

Elina Pietiläinen

LURKKAAMINEN VERKKOYHTEISÖISSÄ

Kirjallisuuskatsaus lurkkaamisen taustatekijöihin ja lurkkaamisen vaikutuksiin verkkoyhteisöissä

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Helmikuu 2022

TIIVISTELMÄ

Elina Pietiläinen: Lurkkaaminen verkkoyhteisöissä: Kirjallisuuskatsaus lurkkaamisen taustatekijöihin ja lurkkaamisen vaikutuksiin verkkoyhteisöissä
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Viestinnän monitieteinen kandidaattiohjelma
Helmikuu 2022

Tässä tutkimuksessa käsitellään lurkkaamisen motivaattoreita verkkoyhteisöissä ja lurkkaamisen vaikutuksia verkkoyhteisöille. Lurkkaamisella viitataan tässä tutkielmassa ei-julkiseen osallistumiseen verkkoyhteisössä. Tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan yksilöllisiä, sosiaalisia ja teknologiaan liittyviä tekijöitä, jotka selittävät miksi osa verkkoyhteisöjen osallistujista valitsee lurkkaamisen julkaisemisen sijaan. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan minkälaisia vaikutuksia lurkkaamisella on verkkoyhteisöille niin yksilön kuin yhteisön näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin kirjallisuuskatsauksena. Tutkimusaineistona tutkimuksessa on käytetty lurkkaamisilmiötä käsittelevää kirjallisuutta ja tutkimusartikkeleita.

Tutkimuksen keskeinen tulos on se, että lurkkaamisen motivaattorit koostuvat erilaisista yksilöllisistä, sosiaalisista ja teknologiaan liittyvistä tekijöistä. Keskeisessä roolissa yksilöllisissä tekijöissä lurkkaamisen taustalla ovat esimerkiksi kognitiiviset tiedontarpeet, itseluottamus ja sosio-emotionaaliset tarpeet. Sosiaalisista tekijöistä motivoitumista lurkkaamiseen selittävät esimerkiksi yksilön suhde muihin verkkoyhteisön jäseniin, yhteisön sisäiset normit ja jäsenten välinen luottamus sekä verkkoyhteisön vastavuoroisuus. Teknologisista tekijöistä esimerkiksi verkkoyhteisön käytössä olevan alustan käyttäjäystävällisyys ja yksityisyydensuoja ovat tutkimuksen perusteella lurkkaamisen taustalla vaikuttavia motivaattoreita.

Tutkimuksen tulosten perusteella lurkkaamisen vaikutukset verkkoyhteisölle ovat moniulotteisia. Lurkkaaminen voi esimerkiksi ehkäistä monipuolisen keskustelun syntymistä verkkoyhteisössä, jos lurkkaaja kokee, ettei hänen julkaisullaan ole sellaista arvoa yhteisölle, että olisi järkevää ylipäättään julkaista. Myös tehokas tiedonjakaminen voi ehtyä verkkoyhteisössä, jos lurkkaaja ei omaa tarpeeksi vahvaa itseluottamusta omassa hallussaan olevaa tietoaan ja julkaisemistaan kohtaan. Tutkimuksen tulokset osoittavat lisäksi, että verkkoyhteisön vastavuoroisuuden puuttuminen voi tukahduttaa osallistumishalukkuutta ja heikentää sitä kautta jäsenten sitoutumista yhteisöön. Lurkkaamisella on kuitenkin myös hyödyllisiä puolia verkkoyhteisöjen näkökulmasta, sillä lurkkaajat toimivat yhteisöjen yleisönä, sisällön kuluttajina ja voivat hyödyntää saamaansa tietoa muissa yhteyksissä verkkoyhteisöjen toiminnan ulkopuolella.

Avainsanat: Lurkkaaminen, verkkoyhteisöt, osallistuminen, motivaattorit, verkkokäyttäytyminen

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | KESKEISET KÄSITTEET | 3 |
| | 2.1 Verkkoyhteisöt | 3 |
| | 2.2 Verkkoyhteisöihin osallistuminen | 4 |
| | 2.2 Lurkkaaminen | 6 |
| 3 | TUTKIMUSASETELMA..... | 8 |
| | 3.1 Tutkimuskysymykset..... | 8 |
| | 3.2 Tutkimusmenetelmä..... | 8 |
| | 3.3 Tutkimusaineisto | 9 |
| 4 | TULOKSET | 11 |
| | 4.1 Miksi lurkkaaja lurkkaa? | 11 |
| | 4.2 Kuinka lurkkaaminen vaikuttaa verkkoyhteisöön?..... | 16 |
| 5 | KESKUSTELU | 22 |
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 25 |
| | LÄHTEET | 27 |

1 JOHDANTO

Verkkoyhteisöt ovat Internetin käytön yleistyessä viimeisten vuosikymmenten aikana väistämättä vaikuttaneet ainakin jollain tapaa ihmisten tottumuksiin kommunikoida, luoda yhteyksiä toisiin ihmisiin, jakaa sekä saada tietoa ja etsiä vertaistukea verkossa. Osalle verkkoyhteisöjen jäsenistä osallistuminen näyttäytyy aktiivisena julkaisemisena, keskusteluun osallistumisena ja yhteisön vastavuoroisuuden ylläpitämisenä (Sun ym. 2014). Toisille osallistuminen voi tarkoittaa lurkkaamista eli passiivista osallistumista ja julkaisemattomuutta (Edelmann 2013). Verkkoyhteisöt ja niihin osallistuminen ovat ajankohtaisia aiheita, sillä Internet ja teknologian kehitys ovat mahdollistaneet erilaisten verkkoyhteisöjen syntymisen ja ihmisten siirtymisen verkkoyhteisöihin perinteisen kasvokkaisen kommunikoinnin vierellä, tai jopa sen tilalla. Lurkkaaminen ei ole uusi, saati epätavallinen ilmiö, vaan yksi merkittävä osa verkkoyhteisöissä esiintyvistä normaalista käyttäytymisestä (Nonnecke ym. 2006). Lurkkaamisen voidaan sanoa olevan yleistä, ja joidenkin arvioiden mukaan suurilla sivustoilla jopa 90 % osallistujista lurkkaa (Van Mierlo 2004).

Lurkkaamisilmiötä tulisi tutkia lisää, sillä lurkkaaminen helposti käsitetään vain passiiviseksi, verkkoyhteisön toimintaa supistavaksi vapaamatkustajuudeksi (Nonnecke & Preece 2001). Osassa aiemmasta lurkkaamiseen liittyvästä tutkimuksesta lurkkaaminen on käsitetty ennen kaikkea negatiiviseksi ilmiöksi. Laajempi tutkimus mahdollistaisi lurkkaamisen tarkastelun myös positiivisemmassa valossa ja aktiivisena toimintana. Lurkkaamisilmiötä tutkimalla voidaan päästä käsiksi lurkkaamisen taustalla vaikuttaviin tekijöihin ja motivaattoreihin, ja oppia tätä kautta ymmärtämään paremmin lurkkaamiskäyttäytymistä ja sen mahdollisia hyötyjä. Lisäksi lurkkaamiskäyttäytymisen syvempi tarkastelu voi tuottaa tärkeää tietoa verkkoyhteisön toimintojen kehittämisen ja osallistavuuden parantamisen tueksi. (Malinen 2015.)

Tarkastelen tässä tutkielmassa lurkkaamiskäyttäytymisen taustalla vaikuttavia motivaattoreita. Tarkoitukseni on käsitellä lurkkaamiseen vaikuttavia yksilöllisiä, sosiaalisia ja teknologiaan liittyviä motivaattoreita ja taustatekijöitä, kuten yksilön tarpeiden

täyttymisen, erilaisten ryhmäprosessien ja teknologiaan liittyvien tekijöiden merkitystä lurkkaamiskäyttämisenä. Lisäksi pyrin tarkastelemaan minkälaisia vaikutuksia lurkkaamisella on verkkoyhteisöihin. Lurkkaamisen vaikutuksia verkkoyhteisöjen toiminnalle tarkastelen keskittyen erityisesti verkkoyhteisöihin osallistumisen ja sitoutumisen näkökulmaan. Toteutan tutkimukseni kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, sillä tavoitteenani on tarkastella laaja-alaisesti lurkkaamisen motivaattoreita ja lurkkaamiskäyttämisen vaikutuksia verkkoyhteisöihin.

Tutkielma jakautuu kuuteen lukuun. Johdantolukua seuraavassa toisessa luvussa avaan tutkielman keskeisiä käsitteitä, joita ovat verkkoyhteisöt, verkkoyhteisöihin osallistuminen ja lurkkaaminen. Kolmannessa tutkimusasetelmaan liittyvässä luvussa esittelen tutkimuskysymykset ja tutkielmassa käytettävän tutkimusmenetelmän sekä avaan tutkimusaineiston valintaan liittyviä seikkoja. Neljäs luku purkaa tutkimuksen tuloksia. Tulosten esittely on jaettu kahteen alalukuun, joista ensimmäisessä tarkastelen lurkkaamisen motivaattoreita ja toisessa lurkkaamisen vaikutuksia verkkoyhteisöille. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuksen tuloksia suhteessa aikaisempaan tutkimukseen ja tarkastelen tulosten merkitystä. Kuudes luku kokoaa yhteen tutkimuksen tulokset johtopäätöksi ja esittelee tutkimuksen rajoitteita. Tutkielman varsinaisten käsittelylukujen jälkeen viimeisenä on lähdeluettelo.

2 KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Verkkoyhteisöt

Verkkoyhteisön käsitteen määrittelemisen ei ole täysin yksioikoista, sillä sille voidaan antaa erilaisia merkityksiä riippuen tarkasteltavasta näkökulmasta (Preece 2000, 9). Yksi paljon lainattu verkkoyhteisöjen määritelmä on peräisin Rheingoldilta (1993), jonka mukaan verkkoyhteisöt ovat sosiaalisia ryhmittymiä, jotka syntyvät, kun ihmiset käyvät verkossa tarpeeksi pitkään julkista keskustelua ja kantavat verkkoyhteisössä mukanaan ihmillisiä tuntemuksiaan. Preecen (2000) näkemyksen mukaan verkkoyhteisö koostuu ihmisistä, jotka ovat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa täyttääkseen omia tarpeitaan tai toimiakseen tietynlaisissa rooleissa, kuten johtajina tai moderaattoreina. Preece käsittelee verkkoyhteisön toiminnan perustuvan jaetun merkityksen, kuten tiedon, tarpeiden tai mielenkiinnon, olemassaololle. Lisäksi Preecen näkemyksessä korostetaan erilaisten odotusten, rituaalien, protokollien, sääntöjen ja lakien muodostamaa käyttäytymispolitiikkaa verkkoyhteisöissä. Tietokonejärjestelmä on ratkaisevassa roolissa verkkoyhteisöissä, sillä sen nähdään ensinnäkin mahdollistavan, mutta myös tukevan verkkoyhteisöissä tapahtuvaa vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyden tuntua. (Preece 2000, 10.)

Malisen (2015) systemaattisesta kirjallisuuskatsauksesta saa kuvaa siitä, kuinka monenlaisia erityyppisiä verkkoyhteisöjä on olemassa. Artikkelissaan Malinen on koonnut yhteen tutkimuksia, jotka tarkastelevat verkkoyhteisöjä. Valittujen tutkimusten pohjalta Malinen on eritellyt eniten tutkimuksen kohteeksi päätyneitä verkkoyhteisöjä. Tarkastelussa erilaisista olemassa olevista verkkoyhteisöistä esiin nousee esimerkiksi verkkosivuja, joissa toimii keskustelufoorumeita tai ilmoitustauluja ja erilaisista verkkoyhteisöistä, joiden toiminta perustuu oppimiseen tai on suunnattu ammattilaisryhmien tueksi. Tarkastelun perustella verkkoyhteisöiksi on nimetty myös yritysyhteisöjä tai liiketoimintayhteisöjä, sosiaalisten verkostojen sivustoja, wikejä ja luovia yhteisöjä. Luoviksi yhteisöiksi on käsitetty esimerkiksi avoimen lähdekoodin ohjelmistokehittäminen sekä

sellaiset sivustot, joiden on tarkoitus toimia kysymyksiin vastaamisen palstoina. (Malinen 2015.)

Verkkoyhteisöt voivat toimia tiedon jakamisen, vaihtamisen ja sisällön tuottamisen lisäksi sosiaalisina tiloina. Verkkoyhteisöjen yksi merkittävä rooli on toimia ihmisten välisen yhteyden synnyttäjänä, emotionaalisen tuen mahdollistajina ja sosiaalisten verkostojen luomisen paikkana. (Burnett 2000.) Perinteisempien verkkoyhteisöjen, kuten keskustelufoorumien tai oppimiseen tähtäävien alustojen lisäksi verkkoyhteisöiksi voidaan nimetä myös erilaisia sosiaalisen verkostoitumisen palveluita ja sovelluksia, kuten Facebook ja MySpace (Sun ym. 2014). Verkkoyhteisöt ja niiden tarjoamat mahdollisuudet olla vuorovaikutuksessa, etsiä tietoa ja vertaistukea ja luoda yhteisöjä yhteisten kiinnostuksen kohteiden pohjalta ovat varmasti tulleet jäädäkseen, sillä nykyisenkaltaisen teknologian olemassaolo mahdollistaa verkkoyhteisöjen luomisen ja ylläpitämisen ajasta ja paikasta riippumattomasti perinteisten fyysisten yhteisöjen rinnalla tai jopa niiden tilalla.

2.2 Verkkoyhteisöihin osallistuminen

Verkkoyhteisöjen toimintaan osallistujat voidaan jakaa aktiivisiin myötävaikuttajiin ja passiivisiin lurkkaajiin (Liu ym. 2014). Avaan lurkkaamisen käsitettä lisää seuraavassa alaluvussa. Myötävaikuttajat ovat tyypillisesti sellaisia verkkoyhteisöjen jäseniä, jotka muodostavat voimakkaan kiintymyssiteen verkkoyhteisöön ja ovat yhteisössä aktiivisia esimerkiksi vastaamalla kysymyksiin, aloittamalla uusia puheenaiheita tai panostamalla osallistumiseensa (Liu ym. 2014). Tässä tutkielmassa verkkoyhteisöön osallistumista käsitellessäni tarkoitan sekä aktiivista, esimerkiksi verkkoyhteisön keskusteluun osallistumista, että passiivista osallistumista. Verkkoyhteisöön osallistuminen voidaan tässä yhteydessä siis käsittää aktiiviseksi osallistumiseksi kuten julkaisutoiminnaksi, kommentoimiseksi tai myötävaikuttamiseksi ja passiiviseksi osallistumiseksi kuten lurkkaamiseksi.

Verkkoyhteisöihin osallistumista on tutkittu melko paljon erilaista teoreettisista näkökulmista käsin. Verkkoyhteisöissä, joissa kiintymyksen muodostaminen perustuu sidokseen yhteisön jäsenten välillä, esimerkiksi sosiaalisella pääomalla on todettu olevan merkitystä. Jos yhteisön jäsenet ovat luoneet riittävästi sosiaalista pääomaa verkkoyhteisöön, on todennäköisempää, että jäsenet myös kiintyvät enemmän yhteisöön. Identiteettiin perustuvan kiintymyksen muodostamisen näkökulmasta verkkoyhteisön yhteisen ryhmäidentiteetin muodostaminen ja aktiivinen osallistuminen verkkoyhteisön toimintaan synnyttävät kiintymystä yhteisöä kohtaan. (Lee & Park 2019.)

Myös ryhmäidentiteetin ja yhteisön jäsenten välisten suhteiden vaikutusta verkkoyhteisöön kiintymisessä on tutkittu. Yksilön itse ilmoittama kiintymys ja käyntitiheys verkkoyhteisöön osallistumisessa lisääntyivät, kun verkkoyhteisön jäsenet saivat tietoa itseensä nähden samankaltaisia ominaisuuksia omaavista verkkoyhteisön jäsenistä ja kun heille tarjottiin työkaluja sekä ryhmien väliseen että yksittäisten jäsenten väliseen viestintään. (Ren ym. 2012.) Verkkoyhteisöön osallistumiseen voi liittyä myös sosiaaliseen vaikuttamiseen eli noudattamiseen, tunnistamiseen ja sisäistämiseen liittyviä tekijöitä. Yksilöllisten motiivien lisäksi erilaisten sosiaalisten ryhmäprosessien, kuten ryhmää koskevien normien sisäistäminen vaikuttaa yksilön osallistumisaikeseen ja myöhempään käyttäytymiseen verkkoyhteisössä. (Zhou 2011.)

Verkkoyhteisöön osallistumisen ja sitoutumisen taustatekijöitä on aikaisemmissa tutkimuksissa tarkasteltu myös yksilöllisemmistä näkökulmista. Bateman, Gray ja Butler (2011) ovat tarkastelleet tutkimuksessaan verkkoyhteisöihin sitoutumista tarpeisiin, vaikutuksiin ja vaatimuksiin linkittyvien psykologisten sidosten kautta. Tutkimus osoitti, että verkkoyhteisöissä keskusteluketjujen lukemisella oli yhteys tarveperustaiseen sitoutumiseen, keskusteluihin vastaamisella ja keskustelun moderoimisella oli yhteys vaikutuksiin perustuvaan sitoutumiseen ja pelkästään keskustelujen moderoimisella oli yhteys vaatimukseen perustuvaan sitoutumiseen. Tutkimuksen perusteella voidaan siis sanoa, että tietyntyylinen sitoutuminen aiheuttaa todennäköisesti tietyntyyppistä toimintaa verkkoyhteisössä. (Bateman ym. 2011.)

2.3 Lurkkaaminen

Lurkkaaminen voidaan määritellä osallistumattomuudeksi, joka usein verkkoyhteisöjä tarkastellessa käsittää ajatuksen julkaisemattomuudesta. Lurkkaajaksi käsitetään usein sellainen henkilö, joka seuraa tapahtumia, mutta ei itse osallistu tai ole äänessä. Lurkkaaminen käsitteenä assosioidaan usein tarkkailuun, hiljaisuuteen, passiivisuuteen, näkymättömyyteen tai sivustakatsojana toimimiseen. Lurkkaamiseen liitetään keskusteluissa monesti negatiivinen kaiku, sillä lurkkaamisen voidaan nähdä vaarantavan yhteisön toiminnan onnistumisen tai jatkuvuuden. Tutkimuskohteena lurkkaaminen on kuitenkin ilmiö, jota tulisi käsitellä myös positiivisemmista lähtökohdista ja normaalina osana verkkoyhteisöjen toimintaa. (Edelmann 2013.) Lurkkaaminen on yleisempää kuin ehkä luullaan, esimerkiksi Preece (2000, 87) on esittänyt, että aktiivisten osallistujien suhde lurkkaajiin olisi 1:100.

Lurkkaamisen käsitettä voidaan tarkastella esimerkiksi myös aktiivisen osallistumisen määrän kautta. Neelen ja Fetter (2010) ovat esittäneet näkemyksen, jonka mukaan lurkkaaja ei julkaise koskaan mitään, sen sijaan Preece, Nonnecke ja Andrews (2004) ovat täyden julkaisemattomuuden lisäksi määrittäneet osassa tutkimuksistaan lurkkaajan julkaisevan maksimissaan kolmen kuukauden välein. Edelmannin (2013) mukaan verkkoyhteisöt pyrkivät usein rohkaisemaan osallistujia julkaisemiseen lurkkaamisen sijaan, vaikka myös lurkkaamisella voi olla hyödyllisiä seuraamuksia ja niihinkin olisi hyvä kiinnittää tutkimuksissa huomiota.

Lurkkaaminen voidaan käsittää ongelmalliseksi esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, jossa verkkoyhteisössä ei ole aktiivisia osallistujia lainkaan tai niitä on todella vähän. Tällaiset verkkoyhteisöt eivät todennäköisesti tule pärjäämään Internetin verkkoyhteisöjä pursuavassa maailmassa, sillä jonkinlaisen vuorovaikutuksen olemassaolo on edellytys verkkoyhteisön toiminnan jatkuvuudelle. Jos verkkoyhteisö on aktiivinen, ei lurkkaaminen ole välttämättä negatiivinen asia, vaan saattaa olla jopa suotavaa, että suuressa verkkoyhteisössä kaikki osallistujat eivät ole aktiivisia ainakaan jatkuvasti. (Preece ym. 2004.) Aiemmissa tutkimuksissa lurkkaamisen ongelmallisuutta on tarkasteltu esimerkiksi vaapaamatkustajaongelmana (ks. esim. Kollock & Smith 1996) ja tiedon jakamisen esteiden

kautta (ks. esim. Ardichvilli 2008). Lurkkaaminen käsitetäänkin usein negatiivisena verkkoyhteisön toimivuuden näkökulmasta, sillä lurkkaajien nähdään saavuttavan lurkkaamisen kautta esimerkiksi yhteenkuuluvuuden tunteen tarjoamat hyödyt, antamatta itse kuitenkaan mitään takaisin yhteisölle (Preece 2000, 88).

Verkkoyhteisöistä, verkkoyhteisöihin osallistumisesta ja lurkkaamisesta on löydettävissä paljon tutkimustietoa ja lähdemateriaalia. Edellä olen lyhyesti esitellyt käsitteiden ja aikaisemman tutkimuksen keskeisiä piirteitä. Tässä tutkielmassa tarkastelen ennen kaikkea lurkkaamisen motivaattoreita ja niitä taustatekijöitä, jotka vaikuttavat lurkkaamisilmiön syntyyn. Perehdyn tutkielmassani lurkkaamisen motivaattoreihin erityisesti verkkoympäristössä ilmenevien henkilökohtaisten tekijöiden, sosiaalisten tekijöiden ja teknologiaan liittyvien tekijöiden näkökulmasta. Käsittelem tutkielmassani myös verkkoyhteisöihin osallistumista lurkkaamisen näkökulmasta ja eritoten sitä, minkälaisia vaikutuksia lurkkaamisella voi olla verkkoyhteisön toimintaan.

3 TUTKIMUSASETELMA

3.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitkä ovat merkittävimpiä motivaatiotekijöitä lurkkaamisilmiön syntymisen taustalla verkkoyhteisöjen kontekstissa. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään minkälaisia vaikutuksia lurkkaamisella eli passiivisella osallistumisella on verkkoyhteisöjen toiminnalle. Tutkimuskysymykset on tiivistetty seuraavanlaisesti:

1. Mitkä ovat merkittäviä motivaattoreita lurkkaamisen taustalla?
2. Minkälainen merkitys lurkkaamisella on verkkoyhteisöjen toiminnalle?

3.2 Tutkimusmenetelmä

Toteutan tutkimukseni kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, koska sen avulla tutkittavaa ilmiötä voidaan kuvata laaja-alaisesti. Tutkimus toteutetaan kuvailevan kirjallisuuskatsauksen narratiivisen orientaation keinoin, joka mahdollistaa laajan aineiston tarkastelun ilman metodisia rajoituksia. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen kautta käsiteltävästä aiheesta voidaan tuottaa helppolukuinen yleiskatsaus. Tällainen aiemmin tehtyä tutkimusta tiivistävä kirjallisuuskatsaus voidaan analysoida kuvailevan synteessin keinoin. (Salminen 2011, 6–7.) Tähän kandidaatintutkielmaan kuvailevan kirjallisuuskatsauksen menetelmä sopii erityisen hyvin siksi, että tutkielmani tavoitteena on tarkastella lurkkaamisen motivaattoreita ja lurkkaamisen vaikutuksia verkkoyhteisöjen toiminnassa laajasti tarjoten yleiskuvan aiheesta.

3.3 Tutkimusaineisto

Etsin tutkimukseni lähdekirjallisuutta Andor- ja Library & Information Science Abstracts (LISA)-tietokantojen kautta sekä jo löytyneen lähdekirjallisuuden lähdeviitteistä. Lähdeiteitä etsiessä rajasin hakua lurkkaamista käsitteleviin ja verkkoyhteisöihin osallistumista käsitteleviin lähteisiin. Rajaus on melko löyhä, sillä jo näillä hakusanoilla kirjallisuus rajautui melko hyvin koskemaan lurkkaamista ja verkkoyhteisöihin osallistumista.

Kirjallisuuskatsauksen aineistona on käytetty lurkkaamista ja verkkoyhteisöihin osallistumista tarkastelevaa kirjallisuutta ja tutkimuksia. Lurkkaamisen osalta kirjallisuus käsittelee itse lurkkaamisilmiötä, lurkkaamisen taustalla vaikuttavia tekijöitä, kuten yksilöllisiä, sosiaalisia ja verkkoympäristöön sekä teknologiaan liittyviä tekijöitä sekä motivaattoreita lurkkaamisen takana. Lurkkaamiseen keskittyvän kirjallisuuden avulla pyrin tarkastelemaan minkälaisia motivaattoreita lurkkaamisen taustalla on, ja miksi verkkoyhteisön osallistuja mieluummin lurkkaa kuin toimii aktiivisena yhteisön jäsenenä. Lurkkaamisilmiön selittämisen lähteeksi olen pyrkinyt valikoimaan lähdemateriaalia, jonka pohjalta pystyn luomaan mahdollisimman laajan kuvan lurkkaamisilmiön taustatekijöistä ja lurkkaamisen vaikutuksista verkkoyhteisöjen toiminnalle.

Tähän kirjallisuuskatsaukseen olen valikoinut kirjallisuutta ja tutkimuksia, jotka käsittelevät verkkoyhteisöihin osallistumista koskevia ilmiöitä, kuten yksilön kiintymystä verkkoyhteisöön ja sen vaikutusta osallistumisen ilmenemistapoihin ja verkkoyhteisöön osallistumisen merkitystä yksilölle ja yhteisölle. Kirjallisuudessa on tarkasteltu esimerkiksi aktiivisen osallistumisen esteitä, verkkoyhteisöihin osallistumisesta koettuja hyötyjä ja sitoutuneisuutta ylläpitäviä seikkoja. Verkkoyhteisöihin osallistumista käsittelevän kirjallisuuden avulla pyrin selittämään minkälaisia vaikutuksia lurkkaamisella on verkkoyhteisöjen toiminnalle esimerkiksi sitoutumisen ja kiintymyksen näkökulmasta.

Kirjallisuutta lurkkaamisesta ja verkkoyhteisöihin osallistumisesta on saatavilla melko kattavasti. Tavoitteenani on tässä tutkielmassa nivoa yhteen lurkkaamisilmiöön ja verkkoyhteisöihin osallistumiseen keskittyvää kirjallisuutta ja tutkimuksia. Olen rajannut lähdekirjallisuutta koskemaan nimenomaisesti verkkoyhteisöihin osallistumiseen ja

verkkoyhteisöihin kiintymiseen liittyvää materiaalia, jotta voin tarkastella miten lurkkaaminen vaikuttaa verkkoyhteisöjen toimintaan. Tarkastellakseni tätä näkökulmaa laajemmin, käytän tutkielmassani lisäksi muutamaa lähdetä, joissa keskitytään siihen, miten osallistumista verkkoyhteisöissä ja osallistujien kiintymystä verkkoyhteisöihin voitaisiin lisätä.

4 TULOKSET

4.1 Miksi lurkkaaja lurkkaa?

Lurkkaamisen yksilölliset motivaattorit

Lurkkaamisen näkeminen vain negatiivisessa valossa ja verkkoyhteisöä rasittavana, näennäisenä osallistumisena voi vääristää käsitystä lurkkaamisesta aktiivisena toimintana ja normaalina verkkokäyttäytymisenä. Jotta voidaan tarkastella syvemmin mitkä tekijät motivoivat lurkkaamiseen, täytyy lurkkaaminen käsittää myös osallistavana käyttäytymisen muotona ja antaa sille käyttäytymismallina sen ansaitsema arvo verkkoyhteisöjen kontekstissa. Julkaiseminen verkkoyhteisöissä ilmentää yhtä vuorovaikutuksen tapaa, mutta myös lurkkaaminen voidaan nähdä omana vuorovaikutuksen ilmentymänään. Lurkkaaminen on huomattavan yleistä verkkoyhteisöissä, ja siksi sen etuja ei tulisikaan vähätellä. Lurkkaamisen etuna voidaan nähdä esimerkiksi sen lurkkaajalle tarjoama mahdollisuus vastaanottaa ja saada tukea verkkoyhteisössä ilman vaatimusta julkisesta julkaisemisesta. (Edelmann 2013.)

Lurkkaamisen aktiiviseksi toiminnaksi käsittämisen puolesta puhuu lurkkaajien taipumus hyödyntää lurkkaamisen kautta saatua tietoa ja ylipäätään lurkkaajien taipumus käyttää teknologiaa erilaisilla sivustoilla surffailua varten (Edelmann 2013). Lähtökohtaisesti verkkoyhteisön menestyksen ajatellaan usein perustuvan aktiivisen osallistumisen olemassaoloon ja ilmenemiseen. Verkkoyhteisön menestymisen näkökulmasta lurkkaamista ei täten katsota välttämättä kovin kannatettavana vaihtoehtona. Verkkoyhteisöihin osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä on aiemmassa tutkimuksessa tavattu tarkastella motiivien, persoonallisuuden piirteiden, arvojen, ryhmäprosessien sekä teknologian ja vallitsevien yhteisöön liittyvien käytäntöjen kautta. (Malinen 2015.)

Lurkkaamisen taustalla vaikuttavia tekijöitä on jaettu aiemmassa kirjallisuudessa esimerkiksi erilaisiin kategorioihin yksilöllisten, sosiaalisten ja ryhmäprosesseihin liittyvien sekä teknologisten tekijöiden avulla (Amichai-Hamburger ym. 2016; Nguyen 2021; Sun ym. 2014). Nguyenin (2021) tarkastelussa lurkkaamisen taustatekijät on jaoteltu yksilöliisiin, sosiaalisiin, organisatorisiin ja teknologisiin tekijöihin. Tällaisen kategorisoinnin avulla voidaan tarkastella niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat yksilön päätökseen siitä, jakaako hän hallussaan olevaa tietoa verkkoyhteisössä vai päätykö hän lurkkaamaan.

Lurkkaamisen motivaattoreista ei ole olemassa yksiselitteistä kuvausta, sillä lurkkaamiskäyttäytyminen vaihtelee osallistujien välillä, ja eri yksilöt ottavat vaikutteita erilaisista motivoivista tekijöistä. Yleisesti voidaan kuitenkin sanoa, että on olemassa useita tekijöitä, jotka vaikuttavat yksilön päätökseen osallistua verkkoyhteisöön aktiivisena jäsenenä. (Amichai-Hamburger ym. 2016.) Yksilölliset tekijät, esimerkiksi kognitiiviset tiedontarpeet ja itseluottamus, ovat ominaisuuksia, jotka osittain selittävät sitä, miksi eri ihmiset käyttäytyvät eri tavoilla samassa tilanteessa (Nguyen 2021). Esimerkiksi sellaiset yksilöt, joilla on korkea itseluottamus omassa hallinnassaan olevan tiedon suhteen, osallistuvat todennäköisemmin julkaisemiseen verkkoyhteisöissä (Sun ym. 2014.) Vastavaroisesti sellaiset yksilöt, joilla on matala itseluottamus omassa hallinnassaan olevan tiedon suhteen, todennäköisemmin valitsevat lurkkaamisen (Gray 2014).

Tiedon tarpeiden ilmentämisen osalta voidaan sanoa, että verkkoyhteisön toimintaan osallistuvat yksilöt usein lurkkaavat, jos he kokevat, että heidän omat tiedontarpeensa täyttyvät jo pelkästään lurkkaamisen kautta. Jos kaikki tarvittava tieto löytyy lurkkaamalla, ei lurkkaaja välttämättä koe tarvetta julkaista itse. (Nguyen 2021.) Julkaiseminen vaatii itseluottamusta ja ainakin jonkinlaista tietämystä keskusteltavasta aiheesta. Lurkkaamisen valitseminen julkaisemisen sijaan on todennäköisempää, jos verkkoyhteisön jäsenellä ei ole omasta mielestään yksityiskohtaista kokemusta, joka toisi verkkoyhteisölle jaettuna tietona lisäarvoa yhteisön toiminnalle. (Gray 2014.) Sisällöltään vähäarvoinen julkaisu voi aiheuttaa julkaisijassa häpeää, jos muut yhteisön jäsenet eivät anna sille arvoa tai koe julkaisua keskustelua rikastuttavaksi (Nguyen 2021). Toisaalta julkaisemattomuuden perusteeksi voidaan nimetä myös suoraan persoonallisuuden

piirteisiin linkittyvää ujoutta julkista julkaisemista kohtaan (Nonnecke & Preece 2001). Yksilön ujous voi olla merkittävä julkaisemista pidättelevä tekijä etenkin sellaisissa verkko-yhteisöissä, joissa anonyyminä julkaiseminen ei ole mahdollista tai yksilö voi olla helposti tunnistettavissa nimimerkistä huolimatta.

Myös yksilön kokema emotionaalisten tarpeiden tyydytyksen taso voi vaikuttaa osallistumishalukkuuteen verkkoyhteisöissä. Sellaiset yksilöt, jotka kokevat korkeaa tarvetta sosio-emotionaalisten tarpeiden tyydyttämiselle, ovat todennäköisemmin halukkaita osallistumaan verkkoyhteisön toimintaan täyttääkseen tarvettaan kokea yhteyttä muihin. Toisaalta lurkkaamiskäyttäytymistä selittää myös se, että yksilö ei koe saavansa julkaisemisesta tai muusta aktiivisesta osallistumisesta riittävää tyydytystä sosio-emotionaalisille tarpeilleen. (Amichai-Hamburger ym. 2016.)

Lurkkaaminen voi olla myös strateginen väline pitää yksilön hallitsemaa tietoa hänen omassa hallussaan. Tiedon ”omistaminen” voi aiheuttaa tilanteita, joissa yksilö kokee olonsa uhatuksi esimerkiksi oman asemansa tai oman arvonsa näkökulmasta. Lurkkaaminen voi aktiivisen osallistumisen, tiedonjakamisen ja julkaisemisen sijaan toimia ratkaisuna tällaiseen ongelmaan, sillä oman tiedon jakamisen sääntelyä voi hyödyntää strategisena työkaluna yksilön tietovallan menettämistä vastaan. (Nguyen 2021.) Lurkkaaminen voidaan nähdä myös tilapäisenä arviointistrategiana, esimerkiksi silloin, kun uusi verkkoyhteisön jäsen on tutustumassa yhteisöön, kun verkkoyhteisön jäsen kokee olevansa liian ujo julkaisemaan ja silloin, kun jäsen ei tiedä, miten julkaiseminen teknisestä näkökulmasta onnistuu (Nonnecke ym. 2006).

Lurkkaamisen sosiaaliset ja teknologiaan liittyvät motivaattorit

Sosiaalisten, organisatoristen ja teknologisten tekijöiden avulla voidaan selittää yksilöiden reaktioita yksilön ulkopuolelta tulevien tekijöiden vaikutuksen alla (Nguyen 2021). Yksilöön liittyvien tekijöiden lisäksi lurkkaamisen taustatekijöitä ja motivaattoreita voidaan tarkastella sosiaalisista lähtökohdista ja ryhmäprosessien kautta, organisatorisesta näkökulmasta ja teknologian asettamien haasteiden kautta. Lurkkaamiseen vaikuttavia

sosiaalisia tekijöitä ovat esimerkiksi yksilön sosiaaliset suhteet verkkoyhteisön muihin jäseniin, verkkoyhteisöön sosiaalistuminen uutena jäsenenä ja jäsenten välinen luottamus ja yhteisön sisäiset julkaisukäytännöt. (Amichai-Hamburger ym. 2016; Nguyen 2021.)

Verkkoyhteisön luonne vaikuttaa siihen, minkälaisen vaikutelman käyttäjä yhteisöstä saa. Lisäksi verkkoyhteisön luonne voi määrittää yksilön halukkuutta osallistua yhteisön toimintaan. Merkittäviä yhteisöön liittyviä motivaattoreita ovat esimerkiksi verkkoyhteisön ryhmäidentiteetti, jakamiseen liittyvät säännöt ja normit, yhteisön vastavuoroisuus ja verkkoyhteisön tekninen käytettävyys. (Sun ym. 2014.) Usein uudet verkkoyhteisöjen jäsenet eli ”newbiet” aloittavat verkkoyhteisöön tutustumisen katsomalla ja lukemalla, eli pysyttelemällä niin sanotusti sivussa ja opettelemalla sitä kautta niin käytännön toimintatapoja kuin itse vuorovaikutukseen liittyviä konventioita (Gray 2014). Verkkoyhteisöön tutustuessaan uudet jäsenet saattavat kaivata selkeitä ohjeita siitä, minkälaiset julkaisut ovat hyväksyttäviä ja minkälaiset eivät. Uudet jäsenet saattavat myös kokea, että he eivät ole vielä ansainneet oikeutta julkaista, pelkäävät altistuvansa kritiikille ja saattavansa itsensä naurunalaisiksi. (Ardichvili ym. 2003.)

Verkkoyhteisö voi toimia pohjana niin yksilön oman identiteetin kuin myös verkkoyhteisön ryhmäidentiteetin rakentamisessa (Gray 2014). Verkkoyhteisön sosiaalisen identiteetin merkitys korostuu, kun tarkastellaan sekä yksilön halukkuutta osallistua että todellista toimintaa (Zhou 2011). Zhoun (2011) tarkastelussa sosiaalinen identiteetti sisältää kolme ulottuvuutta: kognitiivisen, affektiivisen ja arvioivan sosiaalisen identiteetin. Kognitiivista identiteettiä kuvastaa henkilökohtaisen identiteetin päällekkäisyyttä ryhmäidentiteetin kanssa. Affektiivinen identiteetti heijastaa jäsenyyttä, kuuluvuutta ja kiintymystä suhteessa yhteisöön. Arvioiva sosiaalinen identiteetti selittää jäsenen vaikutusta ja arvoa yhteisössä. (Zhou 2011.)

Zhoun (2011) tarkastelun mukaan yhdessä sosiaalisen identiteetin eri ulottuvuudet ja ryhmänormit, eli käyttäjän arvojen ja tavoitteiden yhdenmukaisuus muiden jäsenten arvojen ja tavoitteiden kanssa, vaikuttavat verkkoyhteisön jäsenen osallistumisaikaisiin. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että ryhmänormi vaikuttaa vahvasti sosiaaliseen

identiteettiin ja osallistumisaikeet ennustavat todellista käyttäytymistä. Toisaalta myös lurkkaajille voi syntyä verkkoyhteisöissä tunne yhteisöllisyydestä ja jäsenyydestä, vaikka se onkin epätodennäköisempää verrattuna aktiivisten julkaisijoiden kokemuksiin (Nonnecke ym. 2006).

Merkittävimpiä lurkkaamiseen vaikuttavista sosiaalisista tekijöistä ovat löyhät vuorovaikutussuhteet ja luottamusongelmat muihin verkkoyhteisön jäseniin. Löyhään sitoutumiseen voivat ajautua esimerkiksi sellaiset verkkoyhteisön jäsenet, jotka eivät halua kontolleen velvollisuuksia tai joille ei ole syntynyt yhteenkuuluvuuden tunnetta ja kiintymystä verkkoyhteisöä kohtaan. Epäluottamus muita verkkoyhteisön jäseniä kohtaan voi ilmetä esimerkiksi haluttomuutena julkaista ja jakaa tietoa. (Nguyen 2021.) Lisäksi verkkoyhteisön vastavuoroisuuden puute voi vaikuttaa osallistujan haluun julkaista. Verkkoyhteisön jäsenet eivät välttämättä käsitä kuinka tärkeää julkaiseminen olisi vastavuoroisuuden toteutumisen näkökulmasta, eikä asian välttämättä ajatella koskevan itseä. (Sun ym. 2014.) Nonnecken, Andrews ja Preecen (2006) toteuttamassa tutkimuksessa lurkkaajat antoivat julkaisemattomuudelleen eniten perusteluksi pelkän lukemisen tai seilaamisen riittävän heille.

Lurkkaamisen motivaattoreita voi tarkastella myös verkkoyhteisön sosiaalisen rakenteen kautta. Preece (2000) korostaa omassa tarkastelussaan merkittäviksi sosiaalisiksi tekijöiksi verkkoyhteisön rakenteen ja yhteisön reagoitakyvyn merkityksen. Esimerkiksi verkkoyhteisössä, jossa osa ryhmistä tai keskusteluista ei ole aktiivisia, voi syntyä myös yksilötasolla jäsenten haluttomuutta osallistua aktiivisesti. Yhtäältä verkkoyhteisön heikko reagoitakyky, esimerkiksi vastaamattomuus julkaisuihin tai pitkä viive vastauksissa julkaisuihin, voi motivoida yksilöä lurkkaamaan julkaisemisen sijaan. (Preece 2000.)

Kaikilla verkkoyhteisöillä on oma organisatorinen rakenteensa, yhteisön normit ja säännöt, jotka voivat vaikuttaa yksilön halukkuuteen valita lurkkaaminen aktiivisen osallistumisen sijaan. Verkkoyhteisön hallinnointi on ainakin jossain määrin välttämätöntä, sillä täysin hallitsematon tai heikosti hallinnoitu verkkoyhteisö päätyy helposti tilanteeseen, jossa jaettu tieto on sekavaa ja jäsenet lannistuneita. (Nguyen 2021.) Verkkoyhteisön vuorovaikutuksen toimivuuden takaamiseksi esimerkiksi moderointi ja yhteisön

normien esille tuominen voivat siis palvella aktiivista julkaisemista. On myös kuitenkin mahdollista, että verkkoyhteisön liian tiukat säännöt voivat saada osallistujat pitäytymään lurkkaamisessa julkaisemisen sijaan.

Lurkkaamisilmiön taustatekijöitä tarkastellessa on syytä kiinnittää huomiota myös teknologiaan ja teknologisiin tekijöihin. Teknologian puutteet voivat olla lurkkaamista selittävä syy, jos esimerkiksi verkkoyhteisön toiminta tapahtuu jollain tietyllä alustalla, joka ei ole käyttäjäystävällinen tai helppokäyttöinen. Julkaiseminen voi tällöin olla jopa mahdotonta, joten osallistujan on helpompi tyytyä lurkkaajan rooliin. Lurkkaamisen teknologiset taustatekijät voivat liittyä myös yksityisyyteen ja turvallisuuteen. Taustalla voi vaikuttaa yksilön halu pysyä täysin anonyyminä ja turvassa myös fyysisiltä uhilta. (Amichai-Hamburger ym. 2016.) Vaatimus käyttäjätunnuksen luomisesta, ja samalla menetetty mahdollisuus anonyymiin viestintään voi nousta kynnyskysymykseksi yksityisyyttään ja turvallisuuttaan varjeleville käyttäjille (Nguyen 2021).

4.2 Miten lurkkaaminen vaikuttaa verkkoyhteisöön?

Lurkkaamisen vaikutusta verkkoyhteisöjen toiminnalle tutkittaessa on mielekästä lähteä liikkeelle tarkastelemalla sitä, miksi verkkoyhteisöjen jäsenet ylipäättään ovat halukkaita osallistumaan verkkoyhteisön toimintaan. Osallistumishalukkuuden taustoja voidaan tarkastella esimerkiksi yksilön tarvelähtöisenä tai tavoitevetoisena toimintana. Tarvelähtöinen toiminta ei välttämättä täysin istu verkkoyhteisöjen kontekstiin. Lurkkaajien osallistumattomuutta voidaan ainakin pyrkiä selittämään sillä, että yksilön tarpeet eivät kohtaa verkkoyhteisön kanssa. Teoriat, jotka viittaavat yksilön tavoitevetoisuuteen ovat relevantimpia verkkoyhteisöjä käsitellessä, sillä verkkoyhteisöjen jäsenet tapaavat kehittää ja muovata tavoitteitaan vuorovaikutuksen pohjalta. (Bishop 2007.)

Osallistumishalukkuutta voidaan tarkastella yksilön halujen pohjalta. Yksilön halut ajavat toimintaan, jonka taustalla vaikuttavat yksilön omat suunnitelmat toiminnastaan,

tavoitteet, arvot ja uskomukset siitä, miten kannattaa toimia. Jotkut lurkkaajat esimerkiksi voivat ajatella, että heidän ei tarvitse julkaista yhteisössä, koska taustalla pysyessään he ovat enemmän hyödyksi. Tämän kaltaiset uskomukset voivat rajoittaa yksilöä toteuttamasta haluaan olla sosiaalinen ja toimia osana verkkoyhteisöä. (Bishop 2007.) Yksilön näkökulmasta niin yksilön tavoitteet ja roolit kuin seurallisuus verkkoyhteisöissä vaikuttavat yksilön sosiaalisen vuorovaikutuksen syntymiseen ja sitä myöten sosiaaliseen vuorovaikutukseen näissä verkkoyhteisöissä (Preece 2000, 7).

Aikaisemmassa tutkimuksessa verkkoyhteisöihin osallistumiseen liittyviksi yksilöllisiksi tekijöiksi on nimetty esimerkiksi saatu nautinto muiden auttamisesta, altruismi, itse arvioitu asiantuntemus, itseluottamus omaa tiedonjakamista kohtaan ja osallistumisen havaittu hyödyllisyys ja relevanssi (Chen & Hung 2010; Wasko & Faraj 2005). Tällaisten tekijöiden vaikutus pätee ennen kaikkea tiedonjakamiseen keskittyvissä verkkoyhteisöissä. Verkkoyhteisöön osallistumalla yksilö voi jakaa omassa halussaan olevaa arvokasta tietoa, saada verkkoyhteisön muilta jäseniltä esimerkiksi omia uskomuksiaan vahvistavaa tai toisaalta omia uskomuksiaan vastustavaa tietoa tai päästä osalliseksi esimerkiksi ammatillisiin tai harrasteyhteisöihin, joissa tiedonjakamisen rooli voi olla korostuneessa asemassa. Lain ja Chenin (2014) tutkimuksen mukaan nautinto muiden auttamisesta ja itseluottamus omaa tiedonjakamista kohtaan ennustavat julkaisevien jäsenten tiedonjakamiskäyttäytymistä merkittävästi.

Verkkoyhteisön jäseneksi liittymisen syiksi voidaan nimetä myös useita sosiaalisiin tekijöihin liittyviä tekijöitä. Osa etsii tietoa tai vertaistukea, osa kaipaa sosiaalista vuorovaikutusta ja uusia kontakteja. Verkkoyhteisöt, joissa on tarkkaan asetettuja tavoitteita kiinnostavat ihmisiä, joilla on samanlaisia tavoitteita. Tämä osaltaan ajaa yhteen samankaltaisia ihmisiä, joka voi motivoida osallistumiseen verkkoyhteisöissä. (Preece 2000, 80–82.) Sosiaalisista tekijöistä ja verkkoympäristöön liittyvistä tekijöistä merkittäviksi voidaan aikaisemman tutkimuksen perusteella nimetä muun muassa yhteisökeskeisyys, vastavuoroisuuden normi, sitoutuminen ja ihmisten välinen luottamus (Chen & Hung 2010; Wasko & Faraj 2005). Todennäköisesti lurkkaajat eivät kuitenkaan jää kokonaan paitsi sosiaaliseen vuorovaikutukseen linkittyvistä tekijöistä ja niiden vaikutuksista. Mitä

ilmeisimmin osalle käyttäjistä sosio-emotionaalisten tarpeiden täyttymiseksi lurkkaaminen todella riittää.

Tiedonjakamiseen keskittyvissä verkkoyhteisöissä vastavuoroisuudella on merkittävä vaikutus etenkin lurkkaajien osallistumishalukkuuteen. Verkkoyhteisöissä julkaisevilla henkilöillä vastavuoroisuuden toteutuminen on oletuksena jo keskusteluun osallistumista aloittaessa, toisin kuin lurkkaajilla, jotka eivät välttämättä luota saavansa keskustelua jatkumaan oman julkaisemisensa pohjalta. (Lai & Chen 2014.) Lurkkaajien käsitys vastavuoroisuudesta on toki osin paradoksaalista, sillä keskustelun avaamatta jättäminen vastauksien puutteen pelossa ei edistä verkkoyhteisön keskustelukulttuurin laajenemista. Passiivinen osallistuminen verkkoyhteisöön voi saada myös potentiaalisesti julkaisemista innostuvat käyttäjät pysymään loitolla, jos keskustelu on vaarassa hiipua.

Myös yhteisön sisäisillä tekijöillä, kuten jäsenten käsityksellä moderaattorien innostuksesta ja offline-toiminnalla on vaikutusta yksilön halukkuuteen osallistua keskusteluun. Etenkin lurkkaaja saattaa saada moderaattorin tuesta rohkeutta ottaa osaa keskusteluun. Offline-toiminta, kuten jäsenten välinen sähköpostiviestittely verkkoyhteisön ulkopuolella, taas voi edesauttaa verkkoyhteisön jäsentä tutustumaan yhteisöön ja luomaan luottamusta muihin yhteisön jäseniin. (Lai & Chen 2014.)

Verkkoyhteisöjen toiminnan jatkumisen kannalta jäsenten pysyvyys ja panos verkkoyhteisölle ovat olennaisia tekijöitä. Jäsenten pysyvyyteen ja verkkoyhteisöön panostamiseen vaikuttavat esimerkiksi verkkoyhteisön näkyvyys sekä verkkoyhteisöön sitoutuminen. Tässä yhteydessä näkyvyyden määritelmän mukaan näkyvyys välittää keskeisiä yhteisön jäsenten psykologiseen läheisyyteen vaikuttavia tekijöitä yhteisön ja sen jäsenten välillä. Sitoutumisella voidaan viitata esimerkiksi yksilön halukkuuteen investoida omia resurssejaan toimintaan tai taipumukseen arvioida aikaisempaa tyytyväisyytensä tasoa ja omien resurssiensa investoimista ennen kuin osallistumista aletaan suunnitella. Näkyvyys ja sitoutuminen voivat kuitenkin ajaa erilaisiin toimintamalleihin käytännön tasolla. Sitoutumisen oletetaan innostavan aktiiviseen osallistumiseen, kun taas näkyvyyden oletetaan edesauttavan vakiintuneessa verkkoyhteisössä pysyttelemistä. (Kuem ym. 2020.)

Pysyvyyden ja panostamisen lisäksi verkkoyhteisöön sitoutumiseen liittyen on tehty tutkimusta koetun yhteisön tuen vaikutuksesta sitoutumiseen. Yang, Li ja Huang (2017) tarkastelivat koetun yhteisön tuen vaikutuksen lisäksi sitä, miten luottamus ja vastavuoroisuuden normi lieventävät yhteisön tuen vaikutuksia sekä julkaisijoissa että lurkkaajissa. Tutkimuksen tulosten perusteella koettu jäsenten välisen viestinnän tukeminen vaikutti myönteisesti jäsenten sitoutumiseen, eikä siinä näyttänyt olevan tilastollisesti merkittävää eroa julkaisijoiden ja lurkkaajien välillä. Tämän tuloksen perustella vaikuttaa siis siltä, että verkkoyhteisön jäsenet, riippumatta siitä ovatko he julkaisijoita vai lurkkaajia, mieltävät koetun jäsenten välisen vuorovaikuttamisen tuen merkittäväksi tekijäksi verkkoyhteisöön sitoutumisen näkökulmasta. Toisin kuin tutkimuksen hypoteeseissa oletettiin, niin koettu tunnustus osallistumisesta kuin koettu vapaus ilmaista itseään tuottivat lurkkaajilla vahvempaa sitoutumishalukkuutta, kun tuloksia verrattiin verkkoyhteisöissä julkaisevien henkilöiden sitoutumishalukkuuteen. (Yang ym. 2017.)

Lurkkaajat todennäköisesti arvostavat verkkoyhteisöön osallistuessaan enemmän vastavuoroisuuden normia kuin vapautta ilmaista itseään, sillä heillä ei ole tapana osallistua sanallisen ilmaisun avulla. Tutkimuksen tulosten perusteella koettu tunnustus osallistumispanoksesta ja koettu ilmaisunvapaus vaikutti lurkkaajien sitoutumiseen enemmän kuin julkaisevien osallistujien sitoutumiseen. Tämä selittää tätä edellä mainittua ehkä hieman yllättävää tutkimustulosta, jonka perusteella vastavuoroisuuden normi vaikutti negatiivisesti lurkkaajien kokemaan vapauteen ilmaista itseään ja sitoutumista verkkoyhteisöön. Tutkimuksen havainnot osoittavat, että koettu vapaus itseilmaisuun ja sen vaikutus sitoutumiseen vähenee, jos lurkkaajat havaitsevat verkkoyhteisössä vallitsevan korkean vastavuoroisuuden normin. Lurkkaajat voivat siis hyötyä enemmän korkeasta vastavuoroisuuden normista, sillä se voi edesauttaa lurkkaamisen tyyppillisten tarpeiden, kiinnostavien aiheiden ja merkityksellisen sisällön löytämisen, täyttymistä. (Yang ym. 2017.)

Läheisyyden erilaisten muotojen ja lurkkaamiskäyttäytymisen yhteys on myös ollut tutkimuskohteena. Esimerkiksi Raun, Gaon ja Dingin (2008) toteuttamassa tutkimuksessa tarkasteltiin verbaalisen ja affektiivisen läheisyyden ja lurkkaamisen suhdetta

sosiaalisissa yhteisöpalveluissa. Verbaalisella läheisyydellä viitataan sanalliseen vaihdantaan, kuten itseilmaisuun, ja affektiivisella läheisyydellä emotionaaliseen tukeen, jota ilmentää esimerkiksi tunnelatautuneen vuorovaikutussuhteen muodostaminen ja vastavuoroisuuden toteuttaminen. Muista verkkoyhteisöistä poiketen sosiaalisissa yhteisöpalveluissa käyttäjille tyypillistä on tiedonjakamisen sijaan pyrkiä tyydyttämään sosio-emotionaalisia tarpeita vuorovaikutuksen avulla.

Raun kollegoineen (2008) toteuttaman tutkimuksen tulokset osoittivat sekä verbaalisen että affektiivisen läheisyyden tasoissa olevan merkittäviä eroja lurkkaajien ja julkaisijoiden välillä. Verbaalisen läheisyyden taso ja affektiivisen läheisyyden taso korreloivat positiivisesti julkaisemistiheyden kanssa. Verbaalisen ja affektiivisen läheisyyden tasojen avulla lurkkaajat ja julkaisijat voidaan erottaa toisistaan. Tutkimuksen merkittävin tulos viittaa siihen, että sosiaalisissa yhteisöpalveluissa lurkataan, koska omien sosio-emotionaalisten tarpeiden ei uskota täyttyvän, vaikka käyttäjä itse tekisi verkkoyhteisössä julkaisuja.

Yksi tärkeä näkökulma lurkkaamisen vaikutuksiin on verkkoyhteisön käytettävyyks. Liian monimutkainen ja informaatiota täyteen ahdettu käyttöliittymä voi heikentää käyttäjän osallistumishalukkuutta, ja jopa estää julkaisemisen kokonaan. Käytettävyyden näkökulma linkittyy myös yksilöllisiin ominaisuuksiin ja teknologiseen tehokkuuteen. Teknologinen tehokkuus mahdollistaa käyttäjälle mukavan kokemuksen verkkoyhteisöön osallistumisesta. (Sun ym. 2014.) Verkkoyhteisön näkökulmasta tarkasteltuna heikko käytettävyys on toki huono asia, ja osaltaan lurkkaaminen voi pahentaa ongelmaa, jos käytettävyyden ongelmista ei pystytä tai haluta raportoida yhteisölle tai ylläpitäjille.

Vaikka lurkkaajat eivät osallistuisi näkyvästi verkkoyhteisön toimintaan, voidaan heidät nähdä aktiivisina verkkoyhteisön toimintaa arvioivina jäseninä. Lurkkaajan roolina on toimia myös verkkoyhteisössä julkaisevien jäsenten yleisönä ja tarpeellisina sisällön kuluttajina. Jos olosuhteet julkaisemiselle ovat suotuisat, voivat verkkoyhteisöjen jäsenet tuottaa tietoa, josta myös lurkkaajat hyötyvät ja pääsevät kätevästi käsiksi. (Yang ym. 2017.) Joidenkin käsitysten mukaan tällaista toimintaa, ja lurkkaamista ylipäätään, kuitenkin pidetään vapaamatkustajuutena. Vapaamatkustaminen koetaan ongelmalliseksi,

koska sen ajatellaan mahdollisesti näivettävän verkkoyhteisön sosiaalista pääomaa, koska jäsenet eivät anna yhteisölle yhtäläistä panostusta. (Nonnecke ym. 2006.)

Verkkoyhteisölle tietty määrä olemassa olevia lurkkaajia voidaan joka tapauksessa nähdä jopa välttämättömänä yhteisön järjestyksen ylläpitämisen näkökulmasta. Aktiiviset lurkkaajat voivat edistää verkkoyhteisön kehitystä. Toisaalta liian suuri määrä lurkkaajia voi johtaa alhaiseen julkaisumäärään ja arvokkaan sisällön puutteeseen. Julkaisuintoa voidaan virittää monilla tavoilla, esimerkiksi tarjoamalla osallistumisesta palkintoja, parantamalla verkkoyhteisön käytettävyyttä, rohkaisemalla jäseniä osallistumaan tai tarjoamalla uudelle jäsenelle opastusta yhteisön toimintatavoista ja säännöistä. (Sun ym. 2014.)

Vaikka lurkkaajia yritetäänkin saada aktiivisiksi osallistujiksi erilaisten aktiivisuutta lisäävien keinojen avulla, lurkkaamisen voidaan nähdä myös tuovan etuja verkkoyhteisöille, sillä lurkkaajat välillisinä osallistujina levittävät keskusteluaiheita muille yhteisöille ja käyttävät saamiaan tietoja osallistuessaan muihin aktiviteetteihin (Nguyen 2021). Huomion arvoista on myös se, että vaikka lurkkaajat eivät käyttäisi tai levittäisi saamaansa tietoa, heidän ajattelunsa voi ottaa vaikutteita verkkoyhteisöistä (Edelmann 2013). Lurkkaaminen voi täten olla aktiivista osallistumista, vaikka se ei muille verkkoyhteisön jäsenille välttämättä sellaisena näykään, eikä sitä tästä syystä herkästi mielletä verkkoyhteisössä aktiiviseksi osallistumiseksi.

5 KESKUSTELU

Lurkkaaminen ei ole absoluuttinen termi, vaan sisältää laajan valikoiman erilaisia käyttäytymismalleja. Lurkkaamisilmiötä tarkastellessa voidaan sanoa, että jokaisen yksilön osallistumistaso verkkoyhteisöissä on mahdollista sijoittaa ikään kuin jatkumolle, jonka alkupisteenä on se, että yksilö on aina mukana osallistumassa ja jonka päätepiste on ulkopuolisena tarkkailijana toimiminen. Lurkkaamiskäyttäytyminen on usein epäjohtomukaista, ja siihen vaikuttavat niin yksilölliset erot, sosiaalisten ryhmäprosessien vaikutus kuin teknologiaan liittyvät tekijät. (Amichai-Hamburger ym. 2016.) Lurkkaamisen tarkastelu aktiivisena toimintana ja verkkoyhteisöihin osallistumisen tyypillisenä muotona edesauttaa lurkkaamisilmiön ymmärtämistä. Koska lurkkaaminen on varsin yleistä, on hyödyllistä ymmärtää lurkkaamisen motivaattoreita ja sen vaikutuksia verkkoyhteisön toiminnassa tai toiminnalle.

Lurkkaamisen motivaattoreita on aikaisemmassa kirjallisuudessa jaoteltu esimerkiksi yksilöllisiin, sosiaalisiin, organisatorisiin ja teknologisiin kategorioihin (ks. esim. Nguyen 2021). Mikään yksittäinen tekijä ei itsestään selitä lurkkaamisen taustalla vaikuttavia motivoivia voimia, vaan nähdäkseni kyse on erilaisten yksilöllisten, sosiaalisten ja teknologisten tekijöiden kokonaisuudesta. Yksilöllisissä tekijöissä aikaisemmissa tarkasteluissa lurkkaamisen motivaattoreista on korostunut esimerkiksi tiedon jakamiseen liittyvät seikat ja siihen linkittyvät emootiot verkkoyhteisöissä (Nguyen 2021). Jos yhteisön jäsen kokee, että hänen etsimänsä ja tarvitsemansa tieto löytyy lurkkaamalla, ei lurkkaaja välttämättä koe tarpeelliseksi julkaista itse. Julkaiseminen voi vaatia tietynlaista rohkeutta, varsinkin tilanteissa, joissa osallistuja ei ole varma onko hänen viestillään arvoa muille yhteisön jäsenille. Turha tai muiden osallistujien näkökulmasta arvoton julkaisu voi aiheuttaa julkaisijassaan häpeää tai muita epämiellyttäviä tunteita.

Olen tässä tutkielmassa tarkastellut lurkkaamisen vaikutuksia verkkoyhteisön toimintaan osallistumishalukkuuden, yksilön halujen, tarpeiden ja tavoitteiden täyttymisen, jäsenten pysyvyyden ja annetun panoksen, vertaistuen ja läheisyyden saamisen ja antamisen ja verkkoyhteisön käytettävyyden näkökulmista. Lurkkaamisen vaikutuksista

verkkoyhteisölle on haastavaa antaa yksiselitteisiä tulkintoja, sillä ilmiö on moniulotteinen. Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuitenkin todettu, että yksilön tarpeet ohjaavat lurkkaamistoimintaa ainakin siinä mielessä, että jos lurkkaaja kokee olevansa enemmän hyödyksi yhteisölle olemalla julkaisematta, todennäköisesti hän pysyttelee lurkkaajana julkaisemisen sijaan (Bishop 2007). Tämä tietenkin johtaa siihen, että kaikkien verkkoyhteisön jäsenten ääni ei välttämättä koskaan tule kuuluviin ja jokin tärkeä informaatio tai korvaamaton idea voi jäädä jakamatta. Verkkoyhteisön vastavuoroisuuden puuttuminen voi tutkimusten perusteella ehkäistä osallistumishalukkuutta ja heikentää jäsenten sitoutumista yhteisöön. (Lai & Chen 2014; Yang ym. 2017.)

Lurkkaamisen taustalla vaikuttavat tekijät ja motivaattorit vaikuttavat väistämättä myös verkkoyhteisön toimintaan. Esimerkiksi verkkoyhteisön heikko reagointikyky, joka voi ilmetä vaikkapa pitkänä viiveenä reagoida julkaisuihin, voi motivoida osallistujaa mieluummin lurkkaamaan kuin julkaisemaan (Preece 2000). Monet lurkkaamisen taustatekijöistä toimivat edellä mainitun esimerkin tapaan jopa paradoksaalisesti mitä tulee aktiiviseen osallistumiseen innostamiseen. Verkkoyhteisön heikko reagointikyky karsii osallistumista ja edistää lurkkaamisessa pitäytymistä julkaisemisen sijaan, jolloin kierre on valmis. Joissain tilanteissa lurkkaaminen verkkoyhteisöissä voi olla jopa suotavaa, jos yhteisö on todella vilkas, ja keskustelun tavoitteena on pysyä helposti seurattavana. Sen sijaan hiljaisemmissa ja pienemmissä verkkoyhteisöissä riskinä on aina yhteisön elinvoiman kuihtuminen, jos lurkkaaminen voittaa julkaisemisen.

Vaikka lurkkaamista on helppo käsitellä ennen kaikkea negatiivisessa valossa passiivisena verkkoyhteisön sosiaalista vuorovaikutusta heikentävänä toimintana, on lurkkaamisessa myös omat myönteiset puolensa. Lurkkaamisen eduiksi voidaan lukea esimerkiksi verkkoyhteisöjen tarjoama mahdollisuus antaa, vastaanottaa, tarjota ja saada vertaistukea, etsiä, löytää ja jakaa tietoa ja tyydyttää yksilön sosio-emotionaalisia tarpeita. (Amichai-Hamburger ym. 2016; Edelman 2013; Nguyen 2021.) Lurkkaamisen kautta yksilö voi kehittää niin omaa henkilökohtaista identiteettiään kuin vahvistaa sosiaalisia aspekteja huomioivaa ryhmäidentiteettiä (Zhou 2011). Yhteisöllisyyden ja jäsenyyden

tunteita voi syntyä ja niitä voi ylläpitää, vaikka ei itse aktiivisesti julkaisisi verkkoyhteisöissä (Nonnecke ym. 2006).

Lurkkaajien mielipiteiden, ideoiden ja tiedon sivuuttaminen, hylkääminen tai väärinymmärtäminen voi vääristää käsityksiämme verkkoyhteisöistä ja johtaa esimerkiksi osallistumishalukkuutta lisäävien strategioiden epäonnistumiseen (Edelmann 2013). Niin verkkoyhteisön käyttäjän, ylläpitäjän kuin yhteisön perustajan näkökulmasta syvempi lurkkaamisen ymmärtäminen voi auttaa hahmottamaan tapoja, joiden avulla aktiivista osallistumista, julkaisemista ja näkyvää vuorovaikutusta voitaisiin lisätä erilaisissa verkkoyhteisöissä.

Jatkotutkimusta lurkkaamisilmiöstä tarvitaan, sillä ilmiön syvempi ymmärtäminen mahdollistaa lurkkaamisen taustatekijöiden huomioon ottamisen verkkoyhteisöjen toiminnan ja käytettävyyden suunnittelussa ja käytännön toteuttamisessa niin sosiaalisesta kuin teknologisesta näkökulmasta katsottuna. Aikaisemman persoonallisuutta ja verkkokokemuksia koskevan tutkimuksen pohjalta on luotu tietopohja, jota voidaan hyödyntää verkkosuunnittelussa. Verkkoyhteisöihin osallistumiseen kannustamalla esimerkiksi sosiaalisia esteitä omaavat käyttäjät voivat täyttää sosiaalisia tarpeitaan ja läheisyyden kaipuutaan. Erilaisia persoonallisuuden piirteitä ja sosiaalisia tarpeita huomioon ottamalla voidaan luoda ympäristöjä, jotka kannustavat kaikenlaisia Internetin käyttäjiä osallistumaan verkkoyhteisöjen keskusteluihin. (Amichai-Hamburger ym. 2016.) Tutkielmani pohjalta olisi kiinnostavaa tutkia lurkkaamisilmiötä ja sen vaikutuksia esimerkiksi jossain tietyssä verkkoyhteisössä. Tietyn tyylisissä tai tiettyjä ominaisuuksia omaavissa verkkoyhteisöissä tutkimuskohteena voisi olla esimerkiksi se, miten verkkoyhteisölle ominaiset sosiaaliset tai tekniset rakenteet vaikuttavat lurkkaajien valintaan olla julkaisematta yhteisössä. Mielenkiintoista olisi tutkia myös sitä, millaisten strategioiden tai työkalujen avulla julkaisemista erilaisissa verkkoyhteisöissä voitaisiin lisätä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Lurkkaaminen on osa verkkoyhteisöissä esiintyvää käyttäytymistä ja osallistumista verkkoyhteisön toimintaan, vaikka se ei olekaan välttämättä näkyvää muille jäsenille (Nonnecke ym. 2006). Lurkkaamisella viitataan osallistumattomuuteen ja ei-julkaisemiseen ja usein se liitetään tarkkailuun, passiivisuuteen tai sivustakatsojana toimimiseen (Edelmann 2013). Olen tässä tutkielmassa tarkastellut kirjallisuuskatsauksen keinoin lurkkaamisen taustalla vaikuttavia motivoivia tekijöitä ja sitä, miten lurkkaaminen vaikuttaa verkkoyhteisön toimintaan. Lurkkaamisen taustalla vaikuttavaksi tekijäksi ei voida nimetä mitään yhtä tiettyä tekijää, vaan lurkkaamisen motivaattorit koostuvat erilaisista yksilöllisistä, sosiaalisista ja teknologiaan liittyvistä tekijöistä, jotka voivat saada vaihtelevia ilmenemismuotoja erilaisissa verkkoyhteisöissä. Lurkkaamisen vaikutuksia verkkoyhteisöille ei voi tämän kirjallisuuskatsauksen pohjalta tarkastella suorina syy-seuraussuhteina, vaan mielekkäämpää on pyrkiä tulkitsemaan lurkkaamisen motivaattoreita suhteessa verkkoyhteisöissä ilmenevään osallistumis- ja lurkkaamistoimintaan.

Yksilöllisiä tekijöitä tarkastellessa lurkkaamisen merkittäviksi motivaattoreiksi nousevat kognitiiviset tiedontarpeet, itseluottamus, persoonallisuuden piirteiden, kuten ujouden merkitys, sosio-emotionaaliset tarpeet tai lurkkaamisen hyödyntäminen strategisena työkaluna (Amichai-Hamburger ym. 2016; Gray 2014; Nguyen 2021; Nonnecke & Preece 2001; Sun ym. 2014). Sosiaalisia tekijöitä, jotka vaikuttavat lurkkaamiskäyttäytymisen ilmenemiseen, ovat esimerkiksi yksilön suhde muihin verkkoyhteisön jäseniin, yhteisön osaksi sosialisoituminen, yhteisön rakenne, sisäiset käytännöt ja normit, jäsenten välinen luottamus, ryhmäidentiteetti ja verkkoyhteisön vastavuoroisuus ja reagointikyky (Amichai-Hamburger ym. 2016; Nguyen 2021; Preece 2000; Sun ym. 2014). Myös teknologiaan liittyvät tekijät, kuten verkkoyhteisön alustan käyttäjäystävällisyys tai turvallisuus ja yksityisyys ovat lurkkaamisen taustalla vaikuttavia motivaattoreita (Amichai-Hamburger ym. 2016). Siihen, miten lurkkaamisen vaikutukset näkyvät verkkoyhteisöissä, ei voida antaa yksiselitteistä vastausta. Lurkkaamisen vaikutukset verkkoyhteisölle voivat näyttäytyvät positiivisina tai negatiivisina yhteisön luonteesta ja osallistujista riippuen.

Tässä tutkielmassa olen lyhyesti tarkastellut lurkkaamisen motivaattoreita ja vaikutuksia verkkoyhteisössä aikaisemman tutkimuskirjallisuuden pohjalta. Tutkielman rajallisen mitan vuoksi lurkkaamisilmiötä ei ole ollut mahdollista analysoida tässä yhteydessä äärimmäisen syväluotaavasti. Tämä tutkimus rajoittuu tarkastelemaan aikaisemman tutkimuskirjallisuuden pohjalta lurkkaamisen yksilöllisiä, sosiaalisia ja teknologisia motivaattoreita sekä lurkkaamisen merkitystä verkkoyhteisöjen toiminnalle huomioiden esimerkiksi osallistumishalukkuuden syntyminen näkökulmaa. Koska tutkimusta lurkkaamisesta eri näkökulmista tarkastellen on tehty runsaasti, on mahdotonta tässä tutkielmassa ottaa kantaa kaikkiin olemassa oleviin lurkkaamisilmiöön linkittyviin taustatekijöihin ja lurkkaamisen aiheuttamiin vaikutuksiin erilaisissa verkkoyhteisöissä. Toteuttamani tutkimusta rajoittavat lisäksi verkkoyhteisöjen ja verkkoyhteisön jäsenyyden käsitteiden moniulotteisuus, koska en tutkimuksessani ole tehnyt kovin tarkkaa rajausta esimerkiksi sen suhteen, milloin voidaan puhua verkkoyhteisön jäsenyydestä ja milloin kyseessä on vain satunnainen osallistuminen verkkoyhteisön toimintaan. Lurkkaamiskäyttäytymisen tutkiminen käytännön tasolla ilmenevänä toimintana ja lurkkaamisen vaikutusten arviointi verkkoyhteisöille on haastavaa tutkielmani puitteissa, koska pelkän kuvailevan kirjallisuuskatsauksen keinoin ei näitä teemoja voida varsinaisesti analysoida luotettavasti.

LÄHTEET

Amichai-Hamburger, Y., Gazit, T., Bar-Ilan, J., Perez, O., Aharony, N., Bronstein, J. & Sarah Dyne, T. (2016). Psychological factors behind the lack of participation in online discussions. *Computers in Human Behavior*, 55, 268–277.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.09.009>

Ardichvili, A. (2008). Learning and knowledge sharing in virtual communities of practice: Motivators, barriers, and enablers. *Advances in Developing Human Resources*, 10(4), 541–554. <https://doi.org/10.1177/1523422308319536>

Ardichvili, A., Page, V. & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 64–77. <https://doi.org/10.1108/13673270310463626>

Bateman, P. J., Gray, P. H. & Butler, B. S. (2011). The impact of community commitment on participation in online communities. *Information Systems Research*, 22(4), 841–854. <https://doi.org/10.1287/isre.1090.0265>

Bishop, J. (2007). Increasing participation in online communities: A framework for human–computer interaction. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1881–1893.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.11.004>

Burnett, G. (2000). Information exchange in virtual communities: A typology. *Information Research*, 5(4), XIX–XX.

Chen, C. J. & Hung, S. W. (2010). To give or to receive? Factors influencing members' knowledge sharing and community promotion in professional virtual communities. *Information & Management*, 47(4), 226–236. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.03.001>

Edelmann, N. (2013). Reviewing the Definitions of “Lurkers” and Some Implications for Online Research. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 16(9), 645–649.

<https://doi.org/10.1089/cyber.2012.0362>

Gray, B. (2004). Informal learning in an online community of practice. *Journal of Distance Education*, 19(1), 20–35.

Kollock, P. & Smith, M. (1996). Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities. Teoksessa S. Herring (toim.), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives*, (s. 109-128). Amsterdam: John Benjamins.

Kuem, J., Khansa, L. & Kim, S. S. (2020). Prominence and Engagement: Different Mechanisms Regulating Continuance and Contribution in Online Communities. *Journal of*

Management Information Systems, 37(1), 162–190.

<https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1705510>

Lai, H. & Chen, T. T. (2014). Knowledge sharing in interest online communities: A comparison of posters and lurkers. *Computers in Human Behavior*, 35, 295–306.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.02.004>

Lee, S. & Park, D. H. (2019). Community attachment formation and its influence on sustainable participation in a digitalized community: Focusing on content and social capital of an online community. *Sustainability*, 11(10).

<https://doi.org/10.3390/su11102935>

Liu, L., Wagner, C. & Chen, H. (2014). Determinants of Commitment in an Online Community: Assessing the Antecedents of Weak Ties and Their Impact. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 24(4), 271–296.

<https://doi.org/10.1080/10919392.2014.956609>

Malinen, S. (2015). Understanding user participation in online communities: A systematic literature review of empirical studies. *Computers in Human Behavior*, 46, 228–238.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.01.004>

Neelen, M. & Fetter, S. (2010). Lurking: a challenge or a fruitful strategy? A comparison between lurkers and active participants in an online corporate community of practice. *International Journal of Knowledge and Learning*, 6(4), 269–284.

<https://doi.org/10.1504/IJKL.2010.038649>

Nguyen, T. (2021). Four-dimensional model: a literature review on reasons behind lurking behavior. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51(2), 302–317. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-10-2019-0168>

Nonnecke, B., Andrews, D. & Preece, J. (2006). Non-public and public online community participation: Needs, attitudes and behavior. *Electronic Commerce Research*, 6(1), 7–20.

<https://doi.org/10.1007/s10660-006-5985-x>

Nonnecke, B. & Preece, J. (2001). Why lurkers lurk. *Americas Conference on Information Systems 2001*. <http://www.cis.uoguelph.ca/~nonnecke/research/whylurk.pdf>

Preece, J. (2000). *Online communities: designing usability, supporting sociability*. Chichester: Wiley.

Preece, J., Nonnecke, B. & Andrews, D. (2004). The top five reasons for lurking: improving community experiences for everyone. *Computers in Human Behavior*, 20(2), 201–223. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2003.10.015>

Rau, P.-L., Gao, Q. & Ding, Y. (2008). Relationship between the level of intimacy and lurking in online social network services. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 2757–2770. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.04.001>

Ren, Y., Harper, F. M., Drenner, S., Terveen, L., Kiesler, S., Riedl, J. & Kraut, R. E. (2012). Building member attachment in online communities: Applying theories of group identity and interpersonal bonds. *MIS Quarterly*, 36(3), 841–864. <https://doi.org/10.2307/41703483>

Rheingold, H. (1993). *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Massachusetts: Addison-Wesley.

Salminen, A. (2011). *Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisjohtaminen 4.

Sun, N., Rau, P. P. L. & Ma, L. (2014). Understanding lurkers in online communities: A literature review. *Computers in Human Behavior*, 38, 110–117. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.05.022>

Wasko, M. & Faraj, S. (2005). Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice. *MIS Quarterly*, 29(1), 35–57. <https://doi.org/10.2307/25148667>

Van Mierlo, T. (2014). The 1% rule in four digital health social networks: An observational study. *Journal of Medical Internet Research*, 16(2). <https://doi.org/10.2196/jmir.2966>

Yang, X., Li, G. & Huang, S. S. (2017). Perceived online community support, member relations, and commitment: Differences between posters and lurkers. *Information & Management*, 54(2), 154–165. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.05.003>

Zhou, T. (2011). Understanding online community user participation: a social influence perspective. *Internet Research*, 21(1), 67–81. <https://doi.org/10.1108/106622411111104884>