



Euroopan unionin
osarahoittama



Etäviestinnän haasteita ja ratkaisuja



CORDIALIS

2022

Maarit Mutta & Soila Merijärvi (University of Turku)

Augustin Lefebvre & Julia Nyikos (De l'Art et D'autre)

Kotryna Kabasinskaite & Kristina Liorentiene (Lithuanian countryside tourism association)

Grazia Lucantoni, Maria Moncada & Silvia Lucantoni (Web per tutti)

Käännös: Soila Merijärvi, Maarit Mutta & Edla Szabo

Agreement number: 2021-1-FR01-KA220-ADU-000033544

SISÄLLYSLUETTELO

ESIPUHE	3
JOHDANTO	5
1. VUOROVAIKUTUS ETÄVIESTINNÄSSÄ	7
1.1. Vuorovaikutuksen haasteet etäviestinnässä	7
1.1.1. Kielten oppiminen ja opettaminen	8
1.1.2. Kulttuurivälitys	9
1.1.3. Käsityöalan myynti ja markkinointi	9
1.2. Ratkaisuja vuorovaikutuksen kehittämiseen etäviestinnässä	9
1.2.1. Kielten oppiminen ja opettaminen	10
1.2.2. Kulttuurivälitys	11
1.2.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi	11
2. MOTIVAATIO ETÄVIESTINNÄSSÄ	13
2.1. Motivaation haasteet	14
2.1.1. Kielten oppiminen ja opettaminen	14
2.1.2. Kulttuurivälitys	15
2.1.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi	15
2.2. Ratkaisuja motivaation lisäämiseen	16
2.2.1. Kielten oppiminen ja opettaminen	16
2.2.2. Kulttuurivälitys	17
2.2.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi	18
3. RYHMÄNHALLINTA ETÄVIESTINNÄSSÄ	19
3.1. Ryhmänhallinnan haasteet	20
3.1.1. Kielten oppiminen ja opettaminen	20
3.1.2. Kulttuurivälitys	20
3.1.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi	21
3.2. Ratkaisuja ryhmänhallintaan	21
3.2.1. Kielten oppiminen ja opettaminen	21
3.2.2. Kulttuurivälitys	22
3.2.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi	23
LOPUKSI	24
LÄHTEET	25

ESIPUHE

Maailmanlaajuinen Covid-19 -terveyskriisi paljasti puutteet kansalaisten digitaalisten työkalujen käytössä eri aloilla, kuten koulutuksessa, monilla ammattialoilla ja kulttuurisektoreilla, ja nosti esiin etäviestintään liittyviä ongelmia. Unescon (2020) mukaan koulujen sulkemiset tai lähiopetuksen osallistumisrajoitukset vaikuttivat yli 60:een prosenttiin oppilaista perinteisissä kouluympäristöissä ympäri maailman. Sama ilmiö oli nähtävissä maailmanlaajuisesti sekä muilla koulutustasoilla (yliopistoissa, ammattikorkeakouluissa, aikuiskoulutuksessa, oppisopimusopiskelussa jne.) että vielä yleisemmin julkisella ja yksityisellä ammattisektorilla. Varsinkin senioreiden kohdalla on korostunut digitaalinen epävarmuus, puutteellinen etäviestinnän välineiden tuntemus ja IT-infrastruktuurin riittämättömyys. Nämä ongelmat linkittyvät myös maaseudulla ja syrjäisillä seuduilla asuvien kansalaisten maantieteelliseen eristyneisyyteen. Kyseiselle väestölle digitaaliset työkalut, toimintatavat ja taidot voivat tarjota mahdollisuuksia kompensoida maantieteellistä eristyneisyyttä ja yhdistää heidät oppimispaikkoihin, verkkokaappoihin ja kulttuurivaihtoon.

Vaikka digitaaliset työkalut ovatkin olleet arvokas resurssi eristyneisyyden vähentämiseen terveyskriisin aikana, digitaalisten taitojen ja käyttökoulutuksen puute ovat tuoneet esiin etäviestinnän haasteita. Esimerkiksi Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelman mukaan (2021–2027) melkein 60 % vastaajista ei ollut käyttänyt etäoppimisalustoja opiskeluun ennen kriisiä. Lisäksi pienimuotoisen (n=79) Turun yliopistossa tehdyn etäoppimiseen, vuorovaikutukseen ja motivaatioon liittyvän kyselyn (tammikuu 2022) mukaan nykyiset ja tulevat kielten opettajat (n=48) haluaisivat uusia digityökaluja ja tukea uuden teknologian käyttöön (44 %) ja uusia vinkkejä ja metodeja etäopetukseen (50 %). He haluaisivat myös oppia uusia ryhmänhallintakeinoja (35 %) ja lisätä interaktiivisuutta etäopetuksessa (60 %). Lisäksi he toivoivat aktivoivampia aktiviteetteja (42 %), parempaa internetyhteyttä (39 %) ja vähemmän luentotyyppisiä oppitunteja (28 %). Muissa hankemaissa (Italia, Liettua ja Ranska) toteutettiin haastatteluita (helmikuu 2022) eri kulttuurialan ammattilaisten, vapaan sivistystyön koulutuskeskusten ja mediakirjastojen ammattilaisten sekä paikallisia perinteitä ja tietotaitoa edistävien artesaanien parissa. Haastattelut paljastivat, että syrjäisillä alueilla asuvan väestön digitaidot ja toimintakäytänteet ovat usein riittämättömät.

CORDIALIS-hanke (Syrjäseutujen yhdistäminen digitaitojen ja kulttuuriperinnön avulla, englanniksi *Connecting remote areas through digital competences and cultural heritage*) vastaa yllä mainittuihin tarpeisiin tarjoamalla metodologisia ja pedagogisia materiaaleja ja työkaluja hybridiopetukseen, -oppimiseen, -kommunikaatioon ja -vuorovaikutukseen. Nämä voivat tapahtua virtuaalisesti verkossa tai paikan päällä kasvotusten kontaktitilanteessa. Lisäksi CORDIALIS pyrkii edistämään syrjäisillä seuduilla asuvien kansalaisten digitaitoja paikallisen kulttuuriperinnön avulla. CORDIALIS korostaa hankemaiden (Italia, Liettua, Ranska ja Suomi) paikallista kulttuuriperintöä, kansalaisten yhdistämistä, digitaalisten taitojen kehittämistä ja heidän yleistä eurooppalaista yhteenkuuluvuudentunnettaan. Tämä manuaali sekä sen 36 kysymys/vastaus -korttia ovat osa erilaisten tuotteiden ja työkalupakkien sarjaa, jotka on tarkoitettu ammattilaisille ja tavallisille kansalaisille. Materiaalit ovat saatavilla CORDIALIS-hankkeen verkkosivuilla (<https://www.cordialiserasmus.eu>). CORDIALIS tarjoaa digitaitojen koulutustyökaluja syrjäisillä alueilla työskenteleville ammattilaisille ja muille toimijoille, jotka ovat yhteydessä syrjäisillä alueilla asuviin kansalaisiin. Kohderyhmänä ovat aikuiskoulutuksen ammattilaiset, nykyiset ja tulevat kielten opettajat, opetusalan kouluttajat, aikuisoppijat, kulttuurisektorin ammattilaiset (esim. kirjastoala), käsityöläiset, taiteilijat ja paikalliset kulttuurialan sidosryhmät. CORDIALIS-hankkeen keskeinen idea on, että paikallisia kulttuurisia erityispiirteitä voidaan vahvistaa verkkoläsnäolon kautta ja tarjoamalla keskeisiä resursseja Euroopan kansalaisten kommunikaation ja keskinäisen ymmärrettävyyden parantamiseen. Samalla parannetaan kulttuuritietoisuutta ja mahdollisuuksia koulutuksen ja talouden saralla.

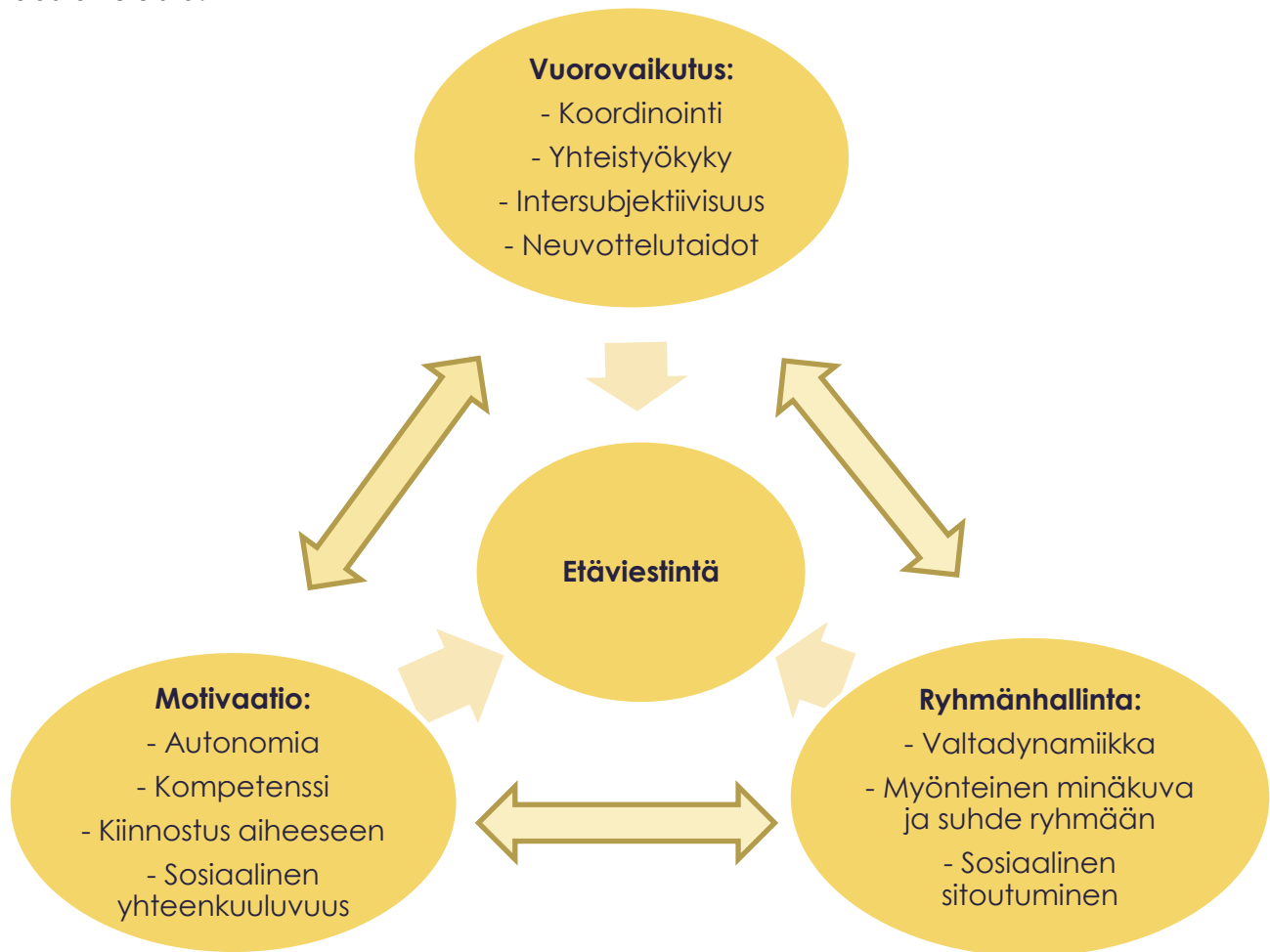
Kommunikaatio on keskeinen voima, joka lisää sosiaalista ja yhteiskunnallista osallistumista ja yhteenkuuluvuutta.

Manuaali tarjoaa lyhyen teoreettisen taustan etäviestinnän haasteisiin ja ratkaisuihin erilaisissa tilanteissa. Kolmekymmentäkuusi aktiviteettikorttia perustuu tähän manuaaliin. CORDIALIS-hankkeen jäsenet, jotka ovat tehneet yhteistyötä tämän manuaalin kanssa, toivovat lukijoiden saavan inspiraatiota ja toivovat sen kehittävän syrjäseuduilla (esim. saaristo) asuvien ammattilaisten ja kansalaisten digi- ja vuorovaikutustaitoja.

JOHDANTO

Digitaalinen kompetenssi tulee olemaan tulevaisuudessa kiistatta yksi kansalaisten perustaidoista varhaislapsuudesta aikuisuuteen ja myöhempään ikään, mikä tekee siitä haasteen kouluttajille, oppilaitoksille ja sidosryhmille (Ilomäki ym., 2016). Digitaalisen kompetenssin kehittäminen pitäisi yhdistää muiden Eurooppalaisen viitekehyksen (CEFR, 2001, 2018, 2020) kuvaamien elinikäisen oppimisen avaintaitojen kanssa. Nämä taidot pitävät sisällään mm. viestintätaidot vieraalla kielellä, oma-aloitteisuuden ja yrittäjyyden, sosiaaliset ja verkostoitumistaidot ja kulttuuritietoisuuden. Etäviestinnän taidot ovat olennainen osa digitaalista kompetenssia. Monet asiat vaikuttavat osallistumismotivaatioon etäviestinnän aktiviteeteissa, ryhmätöissä ja vuorovaikutuksessa. Luonnollisessa vuorovaikutuksessa esiintyvät sanallisen ja sanattoman viestinnän ilmiöt (kuten samanaikainen puhe, palaute ja vuoronvaihdot, katsekontakti, ilmeet ja kehonkieli; Sacks ym., 1974; Mondada, 2019) muuttuvat ja muovaantuvat tai saattavat jopa puuttua kokonaan, mikä vaikeuttaa etäviestintää ja aiheuttaa mahdollisia väärinymmärryksiä.

Kuviossa 1 esitellään kolme eri teemaa, joihin teoreettinen pohdiskelumme perustuu. Nämä teemat haasteineen nousivat esiin CORDIALIS-hankkeen kyselyissä ja haastatteluissa helmi-huhtikuussa 2022. Teemat korostavat nykyisten sidosryhmien tarpeita, toimintatapoja ja digitaalista läsnäoloa. Esimerkit, joita esitetään seuraavissa kappaleissa, on otettu kyselyistä ja haastatteluista.



Kuvio 1. Onnistuneen etäviestinnän osatekijät.

Seuraavat kappaleet pyrkivät tunnistamaan digitaitoihin liittyviä haasteita ja osoittamaan ratkaisuja esimerkiksi siihen, miten etäviestinnän vuorovaikutustaitoja, motivaatiota ja ryhmänhallintaa voidaan kehittää. Nämä kolme tiiviisti toisiinsa yhteydessä olevaa osatekijää vaikuttavat useisiin kansalaisryhmiin: kieltenoppijat ja -opettajat, syrjäisten seutujen asukkaat, kulttuurisektorin ammattilaiset ja artesaanit.

Manuaalin otsikko on etäviestintä, mutta lukijan tulee huomioida, että digitaalinen viestintä ja vuorovaikutus voi tapahtua hyvin erilaisissa asiayhteyksissä, alustoissa ja digitaalisissa laitteissa. Siitä syystä on tärkeää erottaa digiviestinnän eri tyyppit (auditiivinen, oraalinen ja kirjoitettu) ja saatavilla olevat digitaaliset resurssit:

- Verkkooasiakirjat (teksti, kuva)
- Verkkovideot- ja podcastit
- Blogin kirjoittaminen (henkilökohtainen tai yhteisöllinen)
- Sähköpostit ja chatit (suorat tai tallennetut kirjalliset keskustelut)
- Videoalustat (Teams/Zoom jne.)
- Virtuaalikierrokset ja -museot
- Verkkokurssit ja -konferenssit
- Sähköisen kaupankäynnin alustat
- Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, Instagram jne.)
- Virtuaalitodellisuus (VR-lasit jne.)
- Lisätty todellisuus (AR)
- Virtuaaliset ympäristöt (esim. Second life)
- Virtuaaliset ja hybridiluokkahuoneet
- Koulutusrobotit (etäläsnälorobotit, sosiaaliset robotit jne.)

Jokainen näistä luo hyvin erilaisen vuorovaikutustilanteen puhujan/kuuntelijan, lähettäjän/vastaanottajan ja kirjoittajan/lukijan välillä. Tietyt digitaalisen viestinnän tyyppit ovat enemmän ja toiset vähemmän mukautettavissa CORDIALIS-hankkeen kohderyhmien tarpeisiin.

1. VUOROVAIKUTUS ETÄVIESTINNÄSSÄ

Uusien taitojen ja tiedon hankkimiseen vaikuttaa vahvasti sosiaalinen vuorovaikutus. Olemmekin tottuneet oppimaan uusia asioita erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, kuten luokahuoneaktiiviteeteissa tai museokierroksilla. Maailmanlaajuinen Covid-19 -kriisi aiheutti suuren muutoksen ja siirsi ihmiset fyysisestä maailmasta verkkoympäristöihin ja virtuaalisille alustoille. Yhteiskunnan jäsenten tuli löytää uusia keinoja päivittäisestä elämästä selviytymiseen ilman fyysisiä tapaamisia ja kasvokkaisia kontakteja. Aiemmin harvoin käytetyt virtuaaliset alustat nousivat yleiseen käyttöön ympäri maailmaa ja telekommunikaatiosovellukset, kuten Teams ja Zoom, tulivat suosituksi ja levisivät melkein yhdessä yössä ammattiyhteisöihin ja oppilaitoksiin. Tämä muutos tarjosi yhteiskunnalle uusia viestinnän keinoja ja uusia mahdollisuuksia keskinäiseen vuorovaikutukseen, mutta loi myös haasteita sosiaalisen vuorovaikutuksen implisiittisten ja eksplisiittisten sääntöjen ja taitojen kohdalla. Tällaiset säännöt opitaan jo varhaislapsuudessa (vrt. Wood & Schweitzer, 2017.)

Sosiaaliseen vuorovaikutukseen osallistumisen oletuksena on kyky kommunikoida, mikä vaatii vähintään kommunikatiivisen kompetenssin perustiedot ja -taidot: kielellinen, sosiolingvistinen, ja pragmaattinen kompetenssi. Kielellinen kompetenssi viittaa yksilön kykyyn käyttää kieltä, ja se pitää sisällään kieliopin, sanaston ja ääntämisen taidon. Sosiolingvistinen kompetenssi viittaa kielenkäytön sosiaaliseen ulottuvuuteen ja pitää sisällään sosiokulttuurisen koodin tuntemuksen, kuten kohteliaisuusäännöt, rekisterien hallinnan, murteet ja aksentit. Pragmaattinen kompetenssi viittaa kielen tuntemukseen järjestelmänä. Se pitää sisällään taidon organisoida ja jäsentää keskustelua sekä ymmärtää erilaisia merkityksiä, kuten ironiaa, vuoronvaihtoa ja eleitä (CEFR, 2020.) Viestintä ei kuitenkaan merkitse ainoastaan kielen oikeaoppista käyttöä, vaan se pitää sisällään myös positiivisia ja negatiivisia tunteita sekä erilaisia valtarakenteita. Tunteita ovat esimerkiksi stressi, tyytymättömyys ja masennus, ja valtarakenteita esimerkiksi negatiivisesti ladattu kieli ja sukupuolisidonnainen viestintä. (Wood & Schweitzer, 2017.) Osallistuminen sosiaalisiin tilanteisiin ilman sosiolingvististä ja pragmaattista kompetenssia (mukaan lukien sanaston viestintä) loisi epäselvyyttä ja vaivallisuutta kommunikaatioon.

Vuorovaikutus syntyy kahden tai useamman osallistujan kyvystä osallistua aktiivisesti, jonka tarkoitus on saavuttaa jokin päämäärä ja säilyttää intersubjektiivisuus (i. keskinäinen ymmärrys ja kokemus). Se viittaa vuoronvaihdolla organisoituun osallistumiseen (Sacks ym., 1974; Schegloff ym., 1977) ja multimodaalisiin resursseihin (Mondada, 2019). Se, miten vuorovaikutus ymmärretään ja erotetaan vuorosta, riippuu digitaalisesta esitysmuodosta, jossa vuorovaikutus tapahtuu. Vuorovaikutus voi olla synkroninen (tapahtuu tosiajassa) tai se voi olla asynkroninen (ilman tosiaikaista vuorovaikutusta ja usein viivästetyllä aikataululla ja/tai ilman sulkevaa vuoroa). Videon julkaiseminen alustalla voisi olla jälkimmäisen vaihtoehdon osalta vuoro, ja kommentti/palautte toiselta käyttäjältä videoon voisi puolestaan olla toinen vuoro, jonka avulla itse julkaisija voi selvittää, mitä mieltä kommentoija on tuotoksesta. Tällaisessa tapauksessa ajanjakso ensimmäisen ja toisen vuoron välillä on tärkeä. Näin ollen vuorovaikutus (esim. verkkokurssilla) voi olla hyvin erilainen verrattuna kasvokkain käytyyn kielelliseen vuorovaikutukseen tai kirjalliseen keskusteluun chat-alustalla.

1.1. Vuorovaikutuksen haasteet etäviestinnässä

CORDIALIS-hankkeen kohderyhmät kohtaavat aktiviteetin luonteen mukaan useita erityyppisiä haasteita vuorovaikutustilanteissa ja tarvitsevat erilaisia keinoja niiden ratkaisemiseen. Hankkeen tavoite onkin esittää yhdistelmä erilaisia ratkaisuja, joiden avulla kohderyhmät voivat rikastuttaa jo olemassa olevia käytäntöjään. Esimerkiksi videon julkaisemisen sijaan käsityöläinen voisi ehdottaa verkkokeskustelua, joissa hänen asiakkaansa voisivat kysyä häneltä suoraan esimerkiksi tuotteen valmistusmenetelmistä. Kielikurssia voitaisiin

taasen rikastuttaa verkossa tapahtuvalla kulttuurivälitystoiminnalla, esimerkiksi työskentelemällä tietyn tyyppiin taideteoksiin liittyvän sanaston parissa.

1.1.1. Kielten oppiminen ja opettaminen

Yllättävä siirtyminen lähivuorovaikutustilanteista etäviestintään maailmanlaajuisen pandemian aikana loi täysin uuden tavan opettaa ja oppia kieliä. Kielikurssit siirtyivät luokkahuoneista virtuaalisille asynkronisille ja synkronisille alustoille. Seuraavanlaisia uusia haasteita ilmaantui:

1. **Yhteisö ja yhteenkuuluminen:** opettaja ja oppijat eivät välttämättä tunne toisiaan kielikurssin alkaessa, mikä saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä ja viestinnän katkoksia heidän välillään. Jokaisen osallistujan yksilölliset käytösmallit, jotka sisältävät sanallisen ja sanattoman viestinnän, kuten eleet, vaikuttavat heidän vuorovaikutukseensa. Toisiin tutustuminen vaatii ymmärrystä muiden sosiaalkulttuurisista koodeista ja sosiolingvivististä tunnusmerkeistä (kuten kohteliaisuussäännöt ja rekisterierot; De Felice, 2017; Megawati, 2021), joita saattaa olla vaikeampi tuottaa ja ymmärtää etäviestinnässä.
2. **Vuoronvaihto:** Jos osallistujien kamerat ovat pois päältä, he eivät voi nähdä toisiaan. Tämä luo ongelmia vuorovaihdon suhteen, koska osallistujat eivät voi lukea toistensa sanatonta viestintää, (esim. katsekontakti), eivätkä välttämättä tunnista oikeaa kohtaa oman vuoronsa aloittamiselle. Opettajan ohjatessa osallistumista oppijoilla on yleensä määrätty vuorot puhumiselle, jotta opettaja kuulee heidät ja voi tarvittaessa korjata heitä. Muiden oppijoiden tulee odottaa omaa puheenvuoroaan kuunnellen puhujaa. Etäviestintätilanteissa tämä järjestely voi tuntua erityisen ikävyyttävältä.
3. **Osallistuminen:** Luokkahuoneessa oppitunnit ovat yleensä opettajajohtoisia, vaikka oppilasjohtoinen lähestymistapa onkin omaksuttu kieltenopetukseen (Maijala & Mutta, painossa). Etäviestinnässä opettajajohtoisuus korostuu entistä enemmän, mikä saattaa vähentää sosiaalista sitoutumista.
4. **Palautteen antaminen:** Opettajat eivät voi aina tarjota välitöntä palautetta samalla tavoin kuin luokkahuoneessa, eikä katsekontakti ole myöskään mahdollista virtuaalialustoilla (kamera pois päältä, näytön jakaminen jne.). Tämä saattaa vaikeuttaa sanattoman palautteen antamista. Sanallisen palautteen lisäksi iso osa palautteen antamisesta tapahtuu sanattoman viestinnän keinoin (esim. ilmeet ja eleet). Tulkitsemalla ja ymmärtämällä vastaanottajan sanatonta käytöstä puhuja voi päätellä, onko viestintä ollut onnistunutta vai tarvitseeko se muokkausta tai täydennystä.
5. **Vertaistuen järjestäminen:** Vertaistuen antaminen tehtäviä tehtäessä on äärimmäisen tärkeää osalle oppijoista, mutta sitä ei ole helposti saatavilla etäviestinnässä.
6. **Opetusmateriaalit:** Perinteisten menetelmien ja materiaalien käyttäminen etäviestinnässä ei ole mahdollista samalla tavalla kuin luokkahuoneessa. Esimerkiksi tehtävämonisteita ei voi antaa oppijoille perinteiseen tapaan tulostettuna, eivätkä niiden sisällöt voi olla täysin samat (esim. väriyhteävät, piirtäminen, ristikot). Lisäksi osa opiskelijoista työskentelisi mieluummin paperin ja kynän kera (vrt. Lintunen ym., 2017). Materiaalien jakaminen (esim. äänitykset) voi olla hankalampaa epävakaaan nettiyhteyden tai muiden teknisten ongelmien takia.
7. **Osallistumisen organisointi:** Osallistujien määrä saattaa vaikuttaa oppituntien aktiviteetteihin, varsinkin ajallisesti. Pienryhmätyöskentelyssä (esim. virtuaalisissa pienryhmähuoneissa), tehtävien tarkistaminen vie enemmän aikaa kuin luokkahuoneessa.
8. **Digitaidot:** Seniorioppijoilla ei välttämättä ole tarpeeksi tietämystä digivälineistä eivätkä he välttämättä osaa käyttää niitä. Digivälineiden käyttäminen saattaa aiheuttaa pelkotiloja ja ahdistusta senioreilla.

1.1.2. Kulttuurivälitys

Aikuiset, joilla on vain vähän digitaalisen teknologian tuntemusta, saattavat välttää digivälineitä ja etäviestintää. Tämä saattaa vaikeuttaa heidän sosiaalista elämäänsä. Kulttuurivälitystoiminnassa verkostoituminen on tärkeä osa työelämää ja sosiaalisten piirien ulkopuolelle jääminen saattaa aiheuttaa harmia tulevaisuudessa.

1. **Osallistuminen:** Kuuntelemiseen tottumattomat osallistujat saattavat monopolisoida keskustelun useammin etäviestinnässä kuin kasvotusten tapahtuvissa vuorovaikutuksissa. Tämä saattaa aiheuttaa ahdistusta osallistujissa, jotka eivät ole varmoja vuoronvaihtosäännöistä etäviestinnässä. Lisäksi tämä voi vaikeuttaa tasapuolista tiedonjakoa tapaamisissa.
2. **Tekniset ongelmat:** Digivälineiden käyttö (esim. tietokone, älykännykkä tai -tabletti) voi aiheuttaa ongelmia vuorovaikutuksessa. Osallistujilla saattaa olla useita eri käyttöliittymiä ja yhteyksien nopeus voi olla heikkoa osallistujien erilaisten langallisten ja WLAN-yhteyksien takia.
3. **Tilanteen muodollisuus:** Ryhmänvetäjän voi olla vaikea luoda yhteys osallistujiin etäviestintätilanteissa, koska niissä ei ole mahdollisuutta samanlaiseen kahdenkeskiseen sosiaaliseen jutusteluun kuin kasvotusten tapahtuvassa viestinnässä.

1.1.3. Käsityöalan myynti ja markkinointi

Artesaanituotteita on myyty perinteisesti markkinapaikoilla, erilaisilla messuilla ja artesaanitapahtumissa. Nykypäivänä ostaminen ja myyminen tapahtuu yhä enemmän verkossa sähköisen kaupankäynnin alustoilla (verkkokaupoissa). Tämä mahdollistaa artesaanien ja käsityöläisten asiakaskunnan laajenemisen, suuremman myyntimäärän ja vuorovaikutuksen isomman yleisön kanssa. Tämä luo kuitenkin useita haasteita:

1. **Digimarkkinointi:** Käsityöläisillä ja artesaaneilla ei ole välttämättä tarpeeksi tietoutta markkinoinnista, jonka avulla he voivat muodostaa yhteyden asiakkaisiin ja tavoittaa kohderyhmiään. Digimarkkinoinnin tiedon ja osaamisen puute on valtava ongelma-kohta henkilöille, joiden olisi lisättävä myyntiä.
2. **Digitaalinen läsnäolo:** Osa artesaaneista ei käytä tarpeeksi virtuaalisia kanavia tuotteidensa myynnissä. Heiltä saattavat puuttua kokonaan esimerkiksi omat nettisivut, mikä tekee yhteydenpidosta asiakkaiden kanssa hankalaa. Artesaanit eivät aina mainosta käsitöitään sosiaalisessa mediassa ja heiltä saattaa puuttua jopa kokonaan näkyvyys sosiaalisen median kanavissa. Artesaanit, joilla on omat tilit sosiaalisessa mediassa, saattavat olla melko passiivisia sivuillaan, eivätkä he välttämättä panosta julkaisuihinsa (esim. huono kuvanlaatu). Tämä johtuu pääasiassa ajan- ja/tai tietotaidon puutteesta, varsinkin vanhempien sukupolvien kohdalla (esim. Liettuassa).
3. **Myyntimahdollisuudet:** Osa artesaaneista ja käsityöläisistä myy yhä pääasiallisesti tuotteitaan mieluummin tavaramessuilla. Tällöin ongelmaksi nousee se, että heidän täytyy maksaa erikseen osallistumisesta, eikä tavaramessuja järjestetä säännöllisin väliajoin.

1.2. Ratkaisuja vuorovaikutuksen kehittämiseen etäviestinnässä

Etäviestinnän vuorovaikutusta voidaan parantaa monin tavoin, mutta hankkeen aikana toteutettujen kyselyiden ja haastatteluiden perusteella suurimmat huolenaiheet voidaan ratkaista keskittymällä (1) vuoronvaihtoon, (2) aktiviteettien luonteeseen, (3) sääntöjen jakamiseen virtuaalisissa tapaamisissa ja (4) kameroiden käyttöön.

1.2.1. Kielten oppiminen ja opettaminen

Ehdotetut ratkaisut ovat käyttökelpoisia sekä kielten opettajille että oppijoille ja yleisemmin aikuiskouluttajille ja -oppijoille.

1. **Yhteisö ja yhteenkuuluminen:** Opettajan olisi hyvä aloittaa uudet oppitunnit lämmittelytehtävillä, joiden avulla voidaan vähentää toisilleen tuntemattomien oppijoiden ahdistusta. Tämä voisi myös parantaa oppijoiden valmiutta tutustua toisiinsa ja olla vuorovaikutuksessa. Oppijoiden tulisi laittaa kamerat päälle ainakin tunnin alussa, lopussa ja omalla puheenvuorollaan, jotta kaikki osallistujat voisivat lukea toistensa sanatonta viestintää (Knapp ym., 2013), kuten kasvojen ilmeitä ja kehon liikkeitä. Ryhmätöiden aikana suositellaan myös pitämään kamerat päällä (esim. virtuaalisissa pienryhmähuoneissa). Jos oppijasta tuntuu epämukavalta, että muut näkevät hänen kotinsa tai kasvonsa, monilla synkronisilla videoalustoilla on mahdollista sumentaa tausta tai korvata se kuvalla. Toisena vaihtoehtona opettaja voi käyttää *keskittymistilaa* (en. *focus mode*), joka piilottaa muiden osallistujien videot ja sallii ainoastaan opettajan nähdä oppijoiden kasvot. Kuten luokkahuonetilanteessa, osallistujat eivät tuijota toistensa kasvoja vaan ovat kääntyneenä opettajaan päin, joka on yleensä ainut, joka näkee kaikkien kasvot yhtä aikaa. Käyttämällä keskittymistilaa tilanne vastannee enemmän perinteistä luokkahuonetilannetta, ja saattaa luoda opiskelijoille turvallisimman ympäristön käyttäessä kameroita.
2. **Vuoronvaihto:** Opettajan tulisi luoda selkeät vuoronvaihtosäännöt kurssille (esim. luomalla nimilista oppijoista chatiin, jossa näkyy puheenvuorojärjestys, tai ohjeistaa käden nostamiseen tai videoalustan salliman reaktiopainikkeen käyttämiseen puheenvuoroa pyytäessä). Opettaja voi soveltaa vuoronvaihtosääntöjä useilla eri tavoilla etäviestinnässä. Jokaisen opettajan tulisi löytää itselleen toimivin keino, mutta tärkeintä on, että hän asettaa selkeät säännöt kaikille oppijoille. Tämä luo turvallisemman ympäristön niille oppijoille, joilta puuttuu itseluottamusta huutaa vastauksia ääneen, ja antaa kaikille yhtäläisen mahdollisuuden osallistua.
3. **Osallistuminen:** Vuoronvaihdon parantaminen verkkotunneilla vaatii osallistumisen organisointia. Keskeinen kriteeri on, ohjaako vuorovaikutusta yksinomaan opettaja vai voidaanko organisointitapoja vaihdella ja siten lisätä oppimismahdollisuuksia. Jos vain opettaja ohjaa vuorovaikutusta, hänellä on keskeisempi asema vuorovaikutuksessa kuin opiskelijoilla. On siis tärkeää kysyä, ketkä ovat oppimis-/opetusaktiviteetin johtajia ja ketkä seuraajia oppimisen päämäärän rakentumisessa (Lefebvre, 2019, 2022).
4. **Palautteen antaminen:** Opettaja voi vaihdella palautteen antamista erilaisten aktiviteettien mukaan (Simamora, 2020). Oppijoita voidaan pyytää antamaan palautetta muille osallistujille käyttämällä peukku ylös tai alas -reaktiopainikkeita tai chattia. He voivat antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti yksitellen, pienissä ryhmissä tai videoalustan päähuoneessa. Opettaja voi tutustuttaa oppijat palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen käyttämättä "Minä osaan" -lauseita (CEFR, 2001) ennen aktiviteetteja ja niiden jälkeen.
5. **Vertaistuen järjestäminen:** Informaaleja aktiviteetteja ja pienryhmätyöskentelyä suositellaan vuorovaikutuksen ja vertaistuen lisäämiseksi. Opettaja voi siirtyä ryhmästä toiseen tarkistamaan tuotoksia ja keskustella vastausvaihtoehdoista ennen kuin koko ryhmä käy tehtävän yhdessä läpi. Opettaja voi myös lisätä informaaliin aktiviteettien määrää osana kotiläksyjä (esim. digipelit tai -aktiviteetit). Oppijat valitsevat opettajan tekemältä listalta paritehtäviä, jotka pitää suorittaa esim. kahden viikon sisällä.
6. **Opetusmateriaalit:** Kurssien elävöittämiseksi opettaja voi käyttää erilaisia interaktiivisia-seiniä (esim. Flinga, Presemo), joiden avulla voi kerätä oppijoiden tuotokset yhteen. Opettaja voi myös käyttää autenttisia materiaaleja (esim. kuvia, sarjakuvia, videoita jne.) tai luoda roolipeliaktiviteetteja (Jauregi ym., 2012; Surkamp, 2014).

7. **Osallistumisen organisointi:** Valmistautuminen ennen verkkotapaamisia on äärimmäisen tärkeää, jotta toiminta olisi mahdollisimman interaktiivista. Jos osallistujien määrä on liian korkea, alustavaa työtä olisi hyvä tehdä ennen vuorovaikutuksen alkua ajan säästämiseksi. Tässä tapauksessa opettajan rooli on ohjata ryhmiä, kun ne valmistelevat opetussisältöä. Koska materiaalien jakaminen verkossa voi olla haastavaa teknologisten ongelmien takia, oppijat voivat ladata esitelmänsä/ryhmyönsä yhteiselle alustalle tai jakaa sen linkin kautta.
8. **Digitaidot:** On tärkeää arvostaa senioreiden ja vanhempien oppijoiden tietämystä. Heitä voi myös pyytää jakamaan aiempaa tietämystään, strategioitaan ja elämäkokemustaan, joiden avulla he voivat kompensoivat tiedonpuutetta digivälineistä. Seniorit ja vanhemmat oppijat ovat yleensä hyvin motivoituneita osallistumaan tämän tyyppisiin aktiviteetteihin, mutta saattavat tarvita lisärohkaisua käyttää uusia digivälineitä. Kynnystä osallistumiseen voidaan laskea laatimalla yksityiskohtaiset ohjeet, jotka voidaan jakaa paperisena versiona tai linkin kautta osallistujille. Jos oppijoilla on fyysisiä esteitä, opettajan on hyvä varmistaa, että materiaalit ovat saatavilla sopivalla fonttikoolla ja äänitteissä on tarpeeksi kuuluva ääni. Opettajan tulisi myös muistaa, että vanhemmilla osallistujilla voi kulua enemmän aikaa aktiviteettien tekemiseen ja tarkistamiseen (Knowles, 1973, 1980; DeKeyser ym., 2010; DeKeyser, 2013; Donaghy, päivämätön).

1.2.2. Kulttuurivälitys

Edellä esitetyt kohdat voidaan helposti mukauttaa kulttuurivälitystoimintaan, koska nämä kohderyhmät koostuvat yleensä kaiken ikäisistä ja taustaisista kansalaisista.

1. **Osallistuminen:** Jotta osallistumisen yhdenvertaisuus voidaan varmistaa, vuorovaihtoja saatetaan joutua säätämään. Verkkovuorovaikutuksessa ihmiset saattavat olla vähemmän tottuneita kuuntelemaan ja saattavat helpommin monopolisoida keskustelun. Kuten luokahuoneympäristössä, ryhmänvetäjä voi tilaisuuden alussa luoda selkeät vuorovaihto-ohjeet (esim. nimilista chatissä, miten pyytää vuoroa) varmistaakseen kaikille yhtäläisen mahdollisuuden tuoda mielipiteensä esiin ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa.
2. **Tekniset ongelmat:** Digitaalisten taitojen kehittämiseksi ja aikuisten tutustuttamiseksi digivälineisiin voidaan luoda yksityiskohtaiset ohjeet, jotka voidaan jakaa fyysisenä kopiona tai digitaalisen linkin kautta. Ryhmänvetäjä voi järjestää henkilökohtaisia tukitukioita osallistujien kanssa ja/tai luoda eri ikäryhmistä koostuvia tiimejä, joissa osallistujat voivat jakaa tietotaitoaan aktiviteettien aikana.
3. **Tilanteen muodollisuus:** Kuten luokahuoneympäristössä, ryhmänvetäjä voi käyttää lämmittelytehtäviä vähentämään toisilleen tuntemattomien osallistujien ahdistusta. Tämä saattaa helpottaa osallistujien valmiutta tutustua toisiinsa ja olla vuorovaikutuksessa keskenään.

1.2.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi

Myyntiin liittyvät ongelmat kohdistuvat pääasiallisesti digimarkkinointiin, perinteisten markkinapaikkojen ulkopuolella tapahtuvaan myyntiin ja erilaisiin messuihin ja artesaanitapahtumiin. Keskittyminen sähköiseen kaupankäyntiin ja digitaalisiin voi auttaa lisäämään syrjäisten alueiden asiakaskuntaa ja saavutettavuutta.

1. **Digimarkkinointi:** Käsityöläiset ja artesaanit voivat hyötyä virtuaalisesta myynnistä ja verkkomarkkinoinnista. Jos heillä ei ole tarpeeksi tietoa ja osaamista tai aikaa, he voivat palkata jonkun ulkopuolisen tai liittyä yhdistykseen, joka käsittelee sisällön laatua (esim. kuvanlaatu, julkaisujen sisältö tasaisin väliajoin). Käsityöläiset ja artesaanit voivat myös hyötyä virtuaalisesti järjestetyistä verkkomarkkinointi- ja -myyntikursseista.

2. **Digitaalinen läsnäolo:** Nettisivujen luomista suositellaan, koska se mahdollistaa paremman näkyvyyden markkinoilla. Jos käsityöläisillä ja artesaaneilla ei ole tarpeeksi tietotaitoa tai aikaa nettisivujen luomiseen, he voivat palkata harjoittelijan ja saada näin apukäsiä. Erilaisten saatavilla olevien työkalujen (esim. WordPress, Wix) avulla voi helposti suunnitella omat nettisivunsa tai blogin, jotka edesauttavat vuorovaikutusta mahdollisen asiakaskunnan kanssa
3. **Myyntimahdollisuudet:** Verkoston laajentaminen lisää myyntimahdollisuuksia. Käsityöläiset ja artesaanit voisivat aloittaa verkkomarkkinointiprosessin kertomalla asiakkailleen uusista verkkosivuistaan, kun he vierailevat messuilla ja muissa tapahtumissa. Kun heidän verkostonsa kasvaa, heidän täytyy todennäköisesti palkata tai työllistää joku hoitamaan markkinointiaan.

2. MOTIVAATIO ETÄVIESTINNÄSSÄ

Motivaatio ohjaa käyttäytymistä ja sitä pidetään usein kaiken toiminnan alkuunpanijana. Motivaatioteoriat ovat laaja-alaisia ja niitä voidaan soveltaa useisiin eri kohderyhmiin. Ennen kuin esittelemme kohderyhmiemme yleisimmät ongelmat ja ratkaisut niihin, tämä kappale esittelee lyhyesti joitakin tärkeimmistä oppimiseen liittyvistä motivaatioteorioista. On hyvä huomata, että nämä havainnot ovat sovellettavissa muihinkin motivaatiotyyppeihin, kuten erilaisten ryhmien informaaliin kanssakäymiseen tai kulttuurivälitystoimintaan.

Yksi yleisimmistä kognitiivisista teorioista on itsemääräämisteoriat (Noels ym., 2000), jonka mukaan on olemassa kahdenlaista motivaatiota, sisäistä ja ulkoista. Sisäinen motivaatio tarkoittaa, että syy jonkin asian tekemiseen on se, että sitä pidetään nautinnollisena ja luonnostaan kiinnostavana. Ulkoisen motivaatio syy on, että se johtaa johonkin tiettyyn lopputulokseen (Deci & Ryan, 2000). Gardner ja Lambert (1972) puolestaan käyttivät termejä integratiivinen (ryhmään identifioitunut) ja instrumentaalinen (tehtävä-/päämääräorientoitunut) motivaatio. Erona on se, että sisäinen ja ulkoinen motivaatio muodostavat jatkumon toisin kuin integratiivinen ja instrumentaalinen motivaatio (Pietilä, 2015). Nykyisin motivaatio nähdään dynaamisena eikä vakaana ja muuttumattomana ilmiönä. Se saattaa muuttua hyvinkin nopeasti tai hitaasti, jopa yhden oppitunnin tai tapaamisen aikana.

Yksi merkittävimmistä dynaamisista malleista on Zoltán Dörneyn ja István Ottón (1998; Pietilä, 2015) kehittämä prosessimalli. Motivaatio voidaan jakaa kolmeen yhtä tärkeään vaiheeseen: oppimista edeltävä vaihe, oppimisen aikainen vaihe ja oppimista seuraava vaihe. Ennen uuden taidon oppimista yksilön motivaatioon vaikuttavat hänen aiemmat tietonsa ja asenteensa aiheesta. Tätä vaihetta kutsutaan myös valintamotivaatioksi eli se kertoo, miksi joku aloittaa toiminnan. Toisen vaiheen aikana motivaatiota tulee ylläpitää. Opettajilla ja ryhmänvetäjillä on avainrooli tässä vaiheessa, sillä heidän kuuluu ylläpitää osallistujien motivaatiota eri tavoin (esim. positiivinen palaute, autonomia ja ryhmänhallinta). Kuitenkin pelkotilat ja ahdistus oppimisympäristössä sekä muut häiritsevät tekijät saattavat olla haitallisia ja alentaa motivaatiota. Kolmannen vaiheen aikana osallistujat reflektivat onnistumisien ja epäonnistumisien syitä oppimisessaan. Itse-reflektio vaikuttaa myöhempään oppimiseen ja motivaatioon (Dörneyi & Ottó, 1998; Pietilä, 2015).

Tämä johtaa toiseen tärkeään kognitiiviseen motivaatioteoriaan eli attribuutioteoriaan. Sen tavoitteena on selittää, kuinka yksilön onnistumiset ja epäonnistumiset uusien asioiden oppimisessa vaikuttavat motivaatioon. Jos yksilö uskoo esimerkiksi onnistumisiensa johtuvan omista taidoista, motivaatio kasvaa. On olemassa useita eri selityksiä eli attribuutteja, jotka selittävät motivaatiota. Attribuutit jaetaan sisäisiin ja ulkoisiin syihin sekä väliaikaisiin ja pysyviin syihin (Pietilä, 2015; Weiner, 2005). Kuvio 2 esittää Arduini-Van Hoosen (2020) tekemää esimerkkiä aiheesta:

	Väliaikainen syy	Pysyvä syy
Sisäinen syy	Vaivannäkö Mieliala Uupumus	Kyky Älykkyys
Ulkoinen syy	Tuuri Sattuma Mahdollisuus	Tehtävien vaikeus

Kuvio 2. Motivaation attribuutit (Arduini-Van Hoose, 2020).

Yksilöt pyrkivät löytämään syytä onnistumisilleen ja epäonnistumisilleen, ja nämä syyt eli attribuutit voivat vaikuttaa heidän tulevaan käyttäytymiseensä. Esimerkiksi, jos kielenoppija saa huonon testituloksen, hän voi kehittää mielessään erilaisia selityksiä: ehkä testi oli vaikea (ulkoinen syy – ”ei minun syyntä”), tai ehkä hän ei vain opiskellut tarpeeksi (sisäinen syy – ”minun syyntä”), tai ehkä hänellä kävi vain huono tuuri (väliaikainen, ulkoinen syy). Jokainen syy selittää epäonnistumisen eri tavoin, ja selitys voi pitää objektiivisesti paikkansa tai sitten ei. Valittu attribuutio heijastaa henkilökohtaisia uskomuksia onnistumisen ja epäonnistumisen syistä, ja vaikuttaa yleensä motivaatioon eri tavoin (Weiner, 2005). Esimerkiksi, jos yksilö uskoo epäonnistumisen johtuvan hänen huonoudestaan tiettyssä aktiviteetissa, hän saattaa lopettaa kyseisen aktiviteetin kokonaan. Toisaalta jos hän uskoo työskennelleensä tai opetelleensa liian vähän, hän saattaa löytää lisämotivaatiota uudelleen yrittämiseen.

2.1. Motivaation haasteet

Uusien taitojen ja kykyjen oppiminen vaatii kärsivällisyyttä, aikaa, sinnikkyyttä ja paljon toistoa. Useat eri teoriat selittävät, kuinka onnistua uuden oppimisessa. Yksi merkittävimmistä tekijöistä on kuitenkin motivaatio, joka on kantava voima missä tahansa tilanteessa (Dörnyei & Ottó, 1998; Dörnyei & Schmidt, 2001; Dörnyei, 2005, 2006).

2.1.1. Kielten oppiminen ja opettaminen

Motivoitunut yksilö oppii uusia asioita helpommin kuin epämotivoitunut yksilö (Masgoret & Gardner, 2003; Pietilä, 2015). Täten kielten opettajien tulisi aina ottaa huomioon motivaatio tuntisuunnitelmissaan ja opetuksessaan. Motivaatio-ongelmat voivat olla erilaisia etäopetuksessa verrattuna lähiopetukseen luokkahuoneessa. Tahdonvastainen osallistuminen etäopetukseen voi laskea motivaatiota ja ideaalissa tilanteessa oppijat osallistuisivatkin etäopetukseen vapaaehtoisesti. Näin ollen on tärkeää kysyä, miten motivaatiota voidaan kehittää. Etäopetuksen vaihtoehtoa ei ollut kaikissa maissa pandemian aikaan, joten motivaatiohaasteet täytyi huomioida eri tavoin.

1. **Psykologiset ongelmat:** Ahdistus, pelko ja keskittymisvaikeudet laskevat virtuaalisilla alustoilla opiskelevien kielten oppijoiden motivaatiota. Aiemmin mainittujen vuoronvaihto-ongelmien lisäksi digitaitoihin liittyvä epävarmuus voi aiheuttaa ahdistusta ja pelkoa oppijoissa. Virtuaaliset alustat voivat myös aiheuttaa ylivoimaisia ärsykeitä neurodiversiteettisissä (esim. autismin kirjo, ADHD jne.) ihmisissä (vrt. Boyd ym., 2018).
2. **Negatiiviset asenteet digivälineitä kohtaan:** Opettajien omat negatiiviset asenteet voivat aiheuttaa heissä ahdistusta. Opettajat eivät välttämättä tiedä, kuinka käyttää kaikkia viimeisimpiä digivälineitä, jotka saattavat helpottaa opettamista ja oppimista, tai he eivät välttämättä tiedä, mistä löytää niitä. Lisäksi he saattavat välttää digivälineiden käyttöä oppitunneilla, koska opiskelijoiden reaktiot pelottavat heitä (vrt. Lintunen ym., 2017).
3. **Pakollinen osallistuminen:** Pakollinen osallistuminen pienryhmäkeskusteluihin saattaa alentaa motivaatiota autonomiaan uskovien aikuisoppilaiden keskuudessa (vrt. Knowles, 1973, 1980). Lähiopetuksessa luokkahuoneissa aikuisoppilaidet saavat yleensä vaikuttaa siihen, osallistuvatko vai eivätkö, ja he saavat valita omat ryhmänsä. Jostain syystä tämä ei tunnu pätevän etäopetuksessa.
4. **Työskentely kotoa käsin:** Perinteiseen luokkahuoneympäristöön tottuneille opettajille ja oppijoille voi olla haastavaa työskennellä kotoa käsin. Heidän suurin haasteensa voi liittyä kotona työskennellessä keskittymiseen tai ihmiskontaktien puutteeseen, joita etäopiskelu saattaa lisätä.
5. **Perinteiset menetit:** Voi olla haastavaa motivoida osallistujia ja seurata heidän motivaatitasojaan etäopetuksessa, sillä monet luokkahuoneessa käytetyt menetit tarvitsevat tilanteeseen sopivaa muokkausta.

2.1.2. Kulttuurivälitys

Mediakirjastojen käyttäjien ja syrjäisten seutujen asukkien kohdalla motivaatio-ongelmat liittyvät mediakirjastojen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Tällä hetkellä mediakirjastoissa tarjottavat digivälineet on tarkoitettu lähinnä dokumenttien etsimiseen, eivätkä ne ole kovinkaan interaktiivisia. Virtuaalisten kulttuuritapahtumien kehittyminen näyttäisi olevan heikkoa, mikä tekee ammattilaisten ja käyttäjien motivaation selvittämisestä vaikeaa (CORDIALIS, 2022).

1. **Mielikuvaongelmat:** Digitaalisen kulttuurivälitystoiminnan kehittäminen mediakirjoistoissa nivoutuu mielikuvaan mediakirjastojen toiminnasta ja siitä, miten uusia käytäntöjä voidaan kehittää ja ottaa käyttöön. Mediakirjastojen osalta voimmekin puhua imago-ongelmasta. Mediakirjaston työntekijöillä motivaatio-ongelma liittyy heidän omaan rooliinsa ja tehtäväänsä yhteiskunnassa sekä heidän organisaationsa rooliin digitaalisten kulttuuritapahtumien järjestäjänä. Mediakirjastot ovat paikkoja, joissa ihmiset voivat lukea ja lainata erilaisia materiaaleja. Siksi niitä voi olla vaikeaa muuttaa kulttuuritapahtumien (esim. näyttelyt ja kirjaesittelyt) järjestämispaikoiksi. Hybrideiksi tarkoitettujen kehitettävien toimintojen luonteeseen, liittyy kuitenkin joitain rajoituksia. Mediakirjastojen pitäisi olla tärkeitä asukkaille ja yhdistyksille tarkoitettuja kohtaamispaikkoja, jotka ovat viihtyisiä ja joissa opitaan eri tavoin kuin kotona tai oppilaitoksissa. Tämä mediakirjastojen sosiaalinen tehtävä saattaa tuntua yhteensopimattomalta puhtaasti digitaalisten, etänä järjestettävien kulttuuritapahtumien kehittämisen kannalta. Osa mediakirjastojen käyttäjäkunnasta haluaa jatkaa edelleen vierailuja paikan päällä kirjastossa.
2. **Osallistujien osallistaminen:** Toinen mediakirjaston käyttäjiin liittyvä ongelma on käyttäjien osallistumisen jatkuvuus: miten ylläpitää käyttäjien motivaatiota osallistua virtuaalisiin kulttuuritapahtumiin pitkällä ja/tai toistuvalla aikavälillä. Ongelma voi olla erityisen merkittävä, jos käyttäjät osallistuvat moniosaisiin tai -päiväisiin kulttuuritapahtumiin.
3. **Tekniset ongelmat:** Useat eläkeläiset sopeutuvat hyvin digitaalisten työkalujen käyttöön, mutta toisille niiden käyttö on vielä hankalaa. Vanhemmilla ihmisillä (senioreilla) on usein vähän motivaatiota uusien digivälaineiden käyttöön. Seniorit eivät aina ymmärrä, miten ne toimivat ja/tai eivät usein näe niiden uutuusarvoa. Tässä tapauksessa voidaan puhua sukupolvien välisestä motivaatio-ongelmasta (vrt. Schiller ym., 2020).

2.1.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi

Motivaatio on kaiken toiminnan taustalla ja vaikuttaa näin ollen sekä käsitöiden ostoon että myyntiin. Myyjien tulisi ottaa motivaatio huomioon luodessaan erilaisia myyntialustoja. Sekä käsityöläisille että ostajille digitalisaatio on tuonut uudenlaisia motivaatio-ongelmia.

1. **Tiedon puute:** Käsityöläisten myynti kärsii organisoimattomuudesta, jolloin asiakkaat eivät tiedä, miten tavoittaa myyjät ja mistä ostaa heidän tuotteitaan. Tiedon puute saattaa aiheuttaa motivaatiopuutetta asiakkaissa, mikä johtaa alhaiseen myyntitulokseen.
2. **Talousasiat:** Alhainen pääoma voi estää käsityöläisiä kilpailemasta suurempia yrityksiä vastaan, mikä voi laskea käsityöläisten motivaatiota. He saattavat tällöin selittää epäonnistumisia myynnissä ulkoisilla tekijöillä. Lisäksi koulutuksen puute ja heikko tietämys viimeisimmistä teknologioista ja niiden käytöstä saattaa estää vähän pääomaa vaativien markkinointitapojen käyttöä.
3. **Markkinointi:** Ajanpuute saattaa myös laskea käsityöläisten motivaatiota käyttää digivälineitä markkinoinnissa. Heiltä saattaa myös puuttua tarvittava tuki asiakkaita houkuttelevan sisällön luomiseen (esim. ulkoasultaan miellyttävät nettisivut). Heillä ei välttämättä ole myöskään tietoutta siitä, kuinka luodaan verkkokauppa-alusta.

Tuotteiden luontiprosessi ja myynti voivat olla hyvin aikaa vieviä tehtäviä yhdelle ihmiselle tai pienille yrityksille.

4. **Hinnoittelu:** Artesaanien mahdolliset asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä, miksi artesaanituotteet ovat kalliimpia kuin kaupasta ostetut, ja asiakkaat saattavatkin päätyä ostamaan tuotteita muualta halvemmalla.
5. **Verkkosivujen suunnittelu:** Nettisivujen huono käyttäjäkokemussuunnittelu (UX) saattaa aiheuttaa ostojen keskeyttämistä, vaikka asiakas olisikin kiinnostunut tuotteesta. Huono käyttäjäkokemussuunnittelu voi aiheuttaa asiakkaiden turhautumista ja motivaation laskua ostotilanteessa.

2.2. Ratkaisuja motivaation lisäämiseen

Motivaatiota etäviestinnässä voidaan parantaa useilla tavoilla. Hankkeessa toteutettujen kyselyjen ja haastattelujen mukaan kaikkein painavimmat huolenaiheet voidaan ratkaista (1) keskittymällä ahdistuksen vähentämiseen, (2) kannustamalla tiedonjakamisympäristöön ja (3) tarjoamalla erilaisia formaaleja ja informaaleja aktiviteetteja, jotka tukevat yksilöllisiä oppimistyyliä ja -strategioita.

2.2.1. Kielten oppiminen ja opettaminen

Opettaja voi tehdä alustavia kyselyitä ja/tai suorittaa kasvatusten haastatteluita opiskelijoiden kanssa kurssin alkaessa. Näiden kyselyiden avulla hän voi selvittää oppijoiden päämääriä, toiveita ja parhaimpina pidettyjä oppimismetodeja. Tämä voi auttaa opettajaa ymmärtämään etukäteen osallistujien oppimismotivaatioita ja mahdollistaa samalla tuntuun suunnitelmien muokkaamisen niiden mukaan.

1. **Psykologiset syyt:** Sisäisillä ja pysyvillä syillä on positiivinen vaikutus motivaatioon ja ulkoisilla ja väliaikaisilla syillä negatiivinen vaikutus motivaatioon. Opettajien ja ryhmänvetäjien tulisi huomioida osallistujien onnistumiset ja epäonnistumiset sekä yrittää vaikuttaa positiivisesti motivaatioon (Pietilä, 2015). Heidän tulisi myös korostaa sisäisiä ja hallittavissa olevia tekijöitä. Esimerkiksi sen sijaan, että opettaja sanoo *“Hyvää työtä, olet fiksu!”*, olisi parempi sanoa *“Hyvää työtä, kovan työsi tulos tuotti tulosta!”*. Lisäksi opettaja voisi teettää aktiviteetteja, joissa osallistujat antavat positiivista palautetta toisilleen käyttäen opettajan ehdottamia sanoja ja lisäämällä niihin selityksen (esim. *Se oli mahtavaa, koska...*).
2. **Negatiiviset asenteet digivälineitä kohtaan:** Tiedonjakamisympäristön omaksuminen luokahuoneeseen voi auttaa oppijoita ja opettajia pääsemään yli negatiivisista digivälineiden käyttöön kohdistuvista asenteista (Ilomäki ym., 2012; Lintunen ym., 2017). Esimerkiksi, jos jotkut ovat hyviä käyttämään informaaleja kieltenoppimissovelluksia (esim. Duolingo, Busuu), he voivat opettaa muita käyttämään niitä tai pitää lyhyen esitelmän puhutussa tai kirjoitetussa muodossa. Kun kaikki osallistujat jakavat tietouttaan erilaisten sovellusten, digivälineiden ja -käytänteiden käytöstä, kaikkien tietous voi mahdollisesti kasvaa, ahdistus vähentyä ja motivaatio osallistua yhteisiin tehtäviin lisääntyä.
3. **Pakollinen osallistuminen:** Pakollisen osallistumisen aiheuttama ahdistus ja muut ongelmat voidaan ratkaista käyttämällä vapaaehtoisia virtuaalisia pienryhmähuoneita videoalustoilla (esim. Zoom). Tämä merkitsee sitä, että oppijat valitsevat itse huoneen, johon he haluavat liittyä. He voivat myös päättää olla liittymättä mihinkään huoneeseen, jos he eivät halua osallistua. Jos vain on mahdollista, päätökset ryhmien muodostamisesta tehdään heti oppitunnin alussa.
4. **Työskentely kotoa käsin:** Auttaakseen oppijoita pääsemään ylitse motivaatio-ongelmista opettaja voi käyttää useita erilaisia tehtäviä erityyppisille oppijoille (esim. visuaalinen, auditiivinen, kinesteettinen ja kirjoittaminen/lukeminen) ja käyttää kuvia ja

värejä materiaaleissa. Lisäksi tehtävien ja materiaalien tulisi olla oikean tasoisia vaikeudeltaan: ei liian helppoja tai liian vaikeita. Vanhemmat oppijat hyötyvät eksplisiittisestä oppimisesta (esim. sääntöihin perustuvasta) kognitiivisen kypsyytensä ja kielianalyyttisten taitojensa ansiosta (DeKeyser, 2018).

5. **Perinteiset metodit:** Etäviestinnän aktiviteetit voivat olla osittain samoja kuin luokkahuoneessa, mutta opettaja voi myös lisätä uusia aktiviteetteja ja opetuskeinoja. Opettaja voi valmistella video- tai audiomateriaaleja etukäteen ja pyytää osallistujia katsomaan ne ja vastaamaan kysymyksiin yhteisellä alustalla tai keskustelemaan niistä oppitunnilla (ns. käännteinen opetusmetodi). Monet informaaliset välineet (esim. pelit ja verkkomateriaalit) voidaan jakaa oppijoille (Reinders ym., 2022), mutta opettajalla pitää olla selvä suunnitelma siitä, miten oppijoiden kehitystä seurataan, ja hänen pitää olla valmis antamaan tarpeeksi palautetta oppimisen tueksi. Opettaja voi myös mukauttaa arviointimethodojaan siten, että ne takaavat objektiivisen ja kriteereihin perustuvan aktiviteettien arvioinnin. Opettajien ei tulisi pitää oppijoiden kykyjä täysin pysyvinä ilmiönä, vaan ymmärtää, että ne voivat muuttua ajan myötä. Kenenkään ei tulisi odottaa oppijan puhuvan sujuvaa ranskaa viikossa tai olevan täydellinen taidemaalari yhden oppitunnin jälkeen.

2.2.2. Kulttuurivälitys

Yleinen periaate hybridimuotoisissa kulttuuritapahtumissa esiintyvien motivaatiohaasteiden ratkaisemiseen on rakentaa aktiviteetit osallistujien taustan tai elämäkokemusten mukaan. Periaatteena on arvostaa osallistujien henkilökohtaisia kokemuksia ja käyttää niitä perustana tapahtumien luomiselle ja sosiaalisen vuorovaikutuksen järjestämiselle.

1. **Imago-ongelmat:** Kirjaston työntekijöille ja käyttäjille yksi ratkaisu mielikuvaongelmaan on luoda hybriditapahtumia, joihin osallistuu mediakirjaston työntekijöitä ja käyttäjiä sekä verkossa että paikan päällä. Haasteena on suunnitella tapahtumia, jotka täyttävät sekä mediakirjaston institutionaaliset vaatimukset (esim. kulttuuriteosten levittäminen, asukkaiden, yhdistysten, kouluryhmien ja opiskelijoiden tapaamisten mahdollistaminen ja kulttuurialan ammattilaisten osallistaminen), että asukkaiden sosiaaliset ja kulttuurilliset vaatimukset (esim. sosiaalinen vuorovaikutus ja kulttuuriteosten ja -tapahtumien vuorovaikutus). Toinen tapa kasvattaa syrjäseuduilla asuvien ihmisten motivaatiota osallistua kulttuuritapahtumiin verkossa on osallistaa heitä yhdistysten tai laitosten (erityisesti oppilaitosten) kautta, joissa he vierailevat tai joihin he kuuluvat. Tällaisissa tapauksissa mediakirjaston työntekijät voivat ehdottaa teematapahtumia liittyen esimerkiksi urheiluun tai kulttuuriin (esim. teatteri). Ympäristöteemat, kuten permakulttuuri, voivat myös olla inspiraation lähde. Periaatteena motivaation luomiselle on tavoitella ryhmäinnostusta ja sen kautta sitoutumista.
2. **Osallistujien osallistaminen:** Mediakirjastojen osallistumisen jatkuvuuden ongelman ratkaisemiseksi voidaan yrittää saada syrjäseutujen asukkaita osallistumaan digitaalisiin tapahtumiin siten, että he voisivat itse valita kulttuuriaktiviteettien teemat. Esimerkiksi ratkaisuna asukkaiden ehdotuksiin Ranskan Muzillacin mediakirjasto ehdotti yhteistyössä tehtävää keittokirjaa. Tällaiset ehdotukset voivat myös helpottaa monikulttuurisia tapaamisia Euroopan alueiden välillä. Mediakirjaston kaltaisen laitoksen haasteena on yhteyksien luominen käyttäjiin, jotka mahdollistavat tämän henkilökohtaisen ja sosiaalisen kokemuksen käyttöönoton.
3. **Tekniset ongelmat:** Yksi ratkaisu syrjäseutujen asukkaiden ja seniorikansalaisten teknisiin ongelmiin voisi olla se, että heitä kannustetaan sukupolvien välisiin tapaamisiin. Nuoremmat sukupolvet voivat jakaa digi- ja teknologiataitojaan ja vanhemmat sukupolvet voivat jakaa kulttuuriperintöön liittyvää tietouttaan ja kokemuksiaan. Tämä voi alentaa kynnystä aloittaa sekä yksityisten että julkisten verkkopalveluiden käyttöä.

Kulttuuritietouden välittäjät voivat myös kertoa aikuisille tutkimus- ja koulutusmahdollisuuksista ja näyttää heille, kuinka verkkoaktiviteetit voivat olla erityisen hyödyllisiä aikuisille, joilla on jo kulttuuri- ja elämäkokemusta taustalla. Lisäksi kulttuuritietouden välittäjien olisi hyvä edistää ystävällistä ja rentoa ilmapiiriä rohkaisemalla eläkeläisiä. He voisivat todeta, että eläkeläisten ei tarvitse seurata jokaista uutta päivitystä. Riittää, että he arvostavat niitä uutuuksia, jotka voivat hidastaa heidän kognitiivista ikääntymistään.

2.2.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi

Käsityöläinen saattaa haluta kehittää tuotteidensa myyntiä tai tunnettavuutta verkossa, mutta hänellä ei välttämättä ole siihen aikaa tai koulutusta. Vastatakseen käsityöläisten aika- ja koulutusongelmaan, CORDIALIS ehdottaa sekä teknistä tukea että malleja, joilla he voivat esitellä tuotteitaan houkuttelevalla tavalla. Lisää vastauksia tarjotaan CORDIALIS-hankkeen muissa materiaaleissa (katso <https://www.cordialiserasmus.eu>).

1. **Tiedonpuute:** Ensimmäinen ja tärkein asia, mitä käsityöläisten pitäisi tehdä lisätäkseen tiedon kulkua asiakkaille, on luoda houkutteleva nettisivu ja sosiaalisen median läsnäolo esimerkiksi Instagramissa tai Facebookissa (riippuen kohdeyleisöstä). Nettisivujen tulisi pitää sisällään verkkokauppa tai vähintään selvä aikataulu tapahtumista ja paikoista, joista tuotteita voi ostaa.
2. **Talousasiat:** Käsityöläisten tulisi oppia digimarkkinoimaan, koska myyminen yksinomaan myyntikojuista ei ole enää taloudellisesti kannattavaa. Kuitenkaan pelkkä verkkokauppa ja sosiaalisen median tilit eivät ole tarpeeksi. Luodun sisällön tulisi olla korkealaatuaista ja digitaalisen markkinoinnin tulisi olla laajalle ulottuvaa (esim. Google Search Ad, Google Display Ad). Sisältö voi olla esimerkiksi videomalleja, joissa käsityöläiset esittelevät tuotteitaan ja niiden tekotapoja.
3. **Markkinointi:** Ratkaistakseen aika- ja tukiongelman artesaanit voivat luoda yhteisöjä, jotka keskittyvät digimarkkinointiin. Niissä he voivat jakaa tietouttaan digitaalisen markkinoinnin alustoista ja tarjota toisilleen tukea. Niiden luomiseen ja hallintaan käytetty aika vähenee vertaistuen ja digimarkkinointiin liittyvän uuden tietouden avulla.
4. **Hinnoittelu:** Myyjän tulisi mainostaa tuotteiden artesaani- tai käsitteellisiä piirteitä asiakkaille esimerkiksi ilmoittamalla, että tuotteet ovat käsintehtyjä ja ne on tehty laadukkaista raaka-aineista, sekä selittämällä, että tuotteet ovat arvokkaampia niiden esteettisyyden ja taideteosmaisuuksien takia. Tuotetietojen tulisi olla selvästi näkyvillä asiakkaille. Näiden tietojen tulisi olla myös saatavilla artesaanin nettisivuilla ja niiden pitäisi olla osa markkinointia.
5. **Verkkosivujen suunnittelu:** Käyttäjäkokeemussuunnittelu tulisi ottaa huomioon nettisivujen ja verkkokaupan luontiprosessissa. Yksinkertaisesti sanottuna tämä tarkoittaa, että suunnittelun tulisi olla mahdollisimman käyttäjäystävällistä ja kaiken tiedon tulisi sijaita helposti löydettävällä tavalla valitulla virtuaalisella alustalla (kuten nettisivuilla). Käyttäjäkokeemussuunnittelua voidaan arvioida konversio seurannalla (esim. jos monta ihmistä on keskeyttänyt oston samassa kohdassa, käyttäjäkokeemussuunnittelussa voi olla jotain vikaa).

3. RYHMÄNHALLINTA ETÄVIESTINNÄSSÄ

Riippuen CORDIALIS-hankeeseen osallistuvista ryhmistä, ryhmänhallinnan merkitys ja keinot voivat olla hyvin erilaisia (vrt. Cekaite ym., 2022; Wood & Schweitzer, 2017). Esimerkiksi oppijoiden ohjaaminen kielikurssilla voi olla hyvin erilaista kuin ryhmän ohjaaminen kulttuuriaktiiviteeteissa tai matkailualan ammattilaisten verkostojen ylläpitäminen mahdollisten asiakkaidensa kanssa. Näiden erojen ymmärtämiseen liittyy useita eri kriteerejä.

- Episteeminen suhde eri kohderyhmien osallistujien välillä (esim. tietokuilu opettajan ja oppijoiden välillä, myyjän ja asiakkaan välillä jne.)
- Toiminnan luonne (esim. oppiminen; näyttelyn luominen; tuotteiden myynti ja markkinointi)
- Toimintaan liittyvät sosiaaliset normit (esim. valtasuhde osallistujien välillä)
- Sosiaalisen suhteen kesto (muutamasta minuutista liikesuhteissa useisiin viikkoihin kielikursseilla)

Opettamisen kohdalla ryhmänhallinta merkitsee luokanhallintaa. Opettajalle toimivan luokanhallinnan vakiinnuttaminen tarkoittaa kannustavan luokkailmapiirin luomista, emotionaalisen tuen tarjoamista oppijoille, positiivisen opettajaoppijan välisen suhteen ja empaattisen ja sopuisan viestinnän ylläpitämistä. Erityisesti vahvan ryhmäidentiteetin luominen oppijoiden keskuudessa on tärkeä osa luokanhallintaa, mikä taas edistää oppimista ja kasvua (Ho & Lin, 2015). Hybriditapahtumien ja -tapaamisten osalta ryhmänhallinta voi tarkoittaa konfliktinhallintaa, joka on aina keskeinen taito sosiaalisissa tilanteissa. Cekaite ym. (2022) mukaan vuorovaikutteiset lähestymistavat voivat auttaa ehkäisemään ja käsittelemään konflikteja. Osa näistä lähestymistavoista esitetään alla olevassa taulukossa lyhyiden selitysten kera:

Taulukko 1. Konfliktin estämiskeinoja (Cekaite ym., 2022).

Välttely	Vältä suoraa erimielisyyttä etsimällä tapoja toisen näkökulman ymmärtämiseen.
Hyvitys	Korjaa esiinnoussut konflikti (esim. anteeksipyyntöjen kautta).
Sovittelu kolmannen osapuolen avulla	Kolmannen osapuolen sovittelu voi ratkaista ongelman (esim. opettaja).
Erimielisyydestä kohti muiden kuuntelua	Luota vuorovaihtosääntöihin ja kuuntele muita osallistujia sen sijaan, että yrittäisit voittaa väittelyn.
Väittelyn perustaminen havaittavissa oleviin faktoihin	Väitteiden rakentaminen havaittavissa oleviin faktoihin ja tosietoihin.
Erimielisyyksien hallinta	Ilmaise erimielisyydet konfliktien ehkäisyyn tarkoitettuina keinoin (esim. käyttämällä asiamukaisia perusteluita ja selityksiä).
Yhteisten tavoitteiden tunnistaminen	Tunnista yhteiset tavoitteet keskustelun aikana ja suuntaa väittelyä oikeaan suuntaan.
Tunteiden säätely	Kielennä tunteesi positiivisella tavalla (esim. vältä syylistämistä ja syytöksiä).

Ristiriidat ovat mahdollisia hybriditapahtumissa ja -tapaamisissa (niin kuin kaikissa sosiaalisissa tilanteissa) ja onkin tärkeää yrittää estää ne. Jos ehkäisytoimet epäonnistuvat, on oltava tietoutta kriisinratkaisustrategioista. Yllä esitetyistä keinoista *sovittelu kolmannen osapuolen avulla* on suunnattu pääosin opettajille, mutta loput keinot soveltuvat opetus- ja hybriditapahtumiin sekä kulttuurivälitystoimintaan ja käsitöiden markkinointiin.

Yhteenvedona voidaan todeta, että jokaiseen sosiaaliseen toimintaan liittyy hyvin erilaisia osallistumistapoja ja siten hyvin erilaisia tapoja hallita ryhmää. Konfliktinhallinta on vain yksi tärkeä osa ryhmänhallintaa, mutta etäviestinnässä on aivan uudenlaisia vaikeuksia ryhmänhallinnassa kaikkien kohderyhmien kesken. Lisäksi, kuten aiemmissa osioissa on selitetty, vuorovaikutus- ja motivaatiokysymykset liittyvät läheisesti ryhmänhallintaan.

3.1. Ryhmänhallinnan haasteet

Ryhmänhallinta on ratkaisevan tärkeää kaikissa vuorovaikutustilanteissa, joissa ihmiset kerääntyvät yhteen ja yksi ihminen koordinoi ryhmän toimintaa. Ryhmän johtajan tulisi koordinoida istunto huolellisesti, jotta aikaa ei mene hukkaan ja että jokainen aktiviteetti sujuu mutkattomasti. Siirtyminen etäviestintään on johtanut ongelmiin ajanhallinnassa, nettiyhteyksissä ja osallistujien työskentelyn seuraamisessa.

3.1.1. Kielten oppiminen ja opettaminen

Ryhmänhallinta vaatii lisätyötä, kun opetus tapahtuu etänä. Ryhmätyöt vievät enemmän aikaa ja opettajan saattaa olla vaikeampaa hallita opiskelijoiden tekemiä aktiviteetteja, kun he eivät ole samassa paikassa (esim. päähuone ja ryhmähuoneet Zoomissa).

1. **Tekniset ongelmat:** Keskeinen kysymys teknisissä ongelmissa ovat tuntisuunnittelun ajanhallintaongelmat, koska on vaikea arvioida, kuinka paljon aikaa halutun asian opettaminen vie. Nettiongelmissa ja muista teknisistä ongelmista on tullut iso osa opettamista. Etäalustalle johtava linkki ei välttämättä toimi ja oppijat eivät välttämättä ole paikalla, kun opetuksen pitäisi alkaa. Opettaja voi jopa joutua ulos alustalta kesken oppitunnin, mikä jättää oppijat yksin ilman ohjausta. Jos alusta ei ole turvattu, oppitunti voi myös kärsiä kyberhyökkäyksistä.
2. **Monitorointi:** Opiskelijoiden seuraaminen on toinen iso ongelma. Luokkahuoneessa opettaja voi tehdä kierroksia varmistaakseen, että oppijat tietävät, mitä heidän kuuluu tehdä ja oppia. Etäviestinnässä opettaja voi yleensä keskustella vain yhden ryhmän kanssa kerrallaan, mutta ei voi tarkkailla, mitä oppijat tekevät toisissa ryhmätyöhuoneissa. Tämä ei ole ihanteellinen tilanne ja se voi vaikuttaa arvosteluun, koska osallistumista on vaikeampi ottaa huomioon arvioinnissa.
3. **Opiskelijoiden osallistaminen:** Ryhmätöiden aikana jotkut oppijat eivät välttämättä osallistu aktiivisesti ryhmätöihin ja saattavat sammuttaa kameransa ja mikrofoninsa. Tämä voi tapahtua myös päähuoneessa ja opettaja ei välttämättä tiedä onko oppija oikeasti läsnä.
4. **Ohjeiden selkeys:** Oikeiden ja selkeiden ohjeiden antaminen on entistä tärkeämpää etätunneilla verrattuna lähiopetukseen, koska etäviestinnässä osallistujat eivät voi kysyä neuvoa vieressä istujalta, toisin kuin luokkahuoneessa. Materiaalien saavutettavuus on toinen tärkeä asia, joka tulisi ottaa huomioon etäopetuksessa.
5. **Yhteenkuuluvuus:** Vahvan ryhmäidentiteetin luominen opiskelijoiden keskuudessa on haaste useille opettajille etäviestinnässä, koska oppijat eivät ole samassa tilassa ja yhteenkuuluvuutta on vaikeampi saavuttaa ilman sosiaalista kontaktia.

3.1.2. Kulttuurivälitys

Kulttuurisektori on laaja, ja siksi on erityisen vaikeaa esittää kattavaa luettelo haasteista ja ratkaisuista. Asiakaskunta ja kohderyhmät eivät ole homogeenisiä ikäjakauman tai kulttuuritaustansa osalta, mikä voi aiheuttaa erilaisia johtamisongelmia.

1. **Tekniset ongelmat:** Digitaaliset välineet eivät välttämättä ole riittäviä joillakin kulttuurialan sektoreilla ja ne voivat olla päivityksen tarpeessa, mikä saattaa johtua puutteellisesta rahoituksesta tai tiedonpuutteesta.

2. **Osallistaminen:** Ihmiset osallistuvat vapaaehtoisesti etätapaamisiin ja eivät välttämättä ole halukkaita seuraamaan koko tapaamista, mikä saattaa häiritä järjestäjän suunnitelmia.
3. **Sisällön selkeys:** Jotkut osallistujista eivät välttämättä kykene seuraamaan koko tapaamista teknisten ongelmien tai häiriötekijöiden takia. Tästä ja muista syistä johtuen tapaamisen sisältö, esimerkiksi puheenaiheet, eivät välttämättä ole kaikille yhtä selkeitä ja tarkasti määriteltyjä.

3.1.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi

Samoin kuin kulttuurialalla, myös käsitöiden myyntiin ja ostoon liittyviä ongelmia on vaikea erottaa. Osa yleisimmistä ongelmista esitellään tässä kappaleessa.

1. **Tuotevaraston hallinta:** Artesaanien hallinnoinnin suurin ongelma on, että heillä on usein vain rajallinen määrä tuotteita tarjolla. Jos kysyntä on suurta tietyllä hetkellä, kaikki eivät voi ostaa haluamaansa tuotetta. Tämä voi tapahtua erityisesti, jos myyjä markkinoi tuotettaan verkossa ja ostajien määrä kasvaa äkillisesti.
2. **Sosiaalinen media:** Toinen hallinnoinnin ongelma käsityötuotteiden myynnissä on viestintä sosiaalisessa mediassa. Monilla käsityöläisillä (etenkin senioreilla) ei ole tarpeeksi tietoa siitä, miten laadukasta viestintää tuotetaan laajalle yleisölle.
3. **Palautteen hallinnointi verkossa:** Tuotteiden ostajat saattavat antaa julkista palautetta tuotteesta tai myyjästä netissä erinäisillä alustoilla (esim. Facebook tai chat-foorumit), ja osa palautteesta saattaa olla negatiivista, mahdollisesti muiden ostajien mielipiteeseen vaikuttavaa.

3.2. Ratkaisuja ryhmänhallintaan

Etäviestintään liittyvien ryhmänhallinta-asioiden käsittelyä voidaan tehostaa monella tapaa, mutta tämän hankkeen kyselyiden ja haastatteluiden mukaan pakottavimmat huolenaiheet voidaan ratkaista keskittymällä (1) ajanhallintaan, (2) huolelliseen suunnitteluun ja selvien ohjeiden antamiseen sekä (3) ryhmäidentiteetin kasvattamiseen konfliktien estämiseksi.

3.2.1. Kielten oppiminen ja opettaminen

Jotta opettajat olisivat tehokkaita luokkahuoneen johtajia etäviestinnässä, heidän tulisi pitää mielessään erilaisia lähiopetuksessa käytettyjä opetusmenetelmiä ja soveltaa niitä. Lisäksi heidän tulisi tietää, miten estää konflikteja ja käyttää taulukossa 1 yksi esitettyjä keinoja (katso ylempää).

1. **Tekniset ongelmat:** Ajanhallinnan ongelmia ei voida ratkaista kokonaan, koska etäopetuksessa tulee aina olemaan ennalta-arvaamattomia esteitä. Opettaja voi kuitenkin varmistaa, että nettiyhteys ja tietokonejärjestelmä toimivat ja että ei-toivotut vieraat pysyvät poissa. Etätunteja voidaan suojata käyttämällä salasanaa ja odotushuonetta.
2. **Monitorointi:** Oppijoiden hallinnointia voidaan etäopetuksessa hoitaa erilaisilla digivälineillä. Opettajan olisi hyvä opetella uusien digivälineiden käyttöä, joita voidaan hyödyntää monitoroinnissa. Klikkeri-sovelluksilla (saatavilla kännyköihin) opettaja voi esittää kysymyksen ryhmälleen ja kaikkien osallistujien tulee vastata kysymykseen. Sovelluksella voidaan esittää ainoastaan lyhyitä monivalintakysymyksiä (esim. espanjan tunnilla, "Mitä artikkelia käytetään subjektin tai objektin kanssa *haber-virkkeissä* a) määräistä b) epämääräistä"). Kysymykset voivat liittyä mihin tahansa tunnilla käsitellyistä aiheista opiskelijoiden mielipiteisiin. Klikkereitä käyttämällä opettaja saa paremman kuvan oppijoiden tiedoista ja voi näin tarvittaessa mukauttaa tulevia

tuntisuunnitelmia. Opettaja voi käyttää myös chattia ja reaktiopainikkeita, joita useimmat synkroniset virtuaaliset alustat tarjoavat, ja kysyä vastauksia kysymyksiin niin, että koko ryhmä voi osallistua. Näin monitorointi on helpompaa, kun vain yksi oppija ei vastaa kysymykseen. Muita sovelluksia, jotka saattavat helpottaa monitorointia, ovat Kahoot, Wordwall, Padlet, Flinga ja Nearpod.

3. **Osallistujien osallistaminen:** Aikuisia opettaessa vapaaehtoiset ryhmätyöhuoneet voivat ratkaista osallistamisongelman, koska opiskelijoiden itseohjautuvuutta ja autonomiaa korostetaan. Ryhmille, joissa on pakollinen osallistuminen ja vähäistä sitoutumista opetukseen osallistumisessa (esim. yliopistoluennot), suositellaan vaatimaan kameroiden käyttöä (yksityisyysongelmaa käsitellään kappaleessa 1.2.1).
4. **Ohjeiden selkeys:** Opettajan tulisi tarjota selkeät ohjeet oppitunneilla tavalla, joka huomioi saavutettavuuden. Ohjeet tulisi antaa sekä suullisessa että kirjallisessa muodossa tai jopa lyhyiden ennalta esitettyjen videoiden kautta. Tekstimuotoisten ohjeiden ja/tai videoiden tulisi olla oppijoiden saatavilla koko oppitunnin ajan, siten että niihin voi palata tarvittaessa uudelleen. On useita tapoja tehdä tämä: voidaan käyttää esimerkiksi erillistä alustaa, johon ohjeet ladataan (esim. Moodle, Itslearning), voidaan kopioida ohjeet chatiin tai käyttää näytönjakotoimintoa ja pyytää oppijoita ottamaan kuva ohjeista. Tekstiedostoissa opettajan tulisi käyttää selkokieltä ja visuaalisia apuvälineitä (esim. kuvia, taulukoita ja graafeja) saavutettavuuden lisäämiseksi.
5. **Yhteenkuuluvuus:** Opettaja voi luoda vahvan ryhmäidentiteetin korostamalla viestintä-, vuorovaikutus- ja palautteenantotaitoja opetuksessa. Lämmittelytehtävät, tiedonjakaminen, yhteyden luominen henkilökohtaisella tasolla ja emotionaalisen tuen tarjoaminen voivat auttaa luomaan sosiaalista pääomaa, mikä puolestaan luo sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Opettajan tulisi luoda ilmapiiri, joka on reilu ja vastavuoroinen sosiaalisen pääoman vaihdon suhteen (Ho & Lin, 2015). Joka oppitunnilla tulisi olla aikaa kevyelle rupattelulle, jota voidaan ohjata erilaisten lämmittelytehtävien avulla.

3.2.2. Kulttuurivälitys

Tämä kappale tarjoaa ratkaisuja mahdollisiin ongelmiin kulttuurivälitystoiminnan etäviestintätilanteissa. Kulttuurivälittäjät ja ohjaajat voivat kuitenkin löytää myös soveltuvaa tietoa aiemmasta opettajille suunnatusta kappaleesta.

1. **Tekniset ongelmat:** Kulttuurisektorilla, jolle on tyypillistä riittämätön digitaalinen laitteisto ja tiedonpuute niiden käytöstä, tulisi ensin käynnistää viestintä samantyylisten instituutioiden kanssa tiedon jakamiseksi. Näin voidaan löytää oikeat laitteet uuden tiedon löytämiseen ja digivälinooppimiseen. Jotkut instituutiot myös tarjoavat rahoitusta uusille digivälinoille (riippuen maasta), ja hallinnon tulisi hankkia tietoa erilaisista rahoitusmahdollisuuksista.
2. **Osallistujien osallistaminen:** Kulttuurivälittäjien tulee suunnitella toiminta sen mukaan, että kaikki eivät voi olla mukana koko tapahtuman ajan. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi luomalla vapaaehtoisia ryhmätyöhuoneita sen sijaan, että määrättäisiin osallistujat ennalta määritettyihin huoneisiin. Lisäksi tapaamisen ohjelma ja selkeä aikataulu tulisi esittää tapaamisen alussa kaikille, jotta he tietävät mitä odottaa.
3. **Sisällön selkeys:** Kulttuurivälittäjien olisi hyvä jakaa tapahtuman sisältö (esim. jakamalla Powerpoint etukäteen tai erillisestä pyynnöstä sähköpostilla). Näin osallistujat voivat seurata ohjelmaa, vaikka heidän huomionsa herpaantuisi tai he joutuisivat ulos virtuaalialustalta. Välittäjä voi myös luoda raportin tai nauhoitteen tapaamisesta ja sallia osallistujien katsoa se uudelleen myöhemmin. Tämä antaa myös poissaolijoille mahdollisuuden osallistua tapahtumaan.

3.2.3. Käsityöalan tuotteiden myynti ja markkinointi

Tärkeä ratkaisu hallinnointiin on viestinnän tehostaminen. On tärkeää vastata asiakkaiden tarpeisiin ja kysymyksiin mahdollisimman nopeasti ja luoda positiivinen ilmapiiri mahdollisten ostajien kanssa. Viestinnän päätavoitteena tulisi olla konfliktien välttäminen ostajien kanssa.

1. **Tuotevaraston hallinta:** Kysynnän kasvu on pienyrittäjille haastavaa, mutta ratkaisu löytyy tehokkaasta viestinnästä. Jos myyjä ei pysty tarjoamaan tuotettaan, on tärkeää tehdä se selväksi verkkokaupassa, nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Myös tieto seuraavan erän saatavuudesta tulisi ilmoittaa näillä alustoilla tarkan päivämäärän kera, tai tulisi lukea tieto ennakkotilauksen mahdollisuuksista. Viivästymisen syy tulee olla myös asiakkaiden nähtävillä.
2. **Sosiaalinen media:** Yrittäjiä voisi hyödyttää sellaisen yhteisön luominen, jossa tietoa ja tietoutta onnistuneen viestinnän keinoista jaetaan sellaisten osallistujien kesken, jotka eivät tunne onnistuneen etäviestinnän keinoja. Vahvan ryhmäidentiteetin omaavassa yhteisössä motivaatio oppia uusia taitoja kasvaa.
3. **Palautteen hallinnointi verkossa:** Käsityötuotteiden myyjien tulisi tarkistaa netissä annettu palaute heidän tuotteistaan säännöllisin väliajoin lukemalla sosiaalisen median kommentit ja googlettamalla tuotteensa ja yrityksensä nimi silloin tällöin. Negatiivinen palaute tulisi huomioida ja siihen tulisi vastata asianmukaisesti. Tarvittaessa artesaanit voivat tarjota alennuksia, esimerkiksi korvaamalla toimituskulut seuraavassa tilauksessa.

LOPUKSI

CORDIALIS-hankkeen tavoitteena on edistää digitaalisten taitojen kehittämistä syrjäisillä alueilla Euroopassa. Tämä julkaisu keskittyy useisiin kansalaisryhmiin, joille digitaalinen viestintä on joko todellisuutta tai uusi mahdollisuus, ja joiden toimintatavat eivät ole vielä vakiintuneet. Etäviestintä- ja toiminta on vielä hyvin alkuvaiheessa esimerkiksi mediakirjastojen käyttäjille tai joillekin syrjäseutujen asukkaille, jotka haluaisivat osallistua sosiaalisiin- tai kulttuuritapahtumiin. Toisaalta yliopiston kieltenoppijat ovat jo kokeilleet etäopiskelua lähes päivittäin. Usean sukupolven väliset yhdistykset mobilisoivat digitaalisia resursseja järjestääkseen kulttuuritapahtumia jäsentensä kanssa, olivatpa he sitten eläkeläisiä, opiskelijoita tai työssäkäyviä henkilöitä. Käsityöläisille, jotka ylläpitävät esi-isiensä tietotaitoa syrjäisimmillä seuduilla Euroopassa, digitaaliset resurssit tarjoavat mahdollisuuden olla vuorovaikutuksessa asiakkaidensa tai kyseisestä eurooppalaisen kulttuurin osa-alueesta kiinnostuneiden ihmisten kanssa. Tämä julkaisu ja sen 36 kysymys/vastaus-korttia tarjoavat yleiskatsauksen näiden ryhmien digikäytänteisiin, heidän kohtaamiinsa haasteisiin ja niiden ratkaisuihin. Hankkeen seuraavissa vaiheissa CORDIALIS tarjoaa taiteeseen perustuvaa toimintaa paikallisen ja maaseudun kulttuuriperinnön edistämiseksi (esim. pedagogisia työkaluja), etäviestinnän arviointityökaluja ja koulutusta etäviestintään ja digitaalisiin taitoihin (koulutustyökaluja).

LÄHTEET

- Arduini-Van Hoose, N. (2020). *Educational Psychology*. Retrieved from: <https://edpsych.pressbooks.sunycreate.cloud/>. CC BY-NC-SA 4.0 license. [Visited the 2.8.2022]
- Boyd, L. E., Day, K., Stewart, N., Abdo, K., Lamkin, K., & Linstead, E. (2018). Leveling the playing field: supporting neurodiversity via Virtual Realities. *Technology & Innovation*, 20(1-2), 105-116. <https://doi.org/10.21300/20.1-2.2018.105>.
- Cekaite, A., Lefebvre, A., Nyikos, J., Deme E., Domeij, K., & Macsay, K. (2022). *Communication, collaboration, and conflict management in social interaction*. <https://www.mfab.hu/cooba-publications/>
- CORDIALIS 2022. Survey by questionnaire conducted at the Muzillac media library by Augustin Lefebvre (De l'art et d'autre), unpublished.
- Council of Europe (2001). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Strasbourg: Council of Europe. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>
- Council of Europe (2015). *The Agenda 2030 for Sustainable Development*. <https://www.coe.int/en/web/education/4.7-education-for-sustainable-development-and-global-citizenship>
- Council of Europe (2018). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors*. Strasbourg: Council of Europe. URL: <https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989>.
- Council of Europe (2018). *Reference of Framework of Competences for Democratic Culture*. Council of Europe. URL: <https://rm.coe.int/prems-008318-gbr-2508-reference-framework-of-competences-vol-1-8573-co/16807bc66c>
- Council of Europe (2020). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume*. Council of Europe Publishing, Strasbourg, available at www.coe.int/lang-cefr.
- De Felice, D. (2017). Online synchronous platforms, foreign language learning and the use of sociolinguistic competence. *Higher Education Research*, 2(5), 123-134.
- DeKeyser, R. (2013). Age effects in second language learning: Stepping stones toward better understanding. *Language Learning*, 63, 52–67.
- DeKeyser, R. (2018). Age in learning and teaching grammar. In J. Liantas (Ed.), *TESOL Encyclopedia of English Language Teaching*. Hoboken: Wiley & Sons.
- DeKeyser, R., Alfi-Shabtay, I., & Ravid, D. (2010). Cross-linguistic evidence for the nature of age effects in second language acquisition. *Applied Psycholinguistics*, 31(3), 413–438.
- Donaghy, K. (s.a.). *How to maximise the language learning of senior learners*. URL: <https://www.teachingenglish.org.uk/article/how-maximise-language-learning-senior-learners> (Visited 25.5.2022).
- Dörnyei, Z., & Ottó, I. (1998). Motivation in action: A process model of L2 motivation. *Applied Linguistics*, 4, 43-69.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dörnyei, Z. (2006). Individual differences in second language acquisition. *AILA Review*, 19, 42-68.
- Dörnyei, Z., & Schmidt, R. (2001). *Motivation and Second Language Acquisition*. University of Hawaii, Manoa: Second Language Teaching & Curriculum Center.
- European Commission. *Digital Education Action Plan (2021-2027)*. Digital Education Action Plan (2021-2027) | European Education Area (europa.eu). URL:

<https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan> (Visited the 2.4.2022).

- Gardner, R. C., & Lambert, W. E. (1972). *Attitudes and motivation in second language learning*. Rowley, MA: Newbury House Publishers.
- Ho, T.-K., & Lin, Y.-T. (2015). The effects of virtual communities on group identity in classroom management. *Journal of Educational Computing Research*, 54(1), 3-21. <https://doi-org.ezproxy.utu.fi/10.1177/0735633115611645>
- Ilomäki, L., Taalas, P., & Lakkala, M. (2012). Learning environment and digital literacy: A mismatch or a possibility from Finnish teachers' and students' perspective. In P. Trifonas (Ed.), *Living the virtual life: Public pedagogy in a digital world* (pp. 63–78). Abingdon, UK: Routledge.
- Jauregi, K., De Graaff, R., van den Bergh, H., & Kriz, M. (2012). Native/non-native speaker interactions through video-web communication: A clue for enhancing motivation? *Computer Assisted Language Learning*, 25(1), 1–19.
- Knapp, M. K., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2013.) *Nonverbal communication in human interaction*. Boston, MA : Wadsworth Cengage Learning.
- Knowles, M. S. (1973). *The adult learner: A neglected species*. American society for training and development. Houston : Gulf Publishing Company.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education. From pedagogy to andragogy*. Englewood Cliffs, NJ : Cambridge Adult Education.
- Lefebvre, A. (2019). The Anatomy of Learning a Foreign Language in Classroom with a Textbook: An Interactional and Multimodal Approach. In S. Bagga-Gupta, A. Golden, L. Holm, H. Laursen & A. Pitkänen-Huhta (Eds.), *Reconceptualizing connections between language, literacy and learning* (pp. 55–82). Educational Linguistics, vol 39. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-26994-4_4.
- Lefebvre, A. (2022). Leader and follower: Towards the organization for economic co-operation and development's two interactional categories to describe learning situations? *Bandung*, 9(1-2), sacks183-222. Special edition, edited by P. N. Wong. DOI: <https://doi.org/10.1163/21983534-09010008>.
- Lintunen, P., Mutta, M., & Pelttari, S. (2017). Profiling language learners in hybrid learning contexts: Learners' perceptions. *The EuroCALL Review*, 25(1), (March 2017), 61–75. <https://polipapers.upv.es/index.php/eurocall/issue/view/710>.
- Maijala, M., & Mutta, M. (in press). Teachers' Role in Robot-assisted Language Learning: the Impact on the Classroom Ecology. *The EuroCALL Review* Volume XX, No. XX, 2022.
- Masgoret, A.-M., & Gardner, R. C. (2003). Attitudes, Motivation and Second Language Learning: A Meta-Analysis of Studies Conducted by Gardner and Associates. *Language learning*, 53(1), 167–210. <https://doi.org/10.1111/1467-9922.00212>
- Megawati, E. (2021). Students' perception of language politeness in online learning. *Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*, 7(2), 114-129.
- Mondada, L. (2019). Contemporary issues in conversation analysis: Embodiment and materiality, multimodality and multisensoriality in social interaction. *Journal of Pragmatics*, 145, 47–62. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.016>.
- Noels, K. A., Pelletier, L. G., Clément, R., & Vallerand, R. J. (2000). Why are you learning a second language? Motivational orientations and self-determination theory. *Language Learning*, 50(1), 57-85.
- Pietilä, P. (2015). Yksilölliset erot kielenoppimisessa. In P. Pietilä & P. Lintunen (Eds.), *Kuinka kieltä opitaan. Opas vieraan kielen opettajalle ja opiskelijalle* (pp. 45-67). Helsinki: Gaudeamus.
- Reinders, H., Lai, C., & Sundqvist, P. (Eds.) (2022). *The Routledge handbook of language learning and teaching beyond the classroom*. London-New York: Routledge.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50(4), 696-735. doi:10.1353/lan.1974.0010.

- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53(2), 361–382. doi: 10.2307/413107.
- Schiller, E., Dorner, H., & Szabó, Z. A. (2020). Developing senior learners' autonomy in language learning. An exploratory study of Hungarian adult educators' support strategies. *Educational Gerontology*, 46(12), 746-756. <https://doi.org/10.1080/03601277.2020.1813974>
- Simamora, R. M. (2020). The challenges of online learning during the COVID-19 pandemic: An essay analysis of performing arts education students. *Studies in Learning and Teaching*, 1(2), 86-103. <https://doi.org/10.46627/silet.v1i2.38>.
- Surkamp, C. (2014). Non-verbal communication: Why we need it in foreign language teaching and how we can foster it with drama activities. *Scenario Volume*, 2014 (2).
- UNESCO (2020). *Distance learning strategies in response to COVID-19 school closures*. Issue note 2.1/April2020. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373305>.
- UNESCO (2015). UNESCO and Sustainable Development Goals. <https://en.unesco.org/sustainabledevelopmentgoals>
- Weiner, B. (2005). Motivation from an attributional perspective and the social psychology of perceived competence. In A. J. Elliot & C. S. Dweck (Eds.), *Handbook of competence and motivation* (pp. 73–84). Guilford Publications.
- Wood, J., & Schweitzer, A. (2017). *Everyday encounters: an introduction to interpersonal communication*. Fifth Canadian Edition. Toronto: Nelson Education Ltd.



Euroopan unionin osarahoitama



<https://delartetdautre.com>



LITHUANIAN COUNTRYSIDE
TOURISM ASSOCIATION

<https://www.atostogoskaime.lt>



**UNIVERSITY
OF TURKU**

<https://www.utu.fi>



<http://www.webpertutti.eu>