemahaastattelun kysymysrunko lähetettiin haastateltaville henkilöille etukäteen sähköpostitse ja heille annettiin mahdollisuus päättää vastaavatko he kysymyksiin sähköpostilla, Skypellä tai vastaavalla puheyhteydellä tai näiden yhdistelmänä. Kaikilta mukaan suostuneilta yhdistysten verkkoyhteisöjen edustajilta saatiin kirjalliset vastaukset sähköpostitse, joita täydennettiin mahdollisuuksien mukaan Skypen välityksellä tehdyllä ryhmäpuhelulla, jossa toinen haastattelijoista esitti kysymyksiä ja toinen teki haastattelusta haastattelun aikaisia muistiinpanoja. Lisäksi haastateltavilta pyydettiin lupa haastattelujen tallentamiseen myöhempää analyysiä varten. Kahden haastateltavan verkkoyhteisön edustajan osalta jouduttiin tyytymään pelkkiin kirjallisiin vastauksiin, jotka todettiin kuitenkin tutkimusongelman näkökulmasta hyvin kattaviksi.

Tällainen toimintatapa, jossa useammalla tutkijalla on tiedonkeruun aikana selkeästi määritellyt roolit voi Eisenhardtin (1989, 538) mukaan mahdollistaa tutkimusaineiston selkeästi tehokkaamman hyödyntämisen. Tutkijoiden erilaiset kokemukset ja havainnot mahdollistavat kerätyn datan tulkinnan eri näkökulmista. Samaten tämä mahdollistaa tulosten luotettavamman kytkennän testattavaan teoriaan, kun erilaiset näkökulmat estävät tutkijoita tekemästä aineistosta ennenaikaisia päätelmiä. Kolmanneksi on mahdollista, että erilaiset näkökulmat aineiston tarkasteluun luovat edellytyksiä yllättävien löydösten tekemiseen kerätyn aineiston pohjalta.

Tapausten lukumäärälle ei ole olemassa monen tapauksen tapaustutkimuksessa ideaalilukumäärää tutkimusta kohden. Eisenhardt (1989, 545) on kuitenkin havainnut, että 4-10 tapausta on toiminut hyvin tutkimuksissa. Hänen mukaansa alle neljällä tapauksella on vaikea tuottaa propositiota ja taas yli kymmenen tapauksen kohdalla aineiston käsittely voi aineiston laajuuden vuoksi osoittautua tutkijoille vaikeaksi. Myös Miles, Huberman ja Saldaña (2014, 34) pitävät monen tapauksen tapaustutkimuksessa viittä rikasta tapausta suositeltavana tutkittavien tapausten minimimääränä. Toisaalta myös heidän mukaansa yli kymmenen tapauksen tutkimuksissa tiedon käsittely voi muodostua hankalaksi, kun tutkittavia näkökulmia tulee tapausten määrän myötä liian monta. Tutkielmamme asettuu näin ollen tutkittavien tapausten osalta seitsemällä tapauksella melko tarkalleen sekä Eisenhardtin että Milesin, Hubermanin ja Saldañan esittämän suositellun määrän puoliväliin.

Tällainen puolistrukturoitu teemahaastattelu on kvalitatiivisissa tutkimuksissa yleisesti käytetty menetelmä, jossa haastattelijan on mahdollista esittää haastateltavalle lisäkysymyksiä ja tällä tavoin saada esille vastauksien taustalla vaikuttavia tekijöitä haastattelussa tapahtuvan vuorovaikutuksen myötä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34-35).

Laajensimme tätä lisäkysymysten mahdollisuutta haastatteluja tehdessämme ja pyysimme haastattelujen yhteydessä haastateltavilta luvan, olla tarvittaessa jälkikäteen yhteydessä esimerkiksi sähköpostin välityksellä erillisten lisäkysymysten muodossa. Tällä tavoin loimme mahdollisuuden toteuttaa suunniteltua tapaa lähestyä tutkittavaa ongelmaa abduktiivisen päättelyn keinoin. Tällaisessa päättelyssä voidaan tapaustutkimuksen aikana teoreettista viitekehystä testattaessa palata arvioimaan teoriaa uudelleen, mikäli empiria nostaa esiin uusia löydöksiä, joita alun perin teoriaa muodostettaessa ei ollut nähtävissä (Dubois & Gadde 2002).

Teemahaastattelussa haastattelijoiden neutraalius on yksi heidän tärkeimmistä ominaisuuksistaan. Haastattelijoiden tulisi minimoida vaikutuksensa haastattelun etenemiseen ja välttää olemasta puolueellinen. Haastateltavaa ei pitäisi johdatella lisäkysymysten avulla taikka kasvotusten tapahtuvassa haastattelussa ohjailta haastateltavaa eleillä tai muilla sanattomilla viesteillä. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 44-45).

Koska toteutimme haastattelut Skypein välityksellä ilman kuvayhteyttä, ei meidän ollut mahdollista viestiä tutkittaville eleillä tai muilla sanattoman viestinnän keinoilla. Lisäksi jälkikäteen haastattelujen tallenteita kuuntelemalla saatoimme arvioida, olimmeko keskustelutilanteessa johdatelleet haastateltavia ja tarvittaessa jättää vastaukset näiltä osin huomioimatta tuloksia analysoitaessa.

Toisaalta ehdottoman neutraliteetin säilyttäminen on vuorovaikutusta edellyttävässä haastattelussa mahdotonta, koska kaikki haastattelussa mukana olevat osapuolet rakentavat yhdessä haastattelussa muodostuvan merkityksen. Näin ollen haastattelijoiden yritykset säilyttää ehdoton neutraliteetti epäonnistuvat käytännössä aina. (Holstein & Gubrium 1995, 4) Pitää lisäksi huomioida, että teemahaastattelussa haastattelijat ovat samalla sekä osallistujia että tutkijoita ja näin ollen heidän tulee omalla persoonallaan ja viestinnällään tukea ja auttaa keskustelua ja näin ollen tiedonkeruuta haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 97-98).

Tästä esimerkkinä joissain tilanteissa haastateltava saattaa odottaa haastatteliijoilta tukea vaikka neuvon tai myötätunnon muodossa. Tällaisessa tilanteessa haastattelijoiden neutraali olemus voi näyttäytyä haastateltavalle asiantuntemuksen tai kiinnostuksen puutetta haastateltavaa kohtaa ja näin ollen heikentää vuorovaikutusta ja sen myötä vaikuttaa haastattelusta saataviin tuloksiin. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 51).

Huomasimme tämän kannustamisen tärkeyden myös omissa haastatteluissamme, joissa haastateltavat usein innostuivat keskusteluun toden teolla vasta sen jälkeen, kun heidän kanssaan oli hetki keskusteltu tutkimuksen sisällöstä ja tavoitteista. Tämä tuntui innoittavan heitä kertomaan omasta yhdistyksestään ja siihen kuuluvasta verkkoyhteisöstä varsin laajasti ja monesta näkökulmasta kysymysrunkomme pohjalta.

Haastattelijoiden kannustamiseen liittyy toki näkökulmia sen osalta miten tällainen kannustaminen vaikuttaa haastateltavan vastauksiin ja pyrkiikö haastateltava antamaan tietoisesti tai tietämättään haastatteliijoille vastauksia, joita he haluavat kuulla. Tämän takia on tärkeää arvioida, kuinka paljon haastateltaville voidaan antaa etukäteen tietoa tutkimuksesta. Toisaalta haastattelussa pitää miettiä myös haastateltavan suostumusta, haastattelun luottamuksellisuutta, yksityisyyttä sekä seurauksia eettisistä näkökulmista (Hirsjärvi & Hurme 2001, 20).

Tuomen ja Sarajärven (2003, 75) mukaan on eettisempää kertoa haastateltaville tutkimuksen aiheesta ja esimerkiksi antaa tutkimuksen kysymykset etukäteen tutustuttaviksi. Teemahaastattelun kysymysrunko muodostettiin luvussa 8.1 kuvattuihin ammattilaisten yhteisöjen ominaisuuksiin (A1-A7) sekä verkkoyhteisöjen menestystekijöihin (V1-V7) pohjautuen. Tämän lisäksi selvitettiin tutkimukseen osallistuvien ammattilaisten yhteisöjen sijoittuminen luvussa 8.2 kuvatuilla ulottuvuuksilla (U1-U11). Tämä haastateltaville henkilöille sähköpostitse lähetetty kysymysrunko löytyy tutkielman liitteestä 1. Kysymysrungon myötä kyseessä on siis puolistrukturoitu teemahaastattelu.

Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset, mutta kysymysten järjestys on vapaa. Haastattelussa huomioidaan, että sisällön merkitys syntyy vuorovaikutuksen avulla ja keskiössä on haastateltavien omat tulkinnat asioista ja heidän niille antamat merkityksensä. Ominaista teemahaastattelulle on, että tutkijat ovat kiinnostuneita tutkittavan ilmiön perusluonteesta ja siihen liittyvien ominaisuuksien löytämisestä. Ei siis pelkästään valmiin tutkimushypoteesin todentamisesta. Teemahaastattelu ei ole itsessään sidottu kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen, vaan menetelmä voidaan määrittää vasta vastausten analyysivaiheessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48 & 66)

Haastatteluja sähköpostitse sovittaessa kerrottiin haastateltaville, tutkielman liitteen 2 mukaisesti, tutkimuksen päämääristä ja teemahaastattelun toteutustavasta. Lisäksi haastateltavien Skype puhelujen alussa esittämiin kysymyksiin tutkimuksen taustasta ja tavoitteista vastattiin avoimesti luottamuksen ja avoimen ilmapiirin synnyttämiseksi haastattelua varten. Nämä osaltaan täydensivät Tuomen ja Sarajärven (2003, 75) kuvaamaa eettistä ja luottamuksellista ilmapiiriä haastattelujen aikana.

Haastateltavilta pyydettiin lupa mainita haastateltavat yhdistykset nimeltä tutkielmassa ja lupa liittää yhdistyksistä lyhyt esittely tutkielmaan sen mukaisesti kuin yhdistykset omilla verkkosivuillaan kertovat yhdistyksen tarkoituksesta ja päämääristä. Haastateltaville kerrottiin, että heitä ei mainita tutkielmassa nimeltä, eikä vastauksista voida yksilöidä minkälaisia vastauksia yksittäiseltä yhdistykseltä ja sen edustajalta on haastatteluissa saatu.

Koska tällaisessa puolistrukturoidussa teemahaastattelussa pyritään ymmärtämään toimintaa muilla keinoin kuin tilastollisesti yleistämällä, on erittäin tärkeää, että haastateltaviksi valikoituu tarkoitukseen sopivia henkilöitä, joilla on laajasti kokemusta tutkittavasta asiasta tai että heillä on muuten paljon tietoa aiheeseen liittyen (Tuomi & Sarajärvi 2003, 87-88). Tutkielmamme aiheen tapauksessa haastateltaviksi valikoitui yhdistysten omasta toimesta poikkeuksetta henkilöitä, jotka vastasivat yhdistyksen verkkoyhteisön toiminnasta tai olivat yhdistysten hallitusten jäseniä ja sitä kautta myös aktiivisia yhdistyksen verkkoyhteisön jäseniä.

9.6 Tapaustutkimuksen koodaus- ja analyysimenetelmä

Haastatteluissa saatujen vastausten pohjalta analysoitiin luvussa 9 aikaisempien tutkimusten pohjalta ilmi tulleiden löydösten toteutumista tutkimukseen osallistuvien ammattilaisyhdistysten ja ammattilaisten verkkoyhteisöjen joukossa. Tutkimusaineistona käytettiin verkkoyhteisöjen edustajien antamia kirjallisia vastauksia, joita oli täydennetty teemahaastattelujen avulla. Haastattelujen vastaukset oli litteroitu siltä osin, kun niillä oli testattavan viitekehyksen osalta merkittävyyttä tuloksiin.

Haastateltavien kirjalliset vastaukset, sekä teemahaastatteluissa saadut täydentävät vastaukset purettiin yksinkertaiseen tietokantarakenteeseen, josta vastaukset kytkettiin liitteen 1 TAULUKKO 6 Teemahaastattelun kysymysrunko mukaisesti kysymysten taustalla olemiin olettimiin. Tämän jälkeen vastauksia tarkasteltiin suhteessa olettamaan voimakkuuskoodaus (magnitude coding) menetelmällä (Miles, Huberman & Saldaña 2014, 80). Tämän avulla arvoitiin, miten vastaukset tukivat taustalla olevaa olettamaa. Vastauksen merkitystä viitekehyksen olettamaan nähden tarkasteltiin kahdessa dimensiossa.

- Olettaman tuki
 - Olettamaa tukeva (+)
 - Ristiriitainen (0)
 - Olettamaa vastaan (-)
- Vastauksen merkittävyys olettamalle
 - Korkea (3)
 - Keskierto (2)

- Matala (1)

Koodauksen avulla pystyttiin tukemaan kvalitatiivisen aineiston arviointia osin kvantitatiivisin menetelmin, kun pystyttiin arvottamaan, kuinka hyvin määrällisesti kaikki vastaukset yhdessä tukivat taustalla olevaa oletettavaa. Tähän liittyy kuitenkin riskejä, joissa tutkija saattaa alkaa käsittelemään kvalitatiivista aineistoa puhtaasti kvantitatiivisin menetelmin, unohtaen sisällöt numeroiden takana (Miles, Huberman & Saldaña 2014, 80). Tämän virheen välttämiseksi arvioinnissa kiinnitettiin tähän riskiin huomiota ja arvioitiin voimakkuuskoodauksen lisäksi yksittäisiä vastauksia myös suoran tulkinnan (Stake 1995) keinoin, taustalla oleviin olettimiin peilaten.

9.7 Vastausten käsittely ja tulosten analysointi

Seuraavissa luvuissa on purettu kirjalliset ja haastatteluista saadut vastaukset, kytkemällä ne takaisin kysymysten taustalla olleisiin olettimiin ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksista, menestystekijöistä ja ulottuvuuksista. Tutkielmassamme nämä edustavat Eisenhardthin (1989, 542) mainitsemia propositioita. Kytkeä haastateltavien vastauksista takaisin olettimiin on tehty perustuen liitteen 1 TAULUKKO 6 Teemahaastattelun kysymysrunko mukaiseen kytkentään olettamien ja kysymysten välillä. Osa kysymyksistä liittyi useampaan eri verkkoyhteisön ominaisuutta, menestystekijää tai ulottuvuutta koskevaan proposition. Tällaisissa tapauksissa haastateltavien vastauksia on käsitelty jokaisen proposition kohdalla itsenäisesti, kiinnittämättä huomiota siihen, onko kyseinen vastaus vahvistanut tai heikentänyt muita siihen liittyviä propositioita. Jokainen vastaus on koodattu sen myötä propositiokohtaisesti, eli yksittäisellä vastauksella voi olla kokonaisuudessaan vähintään yksi mutta mahdollisesti useita eri koodauksia, mutta vain yksi koodaus propositiota kohden. Lisäksi vastauksia on tarkasteltu suhteessa olettimiin suoran tulkinnan (Stake 1995) avulla, jonka myötä saatiin syvennettyä vastausten sisällöllistä merkitystä suhteessa olettimaan. Propositioiden toteutumista kokonaisuudessaan on havainnollistettu 9.11 Kohtaamispisteiden toteutuminen viitekehyksessä luvun lopussa olevan TAULUKKO 5 Kohtaamispisteiden toteutuminen teemahaastattelujen yhteisöissä avulla. Seuraavissa luvuissa 9.8.1-9.8.7, 9.9.1-9.9.6 sekä 9.10.1-9.10.11 käsitellään propositioiden toteutuminen tutkittavissa verkkoyhteisöissä propositiokohtaisesti.

9.8 Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet

Seuraavissa aliluvuissa on tarkasteltu haastateltavien vastauksia suhteessa ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksia koskeviin propositioihin. Suurimpaan osaan näitä ominaisuuksia käsittelevistä propositioista haettiin demonstraatiota suorien kysymysten avulla

9.8.1 Yhdistävänä tekijänä tietty yhteinen toimiala

Yhteistä toimialaa koskevaan oletamaan haettiin tietoa kysymällä haastateltavilta suoralla kysymyksellä numero 13: Minkä toimialan ympärille verkkoyhteisö on rakentunut? Useissa tapauksissa toimialan määrittäminen osoittautui tietyllä tapaa haastavaksi, koska haastateltavat eivät kokeneet verkkoyhteisöjensä liittyvän suoraan johonkin yksittäiseen toimialaan.

Haastatteluissa käydyn keskustelun myötä ilmeni, että toimialan käsitteeseen pitää suhtautua haastateltujen verkkoyhteisöjen osalta avarakatseisesti. Monessa tapauksessa verkkoyhteisöt toimivat sektorissa, jossa niiden jäsenet työskentelivät tehtävissä, jotka heidän varsinaisen työnantajansa näkökulmasta kuuluvat tukifunktioiden joukkoon. Kuitenkin nämä tukifunktiot muodostivat verkkoyhteisön jäsenten näkökulmasta yhtenäisen toimialan, minkä ympärille verkkoyhteisön toiminta oli syntynyt.

Näiden keskustelujen pohjalta neljälle verkkoyhteisölle löytyi selkeä yhteinen toimiala, yhden vastaajan mielestä yhdistävä toimiala jäi hieman tulkinnanvaraiseksi ja kaksi vastaajaa koki, että heidän edustamansa verkkoyhteisöt olivat toimialariippumattomia. Eräs vastaajista totesi erikseen, että yhteisön vahvuutena oli toimialojen välinen diversiteetti.

9.8.2 Kiinnostus samaa ammatillista aihealuetta kohtaan

Verkkoyhteisöjen kiinnostusta samaa ammatillista aihealuetta kohtaan arvioitiin kysymysten 14 ja 15 avulla. Näistä kysymyksistä ei syntynyt erityisen paljon keskustelua vastaajien kanssa, vaan kaikilla vastaajilla oli varsin selkeä näkemys siitä mikä oli verkkoyhteisön aihepiiri.

- Minkä aihealueen ympärille verkkoyhteisö on rakentunut?
- Mihin tarpeeseen verkkoyhteisö on syntynyt?

Kiinnostus samaa ammatillista aihealuetta kohtaan toteutui kaikissa verkkoyhteisöissä ja poikkeuksetta vastauksissa oli voimakas tuki tälle propositiolle. Yhteinen ammatillinen aihealue oli myös ollut keskeinen motivaattori verkkoyhteisön perustamiseksi, jotta samasta aihealueesta kiinnostuneet ihmiset pääsivät jakamaan alaan liittyvää tietoutta keskenään.

Käydessämme läpi haastatteluja ja kirjoittaessamme kuvauksia yhdistyksistä, kävi selväksi, että tämän tutkielman tutkittavien verkkoyhteisöjen selkeä yhteinen nimittäjä oli tietointensiiviset alat. Kaikkien verkkoyhteisöjen kohdalla toimintaan liittyi keskeisesti tiedon tuottaminen, jalostaminen ja muokkaaminen, välittäminen tai sen hyödyntäminen.

9.8.3 Tavoitteena ammatillisen osaamisen kasvattaminen

Haastateltaville etukäteen lähetetyissä kysymyksissä etsittiin tukea tälle propositiolle kysymyksellä 21: Miten ammatillisen osaamisen kasvattaminen ilmenee verkkoyhteisön toiminnassa?

Yhtä lukuun ottamatta temahaastatteluihin osallistuneet yhdistysten ja niiden verkkoyhteisöjen edustajat mainitsivat haastatteluissa, että yhteisöissä oli ammatillisen osaamisen kasvattamiseen liittyvää toimintaa. Erityisesti tiedonjako alaan liittyvistä koulutuksista ja tapahtumista sai mainintoja kolmelta eri vastaajalta.

Muutamassa verkkoyhteisössä haettiin myös vertaisilta näkemyksiä asioihin ja apua konkreettisiin ongelmiin. Vain yksi haastateltava mainitsi tässä yhteydessä verkkoyhteisön oman sisällöntuotannon esimerkkinä osaamisen kasvattamisesta.

Voimakkuuskoodauksella vastauksia tarkasteltaessa oli havaittavissa, että vaikka kuusi seitsemästä haastateltavasta mainitsi ammatillisen osaamisen kasvattamisen tavoitteen olevan osa verkkoyhteisön toimintaa, ei tuki kuitenkaan ollut merkittävydeltään kovin suurta. Yhteisön kautta sen jäsenet lähinnä saivat tietoa siitä mistä osaamista voi hankkia tapahtumien, koulutusten ja sisältöjen kautta lisää.

9.8.4 Verkossa tapahtuva organisaatioiden välinen tiedonvaihto

Organisaatioiden välistä tiedonvaihtoa verkkoyhteisöissä selvitettiin kysymyksellä 26: Miten organisaatioiden välinen tiedonvaihto näkyy verkkoyhteisön toiminnassa?

Tutkittavissa verkkoyhteisöissä tiedonvaihtoa tapahtui organisaatioiden välillä runsaasti ja monissa verkkoyhteisöissä tämä nähtiin myös yhtenä keskeisistä hyödyistä sen jäsenille. Tiedonvaihtoa tapahtui sekä samalla alla toimivien yrityksien edustajien välillä mutta myös alan tutkimuslaitosten ja yritysten välillä.

Osassa tutkituista verkkoyhteisöistä toimintaan osallistui henkilöitä lisäksi julkishallinnon ja toisten yhdistysten edustajina. Joissain tapauksissa tiedonvaihto näkyi myös yliopistojen ja vastaavan tyyppisten tutkimuslaitosten aktiivisena osallistumisena verkkoyhteisön toimintaan. Yhdellä verkkoyhteisöllä oli useita intressiryhmiä (Special Interest Group, SIG), joiden puitteissa tapahtui tiedonvaihtoa organisaatioiden välillä.

Koodauksen kautta tarkasteltaessa oli havaittavissa, että tutkitut verkkoyhteisöt jakautuivat tässä painoarvoltaan kahteen kategoriaan. Voimakkaammassa tiedonjako organisaatioiden välillä oli selkeästi vuorovaikutteista ja yhteistyöhön viittaavaa. Sen sijaan merkittävyydeltään vähäisemmässä kategoriassa yhteistyö jäi lähinnä yksisuuntaiseksi tiedottamiseksi uusista sisällöistä, joita organisaatiolla oli tarjota verkkoyhteisön käyttöön.

9.8.5 Mahdollisuudet uuden toimialaa koskevan tiedon syntyyn

Propositiota uuden toimialaa koskevan tiedon synnystä selvitettiin kysymyksellä numero 24: Minkälaista uutta toimialaan liittyvää tietoa verkkoyhteisö tuottaa?

Verkkoyhteisöjen edustajat sanoivat, että yhteisöt eivät pääsääntöisesti tuota itse uutta tietoa, mutta toimivat aktiivisesti toimialaa koskevan uuden tiedon levittämisessä. Yhteisöissä tapahtui esimerkiksi yliopistoissa tehdyn, alaa koskevan, uuden tietämyksen aktiivista jakamista verkkoyhteisön jäsenten kesken.

Voimakkuuskoodauksen kautta tarkasteltuna oli nähtävissä, että tälle propositiolle ei löytynyt tukea tutkittavista verkkoyhteisöistä. Ainoastaan yhden verkkoyhteisön kohdalla oli selkeitä mainintoja siitä, että yhteisö antoi esimerkiksi lausuntoja lakiluonnoksiin ja osallistui muuhun vastaavaan kommentointiin. Ensisijaisesti

haastateltavat kommentoivat yhteisön jakavan tietoa siitä, mistä uutta tietoa on löydettävissä, mutta sanoivat samassa yhteydessä, ettei heidän edustamansa yhteisö itsessään ole uuden alaa koskevan tiedon tuottaja. Yhdessä tapauksessa haastateltava mainitsi yhdistyksen tuottavan uutta tietoa jäsenlehteen ja verkkoyhteisön kanavana jossa jaettiin tätä jäsenlehden tuottamaa uutta sisältöä.

Toisessa tapauksessa verkkoyhteisön keskeisenä uuden tiedon lähteenä toimivat yhteisössä mukana olevat yliopistojen edustajat. Tässäkin tapauksessa uusi tieto itsessään oli lähtöisin akateemisesta maailmasta ja kyseinen verkkoyhteisö ensisijaisesti tämän uuden tuotetun tiedon kuluttaja.

9.8.6 Riippumattomuus organisaatioista

Yhteisöjen riippuvuutta muista organisaatioista arvioitiin kysymysten 33 ja 34 sekä niiden ympärille kietoutuneen keskustelun avulla.

- Linkittykö yhteisö kiinteästi joihinkin organisaatioihin?
- Miten yhteisön mahdolliset riippuvuudet organisaatioista näkyvät toiminnassa?

Näistä kahdesta kysymyksestä syntyi haastateltavien kanssa usein tarkentavaa keskustelua ja pohdintaa. Yksikään tutkittava verkkoyhteisö ei ollut riippuvainen mistään yksittäisestä kaupallisesta organisaatiosta, mutta useamman verkkoyhteisön taustalla oleva yhdistys oli mukana jossain kattojärjestössä, johon yhdistys ja sitä kautta sen verkkoyhteisö saattoi olla kiinteästi linkittynyt. Kaksi haastateltavista koki verkkoyhteisön itsessään riippuvaiseksi sen taustalla olevasta yhdistyksestä.

Kuitenkin haastateltavat toteisivat, etteivät tällaiset riippuvuudet kattojärjestöihin vaikuttaneet näissä verkkoyhteisöissä niiden toimintaan suoraan missään muodossa. Enemmän riippuvuuksia mainittiin tässä yhteydessä yksittäisiin kontribuuttoreihin, jotka saattoivat samalla olla jonkun tietyn organisaation edustajia.

Vaikka verkkoyhteisöt eivät suoraan olleet riippuvaisia yksittäisistä ulkopuolisista organisaatioista, oli havaittavissa, että usealla niistä toiminnan laajuus ja aktiivisuus saattaisi merkittävästi pienentyä, mikäli tietyt avainorganisaatiot lakkaisivat osallistumasta niiden toimintaan.

Voimakkouuskoodauksen näkökulmasta oli hankala tarkastella näistä kahdesta kysymyksestä saatuja vastauksia. Vaikka vastaajat kokivat, etteivät heidän edustamansa verkkoyhteisöt olleet erityisen riippuvaisia muista organisaatioista, jättivät nämä kaksi kysymystä paljon tulkinnanvaraa ja mietittävää siitä, miten taustalla olevat yhdistykset ja niiden taustalla mahdollisesti olevat kattojärjestöt halutaan tulkita tässä yhteydessä. Kysymysten kautta tuli kuitenkin selväksi, ettei yksikään tutkituista verkkoyhteisöistä ollut riippuvainen yksittäisestä kaupallisesta organisaatiosta.

9.8.7 Mahdollisuudet toimialan yleisten etujen ajamiseen

Kysymyksellä numero 35: Miten yhteisö ajaa toimialan yleisiä etuja? Selvitettiin tutkittavien verkkoyhteisöjen osalta niiden kykyä toimialan yleisten etujen ajamiseen. Tämän proposition osalta on keskeistä muistaa, että tutkimuksen ulkopuolelle oli rajattu työnantaja- ja työntekijäjärjestöt ja niihin liittyvät verkkoyhteisöt.

Toimialan yleisen edun ajaminen näkyi tutkituissa verkkoyhteisöissä erityisesti tavoitteena kasvattaa yhteisöön liittyvän toimialan tunnettavuutta ja yleistä arvostusta. Mainintoja tuli myös erilaisten lausuntojen antamisesta ja jopa aloitteiden tekemisestä. Myös toimialan eettisten ohjeiden luominen mainittiin yhden verkkoyhteisön kohdalla muodoksi vaikuttaa alan yleisiin etuihin.

Voimakkouuskoodauksella tarkasteltaessa tälle propositiolle oli tutkittavissa verkkoyhteisöissä pääsääntöisesti voimakas tuki. Yhden tutkittavan yhteisön osalta ei saatu tähän kysymykseen vastausta ja yhdessä tapauksessa tukea ei ollut. Tosin tässäkin tapauksessa mainittiin, että jäseniltä oli kuitenkin tullut toiveita tämän suuntaiseen toimintaan.

Joissain tapauksissa vastauksista saattoi havaita, että yhdistyksen ja verkkoyhteisön toiminta sekoitettiin tätä asiaa käsiteltäessä. Ei ollut täysin selvää tapahtuiko etujen ajaminen nimenomaan verkkoyhteisön kautta vai oliko se ennemminkin yhdistyksen puolella tapahtuvaa toimintaa, jonka vastaajat mielsivät myös verkkoyhteisöä koskettavaksi.

9.9 Verkkoyhteisöjen menestystekijät

Seuraavissa aliluvuissa on tarkasteltu haastateltavien vastauksia suhteessa verkkoyhteisöjen menestystekijöitä koskeviin propositioihin. Vertaamalla ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksia ja verkkoyhteisöjen ulottuvuuksia koskevia propositioneita testaaviin kysymyksiin, arvioitiin menestystekijöistä useammalla epäsuoralla kysymyksellä, joiden pohjalta arvioitiin yksittäisen proposition toteutumista tutkittavissa verkkoyhteisöissä. Yhteisössä on uusille jotain tuttua, mutta myös uutta ja jännittävää

Tutkittavien verkkoyhteisöjen kohdalla uuden ja jännittävän kytkeytymistä entuudestaan tuttuihin asioihin arvioitiin erityisesti siitä näkökulmasta, miten verkkoyhteisön toiminta oli linkittynyt taustalla olevaan yhdistykseen, ja mitä uutta verkkoyhteisö oli tuonut yhdistyksen toimintaan. Proposition toteutumista arvioitiin peräti neljän eri kysymyksen (numerot 13, 16, 18 ja 19) kautta.

- Minkä toimialan ympärille verkkoyhteisö on rakentunut?
- Minkälaista toimintaa verkkoyhteisöllä on verkon ulkopuolella?
- Miten verkkoyhteisön toiminta on linkittynyt perinteiseen yhdistyksen toimintaan?
- Mitä uutta verkkoyhteisö on tuonut yhdistykselle?

Tämän kysymyksen kohdalla verkkoyhteisöt jakautuivat selkeästi neljään eri kategoriaan:

1. Olemassaolostaan taistelevat
2. Yhdistyksen toimintaa täydentävät
3. Yhdistyksen toiminnan korvanneet
4. Ilman yhdistystä syntyneet

Ykköskategoriaan kuuluvat verkkoyhteisöt oli käynnistetty täydentämään yhdistyksen perinteistä toimintaa, mutta eivät olleet saavuttaneet kriittistä massaa toimintansa vakiinnuttamiseksi. Kakkoskategoriassa verkkoyhteisö täydensi yhdistyksen perinteistä toimintaa, mutta monesti näissäkin tapauksissa verkkoyhteisö oli enemmän yhdistyksen ja etenkin sen hallituksen toiminnan jatke ja hallituksen tiedotuskanavana jäsenistölle. Kolmoskategorian verkkoyhteisöt taas olivat korvanneet yhdistyksen perinteisen toiminnan ja haastateltavat sanoivat

näissä tapauksissa yhdistyksen toiminnan olevan nykyisin täysin verkkoyhteisön varassa. Neloskategorian yhdistykset taas olivat syntyneet käytännön pakosta verkkoyhteisön rinnalle, koska verkkoyhteisön toiminnalle oli tullut käytännön haasteita oikeustoimikelpoisen entiteetin puutteesta.

Keskeisiä verkkoyhteisön mukanaan tuomia etuja olivat ajasta ja paikasta riippumattomuus, mikä mahdollisti helpomman osallistumisen myös yhdistyksen perinteiseen toimintaan. Useassa tapauksessa mainittiin, että verkkoyhteisön myötä oli tullut mahdolliseksi päästä mukaan esimerkiksi yhdistyksen järjestämiin seminaareihin verkon välityksellä.

Seitsemän verkkoyhteisön jakautuessa tämän proposition osalta neljään eri kategoriaan, ei ollut mielekäästä tarkastella tätä propositiona yksiulotteisen voimakkuuskoodauksen kautta. Tämä siitä syystä, että poiketen muista propositionista, saimme tässä teoreettista replikaatiota, jossa tutkittavat verkkoyhteisöt edustivat vastakkaisia tuloksia, vaikka niihin liittyviä syitä emme olleetkaan osanneet etukäteen ennustaa.

9.9.1 Yhteisöllä tulee olla vahva tarkoitus

Propositioon verkkoyhteisön vahvasta tarkoituksesta ja sitä demonstroivista asioista määritettiin kysymyksillä 14, 15 ja 21:

- Minkä aihealueen ympärille verkkoyhteisö on rakentunut?
- Mihin tarpeeseen verkkoyhteisö on syntynyt?
- Miten ammatillisen osaamisen kasvattaminen ilmenee verkkoyhteisön toiminnassa?

Tässä yhteydessä aikaisemmin luvuissa 9.8.2 ja 9.8.3 käsittelemämme kysymysten 14 ja 21 näkökulma täydentyi kysymyksellä, jolla selvitettiin mihin tarpeeseen verkkoyhteisö on syntynyt.

Verkkoyhteisöjen vahva tarkoitus kytkeytyi niiden kykyyn tukea yhdistyksen toimintaa ja sitä myötä tarkoitus kytkeytyi yhdistyksen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Verkkoyhteisö nähtiin kanavana, joka toi yhteen ne ihmiset, jotka olivat kiinnostuneita verkkoyhteisöä koskevasta aihealueesta ja kehittymään aihealueen puitteissa asiantuntijoina. Verkkoyhteisön kautta oli mahdollista viestiä

ja tutustua samasta aihepiiristä kiinnostuneisiin ihmisiin, hakea heiltä vertaistukea ja saada ylipäättään uutta tietoa aihealueesta johon verkkoyhteisö liittyy.

9.9.2 Yhteisö tarvitsee laadukasta ja kehittyvää sisältöä

Verkkoyhteisön sisältöä käsitteleviä kysymyksiä oli käyttämässämme haastattelurungossa peräti neljä kappaletta. Aiheeseen liittyvistä kysymyksistä 23-26 olemme käsitelleet kysymyksiä 24 ja 26 jo aikaisemmissa luvuissa 9.8.4 sekä 9.8.5. Tämän proposition osalta täydensimme tarkastelua, keskustelemalla yleisesti verkkoyhteisön tuottamasta sisällöstä ja verkkoyhteisön jäsenten näkemyksellä sen sisällöstä.

- Miten verkkoyhteisö tuottaa sisältöä?
- Minkälaista uutta toimialaan liittyvää tietoa verkkoyhteisö tuottaa?
- Millaiseksi verkkoyhteisön jäsenet kokevat sen tuottaman sisällön?
- Miten organisaatioiden välinen tiedonvaihto näkyy verkkoyhteisön toiminnassa?

Verkkoyhteisöt olivat erityisesti sisällön suhteen riippuvaisia ulkopuolisista organisaatioista. Yhteisöjen itsensä tuottamat sisällöt koettiin melko yksinkertaisiksi. Eksakteihin helpohkoihin kysymyksiin oli saatavissa nopeasti vastauksia, mutta moniulotteisemmat abstraktimmat keskustelunavaukset tyrehtyivät monesti jo alkuunsa. Pääosin verkkoyhteisöissä keskityttiin jakamaan tietoa siitä, mistä tarkempaa tietoa kannattaa hakea, eli verkkoyhteisö toimi lähinnä portaalina tiedonhauille.

Kahden verkkoyhteisön tapauksessa haastateltavat pohtivat yhteisöön kiinteästi kuuluvien intressi- ja projektiryhmien osuutta verkkoyhteisön sisällöntuotantoon. Molemmissa tapauksissa haastateltavat kommentoivat, että ryhmien tuottamat sisällöt jaetaan toki verkkoyhteisöissä, mutta olivat epävarmoja siitä, pitäisikö tällaiset sisällöt mieltää verkkoyhteisöjen itsensä tuottamiksi vai olivatko ryhmät verkkoyhteisöistä irrallisia entiteettejä. Yhdessä tapauksessa haastateltava mainitsi, että keskeinen sisällöntuotanto tapahtuu yhdistyksen puolella ja verkkoyhteisöä hyödynnetään yhdistyksen ensisijaisesti jäsenlehteen tuottaman sisällön jakamisessa.

Verkkoyhteisöjen sisällöllisestä laadusta keskusteltaessa oman sisällöntuotannon vähäisyys toistui keskustelussa. Monet haastateltavat kokivat vaikeaksi arvioida muiden verkkoyhteisön jäsenten puolesta yhteisön tuottamaa sisältöä, mutta yleisin kommentti liittyi oman sisällöntuotannon vähäisyyteen. Yleinen kommentti haastateltavilta olikin sisällön osalta, että verkkoyhteisön omaan sisältöön sijasta yhteisön kautta saatava vertaistuki oli verkkoyhteisön omaa sisältöä tärkeämpää.

9.9.3 Yhteisön tulee kannustaa sitoutumaan sekä määrällisesti että laadullisesti eritasoiseen osallistumiseen

Verkkoyhteisöjen tapoja kannustaa jäseniään sitoutumaan yhteisön toimintaan kartoitettiin kysymyksellä 27: Miten verkkoyhteisö tukee ja kannustaa jäsenten osallistumista ja sitoutumista verkkoyhteisön toimintaan?

Yhteisön toimintaan sitouttaminen ja kannustaminen nähtiin poikkeuksetta haasteeksi tai sen katsottiin puuttuvan kokonaan verkkoyhteisöistä. Yhteisöillä oli pieni aktiivinen ydinjoukko, joka vastasi valtaosasta yhteisössä kirjoitettavista viesteistä ja muusta aktiivisuudesta. Tämä kysymys sai monet haastateltavat pohtimaan, millaisia kannustinmalleja heidän edustamassaan verkkoyhteisössä voitaisiin käyttää osallistumisen tukemiseen.

Kannustimista mainintoja saivat Facebookin ja LinkedInin tarjoamat toiminnot, joilla muut yhteisön jäsenet saattoivat tykätä toisen kirjoittajan jakamasta sisällöstä. Yksi haastateltava mainitsi, että heidän aikaisemmin käyttämänsä keskustelufoorumi mahdollisti "arvomerkkien" jakamisen käyttäjille, mutta tämä mahdollisuus katosi välineen vaihduttua.

Tarkasteltaessa voimakkuuskoodauksen kautta haastateltavien antamia vastauksia, oli selvästi havaittavissa, että tutkittavissa verkkoyhteisöissä tälle propositiolle osallistumiseen kannustamisesta ei löytynyt demonstraatiota lainkaan, tai se oli hyvin vähäistä. Toisaalta haastateltavien kanssa keskusteltaessa oli selvästi havaittavissa, että tätä pidettiin merkityksellisenä asiana yhteisön menestyksen kannalta. Tutkittavilla verkkoyhteisöillä ei vain ollut keinoja tai mahdollisuuksia osallistumisen tukemiseen.

9.9.4 Yhteisö tarvitsee selkeät pelisäännöt ja johtajuutta

Yhteisön pelisääntöjä ja johtajuutta arvioitiin kysymysten 28-30 kautta ja niihin liittyneellä keskustelulla. Näistä käydyissä keskusteluissa oli havaittavissa yhteisöjen jakautuminen sen osalta, oliko niillä ollut toiminnassaan haasteita jäsentensä käyttäytymisen suhteen.

- Minkälaisia kirjoitettuja tai kirjoittamattomia sääntöjä verkkoyhteisössä on?
- Millaiseksi yhteisön jäsenet kokevat verkkoyhteisön säännöt?
- Miten verkkoyhteisöä johdetaan ja moderoidaan?

Tutkimuksen verkkoyhteisöillä oli hyvin vähän sääntöjä ja suurin osa niistä oli kirjoittamattomia. Haastateltavien puheessa korostuivat netiketti, yleiset hyvät käytöstavat ja jäsenten maalaisjärjen käyttö, sen osalta mitä yhteisöissä oli soveliasta tehdä ja sanoa. Yksi haastateltava viittasi verkkoyhteisön säännöistä puhuttaessa sen taustalla olevan yhdistyksen sääntöihin ja yhdessä verkkoyhteisössä tehtiin laajempaa "Code of conduct" -tyyppistä ohjeistusta, joka ei ollut kuitenkaan sidottuna ainoastaan kyseisen verkkoyhteisön oman toiminnan ohjaamiseen. Kirjoittamattomina sääntöinä mainittiin esimerkiksi verkkoyhteisön käyttö suoraan markkinointiviestintään ja asiattomaan kirjoitteluun, mutta näitä ei pidetty yhteisöissä ongelmina.

Sääntöjen vähäisyydestä johtuen haastateltavien kanssa ei juurikaan syntynyt keskustelua siitä, millaiseksi verkkoyhteisön jäsenet kokivat säännöt. Yksi haastateltava pohti, että oliko säännöttömyys jäsenten näkökulmasta vapauttavaa vai vaivaannuttavaa ja olisiko jäsenten helpompi mieltää sääntöjen kautta mistä kaikista asioista verkkoyhteisössä on soveliasta keskustella. Yksi haastateltava mainitsi yhteisössä olleen yksittäisiä hankalia tapauksia, joista kuitenkin oli aiheutunut merkittävää haittaa yhteisön toiminnalle. Tämän myötä jäseniltä oli tullut toive selkeiden käytössääntöjen laatimiselle.

Tutkittavien verkkoyhteisöjen johtajuus oli enemmänkin työtä verkkoyhteisön jäsenten aktivoimiseksi keskusteluun, kuin varsinaista verkkoyhteisön johtamista. Verkkoyhteisöjen jäsenet koettiin aikuisiksi ja ammattilaisiksi, jotka tarvitsivat ennemminkin tukea aktivoitumiseen yhteisön toiminnassa, kuin varsinaista perään katsomista.

Koodauksen kautta tarkasteltaessa proposition varsinaisessa merkityksessä, jossa puhutaan selkeistä pelisäännöistä, ei demonstraatiosta tälle propositiolle löytynyt tukea kuin yhdestä tutkituista verkkoyhteisöistä. Pelisääntöjä ja johtajuutta tärkeämmäksi yhteisöissä koettiin jäsenten aktivointiin liittyvä fasilitointi.

9.9.5 Yhteisö tarvitsee tapahtumia rytmittämään toimintaansa

Verkkoyhteisöjen toimintaa rytmittäviä tapahtumia kysyttiin haastateltavilta suoralla kysymyksellä 17: Minkälaisia tapahtumia verkkoyhteisöllä on verkossa sekä sen ulkopuolella?

Monella verkkoyhteisöllä oli tämän osalta havaittavissa eräänlainen vuosikello, jossa verkkoyhteisön toiminta linkittyi taustalla olevan yhdistyksen toimintaan ja tapahtumiin. Saattoi olla esimerkiksi yksittäinen yhdistyksen ja verkkoyhteisön kannalta iso vuosittainen tapahtuma, jonka ympärille myös verkkoyhteisön toiminta rytmittyi.

Toisaalta haastateltavat pohtivat ja osa erikseen mainitsi, että tapahtumat olivat yhdistysten puolella, eivätkä niihin liittyvissä verkkoyhteisöissä. Tapahtumien osalta koettiin tärkeäksi, että ihmiset pääsivät tapaamaan niissä toisiaan kasvotusten. Yksi haastateltava mainitsi, että tämä oli yhdistyksen tietoisesti ottama strategia tapahtumien osalta.

Voimakkuuskoodauksella tarkasteltaessa, tutkittavat tapaukset jakautuivat tältä osin selkeästi kahteen ryhmään. Toisessa ryhmässä tapahtumat olivat yhdistyksen puolella ja verkkoyhteisöllä ei ollut varsinaisesti omia tapahtumia. Toisen ryhmän muodostivat verkkoyhteisöt, joissa tapahtumat olivat tavoitettavuuden, etäisyyksien ja ajankäyttöisten syiden myötä ensisijaisesti verkon puolella.

9.9.6 Yhteisö tarvitsee infrastruktuurin, joka tukee eritasoista kehittyvää osallistumista

Yhteisön toimintaa tukevaa infrastruktuuria selvitettiin kysymysten 31 ja 32 avulla:

- Mitä välineitä verkkoyhteisöllä on käytössään jäsenten väliseen kommunikaatioon ja yhteistyöhön?
- Miten käytettävät välineet tukevat yhteisön toimintaa?

Näissä kysymyksissä oli nähtävissä haastateltavien vastausten kytkeytyminen toisaalta itse yhdistyksen toimintaan ja toisaalta yhdistyksiin liittyviin verkkoyhteisöihin. Yhdistys itsessään käytti yksisuuntaisia tiedotuskanavia, kuten sähköpostitse lähetettävät jäsenkirjeet ja yhdistyksen verkkosivuilla julkaistavat jäsentiedotteet.

Varsinaisen verkkoyhteisön käyttämän infrastruktuurin osalta nähtiin taas erittäin tärkeänä, että infrastruktuuriin liittyvä osallistumiskynnys on mahdollisimman matala. Tämän takia valtaosa verkkoyhteisöistä oli valinnut pääasialliseksi viestintäkanavakseen sosiaalisen median. Erityisesti Facebook oli suosittu väline tutkittavissa yhteisöissä. Facebookin käyttöä perusteltiin esimerkiksi seuraavasti: ”Mitä luontevampaa, helpompaa, nopeampaa, tutumpaa ja yksinkertaisempaa, sitä parempi”. Monessa tapauksessa haastateltavat pohtivat, että verkkoyhteisön sisällön näkökulmasta LinkedIn olisi ollut ammattilaisten yhteisölle luontevampi paikka, mutta silti yhteisön jäsenet suosivat Facebookia kanavana, jos yhteisö oli molemmissa sosiaalisen median kanavissa läsnä.

Pidempään toiminnassa olleissa verkkoyhteisöissä oli ennen sosiaalisen median syntyä ja nousua kokeiltu erilaisia keskustelufoorumeita ja muita pikaviestimiä, mutta nämä olivat korvautuneet käytännössä katsoen kaikissa tapauksissa nykyisillä yleisimmillä sosiaalisen median alustoilla niiden käytön yleistyttyä Suomessa.

Yksikään vastaajista ei nähnyt käytössä olevien työkalujen rajoittavan verkkoyhteisön toimintaa. Monesti sosiaalisen median rinnalla käytettiin erillisiä työkaluja reaaliaikaisen kommunikaation tukena, esimerkiksi seminaarien etäosallistumisen mahdollistamiseksi ja webinaarien järjestämisessä.

9.10 Verkkoyhteisöjen ulottuvuudet

Seuraavissa aliluvuissa on tarkasteltu haastateltavien vastauksia suhteessa verkkoyhteisöjen ulottuvuuksia koskeviin propositioihin. Osassa ulottuvuuksia käsitteleviä propositioita, hyödynsimme aikaisemmissa ominaisuuksia ja menestystekijöitä käsittelevien kysymysten vastauksia. Niiden ulottuvuuksien osalta, joille muut kysymykset eivät tarjonneet demonstraatiota, esitimme haastateltaville suoria kysymyksiä ulottuvuuden osalta.

9.10.1 Yhteys organisaatioon

Tämä ulottuvuus kytkeytyy suoraan ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksia käsittelevään oletamaan yhteisöjen organisaatio-riippumattomuudesta, jota käsitelimme aikaisemmin luvussa 9.8.6. Ulottuvuuden selvittämisessä käytettiin samaa kysymystä 33. Verkkoyhteisöt olivat riippumattomia kaupallisista organisaatioista, mutta pohdintaa haastateltavissa aiheutti riippuvuus taustalla oleviin yhdistyksiin ja niiden mahdolliset riippuvuudet kattojärjestöihin. Lisäksi useat haastateltavista mainitsivat, että ovat sisällöllisesti riippuvaisia ulkopuolisista organisaatioista. Verkkoyhteisön toiminnan aktiivisuus saattaisi huomattavasti supistua, mikäli verkkoyhteisön kannalta keskeiset organisaatiot eivät osallistuisi sen toimintaan.

Alkuperäinen propositionme tämän ulottuvuuden osalta verkkoyhteisöjen organisaatio-riippumattomuudesta toteutui siten vain osittaisesti. Millään verkkoyhteisöllä ei ollut vahvaa riippuvuutta muihin organisaatioihin, verkkoyhteisön taustalla olevaa yhdistystä lukuun ottamatta. Lähes kaikilla tutkituista verkkoyhteisöistä oli kuitenkin heikkoja riippuvuuksia esimerkiksi sisällön tai toiminnan tuen osalta muihin organisaatioihin, joista mikään ei kuitenkaan yksinään vaarantanut verkkoyhteisöjen toimintaa.

9.10.2 Maantieteellinen sijainti

Verkkoyhteisöjen jäsenten maantieteellistä sijoittumista tiedusteltiin haastateltavilta kysymyksellä 20: Miten verkkoyhteisön jäsenet ovat sijoittuneet maantieteellisesti? Ovatko jäsenet esim. samalla paikkakunnalla vai hajautuneet ympäri maata?

Verkkoyhteisöjen toiminta oli hajautunut ympäri Suomea, painottuen väestö- ja kasvukeskittyymiin. Joissain tapauksissa yhteisöjen toimintaan osallistui henkilöitä myös maan rajojen ulkopuolelta. Haastattelussa ei kysytty erikseen yhteisössä käytettävästä viestintäkielestä, mutta vastausten ja verkkoyhteisöjen esittelyjen perusteella voi olettaa viestinnässä käytettäväksi ensisijaisesti suomen kieltä. Tämä asettaa osallistumiselle ensisijaisen maantieteellisen käytännön rajoitteen. Yksi haastateltava mainitsi erikseen, että verkkoyhteisössä käytettiin toisinaan myös englantia keskustelukielenä, silloin kun keskusteluissa oli mukana henkilöitä, jotka eivät osanneet suomea.

Propositiomme maantieteellisestä hajaantumisesta toteutui tutkittavien verkkoyhteisöjen tapauksessa pääsääntöisesti siis kielellisiä maantieteellisiä rajoja noudattaen. Erikseen kysyttäessä osa haastateltavista mainitsi, että verkkoyhteisöjen toimintaan osallistui myös ulkosuomalaisia. Nämä olivat kuitenkin määrällisesti yksittäistapauksia.

9.10.3 Kommunikaatiokanava

Verkkoyhteisöjen kommunikaatiokanavaa arvioitiin sekä suorien että epäsuorien kysymysten kautta. Tarkastelussa olivat haastateltavien vastaukset kysymyksiin 16, 17, 19, 31 ja 32:

- Minkälaista toimintaa verkkoyhteisöllä on verkon ulkopuolella?
- Minkälaisia tapahtumia verkkoyhteisöllä on verkossa sekä sen ulkopuolella?
- Mitä uutta verkkoyhteisö on tuonut yhdistykselle?
- Mitä välineitä verkkoyhteisöllä on käytössään jäsenten väliseen kommunikaatioon ja yhteistyöhön?
- Miten käytettävät välineet tukevat yhteisön toimintaa?

Verkkoyhteisöt toimivat ensisijaisesti sähköisen kommunikaation välityksellä, mutta sitä täydennettiin erinäköisillä tapahtumilla, joissa ihmiset pääsivät tutustumaan toisiinsa. Erään haastatellun mukaan samaan paikkaan kokoontumiselle tuntui olevan taas aikaisempaa enemmän tilausta. Toisaalta pitkät jäsenten väliset välimatkat rajoittivat kasvotusten tapahtuvaa toimintaa, matkustamiseen kuluvan ajan takia.

Propositiomme verkkoyhteisöjen toiminnan jakautumisesta sekä sähköiseen että kasvokkain tapahtuvaan kommunikaatioon demonstroitiin kaikkien haastateltavien vastauksissa.

9.10.4 Ajallinen jatkuvuus

Verkkoyhteisöjen ajallista jatkuvuutta selvitettiin kysymyksellä 9: Kauanko verkkoyhteisö on ollut olemassa?

Kaikki mukana olevat verkkoyhteisöt ovat toimineet useita vuosia. Verkkoyhteisöjen keski-ikä tässä tutkimuksessa oli 10,6 vuotta. Verkkoyhteisöt

olivat myös luonteeltaan selkeästi jatkuvaan toimintaan painottuneita, eikä niiden toiminnasta löytynyt projektiryhmän tai muun vastaavan lyhytaikaisen tehtäväkeskeisen ryhmän piirteitä. Tämän pohjalta propositionme ammattilaisten verkkoyhteisöjen ajallisesta pysyvyydestä tuli demonstroitua kaikissa tutkimuksen verkkoyhteisöissä.

9.10.5 Yhteisöllisyys

Verkkoyhteisöjen painopistettä yksilön ja yhteisön välillä selvitettiin haastateltavilta kysymyksellä numero 10: Keskittyykö verkkoyhteisön toiminta yksilöiden vai yhteisön tarpeisiin?

Haastateltavat näkivät verkkoyhteisöt samaan aikaan sekä yhteisöön, että yksilöön painottuneiksi. Painopisteen ollessa lievästi yhteisön puolella. Yhteisön näkökulmaa demonstroivat yleinen alan kehitykseen ja toimintaan liittyvä viestintä ja keskustelu, kun taas yksilön näkökulma korostui henkilökohtaista oppimista koskevissa asioissa ja vertaistuen saamisessa saman alan ihmisiltä.

Propositionme ammattilaisten verkkoyhteisöjen yhteisöllisyydestä demonstroitui haastateltavien vastauksissa vain osittaisesti. Oikeampi tulkinta tältä osin lienee, että verkkoyhteisöt ovat samanaikaisesti sekä yhteisön että yksilöiden tarpeita palvelevia.

9.10.6 Oppiminen

Oppimisen ja ammatti-identiteetin välistä ulottuvuutta selvitettiin haastatteluissa kolmella eri toisiaan täydentävällä kysymyksellä numerot 21, 22 ja 35:

- Miten ammatillisen osaamisen kasvattaminen ilmenee verkkoyhteisön toiminnassa?
- Onko verkkoyhteisössä etusijalla oppiminen vai ammatti-identiteetti?
- Miten yhteisö ajaa toimialan yleisiä etuja?

Oppimisen osalta propositionme ammatti-identiteettikeskeisyydestä sai tuen neljältä haastateltavalta. Oppimisen nähtiin tapahtuvan osana ammatti-identiteetin kehittymistä sekä vertaistuen kautta. Yhden haastateltavan näkemys oli, että verkkoyhteisössä painottuivat molemmat näkökulmat. Kaksi haastateltavaa piti edustamiaan verkkoyhteisöjä selkeästi oppimiskeskeisinä.

9.10.7 Vuorovaikutus

Yhteisön vuorovaikutusta selvitettiin samoilla kahdella kysymyksellä numero 31 ja 32 kuin millä luvussa 9.9.7 selvitettiin, miten verkkoyhteisön käyttämä infrastruktuuri tukee jäsenten eritasoista osallistumista.

- Mitä välineitä verkkoyhteisöllä on käytössään jäsenten väliseen kommunikaatioon ja yhteistyöhön?
- Miten käytettävät välineet tukevat yhteisön toimintaa?

Vuorovaikutuksen osalta oli havaittavissa kaksi päälinjaa joiden puitteissa verkkoyhteisöt toimivat. Koska verkkoyhteisöt olivat osa yhdistyksen toimintaa, oli havaittavissa, että yhdistyksen hallitukset käyttivät verkkoyhteisöä tiedotuskanavana. Tällainen viestintä oli pääsääntöisesti yksisuuntaista tiedonjakoa hallitukselta yhdistyksen ja verkkoyhteisön jäsenille. Toisaalta jäsenet hakivat verkkoyhteisöistä vertaistukea, joka demonstroi hyvinkin vahvaa vuorovaikutteisuutta verkkoyhteisön jäsenistön välillä.

9.10.8 Viestinnän muoto

Myös proposition verkkoyhteisöjen viestinnän muodosta selvitettiin demonstraatiota samoilla kahdella kysymyksellä numero 31 ja 32, joiden pohjalta kartoitettiin myös edellisen vuorovaikutus-ulottuvuuden toteutumista yhteisöissä.

Pääosa yhteisöistä käytti viestinnässään ensisijaisesti asynkronista viestintää tukevia välineitä, mutta niiden rinnalla saatettiin käyttää myös synkronista viestintää tukevia välineitä, esimerkiksi erilaisten webinaarien ja vastaavien tapahtumien yhteydessä.

Tältä osin propositionme, jossa oletimme viestinnän muotona olevan sekä synkronista että asynkronista viestintää, toteutui tutkituissa verkkoyhteisöissä. Keskimäärin painopiste oli asynkronisen viestinnän puolella

9.10.9 Hierarkia

Verkkoyhteisöjen jäsenhierarkiaa arvioitiin kysymyksillä numero 11 ja 27:

- Millainen verkkoyhteisö on rakenteeltaan? Onko verkkoyhteisön jäsenillä jäsenhierarkiaa?

- Miten verkkoyhteisö tukee ja kannustaa jäsenten osallistumista ja sitoutumista verkkoyhteisön toimintaan?

Vaikka hierarkia tutkittujen verkkoyhteisöjen sisällä oli hyvin matala tai jopa lähes olematon, oli tässä ulottuvuudessa havaittavissa ilmentymiä molemmista ääripäistä sen osalta, että osa verkkoyhteisöistä oli kaikille aihepiiristä kiinnostuneille avoimia. Osa yhteisöistä puolestaan toimi jopa niin, että niiden jäseneksi ei voinut suoranaisesti edes hakea, vaan jäseneksi kutsuttiin henkilöitä jäsenyydelle asetettujen reunaehtojen täytyessä. Eli vaikka verkkoyhteisön jäsenhierarkiassa oli käytännössä vain kaksi tasoa, jäsen tai ylläpitäjä, niin verkkoyhteisöjen välillä oli suuria eroja sen osalta, olivatko ne jäsenyytensä osalta inklusiivisia vai eksklusiivisia. Emme olleet huomioineet tätä ulottuvuutta teoriaa muodostaessamme, mutta sen tutkiminen olisi ollut jopa oleellisempaa kuin jäsenhierarkian selvittäminen, ainakin tutkimuksessa mukana olleiden verkkoyhteisöjen osalta.

Emme olleet asettaneet tälle ulottuvuudelle etukäteen mitään varsinaista propositiota, vaan oletimme hierarkian riippuvan tutkittavasta verkkoyhteisöstä. Tutkittujen seitsemän yhteisön perusteella voisi kuitenkin tehdä oletaman, että ammattilaisten verkkoyhteisöjen jäsenhierarkia on hyvin matala, ellei olematon.

9.10.10 Formaalius

Verkkoyhteisöjen toiminnan formaaliutta selvitettiin kysymyksellä numero 12, tiedustelemalla haastateltavilta suoraan: Onko verkkoyhteisön toiminta muodollista vai epämuodollista?

Verkkoyhteisöjen toiminta oli hyvin epämuodollista. Yhteisöissä korostettiin matalaa osallistumiskynnystä niiden toimintaan. Pääosassa yhteisöjä niiden toimintaan osallistuminen oli mahdollistettu kaikille kiinnostuneille riippumatta siitä, kuuluivatko he verkkoyhteisön taustalla olevaan yhdistykseen. Ainoat maininnat jollain tasolla muodollisesta toiminnasta liittyivät verkkoyhteisön taustalla olevan yhdistyksen verkossa pitämiin hallituksen kokouksiin, joita haastateltava piti esimerkkinä muodollisesta toiminnasta. Yksi haastateltava mainitsi myös käytänteiden ja netiketin tuovan jonkin verran formaaliutta toimintaan.

Myös tämän ulottuvuuden osalta propositionemme oli, että formaalitus olisi riippunut verkkoyhteisöstä, mutta tutkittavien yhteisöjen perusteella, ammattilaisten verkkoyhteisöt vaikuttavat olevan hyvin epämuodollisia. Korostetusti keskusteluissa kävi ilmi, että verkkoyhteisön toimintaan liittyminen ja mukana oleminen jäsenille on hyvä pitää mahdollisimman vaivattomana.

9.10.11 Media

Yhteisön mediavälitteisyyttä selvitettiin samoilla kahdella kysymyksellä numero 31 ja 32, mitä olemme hyödyntäneet myös useammassa muussa aikaisemmassa propositionissa:

- Mitä välineitä verkkoyhteisöllä on käytössään jäsenten väliseen kommunikaatioon ja yhteistyöhön?
- Miten käytettävät välineet tukevat yhteisön toimintaa?

Verkkoyhteisöjen toiminta oli keskittynyt verkkoon ja mediavälitteisyys toteutui ensisijaisesti sosiaalisen median välityksellä. Kasvotusten tapahtuva toiminta nähtiin tutkituissa yhdistyksissä ja niiden verkkoyhteisöissä kuuluvan ensisijaisesti yhdistyksen perinteisen toiminnan puolelle ja verkkoyhteisön täydentävän tätä mediavälitteisenä kanavana. Toisaalta myös yhdistyksien perinteinen toiminta, ainakin osassa taustalla olevista yhdistyksistä, oli mahdollistettu verkon kautta, eli median välityksellä. Tyypillisiä mainintoja tästä olivat seminaarit, joihin jäsenistölle oli tarjottu pääsy myös verkkoyhteiden välityksellä.

Tältä osin pitää huomioida myös verkkoyhteisön painoarvo suhteessa yhteisön perinteiseen toimintaan. Kuten jo aikaisemmin totesimme, osa tutkituista verkkoyhteisöistä kamppaili olemassaolonsa kanssa ja osa oli lähtökohtaisesti syntynyt verkkoyhteisöinä, jolloin taustalle oli synnytetty yhdistys hallinnollisia tarpeita täyttämään.

Propositionemme mediavälitteisyydestä toteutui siis ainakin verkkoyhteisön osalta, mutta demonstraation painoarvoa pitää tässä yhteydessä arvioida myös siitä näkökulmasta, miten merkittävässä roolissa tutkittava verkkoyhteisö on taustalla olevaan yhdistykseen nähden.

9.11 Kohtaamispisteiden toteutuminen viitekehyksessä

Seuraavassa tarkastellaan luvussa 8.1 määrittelemämme menestyvän ammattilaisten verkkoyhteisön viitekehysten toteutumista tutkituissa verkkoyhteisöissä. Käytämme tarkastelun pohjana aikaisemmissa luvuissa voimakkuuskoodauksen kautta tarkasteltuja vastauksia verkkoyhteisöjen menestystekijöistä ja ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksista, peilaten niitä luvun 8.1 TAULUKKO 4 Verkkoyhteisön menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuuksien vertailun kautta muodostamaamme viitekehukseen. Testaamme tätä kautta, toteutuvatko määrittelemämme ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijät tutkimuksessa mukana olevien verkkoyhteisöjen joukossa.

Taulukossa 5, kohtaamispisteiden toteutuminen teemahaastattelujen yhteisöissä, on tutkittujen verkkoyhteisöjen haastatteluista saadut tulokset purettu viitekehukseen kohtaamispisteittäin, verkkoyhteisön menestystekijöiden kautta tarkastellen. Toteutumista tarkastellaan kohtaamispiste kerrallaan, määrittäen toteuttavatko tutkittavat yhteisöt viitekehysemme propositioita.

(A1,V1) propositiona oli, että yhteisen toimialan myötä ammattilaisten verkkoyhteisössä on sen jäsenille jotain entuudestaan tuttua. Propositio toteutui toimialan osalta neljässä verkkoyhteisössä voimakkaasti. Lisäksi verkkoyhteisö laajensi useammassa tapauksessa yhdistyksen perinteistä toimintaa, kun toimintaan oli mahdollista osallistua ajasta ja paikasta riippumatta. Verkkoyhteisöt olivat kuitenkin toiminnan vakiintuneisuuden suhteen eriytyneet voimakkaasti. Tämän takia ei voida helposti sanoa, että pelkkä yhteinen toimiala riittäisi tuomaan tarvittavan määrän vanhaa tuttua uuden ja jännittävän rinnalle. Samaan menestystekijään liittyvä propositio, jossa tiedonvaihto verkossa nähtiin tuovan uutta ja jännittävää (A4,V1), sai kuitenkin haastateltavilta varauksettoman tuen. Monessa tapauksessa juuri organisaatioiden välinen tiedonvaihto nähtiin ammattilaisten verkkoyhteisöjen keskeisimmäksi hyödyksi.

Verkkoyhteisön vahvaan tarkoitusta käsittelevään menestystekijään oli teorian pohjalta syntynyt ammattilaisten verkkoyhteisöjä koskien peräti viisi propositiota. Kiinnostus samaa ammatillista aihealuetta kohtaan (A2,V2) sai vahvan tuen kaikissa tutkituissa verkkoyhteisöissä. Monessa tapauksessa tämä oli ollut

haastateltavien mukaan keskeinen syy verkkoyhteisön perustamiselle. Ammatillisen osaamisen kehittämistä (A3,V2) haastateltavat pitivät monessa mielessä tärkeänä, mutta käytännön tuki tutkituissa verkkoyhteisöissä jäi usein tältä osin ajatuksen tasolle tai vertaistuen varaan, olematta mitenkään systemaattista.

Myös verkossa tapahtuva tiedonvaihto organisaatioiden välillä, ja samassa yhteydessä tapahtuva verkkoyhteisön jäsenten verkottuminen muiden saman alan ammattilaisten kanssa (A4,V2), nähtiin voimakkaasti verkkoyhteisön vahvaa tarkoitusta tukevana ominaisuutena. Tämä ei kuitenkaan riittänyt toteuttamaan propositiota uuden toimialaa koskevan tiedon synnyttämisestä (A5,V2), vaan tutkituissa verkkoyhteisöissä suurin osa haastatelluista mainitsi sisältöjen keskittyvän ulkoisista lähteistä saatavan tiedon jakamiseen verkkoyhteisön sisällä. Verkkoyhteisön vahvaa tarkoitusta tuki vahvasti myös toimialan yleisten etujen ajaminen (A7,V2), jolle voimakkuuskoodauksessa tuli yhtä vastausta lukuun ottamatta voimakas tuki haastatelluilta. Käytännössä tämä tuki ilmeni toimialan tunnettavuuden lisäämisenä ja erilaisiin lausuntoihin osallistumisena.

Tutkittavissa verkkoyhteisöissä laadukkaan ja kehittyvän sisällön tuottaminen (A4,V3) (A5,V3), huolimatta organisaatioiden välisestä tiedonvaihdosta ja sen teoriassa mahdollistamasta uuden toimialaa koskevan tiedon synnyttämisestä, jäi lähes täysin toteutumatta. Vain kahdella tutkituista yhteisöistä oli verkkoyhteisöjen rinnalla toimivissa intressi- ja projektiryhmissä toimintaa, joka itsessään tuotti uutta sisältöä. Laadukkaat sisällöt tulivat käytännössä verkkoyhteisöjen ulkopuolelta ja verkkoyhteisöt toimivat vain sisältöjen välittäjinä tai linkittäjinä. Verkkoyhteisön oma sisältö oli pitkälti sen jäsenten välistä vertaistukea erilaisissa kysymyksissä, jossa samalla tapahtui organisaatioiden välistä tiedonvaihtoa.

Sitouttaminen määrällisesti ja laadullisesti eritasoiseen osallistumiseen ammatillisen osaamisen kasvattamisen näkökulmasta ei toteutunut tutkituissa verkkoyhteisöissä (A3,V4). Tässä propositiossa yhteisöillä oli haasteena jo yleisellä tasolla sitouttaa ja kannustaa jäseniään osallistumaan verkkoyhteisön toimintaan ja lisäksi ammatillisen osaamisen kasvattaminen oli pääsääntöisesti yhteisöille käytännössä toteutumaton haave.

Tiedonvaihdon verkossa mahdollistaa toimiva infrastruktuuri (A4,V7) ei ollut yhdellekään verkkoyhteisölle nykyisin ongelmana. Suurimpana vaikuttimena tähän olivat sosiaalisen median palvelut, joiden käyttöön kaikki tutkituista yhteisöistä olivat siirtyneet. Jotkut mainitsivat, että verkkoyhteisöt olivat ennen sosiaalisen median palveluita käyttäneet esimerkiksi erillisiä keskustelufoorumeita, mutta nykyisin keskustelu oli ensisijaisesti Facebookin tai LinkedInin ryhmissä.

Kuten luvussa 8.1 TAULUKKO 4 Verkkoyhteisön menestystekijöiden ja ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuuksien vertailu:n kohdalla mainittiin, verkkoyhteisön menestystekijöiden kohdat V5 ja V6 eivät ole sidoksissa ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksiin. Tämä selittyy sillä, että kaikki näistä menestystekijöistä ovat yhteisön sisällä syntyviä ominaisuuksia, joita ammattilaisten verkkoyhteisöihin liittyvät ominaisuudet eivät voi itsessään aikaansaada. Ammattilaisten verkkoyhteisöihin liittyvällä organisaatioriippumattomuudella A6 ei taas ole suoraa vaikutusta verkkoyhteisön menestykseen.

Ammattilaisten verkkoysteisön ominaisuus

Verkkoyhteisöjen menestystekijä	A1 Yhteinen toimiala	A2 Samaa ammatillinen aihealue	A3 Osaamisen kasvattaminen	A4 Tiedonvaihto verkossa	A5 Uuden tiedon synty	A6 Riippumattomuus organisaatioista	A7 Toimialan yleinen etu
V1 Tuttua ja uutta	A1,V1 +1			A4,V1 +3			
V2 Vahva tarkoitus		A2,V2 +3	A3,V2 +1	A4,V2 +3	A5,V2 -2		A7,V2 +2
V3 Sisältö				A4,V3 +1	A5,V3 -2		
V4 Sitoutuminen ja osallistuminen			A3,V4 -3				
V5 Pelisäännöt ja johtajuus							
V6 Tapahtumat							
V7 Infrastrukturi				A4,V7 +3			

TAULUKKO 5 Kohtaamispisteiden toteutuminen teemahaastattelujen yhteisöissä

10 YHTEENVETO

Tässä pro gradu -tutkielmassa perehdyttiin sekä ammattilaisten yhteisöjä että verkkoyhteisöjen menestystekijöitä käsittelevään tieteelliseen kirjallisuuteen. Kirjallisuuden pohjalta muodostettiin listat verkkoyhteisöjen edellytyksistä, suunnitteluperiaatteista ja aktivointitekijöistä. Näiden pohjalta muodostettiin viitekehys verkkoyhteisöjen menestystekijöistä.

Tutkielmassa määriteltiin ammattilaisten yhteisöjä käsittelevän kirjallisuuden pohjalta ammattilaisten verkkoyhteisön (AVY) -käsite, sekä listattiin ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet.

Verkkoyhteisöjen menestystekijöistä muodostettua viitekehystä vertailtiin taulukoimalla menestystekijät yhteen ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksien kanssa. Tällä tavoin päästiin tarkastelemaan ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksia ja verkkoyhteisöjen menestystekijöiden kohtaamispisteitä. Kohtaamispisteiden pohjalta muodostettiin teoreettinen viitekehys ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijöistä. Lopuksi tätä teoreettista mallia ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijöistä täydennettiin määrittelemällä näiden verkkoyhteisöjen ulottuvuudet.

Kirjallisuuden kautta verkkoyhteisöjen menestystekijöitä selvitettäessä havaittiin, että edellytykset, suunnitteluperiaatteet ja aktivointitekijät kytkeytyvät kiinteästi toisiinsa, painottaen ja tarkastellen samaa verkkoyhteisön menestystekijää eri näkökulmista. Näiden pohjalta oli muodostettavissa lista verkkoyhteisöjen menestystekijöistä, joka ylätasolla pystyi kattamaan kaikki tarkastelunäkökulmat.

Ammattilaisten yhteisöjä tarkasteltiin eri näkökulmista muun muassa sen mukaan, olivatko ne organisaation sisäisiä vai ulkoisia, maantieteellisesti paikallisia vai hajautettuja, perustuiko niiden toiminta kasvokkain tapaamisiin vai toimivatko ne verkossa. Lisäksi tutkielmassa selvitettiin yhteisöjen tavoitteita ja hyötyjä, sekä tarkasteltiin niiden ajallista pysyvyyttä.

Kirjallisuuteen perehtyminen osoitti, että ammattilaisten yhteisöistä käytetään useita eri nimityksiä, joiden merkitykset eivät ole täysin vakiintuneet. Tämä päätelmä on myös linjassa sen kanssa, mitä Teigland (2003, 23) on työssään todennut. Hänen mukaansa tämän tyyppisten yhteisöjen tutkimusaineiston kasvaessa, kasvaa myös erilaisten nimityksien määrä, muodostaen

terminologiaviidakon, jossa termeille ei ole yleisesti hyväksytyjä, vakiintuneita merkityksiä.

Lisäksi kirjallisuuteen perehtymien osoitti, että ammattilaisten yhteisöt ovat hyvin moniulotteisia. Termien päällekkäisyyksien lisäksi myös yhteisöjen tavoitteet risteävät, jonka myötä yhteisöjä on hankala kategorisoida kovinkaan tarkasti. Esimerkiksi verkkoyhteisön toiminta ei ole täysin rajoittunut vain verkossa tapahtuvaan kommunikointiin. Samoin osaamisyhteisöt voivat ylittää organisatoriset rajat, vaikka niitä nykyisissä tutkimuksissa pidetään yleensä organisaatioiden sisäisinä yhteisöinä.

Näiden tarkastelujen pohjalta luotiin tutkielman keskeinen käsite ammattilaisten verkkoyhteisö (AVY) ja listattiin siihen liittyvät ominaisuudet. Verkkoyhteisön menestystekijöitä ja ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuuksia vertaamalla löydettiin näiden yhtymäpisteet, joiden pohjalta voitiin havaita, että ammattilaisten verkkoyhteisön ominaisuudet täyttävät kirjallisuuteen pohjautuvassa tarkastelussa noin puolet verkkoyhteisön menestystekijöistä ja loput riippuvat yhteisöstä itsestään.

Teoreettisen viitekehyksen toteutumista testattiin tapaustutkimuksella suomalaisista ammattilaisyhdistyksistä, jotka lisäksi toimivat verkossa ja täyttävät määritellyt ammattilaisten verkkoyhteisön (AVY) piirteet. Tutkimukseen osallistui seitsemän ammattilaisten verkkoyhteisöä, jonka arvioitiin edustavan kattavaa otosta arviolta alle sadasta Suomessa toimivasta AVY:stä joiden taustalta löytyy ammattilaisyhdistys.

Kun verrattiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina toteutetun tapaustutkimuksen tuloksia, teoreettiseen viitekehykseen ammattilaisten verkkoyhteisöjen menestystekijöistä luvun 9.11 Kohtaamispisteiden toteutuminen viitekehyksessä TAULUKKO 5 Kohtaamispisteiden toteutuminen teemahaastattelujen yhteisöissä, havaittiin, että useassa tapauksessa organisaatioiden välinen tiedonvaihto nähtiin ammattilaisten verkkoyhteisöjen keskeisimmäksi hyödyksi. Toisaalta juuri tiedon tuottaminen oli monessa tapauksessa myös tutkittavien yhteisöjen suurin heikkous.

Viitekehyksen toteutumista tukivat erityisesti yhteisöjen kokema vahva tarkoitus yhteisen toimialan myötä. Tätä näkökulmaa korostivat myös yhteisöjen kyky ajaa

toimialansa yleisiä etuja. Tiedonvaihdossa keskiöissä oli yhteisöjen ulkopuolella syntyvän tiedon vaihtaminen yhteisöjen jäsenten kesken, mutta yhteisöjen sisällä ei ollut onnistuttu synnyttämään toimialaan liittyvää uutta tietoa.

Haastatellut kokivat jäsenten sitouttamisen verkkoyhteisön toimintaan olevan suuri haaste. Tämän myötä myös ammatillisen osaamisen kehittäminen yhteisön kautta oli jäänyt käytännössä vain haaveeksi. Haastateltavien kanssa keskusteltaessa oli selvästi havaittavissa, että jäsenten sitouttamista pidettiin merkittävänä asiana yhteisön menestyksen kannalta. Tutkittavilla verkkoyhteisöillä ei vain ollut keinoja tai mahdollisuuksia osallistumisen tukemiseen ja sitouttamiseen.

Infrastruktuuria ei nähty nykyisen sosiaalisen median aikakaudella enää ongelmaksi. Keskeisinä välineinä yhteisöjen edustajat mainitsivat tyypillisesti Facebookin ja LinkedInin käytön sekä kertoivat niiden tukevan yhteisöjen tarpeita riittävän hyvin. Tutkituissa yhteisöissä Facebook oli ylivoimaisesti suosituin yhteistyön väline.

Ammattilaisten yhteisöjen tutkimus on tähän saakka keskittynyt suurimmalta osaltaan organisaatioiden sisäisten yhteisöjen, kuten osaamisyhteisöjen tutkimukseen. Organisaatiosta riippumattomista ammattilaisten verkkoyhteisöistä on tehty sängen vähän tutkimusta, vaikka harvojen tutkimusten perusteella on saatu viitteitä näiden hyödyistä. Juuri tältä osin ammattilaisten verkkoyhteisöistä kaivattaisiin lisää empiiristä tutkimusta.

Lähdemateriaalin etsimisen yhteydessä havaittiin, että aihealueen tutkimus oli tehty pääosin Yhdysvalloissa ja muutamissa Euroopan maissa, mutta suomenkielistä tutkimusta aihepiiristä ei ollut saatavilla. Tämän pohjalta aiheesta kaivattaisiin myös kotimaista tutkimusta, jonka avulla voitaisiin selvittää ammattilaisten yhteisöihin liittyviä kulttuurillisia piirteitä eri maiden välillä.

Sosiaalisen median tutkimukset ovat puolestaan usein keskittyneet muihin näkökulmiin kuin ammatillisen osaamisen ylläpito ja kehittäminen. Varsinkin tämän tutkimuksen puitteissa oli merkittävää havaita, että Facebook oli tutkittaville yhteisöille tärkeämpi viestinnän kanava, vaikka sisällöllisestä näkökulmasta olisi voinut olettaa niiden suosivan LinkedInin tyyppisten palveluiden käyttöä.

LÄHDELUETTELO

- Andrews D.C. 2002. Audience-specific online community design. *Communications of the ACM* 45(4), 64-68.
- Agresti W.W. 2003. Tailoring IT support to communities of practice. *IT Professional* 5(6), 24-28.
- Bauman Z. 1990. *Sosiologinen ajattelu*. Juva, WSOY 1997. *Alkuperäisteos Thinking sociologically*, Blackwell 1990.
- Bell C. & Newby H. 1978. *Community Studies. An Introduction to the Sociology of the Local Community*. Slough.
- Christopoulos D. 2009. Towards representative expert surveys: legitimizing the collection of expert data. Eurostat Conference for New Techniques and Technologies for Statistics, Brussels, Belgium, February 2009. 171-17.
- Davenport E. 2001. Knowledge management issues for online organisations: 'communities of practice' as an exploratory framework. *Journal of Documentation* 57(1), 61-75.
- Davies J. Duke A. & Sure Y. 2003. *OntoShare: a knowledge management environment for virtual communities of practice*. Teoksessa J. Gennari, B. Porter & Y. Gil. (toim.) *Proceedings of the 2nd international Conference on Knowledge Capture, Sanibel Island, FL, USA, October 23 - 25*. New York, NY: ACM Press, 20-27.
- Dubois A. & Gadde L-E. 2002. Systematic combining: an abductive approach to case research. *Journal of Business Research* 55(7), 553-560
- Eisenhardt K. 1989. Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Ellis C.A., Gibbs S.J. & Rein G. 1991. Groupware: some issues and experiences. *Communications of the ACM* 34(1), 39-58.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston päätös elinikäisen oppimisen toimintaohjelman perustamisesta, 2006, 2006/1720/EY.

- Facebook. 2010. Viitattu 28.3.2010. Saatavilla osoitteesta:
<http://www.facebook.com/group.php?v=info&gid=8347805862#!/group.php?v=wall&gid=8347805862>
- Fischer G. 2000. Lifelong Learning - More Than Training. *Journal of Interactive Learning Research* 11(3), 265-294.
- Fontaine M.A. & Millen D.R. 2004. Understanding the Benefits and Impact of Communities of Practice. Teoksessa P. Hildreth & C. Kimble (toim.) *Knowledge Networks: Innovation through Communities of Practice*. Hershey, PA: Idea Group Publishing, 1-13.
- Fulk J., Schmitz J. & Steinfield C. 1990. A social influence model of technology use. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.) *Organizations and Communication Technology*. Newbury Park, CT: Sage Publications, 117-142.
- Gee J. P. 2005. Semiotic Social Spaces and Affinity Spaces: From The Age of Mythology to Today's Schools. Teoksessa D. Barton & K. Tusting (toim.) *Beyond Communities of Practice*. Cambridge University Press, 214-232.
- Godwin M. 1994. Nine principles for making virtual communities work. *Wired* 2(6), 72-73.
- Hakkarainen K. Palonen T, Paavola S. & Lehtinen E. 2004. *Networked expertise: Professional and educational perspectives*. Amsterdam: Elsevier.
- Harjuhahto-Madetoja K. & Vanhanen M. 2006. *Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015*. Helsinki: Tietoyhteiskuntaohjelma, Valtioneuvoston kanslia.
- Harva U. 1954. *Yksilö ja yhteisö*. Helsinki: Otava
- Hildreth P. Kimble C & Wright P. 2000. Communities of Practice in the Distributed International Environment. *The Journal of Knowledge Management*, MCB University Press 4(1), 27 - 37.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2001. *Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

- Hoadley C. 2012. What is a community of practice and how can we support it? Teoksessa D. H. Jonassen & S. M. Land (toim.) Theoretical foundations of learning environments. New York: Routledge, 287-300.
- Hoadley C.M. & Kilner P.G. 2005. Using technology to transform communities of practice into knowledge-building communities. ACM SIGGROUP Bulletin 25(1), 31-40.
- Hogg M. & Terry D. 2000. Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. Academy of Management Review 25(1), 121-140.
- Holstein J.A. & Gubrium J.F. 1995. Qualitative Research Methods: The active interview. Thousand Oaks, California: SAGE Publications Ltd
- Hudson L. & Ozanne J. 1988. Alternative Ways of Seeking Knowledge in Consumer Research. Journal of Consumer Research, 14(4), 508–521.
- IT-kouluttajat ry. 2018. Viitattu 15.2.2018. Saatavilla osoitteesta:
<http://www.itko.tivia.fi/fi/yhdistys>
- itSMF Finland ry. 2018. Viitattu 17.3.2018. Saatavilla osoitteesta:
<http://www.itsmf.fi/>
- Kansalaisyhteiskunta.fi. 2018. Viitattu 31.1.2018. Saatavilla osoitteesta:
https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/jarjestohakemisto/ammattilliset_yhdistykset
- Kim A. 2000. Community Building on the Web. Berkeley, CA: Peachpit Press.
- Koh J. Kim Y. Butler B. & Bock G. 2007. Encouraging participation in virtual communities. Communications of the ACM 50(2), 68-73.
- Krieger B. L. & Müller P. S. 2003. Making internet communities work: reflections on an unusual business model. SIGMIS Database 34(2), 50-59.
- Lave J & Wenger E. 1991. Situated Learning - Legitimate Peripheral Participation, Cambridge University Press.
- Lehtonen H. 1990. Yhteisö. Jyväskylä: Vastapaino.
- Lesser E. & Everest K. 2001. Using Communities of Practice to manage Intellectual Capital. Ivey Business Journal 65(4), 36-41.

- LinkedIn. 2018. Viitattu 31.1.2018. Saatavilla osoitteesta:
<https://www.linkedin.com/>
- Ludford P. J., Cosley D., Frankowski D. & Terveen L. 2004. Think different: increasing online community participation using uniqueness and group dissimilarity. Teoksessa Dykstra-Erickson E., Tscheligi M. (toim.) In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Vienna, Austria, April 24 - 29, 2004. New York, NY:ACM Press, 631-638.
- McArthur R. & Bruza P. 2001. The ABC's of Online Community. Teoksessa N. Zhong, Y.Y. Yao, J. Liu & S. Ohsuga (toim.) Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Web intelligence: Research and Development Maebashi City, Japan, October 23-26. London: Springer-Verlag, 141-147.
- Micelli S. & Bettiol M. 2001. Communities of Professionals: An Innovative Experience in a Distance Learning Perspective. Teoksessa B. Werner (toim.) Proceedings of the 27th Euromicro Conference Warsaw, Poland, September 4-6. Los Alamitos: IEEE Computer Society, 435-442.
- Miles M.B. Huberman A.M. & Saldaña J. 2014. Qualitative Data Analysis Third Edition. Sage Publications, Inc.
- Millen D.R. Fontaine M.A. & Muller M.J. 2002. Understanding the benefits and costs of communities of practice. Communications of the ACM 45(4), 69-73.
- Nonaka I. & Takeuchi H. 1995. The Knowledge-Creating Company. New York: Oxford University Press.
- Open Knowledge Finland ry. 2018. Viitattu 15.2.2018. Saatavilla osoitteesta:
<https://github.com/okffi/rules>
- Paikallislehtien Päätoimittajyhdistys ry. 2018. Viitattu 31.1.2018. Saatavilla osoitteesta: <https://www.ppyry.net>
- Preece J. 2000. Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Preece J. 2003. Tacit knowledge and social capital: Supporting sociability in online Communities of Practice. Teoksessa K. Tochtermann & H. Maurer (toim.) Proceedings of I-KNOW'03, 3rd International Conference on Knowledge

- Management. Graz, Austria, July 2-4. *Graz:Journal of Universal Computer Science*, 72-78.
- Preece J. & Maloney-Krichmar D. 2002. Online Communities. Teoksessa J. Jacko & A. Sears (toim.) *Handbook of Human-Computer Interaction*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc. Publishers, 596-620.
- Rashid A.M., Ling K., Tassone R.D., Resnick P., Kraut R. & Riedl J. 2006. Motivating participation by displaying the value of contribution. Teoksessa R. Grinter, T. Rodden, P. Aoki, E. Cutrell, R. Jeffries & G. Olson (toim.) *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems CHI '06 Montréal, Canada, April 22-27*. New York: ACM Press, 955-958.
- Rheingold H. 1994. A slice of life in my virtual community. Teoksessa L. M. Harasim (toim.) *In Global Networks: Computers and international Communication*. Cambridge: MIT Press, 57-80.
- Ruusuvuori J. & Tiittula L. 2005. *Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.
- Saunders M., Lewis P. & Thornhill A. 2012. *Research methods for business students*. Harlow, England: Pearson Education.
- Stake R.E. 1995. *The art of case study research* Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Suomen teknisen viestinnän yhdistys ry. 2018. Viitattu 31.1.2018. Saatavilla osoitteesta: <https://www.stvy.fi/>
- Teigland R. & Wasko M.M. 2000. Creative ties and ties that bind: examining the impact of weak ties on individual performance. Teoksessa S.A. Nanyang, H. Krcmar, W. Orlikowski & P. Weill. (toim.) *Proceedings of the Twenty First international Conference on information Systems*. Brisbane, Queensland, Australia, December 10-13. Atlanta, GA: International Conference on Information Systems. Association for Information Systems, 313-328.
- Teigland R. 2003. *Knowledge Networking - Structure and Performance in Networks of Practice*. Stockholm: Institute of International Business.

- Tietojohtaminen ry. 2018. Viitattu 4.2.2018. Saatavilla osoitteesta:
<http://www.tietojohtaminen.com/yhdistys>
- Tieto- ja viestintätekniiikan ammattilaiset TIVIA ry. 2017. Viitattu 22.11.2017.
 Saatavilla osoitteesta: <http://www.tivia.fi/tietoa-tiviasta/tivia>
- Tietoturva ry. 2018. Viitattu 15.2.2018. Saatavilla osoitteesta:
<https://www.tietoturva.fi/tietoturva-ry/tehtaevae>
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Wagner C. 2004. Wiki: A technology for conversational knowledge management and group collaboration. *Communications of the association for information systems* 13, 265-289.
- Wallace P. M. 2001. *The Psychology of the Internet*. Cambridge University Press.
- Wellman B. & Gulia M. 1998. Virtual communities as communities. Teoksessa M.A. Smith & P. Kollock (toim.) *Communities in Cyberspace*. London: Routledge, 167-194.
- Wenger E. 1998. *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wenger E. McDermott R. & Snyder W.M. 2002. *Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press.
- Wenger E. & Snyder W. 2000. Communities of practice: the organizational frontier. *Harvard Business Review* 78(1), 139-145.
- Whittaker S., Isaacs E., & O'Day V. 1997. Widening the net: workshop report on the theory and practice of physical and network communities. *SIGCHI Bull.* 29(3), 27-30.
- William R. & Cothrel J. 2000. Four smart ways to run online communities. *Sloan Management Review* 41(4), 81-91
- Wolz U. Palme J. Anderson P. Chen Z. Dunne J. Karlsson G. Laribi A. Männikkö S. Spielvogel R. & Walker H. 1997. *Computer-mediated communication in*

collaborative educational settings: report of the ITiCSE '97 working group on CMC in collaborative educational settings. SIGCUE Outlook 25(4), 51-68.

Yin R.K. 1994. Case Study Research Second edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

LIITE 1 TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

TAULUKKO 6 Teemahaastattelun kysymysrunko

on listattuna teemahaastattelun kysymysrunko pohjautuen tutkielmassa tunnistettuihin verkkoyhteisöjen ulottuvuuksiin ja menestystekijöihin sekä ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuuksiin. Alla olevat indekseillä U#, V# ja A# merkityt kirjallisuuden perusteella saadut olettamukset on linkitetty kysymysrunkoon olettamukset sarakkeessa. Olettamukset saraketta ei ole toimitettu haastateltaville heidän etukäteen saamiensa kysymysten mukana.

Verkkoyhteisön ulottuvuudet

- U1. Yhteys organisaatioon: organisaatioriippumaton (Kysymys 33)
- U2. Maantieteellinen sijainti: hajautettu (Kysymys 20)
- U3. Kommunikaatiokanava: sekä kasvotusten että sähköisesti (Kysymykset 16, 17, 19, 31 ja 32)
- U4. Ajallinen jatkuvuus: pysyvä (Kysymys 9)
- U5. Yhteisöllisyys: yhteisöllinen (Kysymys 10)
- U6. Oppiminen: Ammatti-identiteettikeskeinen (Kysymykset 21, 22 ja 35)
- U7. Vuorovaikutus: vuorovaikutteinen (Kysymykset 31 ja 32)
- U8. Viestinnän muoto: sekä synkronista että asynkronista (Kysymykset 31 ja 32)
- U9. Hierarkia: riippuu yhteisöstä (Kysymykset 11 ja 27)
- U10. Formaalius: riippuu yhteisöstä (Kysymys 12)
- U11. Media: ensisijaisesti mediavälitteinen (Kysymykset 31 ja 32)

Verkkoyhteisöjen menestystekijät

- V1. Yhteisössä on uusille jotain tuttua, mutta myös uutta ja jännittävää (Kysymykset 13, 16, 18 ja 19)
- V2. Yhteisöllä tulee olla vahva tarkoitus (Kysymykset 14, 15 ja 21)
- V3. Yhteisö tarvitsee laadukasta ja kehittyvää sisältöä (Kysymykset 23, 24, 25 ja 26)
- V4. Yhteisön tulee kannustaa sitoutumaan sekä määrällisesti että laadullisesti eritasoiseen osallistumiseen (Kysymys 27)

- V5. Yhteisö tarvitsee selkeät pelisäännöt ja johtajuutta (Kysymykset 28, 29 ja 30)
- V6. Yhteisö tarvitsee tapahtumia rytmittämään toimintaansa (Kysymys 17)
- V7. Yhteisö tarvitsee infrastruktuurin, joka tukee eritasoista kehittyvää osallistumista (Kysymykset 31 ja 32)

Ammattilaisten verkkoyhteisöjen ominaisuudet

- A1. Yhdistävänä tekijänä tietty yhteinen toimiala (Kysymys 13)
- A2. Kiinnostus samaa ammatillista aihealuetta kohtaan (Kysymykset 14 ja 15)
- A3. Tavoitteena ammatillisen osaamisen kasvattaminen (Kysymys 21)
- A4. Verkossa tapahtuva organisaatioiden välinen tiedonvaihto (Kysymys 26)
- A5. Mahdollisuudet uuden toimialaa koskevan tiedon syntyyn (Kysymys 24)
- A6. Riippumattomuus organisaatioista (Kysymykset 33 ja 34)
- A7. Mahdollisuudet toimialan yleisten etujen ajamiseen (Kysymys 35)

Olettama(t)	Kysymys
Taustakysymys	1. Mikä yhdistys ja sen verkkoyhteisö on kyseessä (mikäli yhdistyksellä on useita verkkoyhteisöjä)?
Taustakysymys	2. Mikä on ikäsi?
Taustakysymys	3. Kauanko olet työskennellyt yhdistystä ja yhteisöä koskevalla toimialalla?
Taustakysymys	4. Mikä on roolisi yhdistyksessä ja verkkoyhteisössä?
Taustakysymys	5. Kuinka kauan olet ollut yhdistyksen ja verkkoyhteisön toiminnassa mukana?
Taustakysymys	6. Kuinka paljon yhdistyksellä on jäseniä?

Olettama(t)	Kysymys
Taustakysymys	7. Kuinka moni yhdistyksen jäsen on mukana verkkoyhteisössä?
Taustakysymys	8. Kuinka moni verkkoyhteisön jäsen osallistuu aktiivisesti sen toimintaan?
U4	9. Kauanko verkkoyhteisö on ollut olemassa?
U5	10. Keskittyykö verkkoyhteisön toiminta yksilöiden vai yhteisön tarpeisiin?
U9	11. Millainen verkkoyhteisö on rakenteeltaan? Onko verkkoyhteisön jäsenillä jäsenhierarkiaa?
U10	12. Onko verkkoyhteisön toiminta muodollista vai epämuodollista?
A1,V1.	13. Minkä toimialan ympärille verkkoyhteisö on rakentunut?
A2,V2.	14. Minkä aihealueen ympärille verkkoyhteisö on rakentunut?
A2,V2.	15. Mihin tarpeeseen verkkoyhteisö on syntynyt?
U3,V1.	16. Minkälaista toimintaa verkkoyhteisöllä on verkon ulkopuolella?
U3,V6.	17. Minkälaisia tapahtumia verkkoyhteisöllä on verkossa sekä sen ulkopuolella?
V1.	18. Miten verkkoyhteisön toiminta on linkittynyt perinteiseen yhdistyksen toimintaan?
U3,V1.	19. Mitä uutta verkkoyhteisö on tuonut yhdistykselle?

Olettama(t)	Kysymys
U2	20. Miten verkkoyhteisön jäsenet ovat sijoittuneet maantieteellisesti? Ovatko jäsenet esim. samalla paikkakunnalla vai hajautuneet ympäri maata?
U6,A3,V2.	21. Miten ammatillisen osaamisen kasvattaminen ilmenee verkkoyhteisön toiminnassa?
U6	22. Onko verkkoyhteisössä etusijalla oppiminen vai ammatti-identiteetti?
V3.	23. Miten verkkoyhteisö tuottaa sisältöä?
A5,V3.	24. Minkälaista uutta toimialaan liittyvää tietoa verkkoyhteisö tuottaa?
V3.	25. Millaiseksi verkkoyhteisön jäsenet kokevat sen tuottaman sisällön?
A4,V3.	26. Miten organisaatioiden välinen tiedonvaihto näkyy verkkoyhteisön toiminnassa?
U9,V4.	27. Miten verkkoyhteisö tukee ja kannustaa jäsenten osallistumista ja sitoutumista verkkoyhteisön toimintaan?
V5.	28. Minkälaisia kirjoitettuja tai kirjoittamattomia sääntöjä verkkoyhteisössä on?
V5.	29. Millaiseksi yhteisön jäsenet kokevat verkkoyhteisön säännöt?
V5.	30. Miten verkkoyhteisöä johdetaan ja moderoidaan?
U3,U7,U8, U11,V7.	31. Mitä välineitä verkkoyhteisöllä on käytössään jäsenten väliseen kommunikaatioon ja yhteistyöhön?

Olettama(t)	Kysymys
U3,U7,U8, U11,V7.	32. Miten käytettävät välineet tukevat yhteisön toimintaa?
U1,A6	33. Linkittykö yhteisö kiinteästi joihinkin organisaatioihin?
A6	34. Miten yhteisön mahdolliset riippuvuudet organisaatioista näkyvät toiminnassa?
U6,A7	35. Miten yhteisö ajaa toimialan yleisiä etuja?

TAULUKKO 6 Teemahaastattelun kysymysrunko

LIITE 2 HAASTETTELUN SAATESANAT

Haastattelupyynnön saatesanat

Terve YYY,

olemme tekemässä pro gradu -tutkielmaa koskien ammattilaisyhdistysten verkkoyhteisöjen menestystekijöitä ja tarvitsisimme tutkimuksen teemahaastatteluja varten haastateltavia. XXX vaikuttaa yhdistykselle, joka sopisi tutkimuksemme aihepiiriin hyvin. Oletamme että yhdistyksellä on toimintaa myös verkkoyhteisön muodossa. Voisitteko osallistua haastatteluun tai löytyisikö kauttanne sopiva henkilö XXX:stä haastateltavaksi? Haastattelu tapahtuu käytännössä sähköpostitse etukäteen lähetettävien kysymysten ja Skypen tai muun vastaavan puheyhteyden yhdistelmänä.

Sähköpostilla lähetettyjen kysymysten saatesanat

Arvoisa haastateltava,

Pyydämme teitä vastaamaan oheisiin kysymyksiin koko verkkoyhteisön näkökulmasta, eikä pelkästään henkilökohtaisesta näkökulmastanne. Kysymyksiin vastatessanne pyydämme teitä keskittymään vain haastattelun kohteena olevaan verkkoyhteisöön ja unohtamaan mahdolliset muut verkkoyhteisöt, joissa olette jäsenenä.