



Renne Brandt

Verkkoyhteisöjen muotoilu ja kehittäminen

Case Suomen Tanssipelaajat ry & Tanssipelaajat-Discord

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi (ylempi AMK)

Digitaaliset mediapalvelut

Opinnäytetyö

15.4.2022

Tiivistelmä

Tekijä:	Renne Brandt
Otsikko:	Verkkoyhteisöjen muotoilu ja kehittäminen
Sivumäärä:	69 sivua + 3 liitettä
Aika:	15.4.2022
Tutkinto:	Digitaaliset mediapalvelut
Tutkinto-ohjelma:	Medianomi (ylempi AMK)
Ohjaaja(t):	Tuntiopettaja Raisa Omaheimo

Tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli selvittää, miten palvelumuotoilun metodeja ja työkaluja voidaan käyttää verkkoyhteisöjen kehittämiseen ja uudistamiseen. Työn teoriaosuudessa tarkastellaan, miten verkkoyhteisöt muodostuvat, mitä niiden käyttäjät odottavat niiltä ja minkälaisilla keinoilla voidaan parantaa yhteisön yhteisöllisyyttä ja elinvoimaa. Palvelumuotoiluprosessia varten työssä tarkastellaan, miten verkkoyhteisöissä käytössä oleva alusta ja aihepiiri vaikuttavat kehittämiseen ja miten nämä asiat pitää ottaa huomioon projektin eri vaiheissa.

Kehittämisprojektin tavoitteena oli tuottaa ytimekäs ja konkreettinen ohjeistus Suomen Tanssipelaajat ry:lle, siitä, miten heidän tulisi kehittää ja uudistaa Tanssipelaajat-Discord-palvelinta. Projektiin ei kuitenkaan kuulu kehitysehdotusten toimeenpano tai niiden seuraaminen tai arviointi. Prosessin aikana selvitettiin, miten palvelimen käyttäjät kokivat yhteisön aktiivisuuden ja palvelimen ominaisuuksien hyödyntämisen ja mitä käyttäjät toivoisivat palvelimelta vielä tulevaisuudessa.

Kehittämisprojektissa aineistoa kerättiin sekä kyselytutkimusten että ideointityöpajan avulla. Kyselytutkimuksia toteutettiin kaksi, joista toisella kartoitettiin palvelimen käyttäjien ja toisella muiden palvelimien ylläpitäjien kokemuksia ja toiveita. Ideointityöpajassa palvelimen käyttäjät pääsivät keskustelemaan ja ideoimaan erilaisia toiminnallisuuksia ja kehityskohteita toistensa kanssa. Työpajassa käytyjen keskustelujen ja prototyypin pohjalta muodostettiin lopullinen ohjeistus, joka luovutettiin palvelimen ylläpitäjille.

Käytännön toteutuksen lisäksi kehittämisprojekti osoitti, miten palvelumuotoilun menetot ja työkalut sopivat loistavasti myös verkkoyhteisöjen kehittämiseen, mutta kuten muissakin projekteissa, tärkeää on miettiä suunnitelmallisesti, missä vaiheessa palvelumuotoilu otetaan mukaan kehittämiseen, mitä sillä halutaan saavuttaa ja mitä työkaluja tulisi käyttää, jotta päästään haluttuun lopputulokseen. Tämän lisäksi verkkoyhteisöjä kehittäessä tulee huomioida niin alustan kuin yhteisönkin erityispiirteitä ja -tarpeita.

Työstä hyötyvät kaikki ne henkilöt, jotka toimivat aktiivisesti verkkoyhteisöjen parissa, ja jotka haluavat suunnitelmallisesti kehittää niitä.

Avainsanat: Palvelumuotoilu, verkkoyhteisöt, yhteiskehittäminen, muotoiluajattelu

Abstract

Author(s):	Renne Brandt
Title:	Design and Development of Online Communities
Number of Pages:	69 pages + 3 appendices
Date:	15 April 2022
Degree:	Master of Culture and Arts
Degree Programme:	Digital Media Service Design
Instructor(s):	Raisa Omaheimo, Lecturer

In this thesis, the goal was to study how service design methods and tools can be used to develop and improve online communities. The theory section focuses on the formation of online communities and the requirements of the users of the said communities. It is also important to understand which methods keep the communities healthy and which methods increase the sense of community within them. From a service design point of view, it was necessary to understand how the platform and the theme of the online community affect the development and how these aspects should be taken into consideration in different parts of the process.

The main objective for this project was to form an easy-to-read guide on how the Finnish Dance Gaming Association can improve their Discord. The implementation of those improvements is not a part of this project, which solely focuses on the more theoretical side of design thinking. The project investigated how the users of the said server felt about the activity level of the server and how well different kinds of tools and Discord features were used. The said investigation also revealed what kind of changes the users wanted to see on the server in the future.

The process started with two separate surveys. The first one was targeted at the current users of the dance gaming server and the second one was for the admins of different Discord servers. This information was used as the basis for the co-creation workshop. The workshop focused on creating prototypes of how the various aspects of the community and the server could be improved. From those prototypes the final proposition was formed which was then given to the administrators of the server.

In addition to the practical document, the project pointed out how the service design methods and tools could be used to improve online communities. It is important to keep in mind that, as always with service design, it is critical to plan the process and to understand where and when to use service design methods. In the planning phase it is crucial to specify the main goals for the project, and which specific tools should be used to achieve them. When developing online communities, it is important to factor in special criteria and needs of the platform as well as the community.

This thesis benefits anyone who actively participates in online communities and wants to systematically keep improving them.

Keywords: Service design, online communities, co-creation, design thinking

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aiheen rajaus	1
1.2	Aiheen tausta	2
1.3	Työn tavoite ja viitekehys	3
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Tutkimuskysymykset	4
2.2	Aineistonkeruumenetelmät	5
2.3	Kyselytutkimus	6
2.4	Aineiston analyysi	7
3	Yhteisöt	8
3.1	Yhteisöjen määritelmä	8
3.2	Verkkoyhteisöt	9
3.2.1	Verkkoyhteisöjen vahvuudet	10
3.2.2	Verkkoyhteisöjen heikkoudet	12
3.3	Discord	13
4	Palvelumuotoilu	15
4.1	Palvelumuotoilun määritelmä	15
4.2	Palvelumuotoilun vaiheet	17
4.3	Palvelumuotoilun työkalut	20
4.3.1	Kyselytutkimus	20
4.3.2	Asiakaskunta	21
4.3.3	Vertailuanalyysi	21
4.3.4	Ideointityöpaja	22
4.3.5	Tarjouskartta	23
5	Verkkoyhteisön kehittäminen	23
5.1	Verkkoyhteisöjen elinvoimaisuus	23
5.2	Kompensaatio	25
5.3	Vaikutusvalta	27
5.4	Kuuluminen	30
5.5	Merkityksellisyys	32

6	Case Suomen Tanssipelaajat ry ja Tanssipelaajat-Discord	34
6.1	Tanssipelit	34
6.2	Suomen Tanssipelaajat ry	36
6.3	Tanssipelaajien verkkoyhteisöt	37
6.4	Kyselytutkimus	38
6.5	Ideointityöpaja	39
6.5.1	Valmistelu	40
6.5.2	Toteutus	42
6.6	Konseptointi	45
6.6.1	Kanavat	46
6.6.2	Kokemuspisteet & Aktiivisuus	48
6.6.3	Roolit	49
6.6.4	Erikoisroolit ja saavutukset	51
6.6.5	Yhteisöllisyys	52
6.6.6	Aloittelijat	54
6.6.7	Uutisointi ja tiedonjako	55
6.6.8	Kisat	56
6.6.9	Botit	58
6.7	Tulokset	60
7	Pohdinta ja johtopäätökset	62
	Lähteet	68
	Liitteet	70
	Kysely Tanssipelaajat-Discordin käyttäjille	70
	Kysely Discord-Palvelimien ylläpitäjille	73
	Tulokset -esittely	76

1 Johdanto

1.1 Aiheen rajaus

Tämä opinnäytetyö käsittelee verkkoyhteisöjen kehittämistä palvelumuotoilun erilaisten työkalujen ja metodien avulla. Jokaisella maalla on omat kulttuuriset ominaispiirteensä ja ne vaikuttavat siihen, miten ja millaista keskustelua yhteisöissä käydään. Nämä ominaispiirteet vaikuttavat myös erilaisiin aktivointitoimiin ja siihen, minkälaisia toiminnallisuuksia käyttäjät hakevat verkkoyhteisöiltä. Tämä työ keskittyy vain suomalaisiin verkkoyhteisöihin ja siihen, miten suomalaiset vuorovaikuttavat verkkoyhteisöissä.

Työssä keskitytään pääosin Discord-verkkoyhteisöihin ja niiden kehittämiseen, mutta kehittämiseen käytettyjä palvelumuotoilun työkaluja ja metodeja voidaan hyödyntää myös muunlaisten verkkoalustojen ja -yhteisöjen kehittämisessä. Osa löydöksistä ja konkreettisista ehdotuksista ovat alustasidonnaisia, mutta muotoiluajattelu ja -metodit tarjoavat alustasta riippumattomia oppeja.

Koska jokaisella verkkoalustalla on omat selkeät ominaispiirteensä ja toiminnallisuutensa, joita ei muissa alustoissa välttämättä ole tarjolla, on tehokkaampaa keskittyä joko yhteen tai korkeintaan muutamaaan alustaan. Tämän vuoksi tässä työssä paneudutaan ainoastaan Discordiin ja muut alustat jätetään vähemmälle huomiolle. Discordin lisäksi työssä käsitellään yleisesti alustoista riippumattomasti verkkoyhteisöjä ja niiden käsitettä.

Verkkoyhteisöjen kehittämisen toimenpiteet voidaan jakaa yleisiin kehitysideoihin, jotka eivät ole sidoksissa yhteisön aihepiiriin, sekä yhteisölle erityisiin kehitysideoihin, joissa on otettu huomioon yhteisön tarpeet ja erityispiirteet. Tässä työssä käsitellään molempia näkökulmia ja kiinnitetään huomiota siihen, miten yhteisön erityispiirteet vaikuttavat kehitykseen.

Työn yhtenä osa-alueena on suomalaisen peliaiheisen Discord-palvelimen kehittäminen sen käyttäjiltä saadun palautteen ja ideointityöpajaideoiden pohjalta. Työhön valittu palvelin on Suomen Tanssipelaajat ry:n keskustelualustana toimiva Tanssipelaajat-palvelin, jossa on runsaat 400 käyttäjää. Näistä käyttäjistä vain murto-osa osallistuu aktiivisesti keskusteluihin ja muun muassa tästä syystä tämä työ pyrkii löytämään erilaisia keinoja ihmisten aktivoimiseksi.

Tämän lisäksi tarkoituksena on löytää lisää toiminnallisuuksia, jotka edistävät sekä harraste- että kilpapelaaamista. Hyvänä lopputuloksena voidaan pitää ohjeistusta, josta löytyy ideoita palvelimen kehittämiseen yleisestä näkökulmasta, mutta sen lisäksi myös juuri tanssipeliharrastukseen liittyvillä parannusehdotuksilla.

Palvelimen kehittämistä halutaan tehdä määrätietoisesti ja suunnitelmallisesti, minkä vuoksi kehittämistä tehdään palvelumuotoilun metodeilla ja työkaluilla. Tämän työn löydöksiä voidaan käyttää laajasti erilaisten verkkoyhteisöjen kehittämisessä ja siitä hyötyvät erilaiset harrasteyhdistykset, Discord-palvelimet ja muut toimijat, jotka haluavat parantaa alustansa yhteisöllisyyttä.

1.2 Aiheen tausta

Olen aina ollut aktiivinen erilaisissa yhteisöissä ja pyrkinyt rivijäsentä vastuullisempiin rooleihin. Ensimmäiset kosketukset aktiiviseen yhteisötoimintaan sain ala-asteen oppilaskunnasta, minkä jälkeen olen toiminut erilaisissa yhteisöissä ja yhdistyksissä vaihtelevissa rooleissa. Kokemusta on niin politiikasta, urheilusta kuin harrastutoiminnastakin, ja olen toiminut erilaisissa rooleissa aina työvoimasta pääjärjestäjään.

Lapsuudessani yhteisöjen aktiivinen toiminta keskittyi enemmän viikottaisiin tai kuukausittaisiin tapaamisiin, eikä verkossa tapahtuvaa viestintää harrastettu kovinkaan aktiivisesti. Nuoruudessani ensimmäiset verkkoalustat alkoivat saamaan jalansijaa, mutta toiminnan kulmakivi oli edelleen tapaamisissa, joissa jäsenet näkivät toisiaan kasvotusten. Aikusuuteni aikana kehitys on kuitenkin

ollut huimaa ja yhä enemmän toiminta keskittyy erilaisiin verkkoalustoihin ja niissä käytäviin keskusteluihin, olkoonkin, että myös virtuaalimaailman ulkopuolisia tapahtumia järjestetään edelleen.

Opintojeni kantavana teemana ja innostuksen lähteenä on ollut palvelumuotoilu ja sen taustalla vaikuttava ideologia. Palvelumuotoilun avulla ratkaistaan erilaisia ongelmia ja kehitetään monenlaisia palveluita vastaamaan mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeita. Tällainen ihmismielen tutkiminen ja palvelun optimointi on erittäin mielenkiintoista ja palkitsevaa, sillä pienillä muutoksilla voidaan saada aikaiseksi paljon lisäarvoa käyttäjille.

Tässä työssä halusin yhdistää nämä kolme intohimoani, sekä samalla päästä oppimaan käytännössä niistä lisää. Palvelumuotoilu tarjoaa kiinnostavan teoreettisen kehyksen, jolla tarkastella verkkoyhteisöjen toimintaa ja kehittämistä. Jotta työlläni olisi myös oikeaa konkreettista arvoa, olen päättänyt tutkia tarkemmin minulle jo entuudestaan tutun Tanssipelaajat ry:n Discord-palvelimen kehittämistä yhdessä jäsenistön kanssa. Työhöni sisältyy kyselytutkimus kyseisen Discord-palvelimen käyttäjille sekä heille räätälöity ideointipaja, jossa on tarkoitus kartoittaa konkreettisia kehittämistoimia palvelimen tarpeisiin.

1.3 Työn tavoite ja viitekehys

Työn tavoitteena oli luoda selkeä kehityssuunnitelma Tanssipelaajat-Discord-palvelimelle palvelumuotoilun metodien ja työkalujen avulla. Tavoitteeseen pääsemisen kannalta oli oleellista kerätä käyttäjäpalautetta Tanssipelaajat-Discordin käyttäjiltä sekä käydä keskustelua joko ideointityöpajan tai jonkin muun keinon avulla siitä, mitä palvelimelta kaivataan.

Optimaalisen lopputuloksen takaamiseksi oli myös tärkeää selvittää muiden samankaltaisten Discord-palvelimien ylläpitäjien kokemuksia ja syventyä heiltä saatuihin tietoihin palvelimien kehittämisestä.

Työn teoreettinen viitekehys yhdistelee verkkoyhteisöjen teoriaa sekä palvelumuotoilua, jonka erilaisilla metodeilla, keinoilla ja työkaluilla on tarkoitus ymmärtää mikä verkkoyhteisön tämänhetkinen tilanne on, mihin suuntaan se haluaa kehittyä ja miten tavoitteisiin päästään. Palvelumuotoilu tarjoaa oivan keinon tutustua tarkemmin yhteisön toimintaan ja erilaisiin toiminnallisuuksiin, joiden avulla voi vahvistaa yhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta niin Discord-palvelimella kuin muissakin verkkoyhteisön kannalta olennaisissa palveluissa. Tämän työn kannalta Discord-palvelin on kuitenkin oleellisin keskustelualusta, minkä vuoksi toimenpiteet, käyttäjäpalaute ja keskustelut keskittyvät siihen.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimus on tiivistetty seuraavanlaisesti kirjassa *Tilastollisten menetelmien perusteet*, joka luo selkeät raamit tutkimuksen suunnittelulle, toteutukselle ja tarkoitukselle.

Tutkimus on tavoitteellista ja tarkoin suunniteltua toimintaa, jonka tarkoituksena on tiedon lisääminen. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2018, 13.)

Tutkimusasetelmassa määritellään mitä työkaluja käytetään työssä tutkittavan ongelman tai kysymyksen ratkaisuun. Tässä työssä käytän työkaluina Discord-käyttäjille sekä Discord-ylläpitäjille suunnattuja kyselytutkimuksia. Näiden kyselytutkimusten lisäksi työssä analysoidaan työstettävää Discord-palvelinta erilaisten palvelumuotoilun metodien avulla ja lopuksi tarkastellaan erilaisia kehitysratkaisuja ideointityöpajassa yhdessä käyttäjien kanssa.

Tutkimusteoriassa keskitytään näin ollen erilaisiin aineistonkeruumenetelmiin, joiden avulla tutkimusta tehdään. Vaikka palvelumuotoilun metodit ovat oleellisia analyysin kannalta, ei niitä käsitellä tutkimusasetelman yhteydessä, sillä niihin paneudutaan syvemmin omassa luvussaan.

Tämän opinnäytetyön keskeisimmät kysymykset ovat:

- 1) Miten verkkoyhteisöjä voidaan parantaa palvelumuotoilulla?
- 2) Miten verkkoyhteisön ominaispiirteitä tulisi ottaa huomioon kehittämisessä?

Tässä työssä keskitytään erilaisten verkkoyhteisöjen kehittämiseen ja parantamiseen palvelumuotoilun menetelmien avulla. Vaikka tämän työn tuloksia voidaan käyttää hyväksi laajasti erilaisissa verkkoyhteisöissä ja niiden kehittämisessä, on tämä tutkimus kuitenkin rajattu koskemaan suomalaisia Discord-palvelimia, joiden toiminta keskittyy pelien ympärille.

Työssä keskitytään nimenomaan Tanssipelaajat-palvelimeen, mutta työssä käytetyt menetelmät ja toimintatavat toimivat joko suoraan tai hieman sovellettuna myös muihin Discord-palvelimiin. Aina kannattaa kuitenkin muistaa, että yhteisöä kehittäessä pitää huomioida jokaisen yhteisön yksilölliset tarpeet ja erikoispiirteet, jotta kehitysehdotukset ja toimenpiteet vievät varmasti yhteisöä haluttuun suuntaan.

2.2 Aineistonkeruumenetelmät

Työtä varten kerättiin aineistoa useammalla eri keinolla, joiden avulla pystyttiin muodostamaan kattavampi kokonaiskuva keskeisistä näkökulmista ja huomioonotettavista asioista.

Tietoa kerättiin suoraan palvelimen käyttäjiltä erillisellä kyselylomakkeella. Tämän avulla syntyi parempi kuva siitä, millainen palvelin on käyttäjien mielestä sillä hetkellä ja mihin suuntaan sitä tulisi kehittää. Tämän lisäksi toinen kysely lähetettiin muiden suomalaisten peliaiheisten Discord-palvelinten ylläpitäjille, jotta saatiin jo kehitystyötä tehneiltä ihmisiltä kokemusta, näkemystä ja tietoa.

Kyselyjen pohjalta Tanssipelaajat-Discordin käyttäjillä oli mahdollisuus osallistua myös ideointityöpajaan, jossa käytiin tarkempaa keskustelua ja ajatusten vaihtoa siitä, miten yhteisestä alustasta saataisiin yleisellä tasolla parempi, sekä paremmin yhteisöä palveleva. Ideointityöpajan onnistumisen

kannalta oli tärkeää saada mukaan myös muita kuin aktiivisimpia keskustelijoita, jotta useat erilaiset näkökulmat pääsisivät esille.

2.3 Kyselytutkimus

Kyselyt ovat lähtökohtaisesti empiirisiä tutkimuksia, joilla pyritään selvittämään vastaajien aistihavaintoihin perustuvia näkemyksiä, tunteita ja mielipiteitä. Empiiriset tutkimukset voidaan jakaa kahteen erilaiseen tutkimustyyppiin. Kvalitatiivisiin, joilla pyritään vastaamaan kysymyksiin ”miksi?”, ”miten?” ja ”millainen?” tai kvantitatiivisiin, jolla pyritään vastaamaan kysymyksiin ”mikä?”, ”missä?”, ”kuinka usein?” ja niin edelleen. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2018, 15–16.)

Kvalitatiiviset tutkimukset ovat vähemmän suosittuja verrattuna kvantitatiivisiin tutkimuksiin, koska niiden vastausten käsittely ja analyysi on työläämpää. Tämä korostuu etenkin laajemmissa kyselyissä, sillä kvalitatiiviset tutkimukset toteutetaan usein avoimilla kysymyksillä, joihin vastaajat kirjoittavat omin sanoin kokemuksistaan. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2018, 16–17.)

Kvantitatiiviset tutkimukset koostuvat pääosin numeerisista vastauksista, jolloin niiden käsittely ja analysointi on helpompaa, vaikka aineisto olisikin todella laaja. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2018, 16–17.)

Tutkimusaineiston keräämiseen on käytännössä kaksi eri tapaa: kokonaistutkimus ja otantatutkimus. Kokonaistutkimuksessa pyritään saamaan koko vastaajajoukko vastaamaan kyselyyn, mutta tämä ei ole useissa tapauksissa realistista tai fiksuja, sillä vastaajajoukko voi olla valtava ja osallistumisprosentti saattaa jäädä matalaksi. Yleensä kokonaistutkimus kannattaa tehdä, jos otantayksikkö on alle 100. Otantatutkimuksessa taas muodostetaan otos, jonka tarkoitus on kuvastaa pienemmässä koossa perusjoukon käytöstä ja mielipidettä. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2018, 24–27.)

Verkossa toteutettavissa kyselytutkimuksissa on omat haasteensa. Mikäli kysely tehdään itsevalikoituneesti, eli kysely laitetaan koko kohderyhmälle ja siihen vastaa käyttäjiä lähinnä oman mielenkiinnon mukaan, puhutaan yleensä mieluummin näytteestä kuin otoksesta. Tämä johtuu siitä, että näyte voi olla vastaajaprofiililtaan vääristynyt, houkuttellen tietyn tyyppisiä käyttäjiä vastaamaan jättäen samalla osan kohderyhmästä ja sen mielipiteistä pimentoon. (Laaksonen, Matikainen, Tikka 2013, 88.)

Verkko mahdollistaa suuremman vastaajamäärän sen laajemman tavoitettavuuden vuoksi. Tämä ei kuitenkaan yksiselitteisesti lisää tutkimuksen luotettavuutta. Vaikka vastaajia on enemmän, voi vastaajajoukko silti edustaa vain tiettyä osaa kohderyhmästä, jolloin saatu aineisto ei huomioi niitä ryhmiä, joiden edustajat eivät syystä tai toisesta osallistuneet tutkimukseen. Vastaajamäärän sijaan onkin luotettavuuden kannalta tärkeämpi tarkastella näytteen peittävyyttä koko populaatiosta. (Laaksonen, Matikainen, Tikka 2013, 90–91.)

2.4 Aineiston analyysi

Tutkimusten aineistoa voidaan analysoida monella eri tavalla, mutta ennen analyysivaihetta se on hyvä purkaa helpommin käsiteltävään muotoon. Tämän voi tehdä laskemalla erilaisia aineiston kannalta oleellisia tunnuslukuja tuloksista, piirtämällä tunnuslukuista ja suorista vastauksista selkeitä taulukoita sekä tekemällä aineistoista ryhmiä erilaisten taustamuuttujien avulla. Tulosten esittämiseen on lukuisia eri tapoja, joista tulee valita omaa kyselytutkimusta ja analyysia tukevat vaihtoehdot. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2018, 14.)

Kun aineisto on muunnettu helpommin tulkittavaan muotoon, päästään tekemään aineiston pohjalta analyysia. Analyysin tekoon on useita erilaisia tapoja ja niiden valinnassa on oleellista ottaa huomioon, millainen tutkimus on luonteeltaan. Vaikka tuhansissa eri tekotavoissa on paljon monimutkaisia

vaihtoehtoja, useasti yksinkertaisilla tavoilla päästään parhaaseen lopputulokseen. (Laaksonen, Matikainen, Tikka 2013, 14.)

Tässä työssä tuloksissa tarkasteltiin eri ryhmien keskiarvoja suhteessa toisiinsa, mikä onkin yksi yleisimmistä menetelmistä. Ryhmät voivat muodostua joko suoraan taustamuuttujista tai ne voi luoda haluamallaan kriteereillä. Tässä työssä ryhmät muodostettiin hieman soveltaen kyselytutkimuksen taustamuuttujista, mutta tästä jaottelusta kerrotaan enemmän myöhemmissä luvuissa.

Koska kyselytutkimusta käytetään lähinnä suuntaa antavana pohjana ideointityöpajaa varten, ei sen analysointiin tai eri analysointitapoihin ole mielekästä syventyä tarkemmin tämän työn viitekehyksessä. Kvantitatiivisissa tutkimustuloksissa keskitytään eri ryhmien keskiarvojen vertailuihin ja kvalitatiivisissa tutkimustuloksissa keskitytään tiettyjen asioiden ja ilmiöiden toistuvuuteen.

3 Yhteisöt

3.1 Yhteisöjen määritelmä

Lankinen (2007) tiivistää yhteisöt kirjassaan *Viestintä verkostoissa ja innovaatioissa* seuraavanlaisesti:

”Yhteisöllä tarkoitetaan alueellisesti rajattua ryhmää ihmisiä, joilla on tiivistä vuorovaikutusta keskenään ja suhteellisen voimakas yhteenkuuluvuuden tunne.”(Koskela, Koskinen & Lankinen 2007, 92.)

Yhteisöön kuulumisella on ihmisille useita erilaisia hyötyjä, kuten turvallisuuden tunne, yhteisvastuu ja kyky samaistua muihin saman yhteisön jäseniin. Tämän lisäksi yhteisöön kuulumisella on useita erilaisia merkityksiä jäsenilleen riippuen siitä, minkälainen yhteisö on kyseessä ja minkä takia henkilö kuuluu kyseiseen yhteisöön. Ihmisillä on erilaiset toimintatavat ja motiivit esimerkiksi työyhteisössä, jossa perinteisesti tärkein asia on toimeentulon hankkiminen,

kuin kyläyhteisössä, jossa pääpaino on elämisessä ja yhteistyössä. (Koskela, Koskinen & Lankinen 2007, 92.)

Vaikka edellä olevassa yhteisöllisyyden määritelmässä mainitaan suhteellisen voimakas yhteenkuuluvuuden tunne, se ei silti ole välttämätön asia yksittäiselle yhteisön jäsenelle. Joissakin tapauksissa yhteisön jäsen voi täyttää tiettyä roolia yhteisössä erilaisten velvollisuuksien vuoksi ilman sitoutumista yhteisön arvoihin tai tavoitteisiin, ja kokematta vahvaa yhteenkuuluvuutta muihin jäseniin. (Koskela, Koskinen & Lankinen 2007, 92.)

Yhteisöjen tarkka määrittäminen on kuitenkin vaikeaa, sillä vaikka ihmisillä on käsitys siitä, mitä yhteisöt karkeasti ovat, ei niille ole luotu täysin tarkkoja, yksiselitteisiä määritelmiä. Vincent Miller tekee tämän huomion kirjassaan *Understanding Digital Culture*, ja olen hänen kanssaan samaa mieltä. Miller jatkaa kirjassaan aiheesta käyden asiasta pidempää pohdiskelua ja tarkastellen yhteisön määritelmän teoriaa useammasta eri näkökulmasta. (Miller 2011, 184–187). Tätä työtä varten yhteisöjen määritelmäksi riittää kuitenkin ylempi Lankisen tiivistelmä aiheesta.

3.2 Verkkoyhteisöt

Tässä työssä käsitellään nimenomaisesti verkkoyhteisöjä eikä sosiaalisia verkostoja. Nykyaikana näitä termejä saatetaan käyttää välillä ristiin, sillä ne molemmat käsittävät verkossa tapahtuvaa viestintää henkilöiden välillä, mutta yhtäläisyyksien lisäksi niiden välillä on selkeitä määrittäviä eroja. Tharon W. Howard määrittelee kirjassaan *Design to Thrive* näiden kahden käsitteen eroja seuraavanlaisesti: sosiaaliset verkostot ovat löyhempiä ryhmiä, joissa kommunikointi tapahtuu pääosin ihmiseltä ihmiselle, siinä missä verkkoyhteisöissä kommunikointi on ihmiseltä joukolle ihmisiä (Howard 2010, 11–13.)

Verkkoyhteisöjen määrittävin tekijä on se, että ne rakentuvat verkossa jonkin palvelun sisällä tai ympärillä. Yleisesti verkkoyhteisöissä pätevät samat periaatteet kuin perinteisissä yhteisöissäkin, mutta selkein erottava tekijä on

jokin tietokonepohjainen järjestelmä tai sovellus, jonka avulla vähintään osa toiminnasta ja kommunikaatiosta tapahtuu. (Howard 2010, 22–23.)

Howard (2010, 22–25.) listaa kirjassaan asioita, joita verkkoyhteisöt tarvitsevat ollakseen oikeasti yhteisö, eikä jokin muu verkossa tai muulla toimiva ryhmä, seuraavasti:

- Ihmiset, jotka pitävät yllä keskustelua, esiintyvät tai suorittavat jotain yhteisön kannalta oleellista roolia.
- Syy yhdessäololle. Se voi olla yhteinen tavoite, harrastus, tarve tai kiinnostuksen kohde, joka tarjoaa yhteisölle syyn olla olemassa.
- Säännöt, joiden mukaan toimintaa harrastetaan ja jotka pitävät ihmisten välisen vuorovaikutuksen tietyissä toimintaa tukevilla raameilla.
- Sovellus, joka tarjoaa alustan ja keinon jäsenten väliselle kommunikaatiolle.

Verkkoyhteisöissä on yleensä jonkinlainen organisaatorakenne, joka on rakennettu yhteisen tavoitteen tai aihepiirin ympärille. Kullakin verkkoyhteisöllä on yleensä omat määrittävät piirteet, joiden avulla sen erottaa muista verkkoyhteisöistä. Nämä piirteet rakentuvat yhteisön tarkoitusperien, sääntöjen, tapojen ja alustojen pohjalta. Verkkoyhteisöt ovat oivallisia alustoja aktiviteetteihin, jotka vaativat tiedon jakamista ja yhteistyötä. (Howard 2010, 22–25.)

3.2.1 Verkkoyhteisöjen vahvuudet

Millerin näkökulmasta verkkoyhteisöissä on selkeitä positiivisia piirteitä, jotka eroavat jossain määrin perinteisemmistä yhteisöistä. Tätä työtä varten onkin hyvä pohtia näitä erityispiirteitä ja sitä, miten ne vaikuttavat yhteisön kehittämiseen.

Miller lainaa teoksessaan useampaa eri tutkimusta, joiden tiivistetty yhteenveto on se, että ihmiset hakevat nykyään nostalgian kaipuussaan yhteisöllisyyttä verkkoyhteisöistä, joko välttääkseen yksinäisyyttä tai koska perinteisemmät yhteisöt ovat joko kadonneet tai menettäneet merkitystään. Tämä on seurausta

maailman kehitymisestä ja kohtaamispaikkojen luonteen muuttumisesta. (Miller 2011, 190–191.)

Toiseksi tärkeäksi asiaksi Miller nostaa ihmisten vapauden valita tarkemmin keiden kanssa ja minkälaisissa yhteisöissä he haluavat vuorovaikuttaa. Verkko-yhteisöt mahdollistavat sen, että ihmiset voivat sivuuttaa sosiaalisia ja maantieteellisiä rajoituksia valitessaan, missä he haluavat viettää aikaansa. Tämän myötä on myös paljon helpompaa löytää samanmielisiä ihmisiä, joilla on samat intohimot ja arvot. Täältä pohjalta voidaankin väittää verkko-yhteisöjen olevan aidompia ja merkittävämpiä kuin perinteisemmät yhteisöt, koska jäsenet ovat mukana niissä vapaasti ilman velvollisuuden tunnetta. (Miller 2011, 191.) Tästä olenkin yleisellä tasolla Millerin kanssa samaa mieltä ja koen verkko-yhteisöjen tarjoavan etenkin pienemmällä paikkakunnilla asuville tai harvinaisemmista asioista kiinnostuneille mahdollisuuden kuulua yhteisöihin.

Verkko-yhteisöissä käyttäjällä on myös täysi vapaus valita, milloin ja miten paljon hän vuorovaikuttaa yhteisössä. Jokainen verkko-yhteisön jäsen saa itse valita, pitääkö toiminnan puhtaasti verkossa vai pyrkiikö tapaamaan muita myös kasvokkain erilaisissa tapahtumissa. Osallistumisen taso voi vaihdella ylläpitäjästä aktiiviseen keskustelijaan ja aina passiiviseen seuraajaan asti, joka ei itse kommentoi mitään vaan pelkästään seuraa keskusteluja. Kenelläkään ei näin ollen ole velvollisuutta tehdä enempää, kuin mihin on itse valmis. (Miller 2011, 192.) Omien kokemusten pohjalta olen Millerin kanssa samaa mieltä, sillä olen huomannut, että nimenomaan perinteisissä yhteisöissä jäsenille tulee helposti vastuita, jotka eivät aina jäsentä miellytä. Tämän lisäksi perinteiset yhteisöt ja niissä vuorovaikuttaminen tapahtuu usein ennakkoon sovituissa paikoissa ja tietyllä aikataululla.

Koska verkko-yhteisöissä maantieteellisellä sijainnilla ei ole väliä, käyttäjät voivat vapaasti myös muuttaa ilman, että se vaikuttaa yhteisön jäsenyyteen. Vaikka esimerkiksi harrastusyhteisöissä tämä ei ole aina merkittävä asia, nostaa Miller esimerkiksi maahanmuuttajat, jotka haluavat pitää yhä tiivistä yhteisöä yllä, vaikka he muuttaisivatkin eri maihin ja kaupunkeihin. (Miller 2011, 192.)

Verkkoyhteisöt antavat jäsenilleen erilaisia etuja, joiden vuoksi jäsenet pysyvät yhteisöissä mukana. Koska nämä edut ovat usein materiaalittomia, esimerkiksi sosiaalista pääomaa tai tietoa, ei yhteisön jäsenille kohdistu samoissa määrin velvollisuuksia kuin perinteisissä yhteisöissä. Tämän lisäksi yhteisön jäsenen on helppo irrottautua ja lähteä yhteisöstä, jos hän ei enää saa mitään hyötyjä itselleen yhteisön jäsenyydestä. (Miller 2011, 192.)

Viimeisenä positiivisena puolena Miller listaa verkkoyhteisöjen kohdalla sen, ettei niillä ole fyysisiä rajoituksia tilan tai laitteiston puolesta. Käytännössä verkkoyhteisöissä voi olla rajattomasti jäseniä ja jäsenet voivat olla keskenään hyvin erilaisissa vuorovaikutussuhteissa, minkä takia verkkoyhteisöt voidaankin nähdä vähemmän rajoittuneina verrattuna perinteisiin yhteisöihin. (Miller 2011, 192.)

3.2.2 Verkkoyhteisöjen heikkoudet

Siinä missä Miller nostaa esiin teoksessaan verkkoyhteisölle useita erilaisia vahvuuksia, on konkreettisten heikkouksien listaaminen ja määrittäminen hankalampaa. Millerin mukaan voidaan kuitenkin nähdä, että verkkoyhteisöt kiihdyttävät ilmiötä, jonka seurauksena perinteisemmät paikalliset yhteisöt menettävät vaikutusvaltaansa ja merkitystään. Tämän seurauksena ihmissuhteista katoaa jossain määrin paikallisen kulttuurin erityispiirteiden huomioiminen sekä merkittävämpänä ilmiönä keskinäinen riippuvuus, jossa molemmat osapuolet huomioivat ja auttavat toista. Verkkoyhteisöt ovat siis yksi syistä, miksi ihmiset ovat siirtymässä enemmän ja enemmän yhteisökeskeisyydestä yksilökeskeisyyteen. (Miller 2011, 193.)

Koska ihmiset voivat valita, mihin verkkoyhteisöihin he kuuluvat sekä milloin ja miten he siellä vuorovaikuttavat, ihmisten velvollisuudet toisiaan kohtaan sekä heidän välisensä keskinäinen riippuvuus vähenee tai poistuu. Perinteisissä yhteisöissä ihmiset ovat enemmän sitoutuneita toisiinsa ja yhteiseen toimintaan, eikä yhteisöistä lähteminen ole yhtä helppoa jo pelkästään maantieteellisistä syistä johtuen. Koska perinteisissä yhteisöissä voidaan joutua olemaan

enemmänkin olosuhteiden pakosta, niissä pyritään välttelemään enemmän turhia konflikteja ja yhteisön jäsenet osallistuvat tasapuolisemmin toimintaan ja kommunikointiin. Verkkoyhteisöissä pieni prosentti jäsenistä voi tuottaa suurimman osan keskusteluista ja toiminnasta. (Miller 2011, 193–194.)

Toisekseen kaikki verkkoyhteisöt eivät ole tarkoitukseltaan positiivisia. On hyvä, että yksinäiset ja sosiaalisesti rajoittuneet ihmiset voivat löytää helposti seuraa, jonka kanssa keskustella yhteisistä kiinnostuksen kohteista ja saada kannustusta elämän erilaisiin ongelmiin. Mutta entä jos seura ja kannustus kohdistuu vaarallisiin tai negatiivisiin asioihin, kuten anoreksian kannattamiseen elämäntapana syömishäiriön sijaan tai itsemurhia käsitteleviin yhteisöihin, joissa pohditaan missä ja miten itsemurhan voisi toteuttaa? (Miller 2011, 194–195.) Millerin mainitsemien esimerkkien lisäksi nostaisin nykyaikaisena esimerkkinä esiin erilaiset incel-yhteisöt (sanoista ”involuntary celibacy”), joissa henkilöt ovat vastentahtoisesti selibaatissa. Näissä yhteisöissä elämäänsä tyytymättömät henkilöt etsivät syytä ongelmilleen itsensä ulkopuolelta, kuten yhteiskunnasta tai toisesta sukupuolesta. Näissä yhteisöissä Millerin esimerkkien tavoin tarjotaan tukea ja kannustusta jäsenille, sekä voimistetaan jäsenten usein vääristyneitä ajatuksia ja näin ollen radikalisoidaan heitä entisestään.

3.3 Discord

Discord on vuonna 2015 julkaistu pikaviestintä- ja VoIP-sovellus. (Discord 2022b.) Termi VoIP tulee sanoista Voice over Internet Protocol ja sillä tarkoitetaan yleisesti internetin tai muun vastaavan verkon yli tapahtuvia puheluita.

Discordia on kehitetty nimenomaan videopelaajille alustaksi, jonka avulla he voivat kommunikoida keskenään. Discord-palvelimilla voi olla lukuisia eri kanavia ja kanavakategorioita, joiden avulla palvelimen sisällä käytävät tekstipohjaiset keskustelut voidaan jakaa tehokkaasti eri aihealueisiin. Discordista on sovellukset sekä tietokoneelle että mobiililaitteille, ja tämän

lisäksi Discordia voi käyttää suoraan selaimesta. Käyttäjä voi olla samanaikaisesti lukuisilla eri Discord-palvelimilla. (Discord 2022a.)

Discord ei tarjoa perinteisten keskustelufoorumien kaltaista hidasta ja arkistoitua keskustelua, vaan se on lähtökohtaisesti nopeaan viestintään tarkoitettu sovellus. Ei ole väliä, haluaako käyttäjä viestiä teksteillä, kuvilla, videopuheluilla vai verkkopuheluilla, sillä nämä kaikki ovat mahdollisia Discordin avulla. Tämän lisäksi kaikki viestihistoria on tallessa, jolloin käyttäjä voi esimerkiksi yöuniensä jälkeenkin lukea, mistä yöllä on keskusteltu. Tämä ei ole ollut mahdollista asiakasohjelma-pohjaisissa pikaviestimissä, joissa käyttäjä on voinut nähdä vain ne viestit, jotka ovat tulleet sinä aikana, kun asiakasohjelma on ollut päällä. Yksi esimerkki on kotikoneelta ajettava IRC, ilman palvelin pohjaisia toteutuksia.

Palvelimen ylläpitäjät voivat luoda käyttäjille erilaisia oikeuksia, jolloin esimerkiksi tietyt kanavat voivat näkyä vain osalle käyttäjistä. Palvelimella voi esimerkiksi olla ylläpitäjien kanava, jonka vain palvelimen ylläpitäjät näkevät ja missä he voivat käydä keskustelua palvelimen moderointilinjasta ja mahdollisista rangaistuksista. Oikeuksilla voidaan myös määrittää kanavia, jotka käyttäjät voivat nähdä, mutta joihin he eivät voi kirjoittaa viestejä. Pelkkä katseluoikeus on kätevä esimerkiksi tiedottamiseen varatuilla kanavilla, joissa ei haluta tärkeän tiedon hukkuvan keskustelun alle. (Discord 2022a.)

Discordin kanavatyypit jakautuvat teksti- ja äänikanaviin. Äänikanavilla voidaan käydä reaaliaikaisia puheluita useamman käyttäjän kanssa yhtäaikaisesti. Discord on myös lisännyt äänikanaville mahdollisuuden lähettää oman kuvaruudun muille keskustelijoille, jolloin Discordia voi käyttää suoraan pienimuotoisempaan pelien suoratoistoon samaan tapaan kuin esimerkiksi Twitch-palvelua. (Discord 2022a.)

Discord-palvelinten perustaminen ja käyttäminen on käyttäjille täysin ilmaista, mutta maksamalla pientä kuukausimaksua käyttäjät voivat saada itselleen lisäominaisuuksia ja -toiminnallisuuksia. Tämän lisäksi pienellä

kuukausimaksulla palvelimen äänenlaatua ja muita toiminnallisuuksia voidaan parantaa. (Discord 2022c.)

4 Palvelumuotoilu

4.1 Palvelumuotoilun määritelmä

Palvelumuotoilun yksiselitteinen ja täsmällinen määrittely on haastavaa ja liki mahdotonta, mutta sen tavoite on sen sijaan helpommin yksilöitävissä: mahdollisimman hyvä asiakastyytyväisyys. (Tuulaniemi 2016, 12.)

Palvelumuotoilun keskiössä on tuoda palvelujen kehittämiseen ja hiomiseen mukaan muotoilusta tutut toimintatavat ja yhdistää niihin perinteisemmät palvelujen kehittämisen menetelmät. Palvelumuotoilu itsessään ei ole uusi tai vallankumouksellinen tapa tehdä asioita, vaan lähinnä tapa yhdistää täysin uusilla keinoilla vanhoja jo hyväksi totuttuja tapoja ja menetelmiä. (Tuulaniemi 2016, 24.)

Palvelumuotoilun avulla organisaatiot, tiimit ja muut vastaavat tahot pystyvät innovoimaan uusia palveluita, jatkokehittämään jo olemassa olevia palveluita, sekä kartoittamaan palveluiden strategisia mahdollisuuksia liiketoiminnassa.

Palvelumuotoilu koostuu työkaluista ja menetelmistä, jotka ovat koko ajan palvelumuotoilun sääntöjen mukaisesti kehityksen alla. (Tuulaniemi 2016, 24.) Näiden työkalujen ja menetelmien avulla voidaan konkretisoida asiakkaiden tarpeita ja yrityksen liiketoiminnallisia tavoitteita erilaisten visuaalisten mallinnusten ja hahmotelmien avulla. (Tuulaniemi 2016, 25.) Työkalujen ja menetelmien valinnassa on hyvä muistaa jo muotoilusta tuttua kehittämisprosessia, jossa otetaan huomioon aina muotoiltavan tuotteen kontekstisidonnaisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että erilaiset tuotteet, tai palvelumuotoilun tapauksessa palvelut, tarvitsevat tilanteeseen ja tarpeeseen sopivat työkalut laajasta työkalupakista. (Tuulaniemi 2016, 63.)

Palvelumuotoilun periaatteiden kulmakivenä ja toiminnan lähtökohtana on ihminen, käyttäjä, ja hänen tarpeensa. Käytännössä ilman asiakasta tai käyttäjää palvelua ei ole olemassa, sillä kukaan ei vuorovaikuta tai hyödy siitä millään tavalla. Asiakaskokemuksen muodostavat yhdessä palvelulle kriittiset asiakkaat sekä tietysti palvelun puolelta asiakaspalvelijat. Onkin hyvä muistaa, että mikäli asiakaskokemusta halutaan parantaa, pitää asiakkaan lisäksi myös kuunnella, ymmärtää ja panostaa asiakaspalvelijaan ja hänen toimintaansa palvelussa. (Tuulaniemi 2016, 71.)

Koska palvelupolku ja -kokemus on aina käyttäjän subjektiivinen kokemus, ei palvelukokemusta voida suunnitella täydelliseksi. Tästä syystä palvelumuotoilussa yleisesti keskitytään nimenomaan palvelu- ja käyttökokemuksen parantamiseen ja optimoimiseen muun muassa poistamalla käyttämistä häiritseviä asioita sekä hiomalla käyttämisen kannalta kriittisiä pisteitä. (Tuulaniemi 2016, 26.)

Koska palvelumuotoilun prosessissa pyritään ratkaisemaan useita erilaisia ongelmia, on alkuvaiheessa tärkeää kirkastaa palvelusta ja siihen vaikuttavista tekijöistä selkeä kokonaiskuva, joka kannetaan mukana prosessin alkuvaiheista aina päätepisteeseen saakka. Täten voidaan varmistaa, että palvelumuotoilulle ominainen laaja-alainen tarkastelu ei vie vahingossa kehittämistä väärään suuntaan ja samalla heikennä palvelukokemusta. (Tuulaniemi 2016, 27.)

Muotoilusta tuttujen toimitantapojen mukaan myös palvelumuotoilussa suuri kokonaisuus jaetaan helpommin tulkittaviksi ja analysoitaviksi osakokonaisuuksiksi ja siitä vielä pienemmiksi yksittäisiksi elementeiksi. Hallittavuuden kannalta näiden pienempien osakokonaisuuksien selvittäminen ja ratkominen itsenäisinä ongelmina ennen kokonaisuuteen liittämistä on huomattavasti helpompaa. Jotta palvelukokemuksen kokonaiskuvan voi onnistuneesti muodostaa, on tärkeää paneutua pienemmissä osakokonaisuuksissa palvelun ja alan termistöön, haasteisiin ja erityisominaisuuksiin. (Tuulaniemi 2016, 58.)

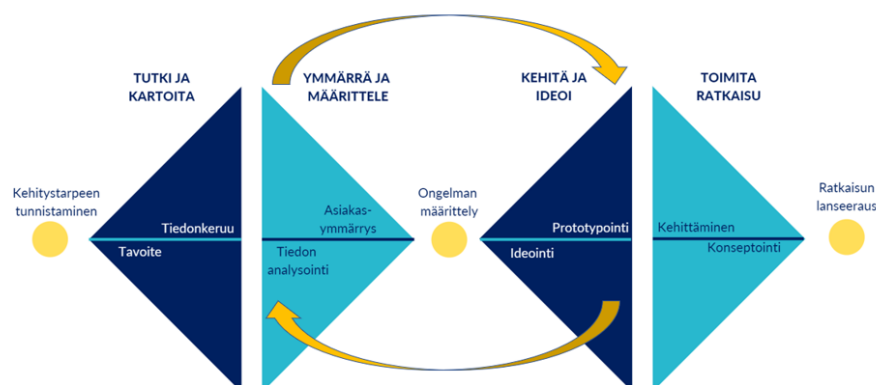
Palvelumuotoilu onkin siis asenteen lisäksi laaja valikoima erilaisia työkaluja, joiden avulla palvelua pyritään kehittämään kokonaisvaltaisesti ja useampaa näkökulmaa hyödyksi käyttäen. Palvelumuotoilun liiketoiminnallisena tausta-ajatuksena on se, että hyvin suunnitellut ja toteutetut palvelut saavat ihmiset käyttämään niitä enemmän ja tätä myöten myös tuomaan palveluun lisää rahaa ja potentiaalisesti mainosta. (Tuulaniemi 2016, 28–29.) Mielestäni palvelumuotoilun merkitystä ei voi liiaksi korostaa hyvän asiakastytyväisyyden mahdollistajana.

Marc Stickdorn tiivistää hyvin kirjassaan *This is Service Design Thinking* palvelumuotoilun näin, Juha Tuulaniemen suomentamalla tavalla:

”Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se sitten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat käyttää tätä jaettua ajatusmallia yhteisenä kielenä kehittäessään menestyviä palveluita.” (Tuulaniemi 2016, 60.)

4.2 Palvelumuotoilun vaiheet

Palvelumuotoilun prosessissa käytetään usein hyväksi niin sanottua Tuplatimantti-mallia (ks. Kuva 1), joka jakaa prosessissa käytettävät työkalut ja vaiheet neljään erilaiseen työvaiheeseen. Malleja on olemassa muitakin, mutta tässä työssä keskitytään tähän niistä yleisimpään.



Kuva 1. Tuplatimantti-mallin eri vaiheet. (Arter 2020)

Tuplatimantti-mallin on luonut British Design Council vuonna 2005, tarkoituksenaan visualisoida selkeästi suunnitteluprosessin eri vaiheet. Suomeksi käännettynä malli on vakiinnuttanut termin tuplatimantti, mutta sen eri osa-alueet ovat käännetty tahosta riippuen hieman eri lailla. (Palvelumuotoilu Palo 2018.) Käytän tässä työssä käännöksiä **tutki** (*discover*), **määrittele** (*define*), **kehitä** (*develop*) ja **toimita** (*deliver*). Nämä osa-alueet pitävät tarkemmin sisällään seuraavanlaisia asioita:

Tutki

Tutkimusvaiheen tehtävänä on selvittää, mitä palvelumuotoiluprosessissa halutaan tarkemmin saavuttaa ja minkälaisella suunnitelmalla haluttuun lopputulokseen päästään. Tässä vaiheessa määritellään tavoitteita prosessille sekä kerätään tietoa niin asiakaskunnasta kuin olosuhteistakin.

Tutkimusvaiheessa työkalut ja metodit siis keskittyvät jo olemassa olevan tiedon kokoamiseen sekä uuden informaation keräämiseen. (Proakatemia 2020.)

Tätä opinnäytetyötä varten luodut kyselytutkimukset ovat osa tätä kategoriata, sillä niiden tavoitteena on tarjota enemmän tietoa Tanssipelit-Discord-palvelimen käyttäjistä ja heidän toiveistaan.

Määrittele

Määrittelyvaiheessa tarkastellaan tutkimusvaiheessa saatua dataa ja analysoidaan tarkemmin käyttäjäkuntaa ja sen tarpeita. Tässä vaiheessa pyritään myös tarkastelemaan haasteita mahdollisimman laajasti ja monipuolisesti erilaisista näkökulmista, jolloin voidaan pohtia paremmin ratkaisuja. Tässä vaiheessa aikaisemmin kerätystä informaatiosta poimitaan oleellimmat asiat, sekä tiivistetään se helposti hyödynnettävään muotoon. (Arter 2020) Tässä työssä käytettiin määrittelyn metodeista asiakaskunnan tutkimista, josta kerrotaan lisää seuraavissa luvuissa.

Kehitä

Tässä vaiheessa tehdään matalan kynnyksen kokeiluja ja käydään läpi erilaisia ideoita, joilla ratkaista palvelun haasteita. Aikaisemmassa vaiheessa koostettu informaatio auttaa valitsemaan palvelun kannalta kriittisimmät ongelmat ja selkeyttää, minkälaisia ratkaisuja tai lopputuloksia käyttäjät haluavat. Tässä vaiheessa kehitetyt ratkaisut eivät kaikki etene maaliin saakka, mutta niillä pystytään keräämään lisää arvokasta dataa, jota voidaan hyödyntää toisissa prototyypeissä. (Palvelumuotoilu Palo 2018.)

Tähän työhön kehittämisvaiheen työkaluista valikoitui ideointityöpaja, jossa useampi palvelimen käyttäjä pääsi mukaan keskustelemaan ja keksimään erilaisia tapoja jatkokehittää palvelimen ominaispiirteitä, toiminnallisuuksia ja ilmapiiriä.

Toimita

Tässä vaiheessa yksinkertaisesti testataan ja tuotetaan valitut ratkaisut markkinoille. Toteutuksen tueksi tehdään dokumentit, jotka kuvaavat valitun ratkaisun tarkemmat yksityiskohdat, jotta toteutus varmasti vastaa edellisessä vaiheessa rajattuihin haasteisiin. Tässä vaiheessa on hyvä myös tarkastella tutkimusvaiheen mittareita prosessille ja miettiä, miten valittu toteutus pärjää näillä mittareilla. Mittareita vastaan on hyvä arvioida, onko valittu ratkaisu kilpailukykyinen ja saavutetaanko sillä halutut ratkaisut tiedossa oleviin haasteisiin. (Palvelumuotoilu Palo 2018)

Tässä työssä prosessin aikana kerättyistä opeista ja ideointipajassa esiin nousseista ideoista koostetaan tarjouskartta (Offering Map), jonka pohjalta palvelinta voidaan ruveta kehittämään.

4.3 Palvelumuotoilun työkalut

Palvelumuotoilun työkaluja löytyy runsaasti erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin. Työkaluja voidaan jakaa erilaisiin kategorioihin suunnitteluprosessin vaiheen, käyttäjäryhmän, käyttökohteen ja työkalun visuaalisen tyylin mukaan.

Palvelumuotoilun kaikkia työkaluja ei kannata käyttää jokaisessa projektissa, vaan pitkästä listasta tulisi valita juuri kyseistä tilannetta ja palvelua eniten hyödyttävät työkalut. Kannattaa tarkastella, missä vaiheessa projektia ottaa mukaan palvelumuotoilun ja sitä kautta pohtia, mitkä työkalut edesauttavat asiakaskokemusta ja projektin onnistumista parhaiten.

Työtä varten työkaluja valittiin kahteen erilaiseen tarpeeseen. Ensinnäkin tarvitsin työkaluja, joita suunnittelijana voin työstää yksin ja joilla pystyin hakemaan kulmaa ideointityöpajaa varten. Toiseksi tarvitsin työkaluja, joita käytettiin ideointityöpajan suunnitteluun, toteutukseen ja tulosten jalostamiseen.

4.3.1 Kyselytutkimus

Kyselytutkimusten käyttö palvelumuotoilussa ei eroa lähtökohtaisesti muistakaan kyselytutkimuksista. Niiden avulla kerätään määrällistä tietoa käyttäjiltä, työntekijöiltä, asiakkailta ja muilta sidosryhmiltä. Kyselytutkimuksessa voidaan käyttää laajasti erilaisia kysymystyyppejä riippuen palvelun tarpeista, esimerkiksi numeroasteikkoja, avoimia tekstivaihtoehtoja sekä valintalaatikoita. (Palvelumuotoilu Palo 2021)

Palvelumuotoilussa kyselytutkimuksia voidaan käyttää hyväksi muun muassa asiakaskokemuksen mittaamisessa, taustatiedon keräämisessä sekä kehitettävien kohteiden selvittämisessä. Käyttötapauksesta riippuen kyselytutkimuksia voidaan käyttää myös myöhemmissä vaiheissa prosessia, mutta ne ovat yleisimmin käytössä nimenomaan tutkimusvaiheen alkupäässä. (Palvelumuotoilu Palo, Kyselytutkimukset 2021)

Tätä työtä varten tehtiin kaksi erillistä kyselytutkimusta, joista Discord-palvelinten ylläpitäjille suunnatun kyselyn aineistoa käytetään pääosin vertailuaineistona vertailuanalyysissa. Tanssipelaajat-Discord-palvelimen käyttäjille suunnattua kyselytutkimusta käytettiin sen sijaan sekä määrällisen käyttäjätiedon keräämiseen että kehittämiskohteiden paikantamiseen. Samassa kyselyssä selvitettiin myös mahdollisia positiivisia erityispiirteitä ja toimintatapoja, sekä puutteita ja ideoita miten Tanssipelaajat-Discord-palvelinta voisi kehittää.

4.3.2 Asiakaskunta

Kyselytutkimuksen aineiston avulla voi muodostaa erilaisia asiakaskuntia, jotka edustavat erilaisia asiakasryhmiä. Yhdistyksellä tai yrityksellä voi olla merkittävä määrä erilaisia asiakaskuntia, joiden tarpeita on hyvä tarkastella palvelua kehitettäessä, sillä eri ryhmien tarpeet ja toiveet voivat poiketa paljonkin toisistaan. Osa käyttäjistä käyttää palvelua vain osittain, siinä missä toiset voivat käyttää palvelua kokonaisvaltaisemmin. (Palvelumuotoiluajatuksia 2018, 92–94.)

Tässä työssä vastaajista ja palvelimen käyttäjistä on koostettu tarkasteltavia asiakaskuntia luvussa 5.2 esiteltävän Kim's Five-Stage Membership Life Cycle -luokitusjärjestelmän mukaisesti.

4.3.3 Vertailuanalyysi

Vertailuanalyysi ei ole vain palvelumuotoilussa käytetty työkalu, mutta sillä voidaan silti saada arvokasta tietoa ja vaihtoehtoja palvelun kehittämiseen. Analyysi tarjoaa tietoa erilaisten toteutusten käyttökelpoisuudesta sekä tuo esiin muiden toimijoiden ideoita ja toteutuksia. (Palvelumuotoiluajatuksia 2018, 107–108.)

Vertailuanalyysin tavoitteena on kerätä riittävät tiedot vaihtoehtoisista ratkaisuista, jotta ne voidaan visualisoida helposti sisäistettävään muotoon. Näiden pohjalta on helpompaa tarkastella minkälaisia toteutuksia muilla on, mitkä

asiat mahdollisesti toimisivat melko suoraan omassa käytössä ja mitkä asiat vaativat enemmän hiomista. (Palvelumuotoiluajatuksia 2018, 107–108.)

Tässä työssä vertailuanalyysi muodostettiin kyselytutkimuksen aineistosta esiin nousevista ehdotuksista ja ideoista. Näistä koostettiin tehokas paketti, jota käytettiin hyväksi asiakaskuntien lisäksi työpajassa.

4.3.4 Ideointityöpaja

Ideointityöpajat pohjautuvat usein yhteiskehittämiseen. Yhteiskehittäminen on usean eri ihmisen tavoitteellista yhteistyötä, jonka kohteena voi olla esimerkiksi yrityksen strategia, arvot tai palvelun kehittäminen. Yhteiskehittämisen onnistumisen kannalta on tärkeää, että jokainen jäsen pääsee osallistumaan tasavertaisesti muiden kanssa ilman turhaa hierarkiaa. (Turun yliopisto 2016.)

Onnistuneen lopputuloksen kannalta on hyvä ymmärtää, että eri sidosryhmien edustajilla on erilaisia tarpeita ja tavoitteita yhteistyölle, sekä erilainen osaaminen ja näkemys asiasta. Keskustelemalla useasta eri näkökulmasta voidaan välttää selkeitä sudenkuoppia ja löytämään uusia innovatiivisia ratkaisuja. (Turun yliopisto 2016)

Luovassa työssä tekijöillä on mahdollisuus myös epäonnistua.

Yhteiskehittämisen kannalta onkin hyvä edetä nopeasti erilaisiin konkreettisiin kokeiluihin, joista osa onnistuu ja osa ei. Jokaisesta kokeilusta koko ryhmä voi oppia ja jostakin epäonnistumisesta voi syntyä lopullinen neronleimaus. (Turun yliopisto 2016)

Tähän työhön liittyvässä työpajassa käytiin läpi erilaisia asiakaskuntia ja pohdittiin minkälaisia ominaisuuksia eri käyttäjäryhmät kaipaavat sekä tarkasteltiin mitkä asiat aiheuttavat negatiivisia tunteita käyttäjille.

Palvelumuotoiluissa ideointityöpajoihin voidaan yhdistää myös muita palvelumuotoilun työkaluja ja -metodeja, mutta tässä työssä työpaja keskittyi

ennen kaikkea ideoimaan kehitysehdotuksia ja ratkaisuja haasteiden ja käyttäjäaineistojen pohjalta.

4.3.5 Tarjouskartta

Tarjouskartta on metodina erittäin joustava, eikä sille ole määritelty tarkkaa rakennetta tai sisältöä. Tarjouskartan ideana on koostaa helposti sisäistettävä listaus erilaisista toiminnallisuuksista, joita palvelu tarjoaa käyttäjilleen. Koska palvelut voivat olla laajoja ja monimutkaisia kokonaisuuksia, voi tarjouskartassa kuvata yleisemmän tason lisäksi myös tarkemmin yksittäisiä osa-alueita. Tarjouskartassa on hyvä tuoda esiin myös perusteluja ja syitä erilaisille palvelun osa-alueiden toteutuksen vaihtoehdoille. (Service Design Tools)

Tässä työssä liitteenä (Liite 3) oleva esitys on löyhästi toteutettu tarjouskartta, johon on listattu muutos- ja kehitysideat palvelimen eri toiminnallisuuksien kehittämiseksi.

5 Verkko yhteisön kehittäminen

5.1 Verkko yhteisöjen elinvoimaisuus

Kuten luvun 3 verkko yhteisöjen määrittävissä tekijöissä listattiin ensimmäisenä, verkko yhteisöjen kulmakivinä toimivat yhteisön jäsenet. Ilman niitä yhteisö ei ole elinvoimainen. Yksittäiset jäsenet ilman yhteyksiä eivät kuitenkaan muodosta kovinkaan vahvaa yhteisöä, jolla on jatkuvuutta, minkä vuoksi yhteisöjen ylläpitäjien on hyvä pohtia miten jäsenten välisiä yhteyksiä voidaan vahvistaa. Alustoista riippuen tätä voidaan toteuttaa esimerkiksi yhdistämällä jäseniä, joilla on samankaltaiset kiinnostuksen kohteet, aihetta sivuavaan keskusteluun. (Facebook 2022)

Tämän lisäksi on hyvä miettiä, miten käyttäjiä saadaan paremmin sitoutettua yhteisöön ja sen toimintaan. Koska yhteisöt harvemmin pysyvät aktiivisena pelkästään ylläpitäjien toimesta, on hyvä nostaa ja palkita aktiivisia yhteisön

jäseniä. Tämän voi toteuttaa yksinkertaisimmillaan esimerkiksi tekemällä kuukausittaisia viestejä, joissa nostetaan esiin arvostettavaa toimintaa ja toimijoita. (Facebook 2022)

Vaikka verkkoyhteisöt nimensä mukaisesti toimivat verkossa, voi niiden toimintaa ja jäsenten välisiä siteitä vahvistaa järjestämällä välillä kasvokkain tapahtuvia kokoontumisia. Nämä voivat keskittyä yhteisön ydintoimintaan tai olla tapahtumia, jotka on tehty vain ja ainoastaan jäsenten tapaamista varten.

Tämän työn kontekstissa verkkoyhteisöjen kehittämisessä on neljä kulmakiveä (RIBS), jotka pohjautuvat Tharon W. Howardin kirjassaan *Design to Thrive* esittämiin tekijöihin, joiden avulla yhteisöjen pitkäaikainen onnistuminen on mahdollista saavuttaa. RIBS, eli *remuneration, influence, belonging, significance* on käännetty tässä työssä sanoiksi Kompensaatio, Vaikutusvalta, Yhteenkuuluvuus ja Merkityksellisyys. (Howard 2010, 7.) Jokaiselle näistä kulmakivistä on varattu tässä työssä oma lukunsa, jossa tarkastellaan tarkemmin mitä nämä tarjoavat käyttäjille ja miten ylläpitäjät voivat hyödyntää näitä yhteisöjensä kehittämisessä.

RIBSiä voidaan käyttää analyyttisenä työkaluna, jonka avulla ihmiset voivat paremmin hahmottaa ja sisäistää miten erilaiset verkkoyhteisöt ja sosiaaliset alustat toimivat. Tämä ei kuitenkaan ole sen päätarkoitus, sillä RIBS on luotu auttamaan kehittäjiä ja suunnittelijoita löytämään uusia ideoita ja tapoja miettiä proaktiivisesti, miten yhteisöjä tulisi luoda, ylläpitää tai jatkokehittää. RIBS on malli, joka muodostaa eräänlaiset kulmakivet verkkoyhteisöjen menestymiselle. Se sisältää erilaisia taktiikoita jokaisesta osa-alueesta, joiden avulla yhteisöä voi parantaa. Kuten monessa muussakin mallissa, tulisi RIBSistäkin poimia taktiikoista vain omalle verkkoyhteisölle sopivimmat menetelmät, sillä kaikkia keinoja ei ole järkeä käyttää yhteisöissä ja palveluissa, joissa tietyt asiat ovat jo kunnossa. RIBS:n avulla onkin hyvä tarkastella, mihin suuntaan yhteisöä tulisi viedä ja missä yhteisön ongelmakohdat ovat. (Howard 2010, 8.)

Verkkoyhteisöjen kehittäminen on pitkä ja elävä prosessi, jossa on hyvä ottaa huomioon yhteisön kiinnostuksen kohteet ja ydintoiminta. Vaikka keinoja on monia ja alustoista riippuen toimintatavat ovat erilaisia, toimii ihmismieli näissä kuitenkin samalla tavalla. Seuraavissa luvuissa käydään läpi muutamia yleisiä keinoja, joilla käyttäjät saadaan aktivoitumaan ja sitoutumaan verkkoyhteisöihin.

5.2 Kompensaatio

Kompensaatiolla tarkoitetaan vastavuoroista hyötyä, jonka käyttäjä saa yhteisölle antamistaan resursseista. Ero sen välillä, palaako käyttäjä kerta toisensa jälkeen palvelun tai yhteisön pariin vai jättääkö hän sen muutaman kokeilun jälkeen kulminoituu kysymykseen siitä, mitä käyttäjä saa yhteisöltä. Mikäli käyttäjä ei koe saavansa selkeää havaittavaa hyötyä vastineeksi siitä ajasta ja vaivasta, mitä hän käyttää yhteisön kanssa toimiessaan, hän todennäköisemmin ei ole sitoutunut yhteisön toimintaan pitkäjänteisesti. Käyttäjillä täytyy kokea, että yhteisöön kuuluminen tuottaa jotain positiivista heidän elämäänsä ja että he hyötyvät pysyessään mukana yhteisön toiminnassa. (Howard 2010, 43.)

Koska nykyaikana ihmisillä on rajatusti vapaa-aikaa, mutta samanaikaisesti loputtomasti vaihtoehtoja mihin sitä kuluttaa, on yhteisölle erittäin tärkeää onnistua vakuuttamaan käyttäjät siitä, että juuri kyseessä oleva yhteisö tarjoaa parasta mahdollista arvoa käytetylle ajalle. Tämän saavuttamiseksi ylläpitäjillä on käytössä useampia eri työkaluja, mutta lopulta ne tiivistyvät käyttäjäkokemukseen, ilmapiiriin ja käyttäjää kiinnostavaan tietoon yhteisön aihealueelta.

Tharon W. Howard tuo hyvin esimerkin avulla esiin kirjassaan *Design to Thrive*, miten käyttäjäkokemus ja palvelun selkeys voivat joskus olla kriittisimmät asiat, joiden kautta käyttäjät siirtyvät kilpailijan palvelusta kehittäjän omaan palveluun. Kirjassa tuodaan esiin, miten Internet-ajan alkupäässä suosituin hakukone AltaVista sai selkeän markkinaedun olemalla ensimmäisiä nopeita hakukoneita, mutta menetti myöhemmin asemansa lisätessään sivuilleen paljon ylimääräistä

sisältöä. Käyttäjät kaipasivat hakukoneeltaan yksinkertaisesti ja nopeasti käytettävää sivua, jolloin Googlen yksinkertainen käyttöliittymä onnistui tarjoamaan käyttäjille juuri sitä mitä he halusivat. (Howard 2010, 46–47.)

Käyttökokemuksen puolelta ei siis kannata pyrkiä tarjoamaan käyttäjille sisältöä idealla ”kaikille kaikkea”, vaan miettiä tarkemmin, minkälaiset toiminnallisuudet, ominaisuudet ja sisällöt palvelevat juuri oman yhteisön tarpeita. Joskus vähemmän on enemmän. Googlen tapauksessa menestys tiivistyi teknisten yksityiskohtien ja liiketoimintamallin lisäksi juuri kolmeen asiaan, joita käyttäjät kaipasivat: yksinkertainen ulkoasu, helppokäyttöisyys ja hakutulokset olivat relevantteja käyttäjien näkökulmasta. (Howard 2010, 49.)

Vaikka käyttökokemuksella on paikkansa verkkoyhteisöjen sitouttamisessa ja markkinoimisessa, se itsessään ei silti ole se arvo tai hyöty, jonka palvelu tai yhteisö tarjoaa käyttäjälleen. Se on vain yksi keinoista välittää kompensatio mahdollisimman helposti ja ymmärrettävästi.

Yksi tärkeimpiä kompensatioita, jota verkkoyhteisöt voivat tarjota käyttäjilleen, on tietysti sosiaalinen kanssakäyminen ja erilaiset kokemukset ihmisten välillä. Parhaimpina vuosinaan Facebook kasvoi hurjaa 250 000 käyttäjän päivätahtia ja samalla yli puolet aktiivista käyttäjistä käyttivät palvelua päivittäin, viihtyen siellä keskimäärin 20 minuuttia. Mark Zuckerbergin mukaan Facebookin kompensatio käyttäjille nojautuu vahvasti siihen teoriaan, että ihmiset kommunikoivat luonnollisimmin ystäviensä ja lähipiirinsä kanssa. Koska Facebook-kaverit tuntevat toisensa oikeasta maailmasta, on kynnyksensä jakaa tietoa, kuvia, videoita ja tapahtumia paljon matalampi.

Facebookin tarjoama kompensatio tai arvo käyttäjille pohjautuu ihmisten perimmäiseen tarpeeseen kommunikoida toistensa kanssa. Facebookin avulla ihmiset pysyvät helposti selvillä siitä, mitä heidän lähimmäisilleen kuuluu ja mitä heidän elämässään tapahtuu. (Howard 2010, 51.)

Se, mitä käyttäjä yhteisöltä lopulta saa, on riippuvaista yhteisöstä, mutta yhtenä merkittävänä asiana voidaan silti aina pitää sosiaalista vuorovaikutusta muiden

käyttäjien kanssa. Se, miten helppoa, näkyvää ja merkityksellistä se on, on osittain yhteisön ylläpitäjien vastuulla.

Ihmiset haluavat olla osa sosiaalisia kokemuksia, johon myös niin kutsuttu "fomo" (fear of missing out, pelko jäädä paitsi jostain) pohjautuu. Osallisuus tapahtumiin tekee jo itsessään tapahtumasta/asiasta merkittävämmän ihmisten mielissä, koska he olivat itse mukana siinä. Ihmisten erilaiset taustat ja kokemukset vaikuttavat heidän näkemyksiinsä ja näiden näkemysten jakaminen vaikuttaa kokemukseen eri tapahtumista. On siis tärkeää selvittää, mitä käyttäjät haluavat kokea ja mistä he haluavat oppia lisää. Ympäristöstä tulisi tehdä sellainen, missä käyttäjä voi sosiaalisen vuorovaikutuksen avulla kasvattaa ymmärrystään aiheesta. Parhaiten saadaan pitkäaikaista sitoutumista sillä, että pystytään tarjoamaan käyttäjälle tunne siitä, että hän sai sosiaalisen vuorovaikutuksen myötä onnistuneesti lisättyä ymmärrystä häntä kiinnostavista aiheista ja tapahtumista.

5.3 Vaikutusvalta

Kun käyttäjä on saatu mukaan yhteisöön, miten saada pidettyä käyttäjä siellä pitkäaikaisesti mukana? Miten rakentaa sopiva tila, missä käyttäjällä on tarve ja halu olla mukana, niin ettei se tunnu velvollisuudelta ja samalla raskaalta?

Vaikutusvalta yhteisöissä on kahden erillisen asian taistelua ja tasapainottelua. Toisaalta käyttäjillä pitää olla tunne kontrollista ja mahdollisuus vaikuttaa ympäristöön, mutta kuitenkin niin, ettei kehenkään käyttäjään kohdistu liikaa velvollisuuksia tämän vaikutusvallan seurauksena. Toisaalta yhteisöllä pitää olla riittävän selkeät rajat ja säännöt, jotta yhteisön tavoitteet ja arvot pysyvät suojattuna käyttäjien vaikutusvallalta, mutta samalla säännöt eivät saa olla liian tukahduttavia, koska se saattaa ajaa käyttäjät pois yhteisöstä. (Howard 2010, 81.)

Vaikka RIBSin osa-alueista kompensatio on helpoimmin ymmärrettävä kulmakivi, on vaikutusvalta mitä todennäköisimmin oleellisin, mikäli näitä vertaillaan yhteisön pitkän aikavälin onnistumisen näkökulmasta. Howardin

mukaan, kun käyttäjät pääsevät vaikutusvallan makuun yhteisöissä ja ”ostavat” itsensä sisään yhteisöön, he todennäköisesti jatkavat yhteisössä vaikuttamista, vaikka heiltä katoaakin selkeä kuva siitä, mitä he saavat kompensatioksi tästä. (Howard 2010, 82.)

Ihmiset haluavat olla ympäristöissä, jotka tuntuvat heistä turvallisilta ja mukavilta. Mikäli ympäristö ei suoraan ole tämänkaltainen, haluaa ihminen mahdollisuuden vaikuttaa siihen, että ympäristöstä tulisi sellainen. Mikäli ympäristö ei ole ihmiselle mieluinen, eikä hänellä ole mahdollisuutta muokata siitä mieleistään tai edes parantaa sitä vastaamaan enemmän omia toiveitaan, hän mitä todennäköisemmin vaihtaa maisemaa. Sama pätee myös yhteisöissä. (Howard 2010, 82.)

Vaikutusvallan yhteisöissä ei tarvitse kuitenkaan tapahtua suurissa rakenteellisissa asioissa, vaan paljon tärkeämpää on se, että käyttäjät voivat vaikuttaa henkilökohtaisiin valintoihinsa ja heille tärkeisiin asioihin. Hyvänä esimerkkinä tästä toimii työelämä, jossa liian tarkasti määritetyt tehtävät ja tarkasti seuraava esimies voi viedä työntekijältä tuntea siitä, että hän voi itse päättää ja vaikuttaa työllään yrityksen toimintaan ja menestykseen. Esimiehen on toki hyvä antaa alaiselleen työtehtäviä, mutta mikä tarkemmin tehtävät on määriteltä, sitä vähemmän työntekijälle jää vaikutusvaltaa siihen, miten tehtävät tulisi tehdä ja minkälaisia asioita niissä voisi olla mukana. (Howard 2010, 83.)

Samoin kuin yritysten esimiehet, ovat palveluiden ylläpitäjät vastuussa siitä, että käyttäjille asetetaan tietyt selkeät rajat, joiden sisällä toimia, mutta samalla tarjotaan heille vapaus kokeilla ja toimia haluamallaan tavalla annettujen rajojen sisällä.

Koska palveluissa harvemmin on vain yhden tyyppisiä ja samaa mieltä olevia käyttäjiä, on ylläpidon kannalta hyvä ymmärtää erilaiset ihmistyyppit, jotta yhteisöä voidaan luovia fiksusti eteenpäin. Tämän lisäksi eri ihmiset haluavat eri määrän vaikutusvaltaa siihen, mihin yhteisö on menossa. Yhdet haluavat viedä yhteisöä yhteen suuntaan, toiset taas vastakkaiseen suuntaan ja kolmannet

eivät oikeastaan välitä, kumpaan suuntaan yhteisö on menossa. Koska erilaisia ihmisiä pitää käsitellä yhteisöissä eri tavalla, on ryhmien käsittelyyn luotu lukematon määrä erilaisia luokitusjärjestelmiä. Howard kuitenkin nostaa esimerkeikseen seuraavat kolme erilaista luokittelujärjestelmää: (Howard 2010, 85.)

1) Li and Bernoff's Social Technographics Ladder (Lin ja Bernoffin sosiaalisen teknograafin tikkaat)

Tässä luokitusjärjestelmässä ihmiset jaetaan kuuteen erilaiseen ryhmään sen mukaan, miten he vuorovaikuttavat yhteisössä

- Creators (Tuottajat), jotka luovat jonkinlaista sisältöä yhteisön käytettäväksi.
- Critics (Kriitikko), jotka kommentoivat niin yhteisön toimintaa kuin tuottajien tuotoksiakin.
- Collectors (Keräilijät), jotka keräävät tietoa, teoksia ja muuta yhteisöön liittyvää.
- Joiners (Liittyjät), jotka liittyvät yhteisöön, mutta joilla ei ole muuta tarkoitusta kuin kuulua johonkin.
- Spectators (Yleisö), jotka kuluttavat yhteisön tuotoksia.
- Inactives (Epäaktiiviset), jotka ovat joskus liittyneet, mutta eivät edes lue mitään sisältöä yhteisöistä. (Howard 2010, 85–90.)

2) Kim's Five-Stage Membership Life Cycle (Kimin viiden tason jäsenyyssykli)

Tässä järjestelmässä ihmiset jaetaan viiteen käyttäjäryhmään heidän yhteisössä viettämänsä ajan mukaan.

- Visitors (Vierailijat), jotka eivät identifioitu yhteisön jäseniksi.
- Novices (Aloittelijat), jotka ovat vasta oppimassa yhteisön tavoille.
- Regulars (Vakiokasvot), jotka ovat vakiintunut osa yhteisöä ja kokevat siellä toimimisen miellyttäväksi.
- Leaders (Johtajat), jotka pyörittävät ja kehittävät yhteisöä.
- Elders (Vanhukset), jotka ovat olleet yhteisön jäseniä jo pitkään ja jotka jakavat tietoaan uudemmille jäsenille. (Howard 2010, 90–97.)

3) Wenger's Five Learning Trajectories (Wengerin viisi oppimistrataa)

Tässä järjestelmässä käyttäjät jaetaan viiteen eri ryhmään sen mukaan, mihin käyttäjät pyrkivät yhteisössä ajan saatossa.

- Peripheral trajectories (Toisarvoinen rata), jotka eivät koskaan tule täysin vaikuttamaan yhteisöön, mutta saattavat auttaa muita liittymään yhteisöön.
- Inbound trajectories (Saapuva rata), jotka ovat uusia jäseniä, joiden tarkoituksena on tulla osaksi yhteisöä.
- Insider trajectories (Sisäpiirirata), jotka eivät tyydy vain jäämään yhteisön jäseniksi, vaan ovat tulleet muokkaamaan ja kehittämään sitä.
- Boundary trajectories (Rajarata), jotka luovat identiteettinsä yhdistelemällä useita eri yhteisöjä.
- Outbound trajectories (Lähtevä rata), jotka ovat kasvamassa pois yhteisöstä. (Howard 2010, 97–102.)

Jokaiseen luokitusjärjestelmään ja niiden alaryhmiin voisi perehtyä vielä huomattavasti tarkemmin sen mukaan, minkälaisia tarpeita ja odotuksia näillä alaryhmillä on sekä yhteisölle että vaikutusvallalle, mutta tämän työn raameissa ei ole mielekasta sukeltaa näihin syvemmälle.

5.4 Kuuluminen

Kuulumisen kannalta oleellisin asia on saada ihmiset osaksi yhteisöä. Kuuluminen rakentuu sosiaalisesta läsnäolosta, kuulumisen tunteesta, yhteisöön identifioitumista ja merkityksellisistä yhteyksistä muihin yhteisön jäseniin. Yhteisöissä kuuluminen rakentuu monista käyttäjiä yhdistävistä tekijöistä, esimerkiksi vanhoista tarinoista ja legendoista yhteisöön ja sen aihealueeseen liittyen, yhteisön omasta tunnusmerkistöstä, sekä muista tiedoista, jotka saavuttavat täyden merkityksensä vain yhteisön jäsenten kesken. (Howard 2010, 130.)

Kuulumisen kehittäminen on ylläpitäjän näkökulmasta palkitsevaa verrattuna vaikutusvaltaan. Vaikutusvaltaa kehitettäessä ja hallittaessa ylläpitäjän

tehtävänä on tehdä rajoja, jakaa valtaa ja toimia hallinnollisena elimenä. Kuulumisen kehittämisessä sen sijaan pääsee suunnittelemaan ja toteuttamaan erilaisia yhteisöllisiä tapahtumia, hetkiä ja tilanteita, joissa käyttäjät pääsevät luomaan yhteisiä kokemuksia ja vahvistamaan näin ollen keskeisiä siteitään. (Howard 2010, 130.)

Howard kertoo kirjassaan, miten erilaiset rituaalit, voivat edesauttaa merkittävästi kuulumisen tunnetta, sillä ne vahvistavat ihmisten välisiä siteitä: luovat yhteisiä kokemuksia ja muistoja. (Howard 2010, 130.) Mikäli tämänkaltainen rankka rituaali on vuosittain toistuva, voivat eri vuosina rituaalin suorittaneet kokea myös keskenään yhteenkuuluvuutta, sillä he ovat kaikki osa samaa jatkumoa ja ovat selvinneet samankaltaisista koettelemuksista. (Howard 2010, 131.) Tästä elävänä esimerkkinä voidaan mainita monelle tutut armeijakeskustelut, jossa armeijan käyneet muistelevat omia suorituksiaan ja kurjia kokemuksiaan.

Kuuluvuutta voidaan kasvattaa myös jakamalla yhteisön tai sen osan syntytarinaa. Tällöin uudetkin jäsenet pääsevät mukaan yhteisön eri vaiheisiin ja oppivat, miten yhteisö on kehittynyt ja miksi tietyt asiat ovat nykyään niin kuin ne ovat. Jakamalla perimätietoa saadaan lisää henkilöitä, jotka voivat jakaa tietoa eteenpäin. Samalla he tulevat osaksi sitä joukkoa, jotka tietävät nämä asiat. (Howard 2010, 134.)

Erilaiset luokitusjärjestelmät, joissa jäsenet voivat edetä osaamisensa tai aktiivisuutensa avulla, ovat myös oiva tapa lisätä kuulumisen tunnetta. Tällaisessa järjestelmässä jäsenet pääsevät etenemään yhteisössä, saamaan tunnustusta ja näkyvyyttä, sekä pystyvät helpommin lähestymään muita samalla tasolla olevia. Tämän lisäksi ne henkilöt, jotka ovat jo saavuttaneet kyseisen tason, voivat muistella sitä aikaa, kun he itse pääsivät kullekin tasolle ja näin ollen lisätä yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Howard 2010, 135.)

Luokitusjärjestelmät ja eri tasot eivät kuitenkaan ole yksiselitteisen hyviä, sillä niissä piilee myös vaara jäsenten väliselle kateellisuudelle ja katkeruudelle.

Tämä on erityisesti vaarana, jos tietyllä tasolla saavuttaa etuoikeuksia, joita muilla tasoilla ei ole. Pahimmissa tapauksissa tällainen järjestelmä voi saada ihmisiä poistumaan yhteisöstä. Toinen luokitusjärjestelmissä mahdollisesti piilevä ongelma on se, että käyttäjän päästyä ylimmälle tasolle hänellä ei ole enää mitään saavutettavaa ja järjestelmältä katoaa hänen kohdallaan pohja. (Howard 2010, 137.)

Kuuluminen voi ilmentyä myös erilaisilla symboleilla tai koodeilla. Helppoina esimerkkeinä voidaan antaa, vaikka erilaisten jääkiekkjoukkueiden fanituotteet, jotka viestivät toisille, mihin ryhmään ihminen kuuluu. Erilaisilla yhteisöillä voi olla hyvinkin erilaisia symboleja, joista osa on yleismerkityksellisiä ja toiset taas hieman salatumpia. (Howard 2010, 140–141.)

Erilaiset protokollat, rutiinit ja mallit voivat myös vahvistaa kuulumisen tunnetta. Tietyt asiat tehdään yhteisöissä tietyllä tavalla ja se, että käyttäjä osaa merkistön ja tavan toimia osoittaa muille yhteisön jäsenille, että hän on samalla tasolla heidän kanssaan. Tällä luodaan myös pesäeroa niihin henkilöihin, jotka eivät osaa sovittuja käytösmalleja, eivätkä siis kuulu yhteisöön. (Howard 2010, 141–143.)

Sillä ei sinällään ole väliä, miten yhteisöön luodaan yhteisöllisyyttä ja kuulumisen tunnetta, mutta on tärkeää, että se luodaan jollakin tavalla. Muussa tapauksessa yhteisön jäsenet ovat vain yksittäisiä puita, eivätkä osa metsää.

5.5 Merkityksellisyys

Onko yhteisö käyttäjien ajan ja vaivan arvoinen; onko siinä jotain minkä vuoksi käyttäjät ovat valmiita sitoutumaan sen toimintaan pitkäjänteisesti ja olemaan koko sen ajan myös aktiivinen osa yhteisöä? On ylläpitäjien vastuulla luoda käyttäjille tunne siitä, että yhteisö on jollakin tavalla merkityksellinen vähintään käyttäjälle itselleen, mutta mieluummin myös isommassa kaavassa. Mikäli yhteisö onnistuu luomaan käyttäjilleen merkityksellisyyden tunteen, on paljon todennäköisempää, että yhteisö kasvaa ja sen jäsenet jäävät osaksi aktiivista käyttäjäkuntaa. (Howard 2010, 167–168.)

Merkityksellisyyden mittareita yhteisölle voivat olla esimerkiksi nämä: (Howard 2010, 168.)

- Yhteisön tunnettavuus.
- Vakiintunut paikka, jossa harrastajat kokoontuvat.
- Käyttäjän kunnioittamat henkilöt arvostavat yhteisöä.
- Täynnä ihmisiä, jotka ovat tosissaan mukana ja intohimoisia aiheesta.

Tiivistetysti voidaan siis sanoa, että merkityksellisyys syntyy yhteisöille sekä siitä, miten ne koetaan ja tulkitaan ulkopuolelta, mutta myös siitä, miten niihin suhtaudutaan sisäpuolelta käsin. (Howard 2010, 168.)

Hieman hullunkurisesti yhteisön merkityksellisyyttä voi lisätä luomalla ajatus siitä, että se on paikkana eksklusiivinen. Mikäli yhteisöön yritetään haalia kaikki ja sinne pääsee helposti, voi se karkottaa monta käyttäjää. Ihmiset haluavat luontaisesti kuulua erilaisiin ryhmiin ja joukkoihin, mutta samalla he haluavat olla merkityksellinen osa ryhmää. Jos kaikki pääsevät mukaan, käyttäjälle voi jäädä tunne, että hän on vain merkityksetön pisara meressä, jolloin liittyminen ja yhteisössä vuorovaikuttaminen ei tunnu yhtä merkitykselliseltä. Koska avoimien yhteisöjen tarkoitus ei kuitenkaan ole rajata turhaan ihmisiä ulos, on ylläpitäjien mietittävä, miten he voivat pitää yhteisöä avoimena niin, että käyttäjille saadaan silti tunne siitä, että he ovat osa eksklusiivista joukkoa. (Howard 2010, 168–169.)

Toisaalta on tärkeää myös tuoda esiin, että täysin avoin yhteisö ilman minkäänlaista kutsumis- tai hakuprosessia ei ole yhtä houkutteleva kuin hieman valikoivampi yhteisö. Valikointiprosessin ei tarvitse olla erityisen tiukka, kunhan se on olemassa. Tällöin yhteisöön mukaan päässyt kokee päässeensä mukaan johonkin parempaan ja hienompaan ja yhteisön merkitys kasvaa heti hänen silmissään. (Howard 2010, 170–171.)

Toinen syy rajatuille yhteisöille on luonnollisesti ajatus siitä, että laatu on parempi kuin määrä. Yhteisö, jossa on merkittävä määrä epäaktiivisia käyttäjiä,

on todennäköisesti heikompi kuin yhteisö, jossa on vähemmän käyttäjiä, mutta joista isompi osa on aktiivisia yhteisön jäseniä. Mikäli yhteisöstä onnistutaan tekemään aluksi pienempi mutta laadukas, se todennäköisesti houkuttelee lisää käyttäjiä ajan kanssa muualta, koska ihmiset haluavat osa joukkoa. (Howard 2010, 173.)

Tarkoituksena on lopulta tehdä yhteisöstä houkutteleva sekä niille, jotka ovat siinä, että niille, jotka eivät vielä ole siihen liittyneet. Mikäli yhteisö on rakennettu niin, että sen käyttäjät kokevat saavansa ”sosiaalista pääomaa” kuulumalla yhteisöön, on se merkityksellisyyden näkökulmasta oivallisesti rakennettu.

6 Case Suomen Tanssipelaajat ry ja Tanssipelaajat-Discord

6.1 Tanssipelit

Ensimmäinen kaupallinen ja tunnettu tanssipeli on peliyhtiö Konamin vuonna 1998 suunnittelema Dance Dance Revolution, joka aloitti maailmanvalloituksensa kolikkopelihalleista. (Chmielowiec 2012, 9)

Tanssipelien pohjimmainen idea on painaa lattialla olevia nuolipainikkeita ruudulla näkyvien ohjeiden mukaisesti. (ks. Kuva 2.) Ohjeet seuraavat musiikin rytmejä, mistä lopulta laji on saanut nimensä, sillä siinä löyhästi ajateltuna pelataan peliä, joka pakottaa pelaajan ”tanssimaan”. Jokainen painettu askel arvioidaan sen mukaan, miten tarkasti pelaaja askelsi sen musiikin iskuihin. Mikäli pelaaja tekee liian monta virhettä suorituksen aikana, hänen ”elämämittarinsa” menee nolnaan, eikä hän läpäise kappaletta. (Tanssipelit)



Kuva 2. Neljä pelaajaa pelaa neljän paneelin paneelitanssipeliä. (SEUL 2019)

Suuren suosion myötä tanssipelit levisivät myös länsimaihin, ja Suomikin sai ensimmäisen laitteensa vuonna 2002, minkä myötä yhteisö alkoi pikkuhiljaa muodostumaan laitteen ympärille. Useita uusia pelejä julkaistiin ja harrastajamäärä kasvoi, kunnes vuonna 2006 tanssipelit löivät kunnolla itsensä läpi Suomessa lisääntyneiden pelimahdollisuuksien ja Suomen Tanssipelaajat ry:n perustamisen myötä. (Tanssipelit)

Tanssipelit voidaan jakaa useampaan eri alakategoriaan sen mukaan, miten niitä pelataan. Selkein jaottelu on kameratanssipelien (joissa pelaaja ohjaa peliä kameran avulla) ja paneelitanssipelien (joissa pelaaja ohjaa peliä painamalla paneeleita alustan päällä) välillä. Tanssipelaajat-palvelin ja Suomen Tanssipelaajat ry keskittyvät toiminnassaan paneelipeleihin. Paneelipelit voidaan jakaa useampaan eri alalajiin sen mukaan, kuinka monta paneelia alustassa on. Tällä hetkellä suosituimmat pelit ovat joko neljän tai viiden paneelin tanssipelejä, mutta kehitteillä on myös muun muassa yhdeksän paneelin tanssipeli.

Suomessa suosituin peli on neljällä paneelilla pelattava StepMania, joka on vapaan lähdekoodin peli. Kun tanssipelejä lähdetään pelaamaan kilpailullisesti tai edistyneemmällä tasolla, on se mielekästä jakaa vielä erikseen kahteen eri alalajiin. Tekninen tarkkuuspelaaminen on alalaji, jossa pelaajat pyrkivät saamaan täydellisesti ajoitettuja tuloksia laajasti erilaisia tekniikoita ja askelkuvioita sisältävistä kappaleista. Tarkkuutta mitataan prosenttituloksilla ja symboleilla, jotka määräytyvät prosenttiluvun mukaan. Paras tulos on 100 % ja sitä ilmentävät neljä tähtisymbolia. (Sylvain Hunter 2021) Kuntopelaaminen on alalaji, jossa pelaajat pyrkivät läpäisemään kappaleita, jotka ovat fyysisesti hyvin kuormittavia: pidempiä ja nopeampia. Askelkuviot eivät ole rytmillisesti tai teknisesti yhtä haastavia kuin tarkkuuspelaamisessa, mutta kappaleissa on usein erittäin pitkiä katkeamattomia nuolivirtoja, joiden aikana pelaaja joutuu koko ajan askeltamaan ilman taukoja. (Dom ITG 2021)

6.2 Suomen Tanssipelaajat ry

Suomen Tanssipelaajat ry on vuonna 2006 perustettu yhdistys, jonka tarkoituksena on edistää lajin ja sen harrastajien asemaa Suomessa. Sen toimintaan kuuluu kilpailujen, tapahtumien ja promootioiden järjestäminen. Suomen Tanssipelaajat ry on myös Suomen elektronisen urheilun liiton jäsen. (Tanssipelit)

Olen itse ollut mukana Suomen Tanssipelaajat ry:n toiminnassa vuodesta 2007 alkaen erilaisissa rooleissa, esimerkiksi hallituksen jäsenenä ja vastuuhenkilönä. Yhdistyksen toiminta ja sen aktiivisuus on vaihdellut vuosien saatossa paljon, riippuen tanssipelien saatavuudesta ja jäsenten määrästä. Yhdistys on kuitenkin ollut mukana luomassa tanssipelaajien verkkoyhteisöä ensin IRC:ssä ja sen jälkeen verkkosivuilla, Redditissä ja Discordissa. Tästä aiheesta lisää seuraavassa alaluvussa.

6.3 Tanssipelaajien verkkoyhteisöt

Suomen Tanssipelaajat ry on aikojen saatossa tarjonnut pelaajille mahdollisuuden kommunikoida keskenään erilaisten palvelujen avulla. Aluksi toiminta, keskustelu ja aktiivisuus keskittyi pääosin pelitilanteisiin kolikkopelilaitteilla, mutta hyvin pian kaikki nämä laajenivat myös verkkoon. Yhteisö laajeni ensiksi IRC:iin (Internet Relay Chat), jonka suosituimpiin IRC-verkkoihin, IRCnetiin ja QuakeNetiin, perustettiin kanavat.

Virallisesti Suomen Tanssipelaajat ry on ollut olemassa vasta vuodesta 2006, jota ennen toimintaa pyörittivät aktiiviset pelaajat ja yhteisön jäsenet. Yhteisöllä oli myös aktiivisessa käytössä olevat verkkosivut, joilta pelaajat löysivät oleelliset (ja vähemmänkin oleelliset) tanssipeliuutiset. Sivuston uutisointi ja muu toiminta keskittyi vahvasti nimenomaan suomalaiseen tanssipelaamiseen.

Sivustolla oli myös yhteisön kannalta oleellinen ja suosittu keskustelufoorumi, missä käytiin keskustelua päivittäin niin tanssipeleistä kuin muistakin yhteisöä kiinnostavista aiheista. Tuohon aikaan yhteisö ja etenkin verkkoyhteisö keskittyi nimenomaan IRC:iin ja foorumeille, vaikka keskustelua olisi luonnollisesti voinut käydä myös IRC-gallerian ryhmissä ja muissa pikaviestintäsovelluksissa.

Ajan saatossa IRC:in suosio on ollut laskussa – mahdollisesti sen vaikeakäyttöisyyden vuoksi, mutta myös koska sille on nykyään useita monipuolisempia ja helpommin käytettäviä vaihtoehtoja. Myös perinteisten foorumeiden kulta-aika on jo takana, kun keskustelut ja keskustelijat ovat siirtyneet muihin internetin palveluihin, kuten esimerkiksi Redditiin. Reddit on sosiaalinen verkkosivusto, joka yhdistää keskustelupalstoilta ja kuvalaudoilta tuttuja ominaisuuksia mahdollistaen erilaisten yhteisöjen muodostumisen ja näiden keskinäisen sekä sisäisen vuorovaikuttamisen.

Tällä hetkellä suomalaiset tanssipelaajat käyvät keskustelujaan useassa eri mediassa. Kansainväliset Discord-palvelimet, Facebook-ryhmät ja Reddit-yhteisöt ovat aktiivisuutensa ja monipuolisen käyttäjäkuntansa puolesta houkuttelevia vaihtoehtoja keskustelulle. Tämän lisäksi pienemmät ryhmät,

verkkosivut ja aihetta sivuavat yhteisöt ovat varmasti vieneet oman osansa keskustelijoista. Suomen tanssipelaajat ry:llä on omien verkkosivujen lisäksi Reddit-keskustelualue, Discord-palvelin, Facebook-sivu ja Twitter-tili. Näistä selkeästi yhteisöllisin ja tärkein kommunikaatioalusta on Discord, jota halutaankin jatkokehittää ja parantaa.

6.4 Kyselytutkimus

Tässä työssä kerättiin aineistoa kyselylomakkeilla keskittyen kahteen erilaiseen näkökulmaan. Ensinnäkin tarkasteltiin, miten tanssipelaajien Discord-yhteisön käyttäjät käyttäytyvät tällä hetkellä yhteisössä ja mitä he haluaisivat lisää Discord-palvelimelle, jotta heidän osallistumisensa olisi aktiivisempaa ja mieluisampaa. Tätä kyselyä kutsutaan jatkossa nimellä ”kysely 1” ja se löytyy kokonaisuudessaan työn lopussa olevasta liitteistä 1.

Toisekseen kerättiin aineistoa erilaisten peliaiheisten verkkoyhteisöjen ylläpitäjiltä, tarkoituksena selvittää minkälaiset asiat he ovat itse kokeneet oleelliseksi yhteisön aktivoinnin ja kasvattamisen näkökulmasta, sekä mitkä juuri Discord-palvelinten ominaiset toiminnallisuudet ovat auttaneet näissä tavoitteissa. Tätä kyselyä kutsutaan jatkossa nimellä ”kysely 2” ja se löytyy kokonaisuudessaan työn lopussa olevista liitteistä (Liite 2).

Tiedonkeruun välineeksi valittiin kyselylomakkeet, sillä niillä on mahdollista kerätä laajasti tietoa erilaisilta käyttäjiltä pitäen osallistumiskynnystä matalana. Kyselyiden kysymykset ovat pääosin sellaisia, joista saadaan ulos kvantitatiivisia mittaustuloksia.

Kysely yksi sisälsi myös muutaman avoimen kysymyksen, joiden mittaustulokset ovat luokiteltavissa kvalitatiivisiksi. Kysely kaksi sisälsi huomattavasti enemmän kvalitatiivisia kysymyksiä, sillä siinä haettiin tarkemmin kokemuksia ja oivalluksia muilta ylläpitäjiltä, eikä näiden kerääminen kvantitatiivisilla kysymyksillä ole tehokasta. Kyselyssä kaksi paneuduttiin retrospektiivisesti asioihin, jotka ovat tapahtuneet menneisyydessä, siinä missä kyselyssä yksi yhdistyi sekä retrospektiivinen että prospektiivinen tutkimus.

Prospektiivisessä tutkimuksessa on oleellista pystyä seuraamaan ilmiön kehittymistä pitkällä aikajänteellä. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2018, 16.)

Kyselytutkimuksissa otoksen valinta voi vaikuttaa merkittävästi lopullisiin mittaustuloksiin. Otoksen valinta ja sen rajoittaminen voi olla verkkokyselyissä haasteellista, mutta tutkimuksen aiheen vuoksi tällä ei ole huomattavaa merkitystä. Kysely yksi jaettiin suoraan tanssipelaajien Discord-palvelimella, jolloin voidaan olettaa aineiston tulleen juuri sellaiselta otokselta, joka hyödyttää yhteisön kehittämistä. Kysely kahteen liitettiin rajaavia taustatietokysymyksiä, joilla voitiin tarvittaessa rajata käsiteltävää aineistoa, sillä kyselyä jaettiin eri Discord-yhteisöihin ja verkon keskustelualueille.

Lopulta kyselyyn yksi tuli yhteensä 44 vastausta, joista koostettiin työpajaa varten pohjustus. Vastausmäärä oli noin 10 % palvelimen käyttäjistä, mutta määrällisesti se on silti tyydyttävä, sillä tanssipelaajien palvelimella on runsaasti epäaktiivisia käyttäjiä, jotka eivät vuorovaikuta yhteisössä lainkaan. 44 vastauksessa on edustettuna useampi erilainen käyttäjäryhmä, joten näyte edustaa tyydyttävästi koko yhteisöä. Jälkikäteen ajateltuna, kyselyssä olisi voinut olla vielä lisää tarkentavia kysymyksiä, mutta käyttökohde huomioiden tulokset olivat riittäviä.

Kyselyyn kaksi tuli yhteensä 50 vastausta, mikä on oivallinen määrä. Kyselyä mainostettiin Discord-palvelimilla ja Reddit-palvelussa, sekä minun henkilökohtaisilla sosiaalisen median tileilläni. Tietyt elementit ja asiat toistuvat palvelimen koosta riippumatta tuloksissa ja niitä käytettiin hyödyksi työpajan pohjustamisessa. Tästä asiasta lisää seuraavassa luvussa. Tämän kyselyn vastaukset täyttivät ne tarpeet, mitä tätä työtä varten niille oli asetettu.

6.5 Ideointityöpaja

Ideointityöpajan tarkoituksena on joukkoistaa yhteisön kehittäminen ja kuunnella tarkemmin sen jäsenten ideoita ja mielipiteitä liittyen palvelimen toimintaan. Koska yhteisössä on erilaisia jäseniä ja jäsenryhmiä, on hyvä

muodostaa keskustelu, jossa yritetään ottaa huomioon useampia erilaisia näkemyksiä, jotta yhteisö kehittyy varmemmin kaikille mielekkääseen suuntaan. Avoimen keskustelun merkitys on tärkeää ja työpajan aikana nousseista ideoista voidaan jatkokehittää valmiimpia kehitysehdotuksia, joilla palvelimesta saadaan enemmän irti.

6.5.1 Valmistelu

Hyvissä ajoin ennen ideointityöpajan pitämistä tiedotin tanssipelaajien Discord-palvelimella kaikille käyttäjille avoimesta ideointityöpajasta, joka pidettäisiin etänä kyseisen Discordin kautta. Tiedottamisessa käytin hyväkseni sekä palvelimen tiedotuskanavaa että Discordin uusia Events-tapahtumia. Events-tapahtumien avulla pystyin helposti viestimään perustiedot ideointityöpajasta kaikille palvelimen käyttäjille, ohjeistamaan millä äänikanavalla aloitetaan ja mihin aikaan ideointityöpaja käynnistyy.

Ideointityöpajaa varten olin tutustunut ennakkoon kyselytutkimusten vastauksiin, ja kerännyt niistä pohjustavan tietopaketin ideointityöpajan osallistujille. Discord-palvelinten ylläpitäjien kyselyn aineistoa en purkanut erilaisiin ryhmiin, sillä tämän kyselyn anti oli lähinnä kattavat avoimet kysymykset. Nämä kysymykset olivat seuraavanlaiset:

- Miten olette kehittäneet palvelintanne?
- Mitkä asiat ovat mielestäsi parantaneet palvelinta?
- Mitkä kokeilut eivät olleet niin onnistuneita?
- Mitkä asiat ovat mielestäsi olleet oleellisia palvelimen aktivoimisen ja yleisen viihtyvyyden kannalta?

Poimin näistä vastauksista toistuvia teemoja, jotka koettiin tärkeiksi kulmakiviksi, kun lähdetään luomaan käyttäjille viihtyisää ja helppokäyttöistä Discord-palvelinta. Käyn seuraavaksi läpi useimmin toistuvat teemat.

Ensimmäiseksi keskustelussa käsiteltiin kanavia. Niiden kohdalla vastauksissa nousi toistuvasti esiin kanavien tarkoituksenmukainen määrä, mahdollisuus

piilottaa itselleen epärelevantit kanavat roolien avulla, kanavakategoriat sekä selkeä kanavien jäsentely. Tiedonkulun ja keskustelun määrän kannalta on tärkeää miettiä, minkälainen kanavarakenne ja mitkä eri aihealueiden kanavat sopivat juuri omalle palvelimelle. Tässä on hyvä pohtia oman palvelimen kokoa, aktiivisuutta ja erityistä kiinnostuksen kohdetta. Yksi oleellinen asia kanaviin liittyen on myös se, että vaikka Discord-palvelin keskittyy tietyn teeman ympärille, voi siellä silti olla niin kutsuttuja ”offtopic”-kanavia, joilla voi jutella vapautuneemmin mistä tahansa. Nämä kanavat ovat kyselyjen mukaan olleet parhaimpia yhteisöllisyyden luomisessa ja toisiin tutustumisessa.

Toisena tärkeänä teemana vastausten pohjalta nousi esiin riittävä määrä erilaisia rooleja, joita voi pyytää joko ylläpitäjiltä tai boteilta. Rooleja käytettiin kyselyn pohjalta hyvin monipuolisesti palvelemaan erilaisia tarkoituksia. Toisaalta niillä saatettiin ainoastaan vaihtaa käyttäjänimien värejä, jolloin jokainen käyttäjä pääsi hieman räätälöimään omaa visuaalista ilmettään verkkokeskustelussa. Rooleja käytettiin myös toiminnallisuuksissa, eli niiden avulla pystyi rajaamaan tietyt keskustelukanavat vain tietyille käyttäjäjoukolle näkyviksi. Roolien avulla pystyttiin toteuttamaan paremmin kohdennettua tiedotusta ja mainontaa erilaisista uutisista, tapahtumista ja muutoksista. Tämän lisäksi rooleja saatettiin myös jakaa erilaisista saavutuksista ja mukana olost, esimerkiksi kaikki SM-kilpailuihin osallistuvat henkilöt saavat pysyvän ”SM-kisaaja”-roolin. Tällä tavoin jaetuilla rooleilla ei ole varsinaista toiminnallista merkitystä, mutta niiden avulla eri käyttäjistä saadaan enemmän tietoa: missä kaikessa he ovat olleet mukana. Lisäksi kyseiset käyttäjät pääsevät luonnollisesti hieman ylpeilemään saavutuksillaan.

Tämän jälkeen keskusteltiin tiedonvälittämisestä erilaisilla tiedotuskanavilla, kiinnitetyillä viesteillä ja kootuilla infopankeilla. Nämä tiedot voivat olla myös Discordin ulkopuolella, mutta linkit näihin paikkoihin olisi hyvä kiinnittää loogisiin kanaviin. Toinen tähän aihealueeseen liittyvä asia oli myös uusien jäsenten ja aloittelijoiden mukaan ottaminen tehokkaammin. Tehokeinoina käytettiin aloittelijoille omia kanavia, edellä mainittuja selkeitä koottua ohjeistuksia ja avointa vuorovaikutusta niin käyttäjien kuin ylläpidonkin suunnalta.

Tanssipelaajat-Discordin käyttäjiltä kysyttiin suoraan palautetta palvelimen nykytilasta, aktiivisuudesta ja uusista toiminnallisuuksista, joita käyttäjät kaipaivat. Tulosten läpikäyntiä varten käyttäjät jaettiin esitietojen pohjalta karkeasti jo teoriaosuudessa esitellyn Amy Jo Kimin Five-Stage Membership Life Cycle -metodin mukaisesti viiteen eri ryhmään. Etenkin arvoasteikkojen tulosten läpikäynnissä oli mielenkiintoista katsoa, miten erilaisten käyttäjäryhmien keskiarvot poikkesivat toisistaan.

Kyselystä huomasi sen, miten kanavalla ja aihealueen parissa paremmin viihtyvät harrastajat/aktiivit ja turnauspelaajat osallistuvat palvelimen toimintaan huomattavasti aktiivisemmin kuin lajista vasta kiinnostuneet, satunnaiset harrastajat ja ex-pelaajat. Näitä eroja on havaittavissa myös kysymyksissä, joissa mitataan palvelimen yleistä aktiivisuustasoa ja keskustelun helppoutta. Yllättäen harrastajat/aktiivit olivat myös kaikista kriittisempiä sen suhteen, miten hyvin palvelimella käytetään erilaisia Discordin ominaisuuksia. Toisaalta tämä on ehkä arvokkain ryhmä, jolta saada asiasta palautetta, koska he myös käyttävät palvelinta aktiivisesti.

Käyttäjät listasivat kaipaavansa enemmän aktiivisuutta, aloittelijoille sopivia kanavia, termistön avaamista, värirooleja, off-topic-kanavia sekä kanavien uudelleennimeämistä ja -järjestelyä. Tämän lisäksi toivottiin yhteisiä verkkotapahtumia palvelimelle esimerkiksi erilaisten juhlapyhien aikaan, mutta myös arkisempia pelailuhetkiä ja elokuvailtoja.

Näistä tiedoista koostettiin lyhyt ja tiivis esitelmä, joka näytettiin ideointityöpajan alussa osallistujille, jotta he saisivat paremman kuvan siitä, missä tilassa palvelin on nyt ja minkälaisia asioita sen käyttäjät siltä toivovat. Muiden ylläpitäjien ideoita tuotiin esiin lähinnä esimerkkeinä siitä, millaisia asioita voisi miettiä myös meidän palvelimemme kohdalla.

6.5.2 Toteutus

Työpaja käynnistyi suunnitellusti klo 17.00 sunnuntaina 31.1. Työpaja aloitettiin käymällä läpi kuka minä olen, miten työpaja on osa opinnäytetyötäni, mitä

opinnäytetyöni käsittelee ja mitä varten olemme kokoontuneet paikalle. Heti alussa korostin, että kaikki ovat täällä ideointipajassa samalla lähtöviivalla kokemus- ja taitotasosta riippumatta ja että jokaisen mielipide on yhtä tärkeä, kun lähdemme yhdessä miettimään, miten saamme palvelimesta kaikille paremman paikan kommunikoinnille. Osallistujien asettaminen samalle viivalle nousi jo yhteisökehittämisen teoriassa tärkeäksi elementiksi, mikäli työpajassa oikeasti halutaan kaikkien käyttäjien näkemyksiä.

Tämän jälkeen kävin läpi työjärjestyksen, josta kävi ilmi, mitä teemme missäkin vaiheessa, mitä palveluita käytämme ja minkä kokoisissa ryhmissä eri vaiheet toteutetaan. Käytännön järjestelyjen ja tiedottamisen jälkeen pääsimme enemmän kiinni ideointityöpajan ydintehtävään, eli palvelimen kehittämiseen. Kävin tässä vaiheessa läpi aikaisemmin mainitsemani tiiviin esitelmän kyselytutkimusten aineistoista.

Seuraavaksi otimme 20 minuutin aivoriihen ja täytimme Google Jamboardiin erilaisia ideoita siitä, mitkä asiat voisivat hyödyttää Tanssipelaajat-Discordia. Alleviivasin osallistujille, että tässä vaiheessa ei tarvitse miettiä liikaa sitä, mikä on oikeasti toteutettavissa ja mikä ei, vaan nyt tulisi ennemmin antaa tilaa luovuudelle. Kun lappusten vauhti alkoi hidastumaan, annoin vielä kehotuksen miettiä muita Discord-palvelimia ja niiden ominaisuuksia, ja sen lisäksi myös muita verkkopalveluita, joista voi ammentaa erilaisia ideoita.

Tämän jälkeen työpajassa oli pieni tauko, jonka aikana kävin läpi erilaiset ehdotukset ja koostin niistä erilaisia selkeitä teemoja. (ks. Kuva 3.) Ryhmittelin kaikki ehdotukset näiden teemojen alle, jotta seuraavassa vaiheessa osallistujilla olisi selkeämpi kokonaiskuva erilaisista ehdotuksista ja ideoista teemoihin liittyen.



Kuva 3. Kuvassa on eri ehdotelmien lopullinen jako erilaisten teemojen alle.

Tämän jälkeen jokainen sai merkitä itselleen kolme mielenkiintoisinta aihealuetta, joista käydä lisää keskustelua, sekä alkaa koostamaan jonkinlaisia alustavia konsepteja. Lopulta käydyt pienemmät keskustelut olivat: Kanavat, Expa & Aktiivisuus, Roolit, Yhteisöllisyys, Erikoisroolit ja saavutukset, Aloittelijat, Uutisointi ja tiedonjako, Kisat sekä Botit.

Näistä jokaista aihealuetta käsiteltiin 20 minuutin ajan 2–3 hengen ryhmissä. Ohjeistuksena oli tehdä konkreettisia ehdotuksia siitä, miten kyseisen asian voisi toteuttaa juuri Tanssipelaajat-Discordissa. Tätä vaihetta varten ryhmät jaettiin eri äänikanaville, joissa keskustelua käytiin. Muistiinpanot tehtiin Google Docsiin. Kävin tässä vaiheessa eri äänikanavilla kuuntelemassa ja osallistumassa pohdintoihin, mutta päävastuu ideoinnista ja edistämisestä oli yhä työpajan osallistujilla. Aihealueiden käsittelyssä otettiin myös ohjeistuksen mukaisesti huomioon erilaiset asiakaskunnat, jotka oli rajattu teoriassa esitellyn luokitusjärjestelmän mukaisesti käyttäjien yhteisössä viettämän ajan mukaisesti.

Konseptointivaiheen ja pienen tauon jälkeen kävimme vielä yhdessä jokaisen aihealueen läpi vuorollaan. Ryhmän jäsenet esittivät ideansa eli sen, miten he edistäisivät valittuja teemoja juuri Tanssipelaajat-Discordissa. Jokaisen esityksen jälkeen kävimme vielä pientä keskustelua aiheesta: mitä asioita sen suhteen tulisi vielä ottaa huomioon ja mitä niihin voisi vielä lisätä. Lopuksi esitysten jälkeen kävimme vielä yleistä keskustelua hetken ennen kuin koostin työpajassa käydyt asiat yhteen ja kiitin osallistujia.

Työpajan lopuksi pyysin käyttäjiltä palautetta siitä, miten työpaja oli suunniteltu ja toteutettu. Palautteissa tuotiin esiin, että työpaja oli loogisesti ja hyvin suunniteltu kokonaisuus, jossa osallistujat tiesivät koko ajan, mitä heiltä odotetaan. Kritiikkiä sain ajankäytöstä ja siitä, miten pitkään kokonaisuus vei aikaa, etenkin koska kestoja ei ollut mainittu kutsussa. Tämä oli jo valmiiksi tiedossa oleva kompastuskivi, joka syntyi osittain pienemmästä osallistujamäärästä. Mikäli osallistujia olisi ollut enemmän, olisi jokainen osallistuja voinut keskittyä 1–2 aihealueeseen, mutta pienen osallistujamäärän vuoksi jokainen kävi kolme erillistä konseptia läpi pienryhmissä. Sinällään useamman teeman läpikäyminen oli siinä mielessä hyvä, että osallistujat eivät joutuneet valitsemaan vain yhtä mielekästä aihealuetta, vaan pääsivät antamaan mielipiteensä useampaan aiheeseen.

Työpaja oli yleisellä tasolla onnistunut ja se pohjautui vahvasti yhteisökehittämiseen. Vaikka en erikseen nostanut esiin verkkoyhteisön kehittämiseen liittyviä RIBS-kulmakiviä, tarkasteltiin teemoja silti niistä tuttujen näkökulmien mukaisesti. Etenkin aloittelijoiden kompensaatioon kiinnitettiin huomiota, sillä tällä hetkellä palvelimella on aika vähän tarttumapintaa, ellei käyttäjä ole jo kokenut tanssipelaaja. Myös yleinen yhteisöllisyys ja sen kehittäminen, eli RIBS:n kuuluminen, nousi tarkasteluun siinä, miten palvelin ei tarjoa alustaa keskustelulle, jolla ei ole selkeää tavoitetta.

6.6 Konseptointi

Pienryhmissä käydyt keskustelut kartoittivat hyvin palvelimen eri käyttäjien tarpeita, sekä johtivat konkreettisiin ideoihin siitä, miten aihealueita kannattaisi tässä tapauksessa edistää. Koska aihealueiden välillä oli hieman päällekkäisyyksiä, joitakin aiheita käsiteltiin useammassa pienryhmässä, mutta yleensä hieman erilaisesta näkökulmasta. Tämä osoittautui lopulta hyväksi toimintatavaksi, sillä eri ryhmien ehdotukset ja ideat tukivat toisiaan ja muodostivat monipuolisen kokonaisuuden.

Vaikka työpajan päätarkoitus oli Discord-palvelimen kehittäminen ja parantaminen, tuli keskusteluissa myös esiin useita asioita, jotka liittyivät laajemmin tanssipeliyhteisön kehittämiseen. Tällaiset pohdinnat käsittelivät muun muassa Tanssipelit.fi-sivustoa, tiedottamista ja uutisia, kilpailuja ja tapahtumia, aloittelijoiden perehdyttämistä sekä yleistä yhteisöllisyyden luomista. Tästä johtuen seuraavissa alaluvuissa on nostettu esiin myös ideoita, jotka eivät suoraan liity Discord-palvelimeen, mutta jotka auttavat yhteisön ja yhteisöllisyyden kehittämisessä.

6.6.1 Kanavat

Pienryhmissä käytiin läpi Discord-palvelimen nykyisiä kanavia, kategorioita ja niiden nimeämisiä. Keskustelussa todettiin, että kanavia voisi olla hieman enemmän, ja ne voisivat keskittyä erilaisiin tapoihin pelata tanssipelejä. Tämän lisäksi nimeämiskäytäntöä tulisi yhtenäistää ja englanninkieliset kanavanimet tulisi suomentaa – poikkeuksena International-kanava, joka on tarkoitettu nimenomaan englanninkieliselle keskustelulle.

Kategorisesti ylimmäiseksi olisi hyvä listata kaikki ”viralliset” kanavat, kuten Tiedotus-, Uutiset-, Säännöt-, UKK-, Roolitoiveet- ja Ehdotukset-kanavat, jotka liittyvät joko yhdistyksen toimintaan tai palvelimen kehittämiseen. Aikaisemmin Tanssipelit.fi-sivuston etusivu on toiminut uutisarkistona, mutta sen käyttäjämäärä ja päivitystahti eivät ole olleet toivotunlaisia. Tästä syystä uutisointi olisi hyvä keskittää käyttäjien kannalta relevantteihin matalan kynnyksen palveluihin, kuten Discordiin ja Twitteriin. Tanssipelit.fi-sivustosta voidaan täten tehdä täysin staattinen tietopankki.

Uusien käyttäjien aktivoimiseksi olisi hyvä lisätä joko yksittäinen kanava tai kokonainen kategoria kanavia, joka näkyy vain aloittelijoille ja valitulle ryhmälle mentoreita ja kokeneempia pelaajia. Täällä aloittelevat pelaajat voisivat matalalla kynnyksellä kysellä vinkkejä, lukea lisää lajista ja saada turvallisen ensikosketuksen lajiin ja palvelimella chattaamiseen.

Keskustelussa nousi esiin myös mahdollisuus avata ja piilottaa erilaisia kanavia käyttäjiltä roolien perusteella. Tällöin käyttäjät voisivat itse liittyä heitä kiinnostaville kanaville, kuten vaikka 5-paneeli-kanavalle, eivätkä nämä kanavat lähtökohtaisesti tukkisi jäsenten kanavalistaa. Toisesta näkökulmasta taas ylläpitäjät voisivat hallita tietyille toiminnallisille ja hallinnollisille kanaville pääsyä roolien avulla – tästä esimerkkinä vaikka tietyn tapahtuman järjestämiseen keskittyvä kanava.

Keskustelussa tuotiin myös esiin halu luoda tanssipeleihin liittymättömiä kanavia, joiden avulla pystyttäisiin toivottavasti lisäämään sekä palvelimen aktiivisuutta että sen yhteisöllisyyttä. Kanavien määrää tulee kuitenkin seurata ja miettiä, minkälaisille kanaville ja kuinka monelle kanavalle on oikeasti käyttöä. Liiallinen kanavamäärä voi vähentää keskustelua ja saada palvelimen näyttämään autiommalta kuin mitä se oikeasti on.

Loppukaneettina mietittiin alustavasti seuraavanlaista kategoriarakennetta:

- **Viralliset kanavat**, jossa jo aikaisemmin mainitusti säilytettäisiin kanavat, jotka keskittyvät tiedottamiseen ja palvelinta koskeviin asioihin.
- **Aloittelijat**, jossa uudet pelaajat pääsisivät lukemaan ja oppimaan lajista turvallisessa ympäristössä.
- **Yhteisö**, joka pitäisi sisällään niin sanotut off-topic-kanavat, kuten hassut kuvat, yleinen keskustelu, esittelyt, ja niin edelleen. Tämän kategorian tarkoituksena on lisätä aktiivisuutta ja yhteisöllisyyttä palvelimen käyttäjien välillä.
- **Rytmipelit**, jossa on erilliset alakanavat tärkeimmille tanssipeleille ja tanssipelityyleille, sekä muille rytmipeleille. Tanssipelaajat-Discordissa on hyvä määrä myös muista rytmipeleistä kiinnostuneita käyttäjiä, koska tanssipelit luokitellaan rytmipelien alakategoriaksi.
- **Paikkakunnat ja niin sanotut ”arcadet”**, jossa on erilliset kanavat eri paikkakunnille, joilla on aktiivista toimintaa, sekä arcadekohtaiset kanavat. Tällä hetkellä suomessa on kolmisen kappaletta arcadeja, joissa tanssipelejä voi harrastaa. Näillä kanavilla voi keskustella ja tiedottaa paikallisista tapahtumista sekä etsiä peliseuraa.
- **Vastuuryhmät**, jonka alla on erilaisia rajattuja kanavia. Esimerkiksi Suomen tanssipelaajat ry:n hallitukselle, tapahtumapromootiota hoitaville vastaaville, kisajärjestäjille, tapahtumajärjestäjille, muille vastuuhenkilöille.

- **Tapahtumat**, jossa on kanavat erilaisille tapahtumille ja kisoille. Osa kanavista voisi olla pysyviä, niin kuin esimerkiksi SM-kilpailut, mutta tämän lisäksi täällä voisi olla tiedottamista ja keskustelua helpottavia väliaikaisia kanavia kertaluontoisillekin tapahtumille.

Omasta mielestäni palvelimen kanavarakenteen päivittämiselle on selkeä tarve, ja nyky muodossaan se ei tue yhteisöllisyyden luomista ja ylläpitämistä. Kaikki kanavat ja keskustelut pyörivät selkeän tarpeen ja lopputuleman ympärillä, joten avointa keskustelua, jossa käyttäjät pääsevät vaihtamaan ajatuksiaan erilaisista aiheista ja tutustumaan toisiinsa, ei synny. Tämän lisäksi kanavat ovat selkeästi syntyneet aina tarpeesta, joten niiden luokittelua ja rakennetta tai tarkoitusta isommassa mittakaavassa ei ole mietitty kunnolla.

6.6.2 Kokemuspisteet & Aktiivisuus

Botit nostettiin yhdeksi keinoksi lisätä palvelimen aktiivisuutta. Botit voivat esimerkiksi antaa jokaiselle käyttäjälle kokemuspisteitä aktiivisuudesta ja lähetetyistä viesteistä. Näillä kokemuspisteillä saa uusia jäsentasoja, joista voidaan jakaa roolit. Tämä on käytännössä kommunikoinnin ja aktiivisuuden pelillistämistä, eikä sillä ole suoraan käytännön hyötyjä. Pelillistäminen on kuitenkin mielestäni hyvä keino saada aktivoitua ihmisiä, sillä sen avulla keskustelijat saavat lisää syitä osallistua keskusteluihin ja yhteisön toimintaan.

Pelaajat ja tanssipelaajat keskimäärin nauttivat saavutuksien ja tilastojen seuraamisesta – pelitermein he haluavat ”grindata”, eli toistuvasti tehdä jotakin asiaa saadakseen itselleen parempia pisteitä. Tästä syystä kokemuspisteet ja mahdollinen taulukko aktiivisimmista keskustelijoista voi lisätä ihmisten halua osallistua keskusteluun. Tämä ei kuitenkaan ole mikään hopealuoti, millä koko palvelin saadaan aktivoitua, mutta pienetkin toimet voivat auttaa isossa kokonaisuudessa.

Toisena ajatuksena aktiivisuuden lisäämiseksi mietittiin erilaisia väliaikaisia titteleitä tai tunnustuksen osoituksia, joita voitaisiin jakaa esimerkiksi joka kuukausi. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että aktiiviset ja mukavat keskustelijat nostettaisiin jollakin kanavalla esiin pienen kiitospuheen

saattelemana ja heille myönnettäisiin väliaikainen ”kuukauden keskustelija” - rooli. Tästä voitaisiin myös tehdä takautuva listaus, jolloin jokainen myöhemminkin liittynyt ihminen voisi katsella, ketkä kaikki ovat saaneet nauttia tästä kunniaa. Tästä ei olisi käytännön hyötyä käyttäjille, mutta voisi olla tunteisiin vetoava keino aktivoida ihmisiä.

Tämän lisäksi pohdittiin myös mahdollisuutta palvelimen vanhetessa pitää palkintogaala, jossa nostettaisiin esiin ja kiitettäisiin vuoden aktiivisimpia ja eniten tunnelmaan positiivisesti vaikuttaneita keskustelijoita. Olisi tärkeää pyrkiä palkitsemaan niin vanhoja harrastajia kuin uudempia tulokkaitakin. Vaikka tämäkään idea ei lisäisi käyttäjille konkreettisia etuja, voisi se oikein toteutettuna olla kiva lisä. Toteutus tulisi pyrkiä tekemään positiivisessa hengessä ja tarpeeksi kevyesti, ettei palkintoja ilman jäävät käyttäjät pahoita mieltään.

Näen nämä toimenpiteet eniten yhteisöllisyyden ja aktivoinnin työkaluina, eikä mikään näistä ole itsessään kriittinen asia. Mutta kuten jo aikaisemmassa verkkoyhteisöjä käsittelevässä teoriakappaleessa todettiin, sillä ei ole väliä, miten yhteisöllisyyttä luo, kunhan sitä luo. Tässä esiin nousseet ideat eivät välttämättä ole yleismaallisesti parhaimmat vaihtoehdot, mutta ne tarjoavat, ainakin tämän palvelimen kontekstissa, helpon tavan luoda yhteisöllisyyttä. Tämän lisäksi ne vaikuttavat myös kompensaation tunteeseen, joka on yksi teoriaosuudessa listatuista verkkoyhteisön kulmakivistä.

6.6.3 Roolit

Tanssipelaajat-palvelimella rooleja käytetään tällä hetkellä erittäin vähän ja niiden pääsääntöinen käyttötarkoitus on lähinnä hallinnolliset ryhmät ja niiden kautta pääsy erilaisille rajatuille kanaville. Normaaleilla käyttäjillä ei ole käytössä edes nimimerkin väriä vaihtavia rooleja, eikä roolien jakamiseen ole kehitetty mitään automaatiota.

Keskustelussa todettiin, että palvelimen käyttämistä, viihtyisyyttä ja yhteisöllisyyttä voitaisiin helposti lisätä roolien avulla. Käyttäjät pystyisivät paremmin rajaamaan ne kanavat, jotka eivät heitä kiinnosta tai kosketa, pois

näkyvistä. Tämän lisäksi käyttäjien nimimerkit voitaisiin värjätä erilaisten ryhmien mukaisesti, jolloin keskustelussa nousisi paremmin esiin jokin taustatekijä keskustelukumppanilta.

Rooleja voitaisiin käyttää myös tiedottamisen apuvälineenä. Discord-palvelimilla voi lähettää viestin yhteydessä äänimerkin yksittäiselle käyttäjälle, kaikille palvelimen jäsenille sekä roolikohtaisesti. Roolien avulla voitaisiin siis tiedottaa ainoastaan heille, joita asia koskee. Esimerkiksi SM-kisaajille voitaisiin lähettää tieto sääntömuutoksista, jotka eivät kosketa katsojia tai satunnaisia käyttäjiä.

Toiminnallisissa rooleissa olisivat edustettuina erilaiset vastuutehtävät, mutta tämän lisäksi myös esimerkiksi eri paikkakunnat. Näin käyttäjien olisi helpompi kartoittaa, ketkä pelaajat ovat samoilta alueilta kuin he itse ovat, eli keistä voisi saada helposti peliseuraa. Myös tuleviin tapahtumiin olisi helpompi sopia yhteisiä kyydityksiä tätä kautta. Paikkakuntaroleihin voitaisiin myös sijoittaa paikkakuntakohtaisia kanavia, joita ulkopaikkakuntalaiset eivät pääsisi näkemään.

Aikaisemmin Suomen Tanssipelaajat ry:llä on ollut käytössään luokitusjärjestelmä, jossa pelaajille annetaan luokitus pelillisten suoritusten perusteella. Tämä järjestelmä on kuitenkin lajin kehittyessä jäänyt kehityksestä jälkeen, eikä sitä ole viime vuosina käytetty. Kevyemmin vastaavanlaista taitotason mittaamista ja jakamista voitaisiin kuitenkin toteuttaa myös Discord-roolien avulla. Jokainen pelaaja voisi saada erillisen roolin vaikeimman läpäisemänsä kappaleen tason mukaisesti sekä erillisen roolin tarkimman tuloksensa mukaisesti.

Roolien monipuolisemmalle käytölle on selkeä tarve, sillä tällä hetkellä palvelin ei niitä oikein käytä. Uskon tämän johtuvan siitä, että palvelimella ylläpitäjät keskittyvät päätoimisesti keskustelun moderointiin eivätkä palvelimen kehittämiseen. Rooleista on varmasti ollut puhetta, mutta kenelläkään ei ole ollut selkeää visiota siitä, miten rooleja tulisi hyödyntää. Itse näen etenkin viestinnän näkökulmasta suuren tarpeen rooleille. Tällä hetkellä palvelimella voi

laittaa huomioviestin vain kaikille käyttäjille tai yksittäisille käyttäjille, mutta ei esimerkiksi kilpailuista kiinnostuneelle käyttäjryhmälle. Huomioviesti lähettää kohteelleen äänimerkin ja visuaalisen ilmoituksen. Normaalien roolien suurin hyöty onkin toimia apuvälineinä ylläpidolle tiedotukseen ja käyttäjähallintaan.

6.6.4 Erikoisroolit ja saavutukset

Normaalien ja käytännöllisten roolien lisäksi käyttäjille voidaan tarjota useita erilaisia hupi-, maine- ja keräilyrooleja. Pelkästään osallistumalla tiettyihin kisoihin voisi käyttäjätililleen saada pysyvän roolin kyseistä kisasta, jolloin kaikki muut keskustelijat näkevät helposti, ketkä ovat kisanneet missä.

Koska nämä roolit eivät ole niin vakavasti otettavia ja niillä lähinnä nostetaan esiin osallistumista ja yhteisöön kuulumista, voi niitä olla lukuisia ja niiden jakoperusteet voivat olla melko löyhiä. Kisoihin osallistuminen, tapahtuman järjestäminen, tietyn vaikean ja tunnetun tanssipelikappaleen läpäiseminen, palvelimen syntymäpäivänä palvelimella oleminen, ja niin edelleen, voivat kaikki olla jaettavissa olevia rooleja.

Vaikka näiden roolien tarkoitus on olla vähemmän vakava, voi niillä silti seurata myös pelaajien kehittymistä ja osallistumista yhteisöön. Jo se, että osallistumisesta saa niinkin vähäpätöisen palkinnon kuin Discord-roolin, voi saada jotkut pelaajat osallistumaan yhteiseen toimintaan aktiivisemmin. Tässä on myös piirteitä ihmisten psykologisesta tarpeesta kuulua joukkoon, etenkin jos se joukko on jollakin tavalla rajattu, kuten työn yhteisöjä käsittelevässä luvussa 5.4. mainittiin.

Mietintään jäi myös idea salaisista klubikanavista, joihin pääsisi mukaan tarpeeksi hyvillä suorituksilla. Täällä saman tasoiset tanssipelaajat voisivat keskustella hieman rajatummassa ympäristössä heitä koskettavista asioista. Niiden kohdalla pitää tosin miettiä tarkkaan, ettei palvelimen yleinen aktiivisuus siirry näille salaisille kanaville ja etteivät ne synnytä voimakasta negatiivista tunnetta niissä käyttäjissä, joilla ei vielä ole tarvittavaa taitotasoa liittymistä varten.

Erikoisroolit antavat lisämaustetta yhteisöön ja tarjoavat oivan paikan jakaa lajin termistöä ja tietoutta vähemmän vakavalla ja tieteellisellä tavalla. Ihmiset haluavat saada jotakin takaisin käytetystä ajasta ja tämä on ylläpitäjien näkökulmasta hyvin pienen vaivan palkinto aktiiveille. Rooleja määriteltäessä pitää kuitenkin mieltä tarkkaan, etteivät ne luo turhaa vastakkainasettelua, eivätkä mahdollista toisten käyttäjien mielipiteiden vähättelyä roolien pohjalta. Tämä itsessään luo ylläpitäjille tarvetta tarkkailla ja kehittää rooleja yhteisön tarpeiden mukaisesti.

6.6.5 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyyden ympäriltä nousi hyvin myös palvelimen ulkopuolisiin asioihin keskittyviä kehitysehdotuksia, jotka kuitenkin tukevat myös palvelimen toimintaa. Suoraan Discordiin liittyviä ehdotuksia olivat erilaiset kanavat, roolit ja palvelimen käyttäjien yhteiset aktiviteetit.

Koska tanssipelaaminen on lajina pieni, on siitä löydettävä verkkomateriaali melko rajattua. Usein erilaiset tekniikkavinkit ja kehitysideat kulkevat pelaajalta pelaajalle, eikä näitä ole tarkasti dokumentoitu mihinkään, etenkin kun eri pelaajille toimivat hieman eri asiat. Tätä asiaa ratkomaan ehdotettiin Mentorit-kanavaa, josta jokainen kehittymisestä kiinnostunut pelaaja voi kysellä vinkkejä ja hakea omaa henkilökohtaista mentoria. Mentori-roolin saisivat ne aktiiviset yhteisön jäsenet, jotka ovat todistetusti jo hieman osaavampia pelaajia.

Toinen rooli, mitä mietittiin yhteisöllisyyden näkökulmasta oli ”yhteisömanagerit”, joiden vastuulla olisi pitää keskustelu aktiivisena ja positiivisena, sekä järjestää erilaisia tapahtumia ja tempauksia palvelimen käyttäjille. Tähän rooliin otettaisiin avoimemmin käyttäjiä mukaan, sillä tässä roolissa ei pelitaidoilla ole mitään merkitystä. Viestinnällisesti on kuitenkin tärkeää korostaa, miten tämän roolin käyttäjät eivät joudu tekemään päätöksiä tai asioita yksin, vaan he saisivat tarvittaessa aina apua muilta yhteisömanagereilta, palvelimen ylläpidolta ja yhdistysaktiiveilta.

Yhteiset aktiviteetit, joita yhteisömanagerit järjestäisivät ja ylläpitäisivät, voivat olla Discordin sisällä esimerkiksi yhteiset peli-illat tai elokuvaillat. Ne voisivat olla myös radiolähetyksiä tai yhdessä juttelua, niin kuin aikaisemmat tanssipelaaajien jouluradiolähetykset, jotka keräsivät jouluaattona satoja kuuntelijoita ja kappaletoiveita. Myös jonkinlaiset vanhojen yhteisöaktiivien johtamat "ask me anything", eli "kysy minulta mitä tahansa" -iltamat voisivat olla suosittuja. Näiden lisäksi käyttävät voisivat nähdä myös oikeassa elämässä jalkapallon tai muun urheilun merkeissä, sekä esimerkiksi yhteisreissulla kolikkopelihalli (puhekielellä "arcade") Sugoihin. Sugo on suomalainen arcade, jossa on runsaasti erilaisia rytmipelejä, minkä vuoksi se on kiinnostava vierailukohde palvelimen käyttäjille.

Aiemmin jo kertaalleen järjestetty Tanssipeligaala voisi tehdä paluun. Siellä palkittaisiin eri perustein yhteisöaktiiveja ja niitä, jotka ovat kehittäneet suomalaista tanssipelikenttää. Tässä samassa gaalassa voitaisiin jo aikaisemmin mainitusti palkita myös ansiokkaita Discordin käyttäjiä. Gaalan kohdalla tulee miettiä, miten voidaan varmistaa, etteivät samat muutamat aktiiviset ihmiset kääri joka vuosi palkintoja, jotta juhlasta ei jäisi selkääntaputtelu-fiilistä.

Myös erilaiset etänä toteutettavat kilpailut nousivat keskusteluun. Näitä on järjestetty muutenkin, mutta olisi hyvä miettiä, miten niitä voisi sitoa paremmin yhteisöön ja Discordiin. Kisat voisivat olla yhden päivän mittaisia tai pidempiä kausia, jolloin pelaajilla on pidempi aikaväli, jonka aikana tehdä kisasuorituksia. Perinteisempien kisojen lisäksi etänä voisi järjestää myös vaikka askelsarjojen tekemispäiviä tai yleisiä "pöhinähetkiä", joissa mietitään, mitä asioita voitaisiin tehdä yhdessä ja miten vanhoja käytäntöjä voisi parantaa.

Ylipäättänsä uudet kanavat ja kannustukset keskusteluun ovat oleellimmat tavat lisätä yhteisöllisyyttä. Edellä listatut vastuuroolit ja aktiviteetit tuskin toimivat niin hyvin ennen kuin on saatu kerrytettyä enemmän aktiivisia jäseniä, mutta niitä voi silti järjestää jo pienemmässä mittakaavassa. Jostain on lähdeävä liikkeelle, jotta toiminta voi kasvaa ja laajentua.

6.6.6 Aloittelijat

Aloittelijoiden suhteen pohdittiin nimenomaan aloituskynnyksen madaltamista ja oleellisen tiedon valmiiksi pureksimista helposti omaksuttavaan muotoon.

Näistä asioista voi joko tehdä oman kanavan, tai tehdä kootun ”infoviestin”, joka kiinnitetään kanavalle. Tällöin tieto on helposti löydettävissä ja siihen voidaan helposti uudelleen viitata.

Infoviestissä olisi hyvä tiiviisti kertoa, missä ja miten lajia voi harrastaa sekä minkälaista laitteistoa ja sovelluksia tarvitaan. Myös perustekniikat olisi hyvä käydä läpi, jotta harrastuksen aloittaminen olisi mahdollisimman helppoa. Tämän lisäksi olisi hyvä jakaa tietoa siitä, mistä erilaisia kappalepaketteja saa ja mistä alustoja voi ostaa, sekä listata erilaisten alustojen plussat ja miinukset. Samaa viestiin tulisi myös lisätä tiedot McKylän SuperArcadesta ja miten sinne helpoiten pääsee, sillä se on tällä hetkellä matalimman kynnyksen paikka, missä lajin eri pelejä voi pelata kolikkopelilaitteilla.

Kanavista toivottiin aloittelijoille omaa keskustelukanavaa, kanavia mentorin etsimistä ja tekniikkavinkkejä varten sekä usein kysytyt kysymykset -kanavaa. Tähän liittyen tulisi seuraavaksi pohtia, tarvitsevatko aloittelijat oman rajatumman UKK-kanavansa, vai riittäisikö kaikille palvelimen käyttäjille suunnattu kanava.

Kuten jo aikaisemmin pohdittiin, voisi kiinteä ohjeistus ja tieto olla staattisesti Tanssipelit.fi-sivustolla ja Discordin kiinnitetyissä viesteissä vain linkit tuohon tietopankkiin. Tällöin oikea tieto olisi aina vain yhdessä paikassa, eikä sitä tarvitsisi päivittää useampaan eri paikkaan, jos muutoksia tulee. Toisena vaihtoehtona ylläpitäjien näkökulmasta kevyemmäksi ratkaisuksi on se, että tiedot olisivatkin Discordissa ja Tanssipelit.fi-sivustolla olisi lähinnä lyhyt tiivistelmä aiheesta sekä linkki Discordiin.

Aloittelevien käyttäjien sitouttaminen ja perehdyttäminen lajiin ja yhteisöön on yhteisön kasvun kannalta erittäin oleellista. Tästä syystä on hyvä, että asia nousi keskusteluun ja siihen saatiin selkeitä konkreettisia toimenpide-

ehdotuksia, jotka voidaan ottaa käyttöön pienellä vaivalla. Uskon myös, että aloittelijoiden osallistuminen yhteisöön helpottuu uusien kanavien myötä, sillä heillä ei välttämättä vielä ole hirveästi mielipiteitä tai sanottavaa tanssipelii aiheista.

6.6.7 Uutisointi ja tiedonjako

Keskustelussa todettiin, etteivät Tanssipelit.fi:n uutiset kerää katselukertoja, niitä on työlästä päivittää ja ne hautautuvat nopeasti verkkosivun rakenteesta johtuen. Jos uutisten halutaan edelleen toimivan Tanssipelit.fi-sivuston kautta, tulisi sille saada aktiivinen ylläpitäjä, joka myös jakaa kaikki uutiset Discordiin. Oikeastaan uutisten pitäisi yhdellä napin painalluksella mennä sivuille, Facebookiin ja Twitteriin sekä tehdä automaattisesti postaus linkkeineen Discordin uutiset-kanavalle. Mikäli tällaista ratkaisua ja aktiivista ylläpitäjää ei löydy, voitaisiin uutisointi siirtää kokonaan tai lähes kokonaan Discordiin, jolloin se tavoittaa paremmin aktiiviset käyttäjät.

Kuten jo aikaisemmin pohdittiin, voisi Tanssipelit.fi-sivustosta tehdä staattinen tietopankki. Tällöin ainoa vaihtuva sisältö olisi sivuille sisällytetty Twitter-syöte, jolloin oleellimmat uutiset näkyisivät silti tiivistettynä siellä.

Tiedonjakoon liittyen erillinen UKK-palsta on hyvä. Sinne voidaan ajan saatossa kerätä myös uudempia kysymyksiä. On edelleen epäselvää, pitäisikö sen olla Tanssipelit.fi-sivusto, jonne pääsy on helppoa, mutta ylläpito raskaampaa, vai erillinen Google Sheets, vai jokin muu helpommin ylläpidettävissä oleva palvelu. Samassa paikassa olisi hyvä olla vähintään UKK, perustekniikoiden ja -termien selitykset, sekä edistyneempien tekniikoiden avaaminen. Näitä eri artikkeleita tai tietoiskuja voitaisiin merkitä erilaisilla tageilla, kuten "aloittelijat" tai "edistyneemmät pelaajat", jolloin jokainen voisi nopeasti tutkia vain itselleen relevanttia tietoa.

Tällä hetkellä tanssipeleissä järjestetään paljon etäkisoja normaalien paikan päällä kisattavien tapahtumien lisäksi. Kaikki erityyppiset kisat olisi hyvä lisätä yhteen paikkaan, jolloin käyttäjät tietäisivät, mitä milloinkin on tulossa.

Kansainväliset etäkisat, eurooppalaiset kisat ja suomalaiset kisat olisi hyvä listata. Kisakalenterin toteutuksessa mietittiin Google kalenteria, Discordin omia tapahtumia sekä erillistä käsin hallittavaa verkkosivua. Jokaisessa on omat hyvät ja huonot puolensa, eikä lopullista valintaa ole vielä tehty.

6.6.8 Kisat

Koska kehittyminen, kisaaminen ja erilaiset kilpailut ovat aina olleet yksi harrastuksen kulmakivistä, on yhteisön kehittämisen näkökulmasta hyvä miettiä myös, miten kisatoimintaa voidaan kehittää.

Tällä hetkellä yleisimmät kisatyypit ovat lyhyet kisat, joihin kaikki osallistujat saapuvat paikan päälle mittelemään toisiaan vastaan, sekä kaudet, joihin saa syöttää tuloksia kotilaitteilta pitkän aikavälin aikana. Tämän lisäksi mietittiin, voitaisiinko järjestää yhden päivän mittaisia etäkisoja, koska pidemmät kaudet vaativat ihmisiltä pitkäaikaisempaa sitoutumista ja samojen kappaleiden pelaamista useampaan kertaan. Olisi tärkeää tarjota mahdollisuus pelaajille ympäri Suomea osallistua myös lyhyempiin kisoihin, ja tällaisella samanaikaisella etäkisalla se olisi mahdollista. Viestintä kisoista ja kommunikaatio kisan aikana tapahtuisi luontevasti Discordissa, kisaa varten tehdyllä kanavalla.

Samalla mietittiin, voisiko jo olemassa olevia kisaformaatteja, kuten edellä mainittuja pitkiä kausia, jakaa useampaan osaan. Tällöin kerralla julkaistava ja pelattavissa oleva materiaali ei olisi niin laajaa ja siihen tarttuminen ja kappaleiden pelaaminen voisi tuntua kevyemmältä. Kauden edetessä voitaisiin julkaista lisää kappaleita, jolloin aktiivisimmilla pelureilla olisi pelattavaa kauden loppuun asti, eivätkä vähemmän aktiiviset murtuisi heti alussa suuren kappalemäärän alla.

Kisapakettien kokoa on yleisestikin hyvä pohtia, jotta pelaajat eivät polta itseään loppuun. Joissakin aikaisemmissa kisoissa on ollut valtavia kappalepaketteja, mutta kisan tarkoituksena ei ole ollut suorittaa jokaisesta kappaleesta mahdollisimman hyvää suoritusta. Niissä on yleensä pitänyt valita haluamansa

kappaleet ja tehdä ennakkoon sovitun määrän verran hyviä suorituksia. Tällaisessa kisassa ja kisapaketissa on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää viestiä tarkoituksiperistä selkeästi, jotta pelaajat tietävät tarkalleen, mitä heiltä odotetaan.

Kotimaisten kisojen järjestämisen kannalta on nähty haasteelliseksi kansainväliset pidemmät kisakaudet, jotka kuormittavat ja vievät pelaajien huomiota. Vuodessa on tällä hetkellä kolme kansainvälistä kilpailukautta, joista jokainen kestää vähintään kuukauden. Kotimaisten kisojen ja kisakausien sijoittaminen näiden väliin täytyy tehdä harkiten, jotta pelaajat eivät kyllästy kisaamiseen. Tästä haastavaa tekee se, etteivät kansainvälisten kisojen tarkat aikataulut aina ole ennakkoon tiedossa.

Tanssipeleissä kisoja varten koostetaan yleensä aina erillinen kappalepaketti, jonka kappaleista pelaajat pyrkivät saamaan mahdollisimman hyviä tuloksia. Kotimaisessa yhteisössä ongelmaksi tulee se, että pelaajia ei ole liiaksi ja pelaajien välinen taitotaso on erittäin vaihteleva. Kappalepakettia luodessa pitää miettiä, sopiiko se kokonaisuudessaan useamman tyyppisille pelaajille, vai pitääkö paketteja mahdollisesti tehdä useampia. Kappalepakettien koostaminen on työlästä ja aikaa vievää touhua, minkä vuoksi on tärkeää pohtia, voisiko rennommissa kisoissa käyttää vanhoja kisapaketteja.

Ylipäätään olisi tärkeää kehittää palautteenantokanavia, jotta pelaajilta saadaan paremmin mielipiteitä siitä, mitä kisoilta halutaan: minkä tasoisia, tyylisiä ja kestoisia kisoja pelaajat pelaavat mieluiten ja minkälaiset turnausjärjestelmät ja kappalepaketit ovat suosiossa. Kisaformaatteja tulisi myös jatkokehittää mahdollisimman paljon saadun palautteen pohjalta.

Palautteen lisäksi myös tiedottaminen ja niin sanottu ”hopen” eli innostuksen rakentaminen erilaisilla tempauksilla ja markkinointiratkaisuilla on tärkeää kisaajien saamiseksi ja sitouttamiseksi. Tähän on mietitty ratkaisuksi joko manuaalisesti tehtäviä viikkokatsauksia, jossa nostetaan kauden kyseiseltä viikolta hyviä onnistumisia ja mahdollisia muutoksia parhausjärjestyksessä.

Mikäli tehtävään löydetään oikeanlainen botti, voisi se automaattisesti ilmoittaa kiskanavalla, kun joku pelaaja menee pisteissä toisen ohi.

Eri pelityyleissä pitää osata ottaa huomioon paremmin eri tasojen pelaajat jo formaattia luodessa. Tarkkuuspelaamisessa ei ole mielekästä mitata harrastelijoiden osaamista yhtä tiukoilla vaatimuksilla kuin aktiivikisaajilta. Samoin kuntopelaamisen puolella pitää pohtia, minkälaiset asiat ovat järkevästi pelattavissa harrastelijoille, eikä heiltä tulisi vaatia samoja kykyjä tai suorituksia kuin aktiivikisaajilta. Kotimaisissa kisoissa olisi silti hyvä jossain määrin seurata kansainvälisen yhteisön standardeja, jotta suomen yhteisö pysyy kehityksen kelkassa ja tekee vertailukelpoisia kisoja ja tuloksia.

6.6.9 Botit

Bottien suhteen pohdittiin ensin, minkälaiset botit tarjoavat konkreettista hyötyä nimenomaan Tanssipelaajat-palvelimelle. Discordiin on olemassa laajasti erilaisia botteja, jotka tuovat uusia toimintoja ja automatisoivat Discordin ominaisuuksia. Kaikki botit eivät kuitenkaan tarjoa selkeää etua tai hyötyä, joten kannattaa miettiä, minkälaisia botteja palvelimelle halutaan lisätä.

Aivan ensimmäisenä todettiin, että roolien vähäisen käytön mutta suuren tarpeen myötä olisi hyvä olla rooleja jakava botti, jolloin iso osa rooleista voidaan automatisoida. Tällöin käyttäjät saavat itse määritellä helposti roolejaan, eikä ylläpitäjien tarvitse tehdä tätä työtä käsin. Tämänkaltaisen automaatio on erittäin tärkeää, sillä Tanssipelaajat-palvelimella on yli 400 käyttäjää, eikä ylläpidolla ole kapasiteettia hoitaa jokaista toivetta ja tarvetta käsin.

Aikaisemmin palvelimella käytössä ollut IRC-botti ei ole tällä hetkellä kunnossa. Kyseisen botin tehtävänä oli välittää viestit puolin ja toisin Discord-palvelimen General-kanavan ja QuakeNetin #tanssipelit-IRC-kanavan välillä. Tällöin myös irkkaajat pääsivät osaksi keskustelua, mikäli he eivät halunneet ladata Discordia ja luoda Discord-tiliä. Nykyisin kuitenkin irkkaajien määrä on vähentynyt entisestään, joten tälle botille ei nähdä enää tarvetta.

Palvelimilla, joissa käydään paljon keskusteluja äänikanavilla, on usein käytössä myös musiikkibotti. Tällainen botti tulee mukaan äänikeskusteluun ja soittaa siellä käyttäjien pyytämiä kappaleita taustamusiikkina. Mikäli palvelin yhtään aktivoituu ja äänikanavia aletaan käyttämään aktiivisemmin, on musiikkibotti harmiton lisä. Tähän on useampi eri vaihtoehto, joiden välillä valitseminen vaatii lisäselvittelyä. Tähän aiheeseen liittyen palvelimelle voitaisiin tuoda myös Last.fm-musiikkipalvelun botti, joka kertoo käyttäjien musiikinkuuntelun tilastoja. Tanssipelit ovat kuitenkin rytmi- ja musiikkipelien alakategoria, joten tällaiset botit sopivat palvelimelle sekä teemallisesti että yhteisöllisyyden näkökulmasta.

Suoraan tanssipeleihin liittyviä botteja on tällä hetkellä melko vähän. Näistä nostettiin esiin esimerkiksi StaminaNation-Discord-palvelimella oleva Breakdown-botti, joka piirtää graafeja erilaisten kappaleiden askeleista. Tätä käytetään erittäin paljon etenkin kuntopelaamisessa. Tämän lisäksi mietittiin kokonaan uutta bottia, joka voisi suositella kappaleita käyttäjän toiveiden pohjalta. Tällaisen tekeminen voi olla haastavaa, mutta se voisi nauttia lopulta melko suurtakin suosiota.

Uutisointia varten voisi ottaa käyttöön jo palvelimelta löytyvän MEE6-botin toiminnallisuuksia. Tällöin kyseinen botti lähettäisi uuden viestin aina kun uusi uutinen luodaan Tanssipelit.fi-sivustolle tai jos STP_ry twiittaa jotakin. Tämä on kuitenkin vielä keskustelun alla ja valikoituu sen mukaan, miten Tanssipelit.fi-sivustoa, uutisointia ja tiedottamista halutaan lopulta toteuttaa.

Aikaisemmissa pienryhmissä käsitelty aktiivisuuden seuranta ja kokemuspisteet sekä käyttäjien järjestäminen aktiivisuuden mukaan voitaisiin todennäköisesti myös toteuttaa MEE6-botilla. Tällöin bottien lukumäärää ei tarvitsisi kasvattaa liikaa.

Työpajan aikana ideoitiin myös botti, joka hoitaisi automaattisesti McKylän SuperArcaden älylukon avaamista, mutta tämä olisi todennäköisesti vaikeampi

toteuttaa ja sisältää myös selkeitä tietoturvaongelmia, jotka tulisi ratkaista ensin. Ideana tämä oli kuitenkin loistava ja tällaista luovaa ajattelua tulisi vaalia.

Kisoja, tapahtumia ja avoimia ovia varten voisi olla myös erillinen ilmoittautumisbotti, joka laskee ja kertoo kuinka paljon osallistujia on tulossa. Näissä ilmoittautumisboteissa on usein erilaisia vaihtoehtoja, jolloin järjestäjät saisivat halutessaan tarkempaa tietoa esimerkiksi siitä, onko käyttäjä tulossa tapahtumaan koko viikonlopuksi tai vain osaksi aikaa. Vielä ei ole varmaa, onko tällaiselle botille selkeää konkreettista hyötyä, mutta ainakin sillä voisi olla aktivoiva vaikutus. Pelaajat näkisivät ennakkoon, ketkä ovat tulossa avoimiin oviin ja voisivat tätä kautta innostua itsekin saapumaan paikalle.

6.7 Tulokset

Ideatyöpajan tuloksien pohjalta koostin esityksen, jossa käyn läpi keskeisimpiä löydöksiä juuri Tanssipelaajat-palvelimen tarpeisiin. Tämä esitys löytyy työn lopusta liitteistä (Liite 3). Käyn tässä kuitenkin läpi oleellisimmat poiminnat.

Bottien osalta suosittelen vahvasti MEE6-botin käyttöönottamista ja sen erilaisiin mahdollisuuksiin syvemmin tutustumista. Tästä botista kannattaa ottaa maksullinen versio, sillä sen avulla pystytään täyttämään suurin osa ideointityöpajassa nousseista tarpeista. Samalla voidaan poistaa vanhat ja rikkiäiset botit, kuten IRC-botti. Muut botit eivät ole ainakaan alkuun ajankohtaisia.

Työpajassa huomattiin selkeä tarve ottaa huomioon paremmin aloittelevia pelaajia. Tästä syystä palvelimelle tulisi perustaa omia kanavia vain aloittelijoille, joilla heidän on turvallista kysellä apua kokeneemmilta pelaajilta. Tähän liittyen myös erilaisia ohjeistuksia pitäisi parantaa ja lisätä, jotta tieto olisi mahdollisimman helposti saatavilla.

Tiedonjako ja uutisointi jakautuu tällä hetkellä hieman epämääräisesti useammalle alustalle ja tähän olisi hyvä saada selkeys. Ehdotukseni mukaan vähemmän käytöllä ollut verkkosivusto tulisi muuttaa tietopankiksi ja uutisointi

olisi hyvä siirtää sosiaalisen median alustoille kuten Facebookiin ja Twitteriin. Näistä olisi hyvä saada automaattisesti viestit myös Discordiin.

Palvelin on tällä hetkellä voimakkaasti keskittynyt kanavissa ja keskusteluissa pelkästään tanssipeleihin, eikä mihinkään muuhun. Tämän takia palvelin on enemmän tanssipelipalvelin kuin tanssipelaajien palvelin. Ideointityöpajassa käydyissä keskusteluissa tuli selkeästi ilmi, että tähän kaivattaisiin muutosta, joten ensimmäisenä tulisi muokata kanavarakennetta tukemaan myös satunnaista keskustelua. Tämän lisäksi yhteisön yhteiset aktiviteetit ja tapahtumat auttavat yhteisöllisyyden luomisessa.

Kanavien rakennetta tulisi muuttaa, osa kanavista pitäisi poistaa ja jonkin verran kanavia olisi hyvä lisätä, jotta palvelimen käyttäminen selkeytyisi ja yleinen keskustelu voisi lisääntyä. Tämän lisäksi osalle kanavista tulisi laittaa rajoitettuja oikeuksia eri roolien mukaisesti, jolloin tiedottamiskanava pysyisi puhtaana turhasta keskustelusta ja eri vastuuryhmät voisivat käydä rauhassa keskusteluja pienemmissä ryhmissä.

Tällä hetkellä palvelimella on käytetty vähänlaisesti rooleja, mikä on melko poikkeuksellista tämän kokoiselle palvelimelle. Rooleja tulisi lisätä niin tiedotusta, kiinnostuksenkohteita, hallinnollisia kuin muitakin tarpeita varten. Osa rooleista olisi virallisia ja ylläpidon jakamia; osa taas vähemmän virallisia, jotka käyttäjä voisi pyytää suoraan botilta.

Yllä on tiivistetysti listattu pääkohdat ja löydökset, joiden avulla palvelinta voitaisiin kehittää ja parantaa. Seuraavaksi palvelimen ylläpitäjät voivat niiden pohjalta miettiä, mitä ehdotuksia haluavat ottaa käyttöön ja haluavatko he muokata niitä ennen käyttöönottoa. Se, miten ylläpito lopulta toteuttaa uudistukset, ei kuitenkaan enää kuulu tämän työn piiriin.

Suosittelini myös ylläpitäjiä tekemään jatkuvaa seuranta ja palautteiden vastaanottamista, jotta palvelinta voidaan kehittää yhdessä käyttäjien kanssa. Mielestäni kehittämiseen liittyviä työpajoja tai suurempia mullistuksia ei tarvitse tehdä niin usein, kunhan pohjatyö tehdään nyt kunnolla.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Työn lähtökohtana oli tutkia, miten verkkoyhteisöjä voi kehittää palvelumuotoilun metodeilla ja työkaluilla, ottaen huomioon verkkoyhteisön omat erityispiirteet. Työtä varten paneuduin tarkemmin palvelumuotoilun metodeihin, työkaluihin ja taustalla vallitseviin ideologioihin, jotta pystyin kokonaisvaltaisemmin suunnittelemaan, miten voin hyödyntämään palvelumuotoilua verkkoyhteisön kehittämiseen. Eri prosessivaiheiden tarkoitusperät, työkalut ja rytmitys helpottivat kehittämistyön järjestelmällisyyttä ja rakennetta.

Koska kehityksen kohteena olivat yhteisöt ja erityisesti verkkoyhteisöt, oli onnistumisen kannalta oleellista tutustua tarkemmin myös verkkoyhteisöjen teoriaan ja niihin asioihin, jotka ovat sidoksissa yhteisöjen menestykseen ja elinikään. Työtä varten luetut teokset sanoittivat ja konkretisoivat minulla jo olleita oletuksia, sekä tarjosivat teoriapohjan niille. Tämän lisäksi opin paljon uutta siitä, miten yhteisöt muodostuvat ja minkälaisia toimia niiden kehittämiseen ja ylläpitämiseen voidaan tehdä yhteisön sisällä erilaisista rooleista käsin. Vaikka erilaisten yhteisöjen välillä on tiettyjä samankaltaisuuksia ja tietyt toimenpiteet ja asiat ovat hyödyllisiä yhteisöstä riippumatta, tulee kehitystyössä kuitenkin ottaa huomioon myös kyseessä olevan yhteisön erityispiirteet. Nämä erityispiirteet voivat tulla kielellisistä, kulttuurillisista, keskustelukulttuurillisista tai aihealueen ominaispiirteistä.

Jotta palvelumuotoilun ajatuksen mukaisesti voidaan lähteä kehittämään olemassa olevaa palvelua, tulee aluksi tutkia lähtötilannetta ja sitä, mitä muotoilulla halutaan saavuttaa. Tämän vuoksi tein työssäni kyselytutkimukset, joilla keräsin tietoa lähtötilanteesta ja siitä, mitä käyttäjät toivovat Tanssipelaajat-palvelimelta. Jälkikäteen mietittynä kyselyn kysymyksiä olisi ollut hyvä hioa vielä tarkemmin tukemaan yhteisöllisyyden ja sitouttamisen tekijöitä, koska kysely keskittyi lopulta pitkälti käyttäjien aktiivisuuden mittaamiseen. Kyselyssä toki tiedusteltiin myös syitä aktiivisuudelle tai sen puutteelle, mutta

tuloksia käsitellessäni minusta tuntui, etten saanut kaikkea hyödyllistä tietoa irti vastaajista.

Toisella kyselyllä halusin selvittää, minkälaisia ominaisuuksia ja käytäntöjä muiden Discord-palvelinten ylläpitäjät ovat pitäneet arvossa. Vaikka sain kyselyn myötä mielenkiintoista tietoa ja pystyin käyttämään näitä havaintoja ideointityöpajan pohjustuksessa, eivät vastaukset tarjonneet mitään mullistavaa. Samat oivallukset ja ominaisuudet toistuivat eri kokoisissa yhteisöissä. Toisaalta tämä itsessään on mielenkiintoinen huomio, mutta se ei varsinaisesti auttanut työni käytännön osuutta. Toinen kysely oli lopulta sivuroolissa verrattuna ensimmäiseen kyselyyn, josta sain enemmän kohdennettua tietoa.

En ennakoon osannut arvioida, miten tärkeäksi tanssipeli-profiili-kysymys nousisi aineiston arvioinnissa. Muodostin käytännössä tämän taustamuuttujan avulla asiakaskunnat, eli eräänlaiset käyttäjäryhmät, joiden kautta tarkastelin palvelimen nykytilannetta, puutteita ja tulevaisuuden toiveita. Teoreettisesti tämän kysymyksen vastausvaihtoehdot vastasivat hyvin pitkälti Kim's Five-Stage Membership Life Cycle -luokitusjärjestelmää, joka tämän kaltaisessa harrastuksessa ja yhteisössä tuntuiärkevimmältä tavalta toteuttaa ryhmittä. Tämä luokitusjärjestelmä ei toki toimi jokaisen yhteisön kohdalla ja koenkin, että sopivan järjestelmän valitseminen omalle yhteisölle on kriittinen vaihe verkkoyhteisön kehittämisessä.

Työni käytännön osuuden kannalta kaikista hyödyllisin vaihe oli ideatyöpaja, joka oli pienistä vastoinkäymisistä huolimatta hyvin onnistunut. Työpajan kesto venähti huomattavasti arvioitua pidemmäksi, sillä sinne tuli vähemmän osallistujia kuin alun perin olin odottanut. Koska itse nautin ryhmässä ideoinnista ja rationaalisten ja luovien ratkaisujen kehittämisestä ongelmiin, antoi työpaja energian lisäksi paljon hyviä näkökulmia ja ajatuksia, joita en olisi itse oivaltanut. Palvelumuotoilussa ja yhteisön kehittämisessä onkin hyvä ottaa mukaan kehitysprosessiin myös yhteisön jäseniä, jotta myös he pääsevät vaikuttamaan lopputulokseen. Työpajassa saadaan osallistujien näkökulmien

lisäksi tarkasteltavaksi muitakin näkökulmia, sillä useammalla osallistujalla on ystäviä, joiden kokemuksia he tuovat esiin kehitysideoiden läpikäynnissä.

Työpajassa pidin erityisen paljon siitä, että jokainen osallistujia pääsi osaksi useampaa keskustelukokonaisuutta erilaisissa pienryhmissä. Ensinnäkin ihmisten on helpompi osallistua keskusteluun pienemmissä ryhmissä, mikä on erittäin tärkeää, jotta useampi näkemys ja mielipide nousee käsittelyyn. Tämä lisäksi jokainen osallistujia pystyi antamaan näkemyksiään useampaan heitä koskettavaan aihealueeseen, mutta samalla heidän ei tarvinnut osallistua keskusteluun aiheista, jotka eivät koskettaneet tai kiinnostaneet heitä. Myös yhteinen ideoiden läpikäyminen työpajan lopussa olivat onnistuneita hetkiä, sillä ne synnyttivät vielä lisää keskustelua ja ideoita

Työpajan keskusteluiden pohjalta pystyin lopulta koostamaan Kehitysehdotukset-esityksen, jossa oleelliset näkökulmat ja ideat oli tiivistetty helposti sisäistettävään muotoon. Tämän lisäksi sain tiivistettyä kehitysehdotukset selkeiksi ja konkreettisiksi toimenpiteiksi, joiden pohjalta palvelimen ylläpitäjien on helppo joko suoraan tai muokaten lähteä kehittämään palvelinta.

Kokonaisuutena prosessi meni hyvin ja uskon, että tästä opittuja asioita voidaan käyttää yleisesti erilaisten verkkoyhteisöjen kehittämisessä. Palvelumuotoilun työkaluista ei ole pakko valita samoja työkaluja, jotta päästään hyvään lopputulokseen, mutta kehittäminen tulisi joka tapauksessa tehdä suunnitelmallisesti. Palvelumuotoilu tarjoaa oivan kehyksen kehittämiselle, mutta sen lisäksi on mielestäni tärkeää syventyä myös verkkoyhteisöjen teoriaan ja pohtia sitä kautta, missä yhteisön mahdolliset ongelmat piilevät. Palvelumuotoilun työkaluilla voi myös löytää näitä ongelmia, mutta niiden ymmärtäminen ja korjaaminen on helpompaa, jos taustalla on riittävästi ymmärrystä teorioista.

Mielestäni on tärkeää aluksi hankkia riittävästi taustatietoja joko kyselytutkimuksella tai muilla keinoilla, jotta tiedetään tarkemmin, mitä ollaan

kehittämässä, mihin suuntaan ollaan kehittämässä ja miksi ollaan kehittämässä. Tämän lisäksi en voi tarpeeksi alleviivata yhteisön jäsenten tai muiden sidosryhmien osallistumista keskusteluun, sillä vain näin voidaan varmistaa, että kehitys on menossa yhteisön haluamaan suuntaan ja kehityksessä aidosti huomioidaan yhteisön jäsenten tarpeet. Osallistumisen voi kuitenkin toteuttaa työpajan sijasta esimerkiksi haastatteluilla, erilaisilla käyttäjäprofiileilla tai muulla valitsemallaan työkalulla.

Näiden tietojen ja kokemusten pohjalta voin vastata ensimmäisen tutkimuskysymykseen, eli siihen, miten verkkoyhteisöjä voidaan parantaa palvelumuotoilulla. Palvelumuotoilun työkaluilla voidaan kehittää verkkoyhteisöjä ja sen työkalut sopivat verkkoyhteisöjen kehitystyöhön aivan samalla tavalla kuin muuhunkin kehittämiseen. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti on hyvä miettiä, missä vaiheessa prosessia palvelumuotoilu otetaan mukaan, mitä sillä halutaan saavuttaa ja mitä työkaluja käytetään, jotta päästään haluttuun tavoitteeseen.

Verkkoyhteisön kehittämisessä on kuitenkin joitakin eroja verrattuna yritysten ja palveluiden kehittämiseen. Näitä eroja kannattaa tarkastella suunnitteluvaiheessa ja pitää ne mielessä läpi koko prosessin. Siinä missä palveluiden kehittämisen kannalta keskitytään lähinnä palvelun kehittämiseen huomioiden käyttäjäryhmät, tulee yhteisöjen kehittämisessä keskittyä myös siihen, mitä yhteisö tarjoaa jäsenilleen ja mitä jäsenet tarjoavat yhteisölle.

Palveluiden ja yritysten käyttöön liittyy yleensä tiettyjä täytettäviä tarpeita, mutta parhaassa tapauksessa yhteisöt pitävät käyttäjän aktiivisesti mukana myös sen jälkeen, kun alkuperäinen tarve on täytetty. Yhteisöön kuulumisen voi olla monessa tapauksessa ihmisen oleellisin sosiaalinen piiri ja iso osa identiteettiä, siinä missä yrityksiä kohtaan harvemmin ollaan näin voimakkaassa vuorovaikutuksessa. Yhteisöt koostuvat ihmisistä, eikä yhteisöllä ole niin selkeää muotoa, roolia, vastuuta tai tietynlaista valtaa kuin yrityksillä.

Luvussa 6.7 mainitussa Kehitysehdotukset-esityksessä (liite 3) on useampi erilainen tapa kehittää palvelinta, mutta jos katsomme niitä vielä tarkemmin, löydämme sieltä myös vastauksen tämän työn toiseen tutkimuskysymykseen, eli siihen, miten verkkoyhteisön ominaispiirteitä tulisi ottaa huomioon kehittämisessä. Kehitysehdotuksissa on karkeasti jaoteltuna kolmenlaisia ehdotuksia, etenkin jos tarkastelemme näitä tämän tutkimuskysymyksen kautta.

Ensimmäisenä ovat yleiset kehitysehdotukset, jotka toimivat yhteisöstä ja alustasta riippumatta. Tässä työssä aloittelijoiden perehdyttäminen ja sitouttaminen kuuluvat yleisiin kehitysehdotuksiin. Toisena ovat alustariippuvaiset kehitysehdotukset, jotka toimivat eri yhteisöissä, mutta tarvitsevat saman verkkoalustan. Näistä esimerkkeinä tässä työssä ovat Discord-botit, Discord-roolit ja Discord-kanavat. Kolmantena tulevat aiheriippuvaiset kehitysehdotukset, jotka eivät ota kantaa alustoihin, mutta liittyvät vahvasti yhteisön aihepiiriin. Tästä esimerkkinä ovat roolit, jotka liittyvät tanssipelituloksiin tai kiinnostaviin pelimuotoihin.

Havaintojeni pohjalta sanoisin, että kehitystyössä on hyvä huomioida, millä verkkoalustalla yhteisö toimii ja minkälaisia rajoja ja mahdollisuuksia tämä alusta tarjoaa. Sen jälkeen on hyvä miettiä, minkälaisia mahdollisuuksia ja esteitä yhteisön aihepiiri luo kehittämiselle. Kehitystyöhön vaikuttaa myös se, minkälainen keskustelukulttuuri ja minkälaiset toimintatavat yhteisölle ovat jo vakiintuneet. Näitä voidaan aina lähteä muuttamaan, mutta joissakin tapauksissa se voi olla haastavaa. Lopuksi voidaan miettiä muita kehitysehdotuksia, joihin ei kohdistu rajoituksia verkkoyhteisön toimintaympäristöstä tai aihealueen ominaispiirteistä.

Sain tässä työssä vastaukset tutkimuskysymyksiin ja sain laadittua konkreettiset kehitysehdotukset Tanssipelaajat-palvelimelle. Työn aikana opin lisää palvelumuotoilusta, sen työkaluista, verkkoyhteisöjen teoriasta sekä tulosten analysoinnista. Työn aikana verkkoyhteisöjen teorian merkitys kasvoi isommaksi, kuin alun perin olin sen ajatellut, mutta se tuki mielestäni erittäin paljon onnistunutta lopputulosta. Jos voisin jälkiviisaana muuttaa jotakin, olisin

panostanut hieman enemmän alussa tehtyihin kyselyihin ja miettinyt tarkemmin, mitä haluan oikeasti tietää käyttäjistä. Olisin myös sitonut kysymykset vahvemmin verkkoyhteisöjen teoriaan. Tämän lisäksi unelmatilanteessa minulla olisi ollut enemmän halukkaita ideointityöpajaan ja olisin voinut vetää useamman pajan, mutta onneksi jo yksi työpaja tuotti hyvien osallistujien ansiosta merkittävän määrän hyödyllistä aineistoa, keskustelua ja kehitysehdotuksia.

Jos jatkaisin tämän työn parissa työskentelyä, seuraavana haluaisin tarkastella, miten yhteisön jäsenet kokevat muutokset ja minkälaisia tarpeita ja toiveita niiden pohjalta muodostuu. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti mikään palvelu ei ole koskaan täysin valmis, joten haluaisin katsoa, minkälaisen muutoksen palvelin kokisi esimerkiksi vuoden mittaisen ajanjakson aikana, mikäli sitä pyrittäisiin jatkuvasti kehittämään palautteiden pohjalta. Tämän lisäksi haluaisin tarkastella jotakin toista verkkoyhteisöä, joka toimii jonkin muun alustan päällä. Tällä tavoin saisin monipuolista näkökulmaa verkkoyhteisöjen kehittämiseen ja voisin vertailla näitä kahta aineistoa paremmin.

Ei ole olemassa vain yhdenlaisia verkkoyhteisöjä, eikä sen vuoksi ole myöskään mitään tiettyä kaavaa niiden kehittämiseksi. Tietyt palvelumuotoilun periaatteet ja teoriapohja ovat aina tukemassa kehittämistä, mutta tämä työ on opettanut minulle, miten tärkeää on ottaa huomioon käytännössä jokaisen verkkoyhteisön erityispiirteet, tarpeet ja toiveet. Palvelumuotoilun rikkaus on osittain siinä, miten laajasti erilaisia työkaluja löytyy erilaisiin tarpeisiin, tilanteisiin ja ongelmiin. Kaikki lähtee aina liikkeelle hyvästä suunnittelusta ja tiedosta: missä mennään nyt ja missä halutaan olla seuraavaksi. Näiden päälle voidaan rakentaa askeleet kohti unelmien verkkoyhteisöä.

Lähteet

Arter 2020. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet. Verkkodokumentti. <<https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>>. Luettu 10.2.2022.

Chmielowiec Aaron 2012. Counting: A History of the Japanese DDR Community Combos. PAINOS 4. Scotts Valley: CreateSpace Independent Publishing Platform.

Design Council. A study of the design process. Verkkodokumentti. <[https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20\(2\).pdf/](https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20(2).pdf/)>. Luettu 15.2.2022.

Discord 2022a. Beginner's Guide to Discord. Verkkodokumentti. <<https://support.discord.com/hc/en-us/articles/360045138571-Beginner-s-Guide-to-Discord>>. Luettu 31.03.2022.

Discord 2022b. Create space for everyone to find belonging. Verkkodokumentti <<https://discord.com/company>>. Luettu 31.03.2022.

Discord 2022c. Discord Nitro. Verkkodokumentti <<https://discord.com/nitro>>. Luettu 31.03.2022.

Facebook. Creating a sense of community in your group. Verkkodokumentti. <<https://www.facebook.com/community/getting-started-with-groups/how-to-create-a-sense-of-community-in-facebook-groups/>>. Luettu 19.2.2022.

Hunter Sylvain 2021. What is MODERN Dance Dance Revolution? Youtube. Verkkovideo. <<https://www.youtube.com/watch?v=FyBlbidSbEY>>. Julkaistu 20.06.2021.

Koskela Lasse, Koskinen Jari & Lankinen Pasi 2007. Viestintä verkostoissa ja innovaatioissa. Helsinki: WSOYpro.

Miller Vincent 2011. Understanding Digital Culture. Lontoo: SAGE Publications.

Mäkinen Milla 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Espoo: Bookcover.

Nummenmaa Lauri, Holopainen Martti, Pulkkinen Pekka 2018. Tilastollisten menetelmien perusteet. 1.–4. PAINOS. Helsinki: Sanoma Pro.

Palvelumuotoilu Palo 2018. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Verkkodokumentti. <<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>>. Luettu 10.2.2022.

Palvelumuotoilu Palo 2021. Palvelumuotoilun menetelmä - kyselytutkimukset. Verkkodokumentti. <<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-kyselytutkimukset/>>. Luettu 10.2.2022.

Peluso Dominick 2021. What even is ITG Stamina? (FOOT WIGGLING IS NOT DDR). Youtube. Verkkovideo. <<https://www.youtube.com/watch?v=q3uaWqtmVwg>>. Julkaistu 04.07.2021.

Proakatemia 2020. Tuplatimantti kehitystyössä. Verkkodokumentti. <<https://esseepankki.proakatemia.fi/tuplatimantti-kehitystyossa/>>. Luettu 10.2.2022.

Service Design Tools. Offering Map. Verkkodokumentti. <<https://servicedesigntools.org/tools>>. Luettu 10.2.2022.

SEUL 2019. Rytmi- ja tanssipelit. Verkkodokumentti. <<https://seul.fi/e-urheilu/peligenret/rytmi-ja-tanssipelit/>>. Luettu 01.04.2022.

Suomen Tanssipelaajat ry. Tanssipelit. Verkkodokumentti. <<https://tanssipelit.fi/tanssipelit>>. Luettu 22.2.2022.

Tharon Howard W. 2010. Design to Thrive - Creating Social Networks and Online Communities that Last. Burlington: Morgan Kaufmann Publishers.

Turun Yliopisto 2016. Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Verkkodokumentti. <<https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina>>. Luettu 15.2.2021.

Tuulaniemi Juha 2011. Palvelumuotoilu. 3. Painos. Helsinki: Talentum Pro.

Liitteet

Kysely TanSSIPelaajat-Discordin käyttäjille

4/1/22, 1:48 AM E-lomake - Kysely TanSSIPelaajat-discordin käyttäjille

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 16.9.2021 11.00 ja päättyy 30.9.2021 23.59

Kysely TanSSIPelaajat-discordin käyttäjille

Opiskelen Metropoliaassa YAMK-tutkintoa ja teen lopputyökseni tutkimusta verkko yhteisöjen kehittämisestä palvelumuotoilun työkalujen avulla. Tutkimukseni keskittyy pääosin Discord-yhteisöihin ja niissä erityisesti Suomalaisiin peliyhteisöihin. Työtäni varten toteutan kyselyn TanSSIPelaajat-discordin käyttäjille.

Kyselyn tuloksia käytetään opinnäytetyön aineistona. Kysely toteutetaan nimettömästi ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Aineistoa säilytetään kunnes työ on valmis, jonka jälkeen se hävitetään.

Kysely on avoinna 30.09.2021 asti.

Lisätietoja saat minulta joko suoraan tällä alustalla tai sähköpostilla: Renne Brandt / renneb@metropolia.fi

Kiitos osallistumisesta!

Taustakysymykset

Ikä *

0-17
 18-20
 21-25
 26-30
 31-35
 35+

Sukupuoli *

Mies
 Nainen
 Muu
 En halua sanoa

Kuinka kauan olet ollut TanSSIPelaajat-discordissa *

Alle vuoden
 1-2 vuotta
 2-3 vuotta
 3-4 vuotta
 4+ vuotta

Tanssipeliprofiilisi *

Kiinnostunut
 Satunnainen harrastaja
 Harrastaja/Aktiivi

<https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/32057/lomake.html> 1/3

4/1/22, 1:48 AM

E-lomake - Kysely Tanssipelaajat-discordin käyttäjille

-
- Turnauspelaaja
-
-
- Ex-pelaaja

Onko sinulla entuudestaan tuttuja Tanssipelaajat-Discordissa *

-
- Ei
-
-
- Kyllä, he ovat pääosin epäaktiivisia
-
-
- Kyllä, he ovat pääosin aktiivisia
-
-
- Kyllä, he ovat vaihtelevasti epäaktiivisia ja aktiivisia

Aktiivisuus

	En juuri käytä	Viikottain	Päivittäin	Kuukausittain	Pari kertaa viikossa
Kuinka aktiivisesti käytät yleisesti Discord-servereitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka aktiivisesti käytät Tanssipelaajat-Discordia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	En kovinkaan aktiiviseksi	Vähän aktiiviseksi	Aktiiviseksi	Todella aktiiviseksi
Kuinka aktiiviseksi koet Tanssipelaajat-Discordin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2-3	3-5	5-10	10+
Kuinka montaa eri Discord-Serveriä käytät aktiivisesti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tanssipelaajat-Discord

	Täysin eri mieltä	Hieman eri mieltä	Hieman samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Serverillä on sopivasti kanavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serverillä on kaikille tärkeille aiheille kanavat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serverillä on helppo osallistua keskusteluihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serverillä käytetään monipuolisesti Discordin ominaisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serverillä moderoidaan aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serverin moderointilinja on sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoin palaute ylläolevista väittämistä

4/1/22, 1:48 AM

E-lomake - Kysely Tanssipelaajat-discordin käyttäjille

Muut kysymykset

Mitkä asiat tällä hetkellä vähentävät innokkuuttasi osallistua keskusteluihin ja toimintaan Tanssipelaajat-Discordissa?

- Vaikea tulla mukaan uutena
- Ei kiinnostavia keskusteluja
- Moderointilinja
- Keskustelutyyl
- Ei mieluisia alkanavia
- Muu

Jokin muu, mikä/mitkä?

Mitkä asiat lisääisivät innokkuuttasi osallistua keskusteluihin ja toimintaan Tanssipelaajat-Discordissa?

- Muut keskustelijat
- Kiinnostavat keskustelut
- Mieluisa keskustelutyyl
- Sopivia alkanavia
- Muu

Jokin muu, mikä/mitkä?

Mihin positiivisiin ominaisuuksiin olet törmännyt muissa Discordeissa?

Tietojen lähetys

TALLENNA

Kysely Discord-Palvelimien ylläpitäjille

4/1/22, 1:49 AM

E-lomake - Kysely Discord-serverien ylläpitäjille

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 16.9.2021 13.22 ja päättyy 30.9.2021 23.59

Kysely Discord-serverien ylläpitäjille

Opiskelen Metropoliaassa YAMK-tutkintoa ja teen loppuyökseni tutkimusta verkkoyhteisöjen kehittämisestä palvelumuotoilun työkalujen avulla. Tutkimukseni keskittyy pääosin Discord-yhteisöihin ja niissä erityisesti Suomalaisiin peliyhteisöihin, mutta myös muut yhteisöt kiinnostavat.

Tämän kyselyn tuloksia käytetään opinnäytetyön aineistona. Kysely toteutetaan nimettömästi ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Aineistoa säilytetään kunnes työ on valmis, jonka jälkeen se hävitetään.

Kysely on avoinna 30.09.2021 asti.

Lisätietoja saat minulta joko suoraan tällä alustalla tai sähköpostilla: Renne Brandt / renneb@metropolia.fi

Kiitos osallistumisesta!

Taustatiedot

Minkä aihealueen ympärille Discord-Serveri on muodostunut *

- Pelit
- Media (tv/elokuvat/jne)
- Ydistys
- Harrastus
- Opiskelu
- Muu, mikä?

Muu, mikä/mitkä?

Kuinka monta käyttäjää serverillä on? *

- 1-10
- 11-50
- 51-100
- 101-250
- 250-1000
- 1000+

Kuinka monta aktiivista käyttäjää serverillä on noin suurinpiirtein? *

- 1-10
- 11-50
- 51-100

4/1/22, 1:49 AM

E-lomake - Kysely Discord-serverien ylläpitäjille

- 101-250
- 250-1000
- 1000+

Kuinka vanha serveri on? *

- alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 2-3 vuotta
- 3-4 vuotta
- 4-5 vuotta
- 5+ vuotta

Ylläpito ja kehittäminen

Mitä toiminnallisuuksia discordissanne on aktiivisessa käytössä

- Roolit
- Botit
- Rajatut kanavat
- Äänikanavat
- Muuta

Muuta, mitä?

Miten olette kehittäneet serveriänne? Onko se ollut suunnitelmallista, kokeellista, satunnaista, järjestelmällistä tai jotain ihan muuta?

Mitkä asiat ovat mielestäsi parantaneet serveriä? Voit myös jakaa että miksi?

Mitkä kokeilut eivät olleet niin onnistuneita? Voit myös jakaa että miksi?

Mitkä asiat ovat mielestäsi olleet oleellisia serverin aktivoimisen ja yleisen viihtyvyyden kannalta

4/1/22, 1:49 AM

E-lomake - Kysely Discord-serverien ylläpitäjille

Osallistuuko myös käyttäjät serverin kehittämiseen ehdotuksilla tai muilla keinoin?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Jotain muuta lisättävää aihealueeseen liittyen?

Tietojen lähetys

TALLENNA

Tulokset -esittely

SUOMEN
TANSSIPELAAJAT
◆◆◆◆

Tanssipelaajat -Discord

Kehitysehdotukset

SUOMEN
TANSSIPELAAJAT
◆◆◆◆

Botit

Käyttöön: MEE6 -botti	Myöhemmin: -Breakdown -botti -Last.fm & musabotti -Ilmoittautuminen	Poistettavat: Irc -botti
Suosittelun MEE6:n Premium -versiota. Premiumin tarjoaa: -Parempaa roolituksen -Reddit / Twitch / Twitter / Youtube notifikaatiot. -Ajastetut viestit & tiedotus -Exparoolit -Musiikkiominaisuudet	Tässä listatut botit eivät ole tällä hetkellä vaadittavia, mutta niiden tarvetta tulee seurata ja ne voidaan tarvittaessa lisätä myöhemmin. Ilmoittautumis -botti vaatii tarkempaa jatkoselvittelyä.	IRC -botti on toiminut vaihdellen, eikä aktiivisia #tanssipelit IRC-käyttäjiä enää ole. Poistamalla voidaan vähentää ylläpitotarpeita.

SUOMEN TANSSIPELAAJAT ◆◆◆◆		
<h2>Aloittelijat</h2>		
Oma kategoria ja kanavat	Ohjeet harrastuksen aloittamiseen	McKylän mainokset
<p>Oamalla kategorialla voidaan rajata vain aloittelijoille oleellisia kanavia.</p> <p>Oma UKK-kanava, jossa kysellä kysymyksiä</p> <p>Mentorointikanava, jossa kysellä treniäpuu</p>	<p>Tarkat ohjeet, miten harrastuksen voi aloittaa.</p> <p>Mitä tanssimattoja on tarjolla ja mistä niitä saa.</p> <p>Mistä voi hommata pelin, teemoja peliin ja biisejä.</p>	<p>Selkeä kuvallinen esittely McKylän Superarcadesta.</p> <p>Mitä laitteistoa on, saapumisohteet ja miten voi varata vuoron.</p> <p>Mainokset avoimille oville.</p>

SUOMEN TANSSIPELAAJAT ◆◆◆◆		
<h2>Tiedonjako</h2>		
Uutisointi	Ohjeet	Kilpailukalenteri
<p>Uutisointi pois tanssipelit.fi:stä, mutta lisätään sinne twitter/fb-feedi.</p> <p>Discord-kanava, johon tulee uutiset sekä ylläpitäjien toimesta, että Twitter/FB-feedistä.</p>	<p>UKK-palsta, joka täydennetään jatkuvasti tarpeen mukaan. Vastuu täyttämisestä asiantuntemuksen mukaan.</p> <p>Tanssipelit.fi:stä staattisen sisällön tietopankki.</p> <p>Pinnattujen viestien optimointi ja monipuolisempi käyttö.</p> <p>Tietoa pelimuodoista, peleistä, alustoista, meemeistä jne.</p>	<p>Toteutaan ainakin alustavasti Discord-eventteinä.</p> <p>Jatkossa nettisivu, joka hakee rajapinnasta Discordin-eventit? Joko tanssipelit.fi:n alle tai muualle.</p>

SUOMEN TANSSIPELAAJAT 		
<h2>Yhteisö</h2>		
Uudet roolit	Aktiviteetit	Tanssipeligaala
<p>Yhteisömanagerit, jotka ylläpitävät keskustelua, järjestävät tempauksia ja osallistuvat yhteisön kehittämiseen.</p> <p>Mentorit, jotka neuvovat ja auttavat aloittelijoita lajin ja kehittymisen kanssa.</p>	<p>Leffaillat.</p> <p>Yhteispelaailua.</p> <p>Radiolähetykset (jouluradio).</p> <p>Ask me Anything -illat.</p> <p>Jalkapalloa ja muita urheilua.</p> <p>Sugoi-retki.</p> <p>Staminaleirit.</p> <p>Rytmiit.</p>	<p>Jo kertalleen koettu konsepti, missä palkitaan yhteisöaktiiveja ja -tekoja. Myös keskusteluaktiivisuudesta voi palkita</p> <p>Palkinnot lähinnä kunnianosoituksia, ei taloudellisesti merkittäviä.</p> <p>Pitää varmistaa, että palkittavat eivät ole aina samat kasvat.</p>

SUOMEN TANSSIPELAAJAT 		
<h2>Kilpailut</h2>		
Yleisiä huomioita	Kansainväliset kisat	Botti
<p>Mietitään eri tasoille sopivia kilpailuja, eikä keskitytä liikaa vain huippupelaajiin.</p> <p>Kappalepaketit voivat käyttää myös vanhempia kappaleita.</p> <p>Sopiva suhde kausiluontoisten kisojen ja viikonloppujen välillä.</p> <p>Kausiluontoisten kisojen jakaminen osiin julkaisemalla vain osa kappaleista alussa.</p> <p>Markkinointi ja palaute tärkeitä työkaluja!</p>	<p>Laitetaan kansainväliset kisat kilpailukalenteriin.</p> <p>Yritetään rytmittää kotimaiset kisat kansainvälisten kausien mukaisesti järkeviin väleihin.</p>	<p>Kausiluontoisia kisoja varten botti, joka raportoi tuloksista ja sijoituksista kanavalle.</p> <p>Ei vielä ajankohtainen, mutta ehkä tulevaisuudessa?</p>

**SUOMEN
TANSSIPELAAJAT**
◆◆◆◆

Kanava-kategoriat

Viralliset kanavat	Säännöt, ilmoitukset, uutiset jne. viralliset kanavat.
Aloittelijat/Aloittelijoille	Aloittelijoille räätälöidyt kanavat. Roolit? @aloittelija @mentori
Yhteisö	Kaikki yhteisön kanavat, jotka eivät käsittele tanssi- ja rytmipelejä.
Rytmipelit	Kaikki tanssi- ja rytmipelikeskustelut ja alakanavat tänne.
Tapahtumat	Sekä toistuvien että yksittäisten tapahtumien kanavat.
Paikkakunnat & Arcade	Eri paikkakuntien kanavat, sekä arcadet (McKylä & Sugoi)
Vastuuryhmät	Kanavat eri vastuuryhmille. Näkyvyys rajattu vain ryhmäläisille.

**SUOMEN
TANSSIPELAAJAT**
◆◆◆◆

Kanavat rajoitetuilla oikeuksilla

Viralliset kanavat	Vastuuryhmät	Aloittelijoille
Säännöt	McKylän omistajat	Kysymykset-ja-vastaukset
Ilmoitukset	Rytmipelit	Mentorointi
Palautteet-ja-kehitysideat	STP.RY-Hallitus	Paikkakunnat ja arcadet
UKK-kanava-ja-sanasto	Ylläpito	Mckylan-arcade
Uutiset	Prestige-ryhmät?	Sugoi
Roolit		Eri paikkakunnat
Roolipyynnöt		

Täysin avoimet kanavat

Yhteisö	Rytmipelit	Tapahtumat
Yleinen keskustelu Meemit Esittelyt International Kirpputori Tekniikka-ja-rakentelu	Tulokset Self-promo? itg-ddr-sm-smx Kuntopelaajat Tarkkuuspelaajat Pump-it-up Rytmipelit	Ilmottautumiset? Avoimet ovet Nordic-Cup Rythmitti Kisojen omat kanavat

Botin jakamat roolit

Tiedotus	Paikkakunnat	Kiinnostukset	Aktiivisuustaso
Kisaajat Katsojat Tapahtumat Streamit Uutiset Avoimet ovet	Jyväskylä Tampere Sugoi McKylä Jne.	Tarkkuuspelaaja Staminapelaaja Doublepelaaja Rytmipelaaja Pump It Up-pelaaja Stepartisti	Expalevelit x - y botilta Muut Aloittelija? Nobar? Couples? Sukkapelaaja Kenkäpelaaja

Ylläpidon jakamat roolit

Hallinnolliset	Tapahtumat & kisat	Saavutukset	Muut
Hallitus Ylläpito Mentorit Rytmiepelit Yhteisömanagerit Mckylän omistajat Mckylän vuokralaiset	Sm-kisaaja 2021 Nordic Cup 3-kisaaja ITL -kisaaja ECS10.5 -kisaaja Lisää sitä mukaa kun tapahtumia tulee	Suomenmestaruudet #1 Stamina-passit (11-35) - Vain korkein Stamina BPM (1-999) - 32m streamia FA-Suoritukset 96/98/99/100 Korkein vaikeustaso mistä 99 / sde Korkein vaikeustaso mistä 100% Paras sijoitus kv-kisoista?	Kuukauden keskustelija Gaalapalkinnot Harrastusvuodet? Discordin synttärät! Oldschool? Irkkaaja? SE-peluri?