

TAMPEREEN YLIOPISTO

Virpi Kaivonen

MANSETORIN KAUPUNGINOSAT VERKOSSA  
Kokemuksia Internetin diffuusiosta tamperelaisissa paikallisyhteisöissä

Tiedotusopin pro gradu -tutkielma  
Joulukuu 2002

## Sisältö

|   |                                                                  |    |
|---|------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Johdanto.....                                                    | 1  |
| 2 | Tutkimuksen taustaa.....                                         | 3  |
|   | 2.1 Internet tietoyhteiskunnassa.....                            | 3  |
|   | 2.2 Mansetori -projekti.....                                     | 5  |
|   | 2.3 eTampere –ohjelma.....                                       | 7  |
| 3 | Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset.....                         | 8  |
| 4 | Tutkimuksessa käytetyt käsitteet.....                            | 9  |
|   | 4.1 Internetin diffuusio.....                                    | 9  |
|   | 4.2 Paikallisyhteisö verkossa.....                               | 11 |
|   | 4.2.1 Asuinalueesta paikallisyhteisöksi.....                     | 11 |
|   | 4.2.2 Paikallisyhteisöstä verkkoyhteisöksi.....                  | 13 |
| 5 | Tutkimuksen toteutus.....                                        | 16 |
|   | 5.1 Mansetori toimintatutkimuksen kentässä.....                  | 16 |
|   | 5.2 Tutkimustyön eteneminen.....                                 | 18 |
|   | 5.3 Tutkimuskohteena kaupunginosat.....                          | 21 |
|   | 5.4 Tutkimusaineiston kerääminen.....                            | 22 |
|   | 5.4.1 Aikataulu ja aineiston määrä.....                          | 22 |
|   | 5.4.2 Verkkolomake.....                                          | 23 |
|   | 5.4.3 Teemahaastattelu.....                                      | 26 |
| 6 | Internetin diffuusio.....                                        | 29 |
|   | 6.1 Yleistä diffuusiotutkimuksesta.....                          | 29 |
|   | 6.2 Diffuusion vaikuttavat tekijät.....                          | 32 |
|   | 6.2.1 Innovaatio.....                                            | 32 |
|   | 6.2.1.1 Innovaation määritelmä.....                              | 32 |
|   | 6.2.1.2 Innovaation ominaisuudet.....                            | 33 |
|   | 6.2.2 Viestintä.....                                             | 36 |
|   | 6.2.3 Aika.....                                                  | 37 |
|   | 6.2.4 Sosiaalinen järjestelmä.....                               | 39 |
|   | 6.3 Uuden teknologian hyväksyminen.....                          | 41 |
|   | 6.3.1 TAM-malli.....                                             | 41 |
|   | 6.3.2 Teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät.....         | 45 |
|   | 6.3.2.1 Koettu hyöty.....                                        | 45 |
|   | 6.3.2.2 Koettu käytön helppous.....                              | 47 |
|   | 6.3.2.3 Koettu huvi.....                                         | 48 |
|   | 6.3.3 Ajan ja kokemuksen vaikutus teknologian hyväksymiseen..... | 50 |
|   | 6.3.4 TAM-mallin soveltaminen Internet-tutkimuksessa.....        | 51 |
|   | 6.4 Internetin diffuusio Suomessa.....                           | 55 |
|   | 6.4.1 Tilastotietoa Internetin käytöstä Suomessa.....            | 55 |
|   | 6.4.2 Tilastotietoa Internetin käytöstä Tampereella.....         | 56 |
|   | 6.4.3 Internetin käyttö kansallisissa tutkimuksissa.....         | 57 |
|   | 6.5 Diffuusiotutkimusta kaupunginosakontekstissa.....            | 60 |
| 7 | Internetin käyttö paikallisyhteisöissä.....                      | 63 |
|   | 7.1 Internet yleensä.....                                        | 63 |
|   | 7.1.1 Käytön määrä ja laatu.....                                 | 63 |
|   | 7.1.1.1 Yleinen tunnettuus ja käyttö.....                        | 63 |
|   | 7.1.1.2 Vastaajien henkilökohtainen käyttö.....                  | 64 |
|   | 7.1.2 Tiedon leviäminen ja käytön aloittaminen.....              | 67 |

|         |                                                               |     |
|---------|---------------------------------------------------------------|-----|
| 7.1.3   | Käytöstä saatava hyöty.....                                   | 69  |
| 7.1.4   | Käytön helppous .....                                         | 70  |
| 7.1.5   | Käytön tuottama huvi.....                                     | 73  |
| 7.1.6   | Yhteenvedo Internetin käytöstä yleensä .....                  | 75  |
| 7.2     | Tampereen kaupunki.....                                       | 76  |
| 7.2.1   | Käytön määrä ja laatu.....                                    | 76  |
| 7.2.1.1 | Yleinen tunnettuus ja käyttö .....                            | 76  |
| 7.2.1.2 | Vastaajien henkilökohtainen käyttö.....                       | 77  |
| 7.2.2   | Tiedon leviäminen.....                                        | 78  |
| 7.2.3   | Käytöstä saatava hyöty.....                                   | 80  |
| 7.2.4   | Käytön helppous .....                                         | 81  |
| 7.2.5   | Käytön tuottama huvi.....                                     | 83  |
| 7.2.6   | Yhteenvedo Tampereen kaupungin sivujen käytöstä.....          | 84  |
| 7.3     | Mansetori.....                                                | 85  |
| 7.3.1   | Käytön määrä ja laatu.....                                    | 85  |
| 7.3.1.1 | Yleinen tunnettuus ja käyttö .....                            | 85  |
| 7.3.1.2 | Vastaajien henkilökohtainen käyttö.....                       | 87  |
| 7.3.2   | Tiedon leviäminen.....                                        | 88  |
| 7.3.3   | Käytöstä saatava hyöty.....                                   | 89  |
| 7.3.4   | Käytön helppous .....                                         | 91  |
| 7.3.5   | Käytön tuottama huvi.....                                     | 92  |
| 7.3.6   | Yhteenvedo Mansetorin sivujen käytöstä .....                  | 93  |
| 7.4     | Kaupunginosan kotisivut.....                                  | 95  |
| 7.4.1   | Käytön määrä ja laatu.....                                    | 95  |
| 7.4.1.1 | Yleinen tunnettuus ja käyttö .....                            | 95  |
| 7.4.1.2 | Vastaajien henkilökohtainen käyttö.....                       | 96  |
| 7.4.2   | Tiedon leviäminen.....                                        | 98  |
| 7.4.3   | Käytöstä saatava hyöty.....                                   | 100 |
| 7.4.4   | Käytön helppous .....                                         | 102 |
| 7.4.5   | Käytön tuottama huvi.....                                     | 103 |
| 7.4.6   | Yhteenvedo kaupunginosan kotisivujen käytöstä.....            | 104 |
| 7.5     | Internet yhteisöllisenä välineenä .....                       | 105 |
| 7.5.1   | Käyttökelpoisuus - "Miten se on niinkun paikallisesti".....   | 105 |
| 7.5.2   | Tiedon välittäminen - "Saadaan viesti kulkemaan" .....        | 106 |
| 7.5.3   | Yhteen kokoaminen - "Hyvä sidos eri yhteisöjen välillä" ..... | 108 |
| 7.5.4   | Yhteenkuuluvuuden kokeminen - "Minä kuulun tähän" .....       | 109 |
| 7.5.5   | Tulevaisuus - "Me ollaan liian aikasessa viä" .....           | 110 |
| 8       | Pohdinta ja johtopäätökset.....                               | 111 |
|         | Lähteet.....                                                  | 118 |

## Liitteet

- 1 Yhteydenottoviesti tutkimuksen mahdollisille osallistujille
- 2 Tutkimukseen osallistuneet vastaajat (2 s.)
- 3 Tarkastelun kohteena olevat sivustot, kyselylomakkeen kysymykset ja teemahaastattelun teemat
- 4 Kyselylomake (8 s.)

## 1 Johdanto

Suomessa käynnistettiin 1990-luvun lopulla useita erilaisia alueellisia projekteja, joissa pyrittiin aktivoimaan ja tutkimaan paikallista kansalaistoimintaa Internetissä. Tampereella erilaisia kansalaisosallistumisen muotoja verkkoon on virittänyt Tampereen yliopiston Journalismin tutkimusyksikön tuottama Mansetori (ks. luku 2.3). Mansetorilta löytyy myös Manseyhteisöt-osakokonaisuus, joka on tarkoitettu erityisesti tamperelaisten kaupunginosien omaksi julkaisukanavaksi.

Asukkaiden itsensä käynnistämien kaupunginosasivuprojektien ensisijainen tavoite on ollut tiedonvälityksen parantaminen alueella. Projektien tavoitteena on ollut myös asukkaiden aktivoiminen yhteiseen toimintaan parantamalla mielipiteenilmaisun ja osallistumisen mahdollisuuksia Internetin avulla. Lisäksi näiden kotisivuhankkeiden taustalla on toive, että omaa kulmakuntaa koskeva sisältö ja omaksi koettu verkkoyhteisö houkuttelisivat tottumattomampiakin tietokoneen käyttäjiä tutustumaan Internetiin. Oman kaupunginosan kotisivut voisivat toimia näin myös veräjänä eTampereen luomien palveluiden pariin. Mansetorin ensimmäiset kaupunginosat ovat nyt olleet verkossa kahdesta neljään vuotta, joten niissä on kertynyt jo jonkin verran kokemuksia Internetin käytöstä ja käytön leviämisestä paikallisyhteisöissä tutkimukseni pohjaksi.

Olen itse tutustunut Mansetoriin Tampereen yliopiston tietoverkkomaisteriopintojen kautta, kun verkkoyhteisöistä luennon pitänyt tutkija esitteli myös Mansetoria. Kun omalla asuinalueellani, Petsamossa, tuli keväällä 2000 puheeksi omien kotisivujen tekeminen, osasin ottaa yhteyttä Mansetorin tutkijoihin omakotiyhdistyksen puolesta. Itse olin mukana kotisivuprojektin alkuvaiheessa sisällöntuottajana pienessä nettitiimissämme, jossa oli minun lisäksi mukana ryhmän vetäjä, tekninen toteuttaja ja ulkoasun suunnittelija. Noin vuosi sitten siirryin Mansetori-projektin palvelukseen osa-aikaiseksi kaupunginosakoordinaattoriksi tukemaan kaupunginosien itsenäisiä kotisivuhankkeita ja järjestämään koulutusta sivuntekijöille. Olen myös toimintatutkija, jonka tehtävänä on raportoida kaupunginosien kotisivuprojekteista Mansetorilla toteutettavaa verkkoyhteisöjen kehittämistä koskevaa laajempaa tutkimushanketta varten.

Olen kirjoittanut tämän tutkimusraportin myös oman oppimisprosessini kuvauksena. Siksi olen kertonut esimerkiksi tutkimuksen etenemistä käsittelevässä luvussa vaihtoehdoista ja perusteluista tutkimuksen alkuvaiheen valinnoille ja ratkaisuille. Yhtä tämän tutkimuksen toteuttamisen aikana tekemistäni ratkaisuista edustaa Internet-sanana kirjoitusasu. Vielä kyselylomakkeessa sana on kirjoitettu pienellä alkukirjaimella useiden tiedotusvälineiden omaksuman linjan mukaisesti. Lopullisessa raportissa päädyin kuitenkin kirjoittamaan sanan Internet isolla kirjaimella Kielitoimiston (2002) ja Tekniikan Sanastokeskuksen (2002a & 2002b) suositusten mukaan. Kirjoitusasun vakiintumattomuutta voidaan pitää yhtenä osoituksena Internetin uutuudesta yhteiskunnassamme. Kirjoitusasun pohdinta tässä yhteydessä on myös esimerkki siitä, että tutkimukseni ankkuroituu omaan aikaansa 2000-luvun alkuvuosiin.

Olen valinnut esittämistavaksi aktiivisen minä-muodon johdannossa sekä tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuksen etenemistä kuvaavissa luvuissa. Tutkimuksen taustaa, käytettyjä käsitteitä, teoreettista kirjallisuuskatsausta sekä aineiston analysointia ja johtopäätöksiä koskevat luvut ovat mielestäni luontevampia esittää ja miellyttävämpiä lukea passiivimuodossa. Passiivin ei kuitenkaan ole tarkoitus häivyttää rooliani teoreettisten näkemysten valikoijana ja tutkimustulosten tulkitsijana.

Tutkimusraporttini etenee siten, että ensin esittelen tutkimuksen taustaa yleisen tietoyhteiskuntakeskustelun, Mansetori-projektin ja eTampere-ohjelman kautta (luku 3). Sen jälkeen esitän tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset (luku 3) sekä tutkimuksessa käytettyjen keskeisten käsitteiden määrittelyt (luku 4). Kuvailen raportissani myös tutkimuksen käytännön toteuttamista (luku 5). Raportin teoreettisessa osassa perehdyn diffuusiotutkimukseen ja uuden teknologian hyväksymisen malliin ja kartoitan Internetin diffuusiota eli käytön leviämistä Suomessa muutamien aiemmin toteutettujen selvitysten ja tutkimusten kautta (luku 6). Empiirisessä osassa raportoin kaupunginosissa tekemistäni kyselyistä ja haastatteluista saamani tulokset (luku 7). Tutkimusraportti päättyy pohdintaan ja johtopäätöksiin (luku 8).

## 2 Tutkimuksen taustaa

### 2.1 Internet tietoyhteiskunnassa

Yhteiskunnallisessa kehityksessä on viime vuosikymmeninä tapahtunut muutoksia, jotka antavat aiheen puhua tietoyhteiskunnasta tai informaatioyhteiskunnasta. Suomen kielessä on yleistynyt käsite tietoyhteiskunta, vaikka tiedon ja informaation käsitteiden toisistaan eroavasta sisällöstä ja tietoyhteiskunta-nimityksen oikeellisuudesta onkin käyty keskustelua. Tietoyhteiskunnan muodostumisen perusta on tietoteknologian nopeassa kehityksessä ja yleisissä sosiaalisissa, taloudellisissa ja kulttuurisissa muutoksissa. Suomessa tietoyhteiskuntakeskustelua on käyty vilkkaasti 1990-luvulta lähtien Internetin sekä kansallisten ja kansainvälisten tietoyhteiskuntaohjelmien kehittämistyön vauhdittamana. (Ks. esim. Eriksson & Vehviläinen 1999, Kuronen 2000, Sassi 2000, Viherä 1999, Vuorensyrjä & Savolainen 2000)

Monet yhteiskuntatieteilijät ovat pohtineet tietoyhteiskunta -käsitteen sisältöä pääsemättä yhteisymmärrykseen muusta kuin siitä, että tieto (informaatio) on siinä keskeisellä sijalla. Sen sijaan tulkinnat tiedon roolista ja merkityksestä yhteiskunnassa vaihtelevat suuresti. Esitellessään erilaisia yhteiskuntateorioita Webster (1995, 2-5) jakaa erilaiset näkökulmat kahteen päälinjaan. Toisen linjan mukaan tietoyhteiskunta merkitsee ratkaisevaa käännekohtaa ja uudenlaisen yhteiskunnan syntyä. Webster (emt., 218-219) tulkitsee tämän linjan edustajien pitävän teknologiaa yhteiskuntakehitystä muovaavana voimana teknologisen determinismin tapaan. Toisen linjan edustajat näkevät nykyisyyden menneisyyden jatkumona, vaikka tiedon merkitys onkin korostunut nykyaikana. Esimerkiksi Winston (1999, 11-15, 341-342) tarkastelee mediateknologian kehitystä yhteiskunnassa osana historiallista kehityskulkua, jossa vaikuttavat sekä edistävät että jarruttavat voimat. Webster (2002, 22-23) ei pidä yleisesti käytettyä tietoyhteiskunta -käsitettä kovinkaan käyttökelpoisena yhteiskunnallisten muutosten selittämisessä ja ymmärtämisessä. Hän (1995, 24-25; 2002, 26-28) kritisoi erityisesti sitä, että useimmissa tietoyhteiskunnan määritelmässä kvantitatiivisen tiedon määrän kasvun oletetaan muuntuvan kvalitatiivisiksi muutoksiksi yhteiskunnassa.

DiMaggion, Hargittain, Neumanin ja Robinsonin (2001, 307) mukaan monet tarkkailijat väittävät, että erityisesti Internet - tietoverkkojen verkko, joka yhdistää ihmisiä ja informaatiota tietokoneiden ja muiden digitaalisten välineiden kautta ja joka mahdollistaa vastavuoroisen kommunikaation ja tiedonhaun - on muuttamassa yhteiskuntaa. Castellsin (2000, 500) mukaan uusi teknologia johdattaa ihmiskunnan vallankumoukselliselle informaation aikakaudelle, jolle antaa leimaa verkostoihin perustuva sosiaalinen rakenne, verkostoyhteiskunta. Verkosto ei ole uusi organisoitumisen muoto, mutta digitaalinen teknologia luo materiaalsen perustan ja mahdollisuuden verkostoitumisen laajenemiselle läpi koko yhteiskunnan. Castells (2001, 1-3) korostaa erityisesti Internetin merkitystä verkostojen muodostumisessa ja niiden joustavassa, sopeutuvassa ja alati kehittyvässä toiminnassa. Castells luonnehtii Internetiä kommunikaatiovälineeksi, joka ensimmäistä kertaa mahdollistaa horisontaalisen viestinnän monelta monelle, ajasta riippumatta ja maailmanlaajuisessa mittakaavassa:

“As the diffusion on the printing press in the West created what MacLuhan named the ‘Gutenberg Galaxy’, we have now entered a new world of communication: the Internet Galaxy.”

Castells (2001, 4-5) toteaa, että Internet on erityisen mukautuva teknologia, jota sosiaaliset käytännöt voivat ohjata moniin eri suuntiin. Internetin sosiaalisista tai taloudellisista ulottuvuuksista ei kuitenkaan vielä tiedetä kovinkaan paljoa. Castells korostaa, että mahdolliset sosiaaliset seuraukset tulee saada selville kokemuksen kautta eikä julistaa etukäteen. DiMaggio, Hargittai, Neuman ja Robinson (2001, 310) ovat tehneet ansiokkaan selvityksen Internetin yhteiskunnallisista vaikutuksista tehdyistä tutkimuksista. Heidän johtopäätöksensä on se, että Internetin vaikutus on paljon rajallisempi kuin optimistiset utopiat tai pessimistiset visiot ovat ennustaneet. Internetin vaikutuksen luonne riippuu siitä, miten taloudelliset toimijat, päättäjät ja käyttäjät kollektiivisesti organisoivat jatkuvasti kehittyvää Internetiä.

DiMaggio, Hargittai, Neuman ja Robinson (2001, 308) haluavat rohkaista yhteiskuntatieteilijöitä tutkimaan Internetin vaikutuksia yhteiskunnassa erityisesti kolmesta syystä. Ensinnäkin Internetin nopea kasvu tarjoaa “kerran elämässä” - tilaisuuden testata teknologian diffuusion ja median vaikutuksen teorioita kyseessä olevan uuden median diffuusion ja institutionalisoitumisen alkuvaiheessa. Toiseksi

Internet on välineenä ainutlaatuinen, koska se yhdistää sekä erilaiset kommunikaation muodot (vastavuoroinen viestintä, ryhmäkeskustelut, ihmisen ja koneen vuorovaikutus) ja erilaiset sisällöt (teksti, kuva, video, audio). Kolmanneksi tässä ajassa tehdään valintoja (järjestelmien kehittäminen, investointien kohdistaminen, säädösten laatiminen) jotka tulevat muokkaamaan välineen teknistä ja normatiivista rakennetta vuosiksi eteenpäin. Monet näistä päätöksistä perustuvat oletuksiin ja tutkimuksiin ihmisten ja Internetin välisestä suhteesta.

## **2.2 Mansetori -projekti**

Mansetoria voidaan luonnehtia tamperelaisten kaupunginosien, yhteisöjen ja kansalaisryhmien avoimeksi kohtaamispaikaksi verkossa. Mansetorilla kaikki kiinnostuneet kansalaiset voivat olla tekemässä paikallisjulkisuutta ja harjoitella samalla uuden viestintäteknikan käyttöä. Mansetorin tavoitteena on vakiintua tamperelaisten yhteiseksi verkkoareenaksi, joka rakentaa kansalaislähtöistä julkisuutta käytännön yhteistyössä kaupunkilaisten kanssa.

Mansetori syntyi ja sai muotonsa Tampereen yliopiston Tiedotusopin laitoksen Journalismin tutkimusyksikön 1998-2000 toteuttaman Paikallisuus verkkomediassa – tutkimusprojektin aikana (ks. Heinonen et al. 2000; Mäkimattila 2000). Tällä hetkellä Mansetoria tuottaa Tampereen yliopiston Journalismin tutkimusyksikkö, ja sitä ylläpidetään lähinnä Journalismin tutkimusyksikön tutkimusrahoituksen avulla. Lisäksi Tampereen kaupunki tukee Mansetorin toimintaa. Mansetori on tutkimusalustana Paikallisuus verkkomediassa -tutkimusprojektia osittain jatkavassa, vuosille 2001-2003 ajoittuvassa Verkkoyhteisöjen kehittyminen - tutkimushankkeessa.

Mansetori koostuu kolmesta eri osasta: Mansefoorumista, Mansemediasta ja Manseyhteisöistä. Mansefoorumi edistää paikallista kansalaiskeskustelua, -osallistumista ja -vaikuttamista Internetin mahdollisuuksia hyödyntämällä. Mansefooriumia kehitetään avoimeksi ja julkiseksi osallistumisympäristöksi yhteistyössä aktiivisten kaupunkilaisten ja kansalaisryhmien kanssa. Mansefoorumilta löytyy muun muassa taustoitettuja keskustelupalstoja



tamperealaisista aiheista, järjestöjen omat sivut, tietoa kuntalaisten sähköisestä aloitteentekomahdollisuudesta sekä Osallistujan Opas.

Mansemedia on Mansetorin verkkolehti, joka kertoo kaupunginosien asioista, seuraa asukkaiden elinympäristöön vaikuttavia suunnitteluprosesseja, keskustelee ja pyrkii herättämään keskustelua. Mansemedian juttuja ideoidaan ja tehdään kiinteässä yhteistyössä asukkaiden ja kansalaisryhmien kanssa. Kaupunginosien korttelikirjeenvaihtajat ja yliopiston tiedotusopin opiskelijat tuottavat pääosan Mansemedian sisällöstä.

Manseyhteisöt kokoaa kaupunginosien ja erilaisten yhteisöjen verkkosivuja. Kaupunginosien kotisivuilla pääsevät esiin oman asuinalueen ajankohtaiset asiat, yhteiset tapahtumat sekä muut paikalliset sisällöt. Uuden tutkimusprojektin myötä Manseyhteisöihin ovat kaupunginosien lisäksi liittyneet myös Tampereella asuvat ulkomaalaiset ja romanit. iTampere –sivusto sisältää hyödyllistä tietoa ulkomaalaisille ja toimii monikulttuurisena julkaisupaikkana. Romanien sivusto edistää romanikulttuurin tallentamista, siitä tiedottamista ja vuorovaikutuksen lisäämistä.

Paikallisuus verkkomediassa -tutkimusprojektin aikana julkaistiin kotisivut viidessä kaupunginosassa: Viinikka-Nekalassa (joulukuussa 1998), Pispalassa (toukokuussa 1999), Kaukajärvellä (toukokuussa 2000), Petsamossa (lokakuussa 2000) ja Haapalinnankylässä (marraskuussa 2000). Viinikkalan, Pispalan ja Kaukajärven sivut tehtiin tutkijan ja asukkaiden yhteistyönä. Petsamon ja Haapalinnan sivut toteutettiin kokonaan paikallisin voimin. (Ks. Mäkinen 2000) Mansetorista on tullut pääasiallinen paikka Tampereen kaupunginosien kotisivuille, ja eri kaupunginosien verkkotoiminnasta on muodostunut osa eTampereen asukasulottuvuutta. Mansetorilla on tällä hetkellä kahdentoista kaupunginosan sivut. Mukana ovat Haapalinnankylä, Hallila, Hervanta (Tampereen Hervantalaiset ry), Järvensivu, Kaukajärvi, Kissanmaa, Käpylä, Petsamo, Pispala, Teisko-Aitolahti, Tesoma ja Viinikka-Nekala. Tämän lisäksi muutamissa kaupunginosissa on kotisivuhanke käynnissä. Mansetorin ulkopuolella kaupallisilla palvelimilla toimivat vain Hervannan EU-projektin [www.hervanta.fi](http://www.hervanta.fi) –sivusto sekä Härmälä-seuran sivut. Nykyisten kaupunginosasivujen vastuullinen taho on useimmissa tapauksissa kaupunginosan

omakoti- tai asukasyhdistys, ja kotisivut ovat osa yhdistyksen tiedotustoimintaa. Nettitiimien jäsenet ovat osin tai kokonaan asukasyhdistysten aktiivisia jäseniä.

Uudet kaupunginosat voivat edelleen liittyä mukaan ja julkaista kotisivunsa Mansetorilla. Mansetorin kaupunginosatoiminnan keskeisenä lähtökohtana on, että paikalliset asukkaat ja yhteisöt toteuttavat kaupunginosasivut itse omien tarpeidensa ja kiinnostustensa mukaan yhteisöllisessä hengessä. Kotisivuhankkeen käynnistämisestä sekä sivujen tekemisestä ja päivittämisestä vastaavat siis alueen asukkaat. Mansetorin kaupunginosilla ei ole käytössään sivujen tuottamista helpottavaa julkaisujärjestelmää, vaan nettitiimit tekevät sivut omien taitojensa ja saatavilla olevien välineiden mukaisesti. Useimmat sivustot on toteutettu jonkin www-sivujen tekemiseen tarkoitetun ohjelman avulla. Mansetori tukee kaupunginosien omia hankkeita tarjoamalla ilmaista palvelintilaa kaupunginosan sivuille, koulutusta verkkojulkaisemisesta, neuvontaa ja tukea tarvittaessa sekä yhteisiä tapaamisia sivuntekijöille. Mansetorin kaupunginosatyö rahoitetaan kokonaisuudessaan Tampereen kaupungin myöntämällä tuella, ja kaupunginosien verkkoasioita hoitaa kolme päivää viikossa työskentelevä koordinaattori. (Mansetori 2002)

### **2.3 eTampere -ohjelma**

Tampereella tietoyhteiskuntakehitys paikallisella tasolla konkretisoituu eTampere-ohjelmassa. Ohjelman tavoitteena on nostaa Tampereen kaupunki alueen koulutus- ja tutkimuslaitosten, elinkeinoelämän sekä erilaisten järjestöjen ja yhteisöjen voimin maailman tietoyhteiskuntakehityksen kärkikaupungiksi vuoteen 2006 mennessä. Tätä tavoitellaan vahvistamalla tietotekniikan paikallista osaamista ja synnyttämällä sitä hyödyntävää uutta liiketoimintaa. eTampere-ohjelma koostuu kuudesta osaohjelmasta, joista Infocity-osakokonaisuus pyrkii tekemään Tampereesta mallikaupungin myös kansalaisten verkkopalvelujen ja -valmiuksien osalta.

eTampere-ohjelman tavoitteena on tarjota kattavasti kaupungin palveluja tietoverkossa, tuoda verkko-osallistumisen mahdollisuudet kaikkien ulottuville ja varmistaa kansalaisten mahdollisuudet hyödyntää näitä palveluita. Verkkopalvelut

halutaan tehdä osaksi kaupungin normaalia palvelutoimintaa. Tampere on jo verkkopalvelujen kärkeä suomalaisen julkishallinnon piirissä useilla alueilla, mutta monia asioita myös puuttuu verkosta.

Tällä hetkellä kaupunki tarjoaa verkossa erilaisia lomakkeita monien toimintayksiköiden verkkosivuilla, kaupungin asioista käytävän verkkokeskustelun sekä vastauksia kysymyksiin tarjoavan Kansalaiskioskin. Valmisteltavien asioiden vaihtoehtoisia suunnitelmia esitellään verkossa ja niistä pyydetään kannanottoja sähköpostin välityksellä. Kaupungin työpaikkoja ja vuokra-asuntoja voi myös hakea verkossa. Säännöllisesti vuosittain toteutetaan kansalaisia aktivoivia palveluja kuten erilaisia verkkokyselyjä. Infocity pyrkii vahvistamaan kaupungin organisaation valmiuksia uuden palvelukulttuurin omaksumisessa, ylläpidossa ja kehittämisessä. Samalla toteutetaan erilaisia hankkeita, jotka tuovat verkkoon uusia palveluita sekä mahdollisuuksia viralliseen asiointiin ja vapaa-ajan elämyksiin ja jotka tukevat verkon käyttäjiä tiedonhaussa, osallistumisessa ja opiskelussa.

Verkkopalvelujen hyödyntämiseksi Tampereen kaupunki tarjoaa Internet-yhteyden useissa kymmenissä nettipisteissä yli sadan tietokoneen kautta. Yleisöpisteitä lisätään jatkuvasti. Liikkuva Internet-bussi Netti-Nysse tietokoneineen, langattomine verkkoyhteyksineen ja maksuttomine koulutuksineen on Infocity -ohjelman näkyvin keulakuva. Infocity pyrkii muutenkin tehostamaan Tampereella tarjottavaa tietotekniikkakurssitusta yhteistyössä eri koulutusorganisaatioiden kanssa. (eTampere/Infocity 2002)

### **3 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset**

Tarkastelen tutkimuksessani Internetin ja sen tarjoamien kuntalaispalvelujen käytön diffuusiota verkottuneissa kaupunginosissa Tampereella. Tutkimuksen lähtökohtana ovat Mansetorilla julkaistut kaupunginosasivut eli koko kaupunginosaa esittelevät ja kaikkia alueen asukkaita palvelevat yhteisölliset kotisivut. Tärkeimpänä tavoitteenani on kuvata laadullisesti Internetin käyttöä ja merkitystä paikallisyhteisöissä. Pysin tavoitteeseeni keräämällä käyttäjien kokemuksia ja ajatuksia Internetin käytöstä yleensä sekä Tampereen kaupungin, Mansetorin ja käyttäjän oman kaupunginosan

kotisivujen käytöstä. Suhtautuminen Internetin käyttöön ja sen todellinen käyttö luovat perustan verkossa tarjottujen palvelujen hyödyntämiselle sekä Internetin yhteisölliselle käytölle. Kaupungin, Mansetorin ja oman kaupunginosan kotisivut edustavat paikallisia, verkon kautta kaikille kaupunkilaisille tarjottuja palveluja ja osallistumisen mahdollisuuksia.

Internetin käyttöä voidaan tarkastella monista eri näkökulmista. Tässä tutkimuksessa lähestyn Internetin käyttöä ja sen leviämistä niin, että kartoitan Internetin hyväksymiseen ja omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä käyttämällä tutkimuksen viitekehyksenä diffuusioteoriaa ja tekemällä empiirisen kenttätyön sen pohjalta. Tavoitteiden ja rajausten mukaisesti pyrin vastaamaan tutkimuksen avulla seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä ovat keskeisimmät tekijät Internetin käytön omaksumisessa?
- Miten nämä tekijät määrittyvät kaupunginosakontekstissa?
- Miten Internetiä käytetään ja voidaan käyttää paikallisyhteisöissä?

Tutkimus tuottaa käyttäjälähtöistä tietoa Internetin hyödyntämisestä paikallisesti. Sen tarkoituksena on tukea niin Mansetorin käytännön toimintaa kuin Journalismin tutkimusyksikössä toteutettavan Verkkoyhteisöjen kehittyminen -tutkimusprojektin ja eTampere-hankkeen Infocity -osaohjelman tavoitteita. Erityisesti erilaisten ongelmien, epäkohtien ja täyttymättömien odotusten paljastuminen auttaa esimerkiksi yhteisölliseen käyttöön tarjottavien tietojärjestelmien suunnittelijoita ja julkisten verkkopalvelujen tuottajia ja tarjoajia tulevaisuuden kehitystyössä. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esiin myös onnistumisia ja oivalluksia ja kannustaa sivujen tekijöitä eteenpäin.

## **4 Tutkimuksessa käytetyt käsitteet**

### **4.1 Internetin diffuusio**

Rogers (1995, 5-6) määrittelee diffuusion prosessiksi, jossa innovaatioista - uusista ideoista tai käytännöistä - kommunikoidaan tiettyjä kanavia pitkin ajan kuluessa

sosiaalisen ryhmän jäsenten keskuudessa. Informaation jakaminen kommunikation kautta on keino vähentää epävarmuutta, jota diffuusiosta on aina mukana tietty määrä, koska uusista asioista ei vielä tiedetä kovinkaan paljoa ja niiden vaikutuksia on vaikea arvioida. Rogers pitää diffuusiota ensisijaisesti kahdensuuntaisena viestintänä, jossa vähintään kaksi osallistujaa luo ja jakaa tietoa toistensa kanssa saavuttaakseen yhteisymmärryksen jonkin ilmiön merkityksestä. Diffuusio edustaa myös kommunikation kautta tapahtuvia seurauksia sosiaalisen järjestelmän rakenteessa ja toiminnassa. Seuraukset ovat niitä muutoksia, joita sosiaalisessa järjestelmässä syntyy innovaation hyväksymisen tai hylkäämisen vuoksi (Rogers ja Shoemaker 1971, 7).

Brown (1981, 1) kuvaa diffuusiota prosessiksi, jossa innovaatiot leviävät yhdestä paikasta tai sosiaalisesta ryhmästä toiseen. Myös Robertson (1971, 20, 32) määrittelee diffuusion prosessiksi, jossa "jokin leviää". Markkinoinnin tutkijana hän määrittelee diffuusion tarkemmin uusien tuotteiden ja palveluiden ajan myötä sosiaalisessa ryhmässä tapahtuvaksi omaksumiseksi, jota voidaan edistää markkinointitoimenpiteiden avulla. Robertsonin mukaan diffuusio on yhteiskunnallisen tason ilmiö, kun taas omaksuminen on vastaava yksilötason ilmiö ja tarkoittaa uuden tuotteen ottamista jatkuvaan käyttöön.

Edellä esitettyjen määritelmien mukaan diffuusio on ajan kuluessa tapahtuva prosessi, jossa innovaatio leviää sosiaalisen ryhmän sisällä ja ryhmästä toiseen. Prosessin kuluessa innovaatiosta kommunikoidaan, se hyväksytään (tai hylätään) ja lopulta otetaan käyttöön. Tässä tutkimuksessa Internet on se innovaatio, jonka käytön yleistymisen on kiinnostuksen kohteena. Internetillä tarkoitetaan sekä teknistä infrastruktuuria että infrastruktuurin mahdollistamia sovelluksia kuten www:tä ja sähköpostia. Luvussa 6 käsitellään enemmän diffuusiitutkimusta, esitellään diffuusion vaikuttavat tekijät omaksumisen näkökulmasta ja perehdytään olennaisimpiin Internetin diffuusiota edistäviin innovaation ominaisuuksiin teknologian hyväksymisen mallin kautta.

## 4.2 Paikallisyhteisö verkossa

### 4.2.1 Asuinalueesta paikallisyhteisöksi

Yhteisön käsitettä voidaan tarkastella useista näkökulmista ja käsitteellä on monia merkityksiä. Schuler (1996, 2) mainitsee yhteisö-käsitteelle ainakin kolme erilaista käyttöä. Yhteisöllä voidaan tarkoittaa samalla maantieteellisellä alueella asuvaa ihmisryhmää tai ajatuksiltaan samanhenkisiä ihmisiä. Yhteisöllä voidaan viitata myös läheistä kanssakäymistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja keskinäistä huolenpitoa kuvaavaan tilaan. Lehtosen (1990, 14-15) mukaan käsite yhteisö viittaa yleisimmillään ihmisten väliseen vuorovaikutuksen tapaan, yhteisyyteen, ihmisten väliseen suhteeseen tai siihen, mikä on tietyille ihmisryhmille yhteistä. Hän (emt., 23-24) toteaa, että yhteisyys ilmenee joko toimintana tai tunteina. Toiminnallinen yhteisyys muodostuu konkreettisen toiminnan seurauksena ja symbolinen yhteisyys syntyy yhteenkuuluvuuden tunteesta.

Sosiologisessa tutkimuksessa yhteisöjä on tarkasteltu erityisesti alueellisesta tai vuorovaikutusta korostavasta näkökulmasta. Kun molemmat näkökulmat otetaan huomioon, paikallisyhteisöksi määrittäyty tietyille alueelle sijoittuvat yhteenkuuluvuutta kokevat ihmiset. Alueellisuus on kuitenkin vain yhteisön ulkoinen tunnusmerkki. Yhteisö syntyy tietynlaisesta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta eikä tilaan sijoittumisesta. Yhteinen asuinpaikka ei edellytä sen paremmin yhteistä toimintaa kuin yhteenkuuluvuuden tunnettakaan. (Lehtonen 1990, 16-20, 218-219) Lehtonen (1990, 221-222) näkee paikallisyhteisöillä kaksi periaatteellista toimintakenttää: toiminta sosiaalisen vuorovaikutuksen organisaationa ja toiminta asiakohtaisena epävirallisena painostusryhmänä kunnan suuntaan. Esimerkiksi erilaiset asuinalueen palvelujärjestelmän puutteet voivat olla yhteistoimintaa edistävä tekijä, joka saattaa johtaa yhteisiin intresseihin perustuvaan kollektiiviseen toimintaan. Lehtonen (emt., 226) korostaa, että paikallinen yhteistoiminta on omaaloitteista ja omatoimista ja sen on perustuttava vapaaehtoisuuteen ja yksilölliseen vapauteen.

Schuler (1996, 3-8) tarkastelee yhteisöjä paikallisina, samanhenkisistä ihmisistä koostuvana ryhminä, joiden jäsenet kokevat kuuluvansa laajempaan sosiaaliseen

kokonaisuuteen. Schulerin mukaan nykyiset yhteisöt eivät ole enää sellaisia, kuin ne aikaisemmin ovat olleet. Ihmiset asuvat samalla alueella mutta yhteisöllisessä mielessä etäällä toisistaan. Esimerkiksi osallistuminen poliittiseen päätöksentekoon ja näin ongelmien ratkaisemiseen demokraattisesti on vähentynyt, ja vapaa-ajan yksityistyminen on lisääntynyt. Yhteisöjen rappeutumiseen voivat olla syynä paikasta toiseen muuttamisen synnyttämä juurettomuus, lisääntynyt väkivalta ja epäluuloisuus vieraita ihmisiä kohtaan sekä äärimäinen individualismi, jota kuvaa ihmisten tarve pärjätä omillaan ilman toisten apua. Lisäksi kulutus kohdistuu yksilöllisiin tarpeisiin eikä yhteisölliseen hyvään. Schulerin mukaan myös ulkoiset tekijät vaikeuttavat perinteisten yhteisöjen olemassa oloa ja vähentävät ihmisten valtaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa asioihin. Yhteisöllä voi olla taloudellisesti vaikeaa esimerkiksi verotuksen vuoksi. Talouselämää leimaa massakulttuurin ihannointi paikallisuuden kustannuksella. Yritykset ja julkinen hallinto ovat kokonsa ja resurssiensa osalta jättiläisiä yksilöiden ja yhteisöjen rinnalla.

Schulerin (1996, 8-11) mukaan yhteisöjen merkitys yhteiskunnassa on olennainen niiden rappeutumisesta huolimatta. Hän näkeekin tarpeen uudistaa yhteisön vanhaa käsitettä. Uusi yhteisö tarvitsee myös vanhan yhteisön ominaisuuksia, mutta uuden yhteisön tulee olla valmis sopeutumaan jatkuvaan muutokseen. Uuden yhteisön tulisi olla omistautunut demokraattiseen ongelmanratkaisuun. Uuden yhteisön tulisi olla tietoinen omasta kapasiteetistaan ja omista tarpeistaan sekä fyysisestä, poliittisesta, taloudellisesta ja sosiaalisesta ympäristöstään. Uuden yhteisön tulisi olla älykäs ja luova esimerkiksi siinä mielessä, että sillä on hallussaan tietoa ja ideoita, se pystyy neuvottelemaan ja keskustelemaan ja se pystyy hyödyntämään teknologiaa ja muita hyödyllisiä apuvälineitä. Uudella yhteisöllä tulisi olla myös omat tarkoituksensa ja periaatteensa. Tavoitteellisuus tuo mukanaan toiminnallisuuden, jonka tulisi olla joustavaa mutta yhteisön periaatteiden mukaista. Tietoisuutensa, tavoitteidensa ja periaatteidensa kautta uusi yhteisö saa enemmän valtaa, joka näkyy yhteisön kyvyssä vastustaa ulkoisia paineita ja saavuttaa toivottuja tuloksia. Schulerin (emt., 25) mukaan nimenomaan uudet tietokoneperustaiset yhteisöverkostot on rakennettu elävöittämään, vahvistamaan ja laajentamaan jo olemassa olevia perinteisiä yhteisöjä ja niiden jäsenten välisistä suhteista ja kommunikaatorakenteista muodostuneita yhteisöverkostoja.

Kaupunginosia ei maantieteellisinä alueina voi suoralta kädeltä nimetä paikallisyhteisöiksi, mutta kaupunginosissa toimivat asukasyhdistykset voidaan nähdä sellaisiksi. Tässä tutkimuksessa paikalliset asukasyhdistykset siis edustavat kaupunginosia paikallisyhteisinä. Kaupunginosat ovat alkaneet vähitellen näkyä myös Internetissä. Tässä yhteydessä verkko- tai virtuaaliyhteisön (on-line community, virtual community, community network) käsitteen tarkastelu on mielekästä erityisesti siinä suhteessa, mitkä seikat ovat olennaisia verkkoyhteisön olemassaolossa ja mitä muutoksia tai mahdollisuuksia Internet tuo paikallisen yhteisön toimintaan.

#### **4.2.2 Paikallisyhteisöstä verkkoyhteisöksi**

Verkkoyhteisöjä on eri muotoisia ja kokoisia ja niitä voidaan tarkastella hyvin erilaisista näkökulmista. Virtuaaliset yhteisöt voivat yhdistää maantieteellisesti eri tahoilla asuvia ihmisiä, jotka eivät tunne toisiaan ennestään mutta joilla on yhteisiä kiinnostuksen kohteita. Verkkoyhteisö voi olla kanava, joka helpottaa perheenjäsenten tai läheisten ystävien välistä viestintää. Verkkoyhteisö voi myös keskittyä maantieteellisesti määritellylle asuinalueelle. Verkkoyhteisöjen pioneeri Rheingold (1993, 5) määrittelee virtuaaliset yhteisöt sosiaalisiksi yhteenliittymiksi jotka syntyvät Internetissä, kun tarpeeksi monta ihmistä jatkaa julkisia keskusteluja tarpeeksi pitkään muodostaakseen henkilökohtaisten suhteiden verkkoja kyberavaruudessa. Rheingold korostaa erityisesti inhimillisen tunteen ja sosiaalisen tuen olemassaoloa virtuaaliyhteisöissä.

Preece (2000) lähestyy verkkoyhteisöjä niiden kehittämisen kannalta sekä sosiologian että teknologian näkökulmista. Hänen mukaansa verkkoyhteisöt eivät ole valmiiksi suunniteltuja mutta ne eivät myöskään synny tyhjästä. Preece myöntää, että verkkoyhteisöjen määrittelemine on vaikeaa, ja pyrkii omasta puolestaan tarjoamaan mahdollisimman yleisluonteisen määritelmän, johon sisältyvät ihmiset, tarkoitus, toimintaperiaatteet ja tietojärjestelmät. Preeceen mukaan verkkoyhteisö koostuu ihmisistä, jotka ovat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa keskenään pyrkiessään tyydyttämään omia tarpeitaan tai esiintymään eri rooleissa kuten verkkoyhteisön moderaattorina. Verkkoyhteisöllä on yhteinen tarkoitus eli



kiinnostus, tarve, tiedonvaihto tai palvelu, joka luo syyn yhteisön olemassaololle. Yhteisöllä on myös tietyt toimintaperiaatteet ihmisten käyttäytymistä ohjaavien oletusten, tapojen, toimintamallien tai sääntöjen muodossa sekä tietojärjestelmä, joka tukee ja välittää sosiaalista vuorovaikutusta ja helpottaa yhteenkuuluvuuden tuntua.

Baym (1998, 39-49) taas tarkastelee verkkoyhteisöjä tietokonevälitteisen kommunikaation (computer-mediated communication, CMC) näkökulmasta. Hänen näkemyksensä mukaan verkossa tapahtuvaan yhteisön viestintään vaikuttaa ainakin viisi eri tekijää: ulkoinen konteksti (fyysinen yhteisö, kulttuuri), ajallinen rakenne (samanaikaisuus, eriaikaisuus), tietojärjestelmän rakenne (konfiguraatio, sopeutettavuus, käyttäjäystävällisyys), ryhmän tavoitteet ja osallistujien ominaisuudet (ryhmän koko ja koostumus, yksilöiden ominaisuudet). Hän toteaa kuitenkin, että kyseessä on niin monimutkainen kommunikointitilanne, että tietyn ryhmän verkkoviestintään vaikuttavia keskeisimpiä tekijöitä ja niiden merkitystä ei välttämättä pysty ennustamaan ennen varsinaista vuorovaikutustapahtumaa.

Anttiroiko (2000, 301-304) määrittelee virtuaaliyhteisön tietoverkkoja hyödyntäväksi yhteisömuodosteksi. Hänen mukaansa virtuaaliyhteisö on kansalaisten, kunnan tai yrityksen aloittama, ylläpitämä ja tukema yhteisö, johon liittyy tietokoneella tapahtuvaa viestintää ja vuorovaikutusta. Hän jakaa virtuaaliyhteisön käsitteen kolmeen pääryhmään: virtuaalikunnat, yhteisöverkostot ja varsinaiset virtuaaliyhteisöt. Virtuaalikunnat eivät ole yhteisöllisestä leimastaan huolimatta kansalaisyhteiskunnan aikaansaamia vaan verkkoon rakennettuja kunnallisia ja aluehallinnollisia järjestelmiä kuten kuntien ja kaupunkien kotisivuja. Yhteisöverkostot ovat virtuaalikuntia yhteisöllisemmin järjestäytyneitä ja toimivat pääasiassa paikallisesti. Niiden tavoitteena on edistää sosiaalisia päämääriä, esimerkiksi paikkakunnan asukkaiden aktiivisuuden lisäämistä omaa asuinalueen koskevissa asioissa. Varsinaiset virtuaaliyhteisöt toimivat yhteisöverkostojen tavoin mutta laajalla, jopa yleismaailmallisella tasolla.

Anttiroikon ehdottama yhteisöverkosto-käsite sopii myös Mansetorin kaupunginisiin. Harrisonin ja Stephenin (1999, 221-232) mukaan keskeisiä piirteitä tällaisten yhteisöverkostojen tarkastelussa ja toteutuksessa ovat yhteisön laatijat ja sponsorit intresseineen sekä yhteisölliset ja demokraattiset tavoitteet. Yhteisöllisiä

tavoitteita voivat olla muun muassa jäsenten välisen toiminnan synnyttäminen, paikallisten tahojen auttaminen esimerkiksi tarjoamalla linkkejä yritysten sivuille sekä tietoverkkoon pääsyn mahdollistaminen yhteisön jäsenille. Demokraattisiin mahdollisuuksiin lukeutuvat esimerkiksi mahdollisuus tulla yhteisön jäseneksi ja osallistua sen kokouksiin ja päätöksentekoon sekä linkit kaupungin hallintoon.

DiMaggion, Hargittain, Neumanin ja Robinsonin (2001, 317) selvityksen mukaan verkkoyhteisöt perustuvat tyypillisemmin yhteiseen intressiin kuin maantieteelliseen läheisyyteen. Castells (2001, 128) puhuu kokonaisvaltaisesta siirtymisestä yhteisöistä verkostoihin vuorovaikutuksen organisoitumisen muotona. (Ks. myös Naisbitt 1984, 211-229) Castellsin mukaan paikallisen yhteisön merkitys sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisen tukiverkoston muodostamisessa on vähentynyt nyky-yhteiskunnassa. Ihmiset eivät enää luo suhteitaan paikallisuuden perusteella vaan sosiaaliset verkostot perustuvat ihmisten keskinäiseen samankaltaisuuteen. Hänen mielestään sosiaalisten suhteiden muodostamista leimaa lisäksi individualisoituminen. Myös Negroponte (1995, 164) esittää ajatuksia digitaalisen ajan minä-hahmosta, jolla ei ole demografista tai tilastollista merkitystä vaan jota luonnehtii yksilöllinen informaatio ja jota tulisi lähestyä personoidusti.

Etzioni ja Etzioni (1997, 295) näkevät verkkoyhteisöihin liittyvän monia etuja. Verkkoyhteisöissä ihmiset voivat olla yhteydessä toisiinsa ilman aikaa tai paikkaan liittyviä rajoituksia. Yhteisöt voivat syntyä kansallisten rajojen yli aikavyöhykkeistä välittämättä. Sairauden, iän, vamman tai jonkin muun syyn vuoksi kotiin sidotut ihmiset voivat olla mukana verkkoyhteisöissä. Sähköisiin keskusteluryhmiin ja -foorumeihin voi osallistua paljon enemmän ihmisiä kuin fyysisiin kokoontumistiloihin. Verkkoyhteisöillä on parempi muistiarkisto kuin fyysisillä yhteisöillä. Verkkoyhteisöissä ihmiset voivat solmia uusia suhteita tai luoda kokonaan uuden identiteetin itselleen fyysisen ulkomuodon rajoittamatta. Fyysisten yhteisöjen etuina Etzioni ja Etzioni taas pitävät sitä, että niissä mahdollistuu verkkoa paremmin tunteiden ilmaiseminen, osallistujien tunteminen ja tunnistaminen, vastuun kantaminen sekä ryhmältä saatu yhteinen palaute esimerkiksi puhujalle osoitettujen aplodien muodossa. He esittävät, että tulevaisuudessa sellaiset yhteisöt, joiden jäsenet tuntevat toisensa henkilökohtaisesti mutta jotka ovat yhteydessä toisiinsa myös verkon kautta, hyötyvät niin tietoverkon mahdollistamista ajan rajoituksista

vapaasta viestinnästä ja mittavasta muistiarkistosta kuin fyysisen yhteisöön liittyvistä vastuullisuudesta ja tunteiden ilmaisun luontevuudesta.

Verkkoyhteisöstä tähän asti esitetyt määritelmät eroavat fyysisen yhteisön määritelmistä lähinnä siinä suhteessa, että verkkoyhteisössä vuorovaikutuksen välineenä on kone. Tekniikka tuo luonnollisesti omat erityispiirteensä kommunikaation luonteeseen. Verkkoyhteisön käsitteeseen liittyy kuitenkin toistaiseksi enemmän kysymyksiä kuin vastauksia (ks. Jones 1998, 5; Baym 1998, 37-38). DiMaggio, Hargittai, Neuman ja Robinson (2001, 317) toteavat tähänastisen tutkimuksen perusteella, että Internetillä sinänsä ei näytä olevan vaikutusta sosiaaliseen kanssakäymiseen tai kansalaisaktiivisuuteen. Internet tuntuu vahvistavan olemassa olevaa sosiaalisia aktiivisuutta ja yhteisöllistä toimintaa ennemminkin kuin luovan sitä. He ohjaavat sosiologeja tutkimaan erityisesti verkossa luotavan suhteen laadullista luonnetta, erilaisten verkkoyhteisöjen toiminnan rajoja ja mahdollisuuksia sekä kansalaisjärjestöjen ja yhteiskunnallisten liikkeiden erilaisia tapoja käyttää Internetiä, jotta verkkoyhteisöjen toimintaa ja niiden yhteiskunnallista asemaa ja merkitystä voitaisiin ymmärtää nykyistä paremmin.

Tämän katsauksen jälkeen työssä ei enää palata yhteisön käsitteeseen. Tämän työn kannalta ei ole tarpeen pohtia sitä, voidaanko kukin tutkimuksen kohteena oleva kaupunginosayhteisö määrittää verkkoyhteisöksi vai ei. Kaupunginosa luo kontekstin Internetin käytölle, ja tutkimus valottaa Internetin roolia yhteisöllisessä käytössä paikallistasolla.

## **5 Tutkimuksen toteutus**

### **5.1 Mansetori toimintatutkimuksen kentässä**

Kuula (1999, 218) toteaa, että ei ole olemassa mitään yksiselitteistä kaikkien hyväksymää määritelmää toimintatutkimukselle. Hänen (emt., 10-11) mukaansa eri toimintatutkimuksia yhdistävät piirteet ovat käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin. Sovellettavat ja kehiteltävät teoriat, itse tutkimusten kohteet ja kysymysten asettelu

voivat olla hyvinkin erilaisia. Kyse ei ole mistään koulukunnasta vaan erityisestä tavasta hahmottaa tutkimuksen ja tutkittavan todellisuuden välinen suhde. Olennaista ja yhteistä on paitsi tuottaa uutta tietoa myös pyrkiä tutkimisen avulla erilaisten asiaintilojen muutokseen edistämällä ja parantamalla niitä tavalla tai toisella.

Esimerkiksi työelämän toimintatutkimuksessa on lähtökohtana ajatus, että toimintatutkimuksellisilla muutos- ja kehityshankkeilla voidaan tuottaa uudenlaista tietoa niistä eri tavoista ja keinoista, joilla organisaatiot voivat muuttua ja kehittyä. Tähän liittyy oletus, että muutoksen käsitteellistämiseksi ja onnistumiselle ei riitä pelkkä retorinen kehittäminen vaan että tarvitaan myös toiminnallisia kokeiluja uudenlaisesta työn tekemisestä. Olennaista on myös etsiä konkreettisia keinoja ja mahdollisuuksia muutosprosessille. Toinen lähtökohta työn kehittämisen yhteydessä on ajatus toimintatutkimuksesta menetelmänä, jonka avulla saa esille sellaisia toiminnallisia, kulttuurisia ja valtarakenteisiin liittyviä tekijöitä, jotka estävät muutoksen ja joita pelkästään haastattelemalla tai kyselyin ei välttämättä saataisi lainkaan esille. Kehittämisen esteiden kautta voidaan löytää vähintäänkin vihjeitä siitä, miten muutos voitaisiin saada aikaiseksi. (Kuula 1999, 219-220)

Työelämän toimintatutkimuksen lähtökohdat kuvaavat hyvin myös koko Mansetorin olemassaolon perusajatuksia. Mansetori vain liittyy kunnallishallinnon, paikallisjulkisuuden ja yhteisöllisen toiminnan kontekstiin. Mansetorin kaupunginosatoiminta voidaan sijoittaa toimintatutkimuksen kenttään. Nyt raportoimani tutkimus edustaa kuitenkin vain osaa kaupunginosatoiminnan kokonaisuudesta. Tutkimus tuottaa tietoa Internetin yhteisölliseen käyttöön vaikuttavista tekijöistä paikallistasolla kaupunginosien verkkotoiminnan ymmärtämiseksi ja kehittämiseksi. Kaupunginosien osalta toimintatutkimuksen kokonaisuuteen voitaisiin nähdä kaupunginosasivuja toteuttavien ja ylläpitävien nettitiimien toiminta; kaupunginosasivujen ja koko Internetin käytön yleistymisen paikallisyhteisössä, johon tämä tutkielma liittyy; verkkoon pääsyn kysymykset niin infrastruktuurin kuin instituutioiden osalta sekä myöhemmässä vaiheessa myös verkkotoiminnan seuraukset. Kaupunginosien kotisivuihin liittyvät eri osa-alueet olisi luonteva koota toimintatutkimukselliseksi kokonaisuudeksi myöhemmässä jatkotutkimuksessa.

## 5.2 Tutkimustyön eteneminen

Olenaisia tekijöitä aihepiirin esiymmärryksessä ovat olleet vapaaehtoistoimintani Petsamon kaupunginosasivut aloittaneessa nettitiimissä, työni Mansetorin kaupunginosakoordinaattorina sekä tietoverkkomaisteriohjelman opinnot Tampereen yliopistossa. Varsinaisen tutkimustyön aloitin tutustumalla tietoyhteiskuntaa sekä Internetin yleistymistä ja käyttöä koskevaan lähdeaineistoon. Internetillä on ollut tärkeä merkitys kirjallisuuden etsimisessä ja tavoittamisessa. Internetin kautta olen päässyt kirjastojen tietokantoihin tekemään hakuja ja varauksia. Esimerkiksi TAM-mallin (technology adaptation model) osalta keskeisimpänä tiedonlähteenäni on ollut verkosta löytyvä tietokanta Social Sciences Citation Index (SSCI), jonka kautta on ollut mahdollista etsiä ne artikkelit, jotka viittaavat TAM-mallin kehittäjän Davisin (1989) keskeisimpään artikkeliin. Näiden joukosta seuloin oman tutkimukseni kannalta olennaisinta tietoa sisältävät artikkelit sekä erityisesti Internetin käytön tutkimusta koskevat artikkelit. Useimmat artikkelit on tulostettu suoraan Internetistä tieteellisten julkaisujen verkkoversioista. Pdf-muotoiset dokumentit ovat mahdollistaneet perinteiset viittaukset painetun lehden sivunumeroihin.

Kaksi keskeistä, osin vastakkaistakin teoreettista lähestymistapaa uuden median yhteiskunnallisten vaikutusten tutkimisessa ovat innovaatioiden diffuusio (diffusion of innovations) ja teknologian sosiaalinen muotoutuminen (social shaping of technology, SST). SST sisältää useita erilaisia teorian ja tutkimuksen alueita, mutta yhteistä niille kaikille on asettuminen teknologista determinismiiä vastaan ja ihmisten valintojen ja toiminnan tärkeyden korostaminen teknologian kehittämisessä ja kehittämisessä. Diffuusio teoria kuvaa sitä, miten uudet ideat tai käytännöt esitellään ja omaksutaan sosiaalisessa järjestelmässä. Sosiologiassa diffuusiota on tutkittu erityisesti sosiaalisten suhteiden tai vuorovaikutuksen näkökulmasta. Taloustieteissä diffuusiotutkimus on keskittynyt enemmän omaksumisen motiivien tutkimiseen. Vaikka diffuusio teorian onkin katsottu edustavan teknologista determinismiiä teknologian alkuperän, toimijoiden ja jakelun suhteen, omaksumisen ja sen seurausten nähdään riippuvan ihmisistä itsestään. (Liewrouv 2002, 183-188, 192) Valintani kohdistui diffuusio teoriaan ja omaksumisen näkökulmaan henkilökohtaisesta kiinnostuksesta, joka osittain ehkä johtuu taloustieteellisestä

taustastani. Diffuusioteoria tuntui myös tarjoavan konkreettisempia välineitä keskeisen tutkimusongelman selvittämiseen. (Lisää luvuissa 6.1 ja 6.2)

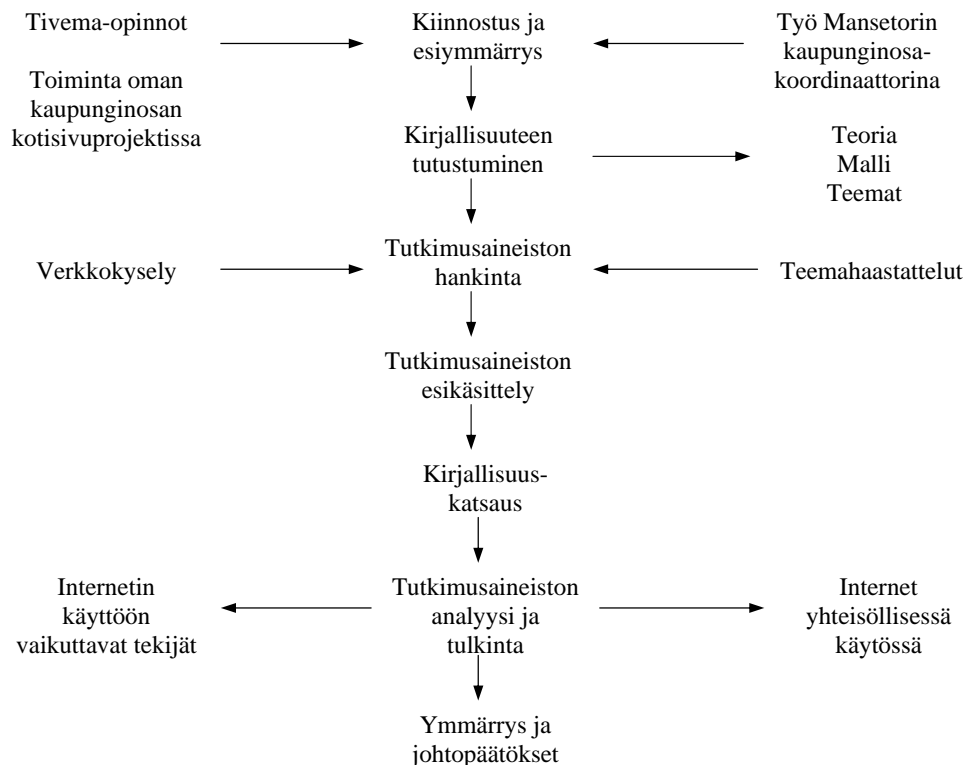
Diffuusiota käsittelevästä lähdeaineistosta löytyi TAM-malli (technology adaptation model), joka yksinkertaisuudessaan tuntui antavan riittävän rajatun lähtökohdan tutkimukselleni. Vaikka diffuusiotutkimusta on tehty perinteisesti kvantitatiivisin menetelmin, halusin lähestyä omaa tutkimusongelmaani kvalitatiivisesti (ks. esim. Alasuutari 1999). Kvantitatiivisesta TAM-mallista nousivat esiin ne teemat, joihin lähdin perehtymään kvalitatiivisesti kaupunginosakontekstissa. (Lisää luvussa 6.3) Teemojen lainaamista TAM-mallista voisi kutsua abduktiiviseksi metodiksi. Grönfors (1985, 37) kuvaa abduktiota siten, että tutkimuksen lähtökohdaksi lainataan (abduction = sieppaus, ryöstö, kaappaus) johtolangat jostakin, joko aiemmasta teoreettisesta tiedosta tai ilmiöstä itsestään. Näiden johtolankojen avulla tutkimus etenee. Johtolangat voivat muuttua toisiksi tai ne voidaan hylätä kokonaan missä tahansa tutkimuksen vaiheessa, ja tutkimustyön tarkoituksena on selvittää, ovatko valitut johtolangat merkittäviä.

Tutkimusaineiston hankin verkkokyselyn ja teemahaastattelujen kautta, joiden toteuttamisen kuvaan yksityiskohtaisesti luvussa 5.4. Tutkimusaineiston esikäsittelyn jälkeen palasin uudelleen kirjallisuuden pariin ja perehdyin osaan aikaisemmin lukemistani lähteistä uudestaan. Tuntuma empiiriseen aineistoon toi artikkelien lukemiseen uutta näkökulmaa, ja osa artikkeleista ja niiden kuvaamista tutkimuksista avautui aivan uudella tavalla. Runsaasta aineistosta oli myös helpompi löytää ne seikat, joilla on merkitystä tekemäni tutkimuksen kannalta. Vasta tämän toisen lähdeaineistoon perehtymisen jälkeen kirjoitin kirjallisuuteen perustuvan teoriaosuuden valmiiksi. (Luku 6)

Luin kysely- ja haastatteluaineistoni useaan kertaan, kunnes se tuli niin tutuksi, että muistin suurin piirtein kuka vastaaja oli sanonut mitäkin. Aineisto tuntui aluksi sekavalta, mutta luovan tauon jälkeen se alkoi jäsentyä ja siitä alkoi syntyä ajatuksia, huomioita ja tulkintoja. Tutkimuksen empiirisen osan raportointi perustuu teemahaastattelun teemoihin. Olen yhdistänyt kyselyistä ja haastatteluista saamani samaa teemaa käsittelevät tulokset useimmissa tapauksissa yhdeksi yhtenäiseksi luvuksi. Ainoastaan Internetin tai tutkimuksen kohteena olevien sivustojen käyttöä

koskevat luvut olen jakanut haastatteluihin perustuvaan arvioon yleisestä käytöstä kaupunginosassa sekä kyselyyn perustuvaan määrälliseen kuvaukseen vastaajien henkilökohtaisesta käytöstä. Olen halunnut antaa vastaajien äänen kuulua myös raportissa, joten mukana on runsaasti käyttäjien kommentteja. Lainausten lopussa viitataan kirjaimella joko haastatteluun (H) tai kyselylomakkeeseen (L) ja numerolla vastaajaan, jotka on kuvailtu tarkemmin nimeämättä liitteessä 2. (Luku 7)

Tutkimusaineiston analyysin keskeisintä antia ovat TAM-mallista lainattujen Internetin käyttöön vaikuttavien tekijöiden arviointi tutkimuskohteena olevien sivustojen kannalta sekä erityisesti Internetin erilaisten käyttömahdollisuuksien kuvaus paikallisyhteisön näkökulmasta. Internetiä yhteisöllisenä välineenä käsittelevä luku 7.5 esittää tutkimukseni olennaisimmat löydöt tältä kannalta. Olen halunnut korostaa sen merkitystä nostamalla otsikoihin suorat lainaukset vastaajien puheenvuoroista.



**Kuva 1** Tutkimuksen eteneminen.

Pitkän tutkimusprosessin palkkiona on parempi ymmärrys tutkimusalueesta, mikä realisoituu pohdinnaksi ja johtopäätöksiksi tutkimusraportin viimeisessä luvussa sekä konkreettisiksi toimiksi Mansetorin kaupunginosatoiminnan edelleen jatkuessa. (Luku 8) Tutkimuksen eteneminen on esitetty kaaviona kuvassa 1.

### **5.3 Tutkimuskohteena kaupunginosat**

Valitsin tutkimukseen neljä ensimmäistä Mansetorilla kotisivunsa julkaissutta kaupunginosaa: Viinikka-Nekalan, Pispalan, Kaukajärven ja Petsamon. Kaikki Mansetorin kaupunginosasivustot ovat vielä suhteellisen nuoria, mutta ensimmäisille kaupunginosille on ehtinyt kertyä kokemusta kotisivutoiminnasta jo muutamien vuosien ajan. Viinikka-Nekalan sivut on julkaistu joulukuussa 1988, Pispalan sivut toukokuussa 1999, Kaukajärven sivut toukokuussa 2000 ja Petsamon sivut lokakuussa 2000.

Jokaisen Mansetorin kaupunginosasivuston toteutus eroaa kaikista muista. Mansetorin tavoitteena onkin ollut, että jokainen sivusto olisi kuvainnollisesti kyseisen kaupunginosan asukkaiden näköinen. Kaupunginosien sivut näyttävät erilaisilta ja nettitiimien käytännöt ovat erilaisia. Yhteisiäkin piirteitä löytyy. Mansetori-projektin aikana kaupunginosasivujen tyypillisiksi sisällöiksi ovat nousseet paikallishistoria, ajankohtaisten asioiden seuranta, yhteisten tapahtumien uutisointi, paikallisten palvelujen, yritysten ja järjestöjen esittely tai listaus, ilmoitustaulu ja/tai kirpputori sekä keskustelupalsta. Jokainen nettitiimi on painottanut mainittuja osa-alueita eri tavalla asukkaiden tarpeiden ja omien päivitysresurssiensa mukaan sekä mahdollisesti lisännyt sivustoon oman alueensa asukkaita palvelevia tai kiinnostavia muita kokonaisuuksia. Useimmat kaupunginosasivut ovat toistaiseksi rakenteeltaan melko yksinkertaisia.

Kutsuin jokaisesta kaupunginosasta tutkimukseen mukaan sekä kaupunginosasivuja tekevän nettitiimin jäseniä että paikallisten yhdistysten edustajia. Nettitiimien jäsenet ovat kaikki läheisiä yhteistyökumppaneitani kaupunginosakoordinaattorin työssäni, joten heidän pyytämisenä mukaan oli helppoa. Myös muutamat asukasyhdistysten jäsenet olivat minulle tuttuja jo ennestään. Osa asukasyhdistysten edustajista tuli



mukaan niin kutsutun lumipallomenetelmän avulla. Nettitiimien jäsenet pyysivät mukaan tuttuja yhdistysihmisiä omasta kaupunginosastaan tai antoivat minulle heidän yhteystietonsa. Ainoa minun asettamani kriteeri asukasyhdistyksistä tulevien vastaajien Internetin käytölle oli se, että he käyttävät Internetiä ja tuntevat kaupunginosan kotisivut. En tavoitellut tutkimukseeni erityisiä Internetin aktiivikäyttäjiä vaan aivan tavallisia Internetin käyttäjiä kaupunginosayhdistyksistä. Vastaajien suopeaan suhtautumiseen tutkimustani kohtaan autoivat varmasti sekä omat että yhteyshenkilöideni henkilökohtaiset suhteet. Vaikeinta oli löytää aikaa kiireisten ihmisten kalentereista kesän kynnyksellä. Luonnos sähköpostista, jonka kaltaisella viestillä lähestyin potentiaalisia osallistujia, on liitteenä 1.

Tutkimukseen osallistujat ovat siis melko pienestä piiristä kotisivuprojektin ympäriltä. Katsoin, että kotisivut ovat kaupunginosissa vielä niin uusia asia, että satunnaisesti valitut asukkaat eivät välttämättä tuntisi kotisivuja tarpeeksi hyvin voidakseen arvioida niitä haluamallaan tarkkuudella. Tutkimusta tulkittaessa on siis muistettava vastaajien läheinen yhteys Mansetoriin. Myös koko Mansetori-projektin olemassaolo vaikuttaa tutkittaviin tamperelaisiin kaupunginosasivuprojekteihin. Ilman Mansetoria tutkittavaa ei todennäköisesti olisi juuri lainkaan tai ainakin kaupunginosasivut olisivat ehkä syntyneet eri pohjalta erilaisesti toteutettuina. Vastaajien kommentteihin on saattanut vaikuttaa myös se, että he ovat tunteneet tutkijan eli minut. Tutun ihmisen kanssa on helppo jutella, mutta tuttuus on saattanut vaikuttaa ainakin Mansetoria koskeviin kysymyksiin. Toisaalta vastaajat ovat voineet ponnistella vähän tavanomaista enemmän keksiäkseen Mansetorista jotakin sanottavaa, mikä on tuottanut ehkä lisää aineistoa. Toisaalta vastaajat ovat voineet peitellä ankarinta kritiikkiä, mikä on siinä tapauksessa heikentänyt aineiston totuudenmukaisuutta.

## **5.4 Tutkimusaineiston kerääminen**

### **5.4.1 Aikataulu ja aineiston määrä**

Keräsin tutkimusaineiston touko- ja kesäkuun vaihteessa 2002. Aineiston hankkimisessa oli kaksi erillistä osaa: kysely ja haastattelu. Kyselyn avulla halusin

selvittää vastaajan henkilökohtaista Internetin käyttöä ja tutustuttaa hänet tutkimuksen aihepiiriin. Haastattelulla taas pyrin syventämään kyselyn vastauksia erityisesti yhteisöllisestä näkökulmasta. Vastaajat siis täyttivät ensin verkkolomakkeen omasta henkilökohtaisesta näkökulmastaan (liite 4). Sen jälkeen tapasin jokaisen osallistujan erikseen haastattelun merkeissä. Haastattelun aikana keskustelimme kysymyslomakkeen teemoista kaupunginosayhteisön kannalta (liite 3). Vastaajat eivät täyttäneet verkkolomaketta samanaikaisesti tai tietyn ajanjakson puitteissa. Sovin jokaisen vastaajan kanssa erikseen haastatteluajan, ja heidän oli määrä täyttää lomake niin, että se oli minulla muutamaa päivää ennen sovittua haastattelua. Ensimmäisen haastattelun tein 21.5. ja viimeisen 6.6.2002.

Tutkimuksessani on mukana 19 osallistujaa, joista 9 on nettitiimien jäseniä ja 10 asukasyhdistysten edustajia. Kustakin neljästä kaupunginosasta mukana on 2-3 nettitiimin jäsentä ja 2-4 asukasyhdistyksen edustajaa. Miehiä joukossa on 8 ja naisia 11. Nuorin vastaaja on 15-vuotias ja iäkkäin 70-vuotias. Puolet vastaajista (10 henkilöä) kuuluu ikäryhmään 25-49 vuotta. Vastaajien ikävuosien keskiarvo on 43 vuotta. Aineiston pienuuden ja tutkimuksen laadullisen luonteen vuoksi en kuitenkaan käytä ikää tai sukupuolta selittävinä tekijöinä. Tavoitteenani oli 20 vastaajaa, mutta yksi nettitiimin edustaja estyi osallistumasta tutkimukseen. Koska aineistoa näytti olevan jo tarpeeksi, päätin, että en etsi ketään toista hänen tilalleen. Aineiston riittävydestä pidin osoituksena sitä, että haastatteluissa ei enää tuntunut löytyvän uusia näkökohtia, vaikka viimeisten haastateltavien joukossa olikin kaksi tutkimuksen kokeneimmista Internetin käyttäjistä (Ks. Hirsjärvi & Hurme 2000, 60).

#### **5.4.2 Verkkolomake**

Tutkimuksessa vastaajat tarkastelivat Internetin käyttöä neljän eri kokonaisuuden kautta. Arvioinnin kohteena olivat Internetin käyttö yleensä, Tampereen kaupungin sivut, Mansetorin sivut sekä vastaajan edustaman kaupunginosan omat sivut. Internetin käsitettä tai sen käytön kriteereitä ei missään vaiheessa määritelty vastaajille, vaan he ovat saaneet tulkita Internetin ja sen käytön omalla tavallaan.

Kyselylomake oli pitkä ja yksityiskohtainen. Taustatiedoista oli 3 kysymystä: sukupuoli, ikä ja vastaajaryhmä. Internetin yleisestä käytöstä lomakkeessa oli 11 kysymystä. Kaikista kolmesta sivustokokonaisuudesta oli kustakin 12 kysymystä. Kysymyksiä oli siis yhteensä 50. Kysymyksistä suurin osa eli 31 oli avoimia. Avoimet kysymykset muodostuivat useammista pikku kysymyksistä, jotka täydensivät toisiaan ja pyrkivät tuottamaan myös siten- ja siksi-vastauksia. Lomakkeen ensimmäisessä versiossa kaikki kysymykset olivat avoimia, mutta testivastaajien kommenttien perusteella muutin käytön useutta, kestoa ja paikkaa koskevat kysymykset monivalintaisiksi. Sen sijaan säilytin lähes kaikki alun perin aikomani kysymykset lomakkeessa siitä huolimatta, että testivastaajat pitivät lomaketta liian pitkänä ja raskaana. Päätökseni perustui luottamukseen, että tutut vastaajat sitoutuvat tutkimukseen toteuttamiseen ja omalta osaltaan lomakkeen täyttämiseen satunnaisia vastaajia paremmin. Kysymyslomakkeen tarkoituksena oli paitsi kartoittaa vastaajan henkilökohtaista käyttöä myös johdattaa vastaaja tutkimuksen teemoihin ennen tärkeimmäksi aineistonkeruumenetelmäksi kaavaillemani haastattelua.

Taustatietoja lukuunottamatta kaikista osa-alueista esitetyt kysymykset ovat samansisältöisiä. Sama kysymyssarja toistuu siis neljä kertaa (liite 3). Internetin käyttöä selvitettäessä yleisesti esitetään kysymykset siitä, kuinka kauan vastaaja on käyttänyt Internetiä sekä kuinka usein, kuinka kauan kerrallaan ja missä hän käyttää Internetiä. Nämä samat kysymykset olivat strukturoituina mukana myös tässä tutkimuksessa. Kaupunginosatyössä saamieni kokemusten mukaan kysymykset eivät kuitenkaan kovin hyvin kuvaa todellista Internetin käyttöä. Käyttövuodet eivät välttämättä tuo lisää taitoa ja kokemusta, jos vastaaja toimii verkossa vuodesta toiseen samalla tavalla. Tiheä käyttö voi selittyä sillä, että Internetissä luetaan sähköpostit lähes joka päivä mutta ei sitten tehdä siellä paljoakaan muuta. Pitkä käytön kesto taas voi liittyä puhelinyhteyden hitauteen tai käyttäjän vaikeuksiin esimerkiksi tiedonhaussa. Mainitut käyttöä kuvaavat muuttujat ovat yleisesti käytettyjä ja vertailukelpoisia, mutta mielestäni riittämättömiä kuvaamaan todellista käytön tasoa. Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan lähtenyt etsimään vaihtoehtoisia Internetin tai tietyn palvelun käytön muuttujia. Yleisesti Internet-tutkimuksissa esitetty kysymys on myös käytön tarkoitus, joka oli lomakkeessa avoimena kysymyksenä.

Kysymyssarjassa oli mukana yksi kysymys siitä, kenen kanssa vastaaja käyttää Internetiä tai tiettyä sivustoa. Kysymyksellä halusin selvittää, voisiko Internetillä olla konkreettista yhteistä tai yhteisöllistä käyttöä tai voisiko jokin tietty sivusto houkutella ihmisiä tutustumaan verkkoon yhdessä. Lomakkeessa kysyttiin myös, mistä vastaaja on saanut tietää kohteesta ja onko hän kertonut siitä muille ihmisille. Internetin yleisen käytön kohdalla sarjasta on poistettu tarpeettomana kysymys, jossa tiedusteltiin ehdotuksia siitä, miten kyseisestä kohteesta tulisi tiedottaa. Viestintää koskevien kysymysten avulla pyrin hahmottamaan sitä, miten tieto Internetistä ja eri sivustoista tai palveluista kulkee käyttäjien keskuudessa.

Sarjan kolme viimeistä kysymystä ovat tutkimuksen kannalta keskeisimmät. Kysymyksillä etsitään käyttäjän kokemia hyötyjä, käytön helppoutta ja käytössä koettua huvia tai mielihyvää. Hyöty, helppous ja huvi ovat diffuusioteorian ja TAM-mallin kautta löytyneet tekijät, joiden merkitystä olen halunnut selvittää erityisesti yhteisöllisessä kontekstissa. Lisäksi tavoitteenani oli saada mahdollisimman paljon käyttäjien konkreettisia toiveita ja ideoita siitä, mihin suuntaan arvioinnin kohteena olevia sivustoja tulisi kehittää.

Internet-projektin luonteen mukaisesti toteutin kyselylomakkeen verkkoon Mansetorin palvelimelle osaksi Manseyhteisöjen sivuja tavallisella html-koodilla. Lomakkeen palauttaminen tapahtui yksinkertaisimmalla mahdollisella tavalla Lähetä-painiketta painamalla suoraan sähköpostiini yliopiston käyttöön tehdyn mailaalomakkeen käsittelyohjelman avulla. Lomakkeen tiedot olisi ollut mahdollista kerätä tietokantaan tai ohjata yksinkertaisempaan tekstitiedostoon ohjelmallisesti tilastollista käsittelyä varten. Verkkolomakkeiden aineiston käsittelyä ja analysointia varten on olemassa myös kaupallisia ohjelmia. Vastaajien määrä oli kuitenkin riittämätön tilastolliseen analyysiin ja muutenkin tutkimuksen pääpaino on aineiston laadullisessa tarkastelussa, joten työtäni helpottamaan riitti se, että vastaukset tulivat valmiina tekstinä sähköpostiini. Tein kyselyn vastauksista yksinkertaisia jakaumia manuaalisesti voidakseni perustellusti käyttää analyysissäni summittaiseen määrään viittaavia kuvauksia kuten muutama, noin puolet tai melkein kaikki.

Vaikka kaikki vastaajat ovat Internetin käyttäjiä, kolme heistä halusi täyttää lomakkeen paperilla. He perustelivat toivettaan lomakkeen pituudella, kotona olevan modeemiyhteyden hitaudella ja epäluotettavuudella sekä sillä, että avoinna oleva Internet-yhteys pitää puhelinlinjaa varattuna ja kasvattaa puhelinlaskua. Heidän mielestään lomakkeen paperiversion täyttämisen aika ja paikka oli myös helpommin valittavissa. Lomakkeen täyttäminen illalla arkisten puuhien rauhoituttua oli helpompaa keittiön pöydän ääressä kuin tietokoneella perheen makuuhuoneessa. Neljännellä vastaajalla oli vaikeuksia saada lomakesivua auki, koska hän yritti toistuvasti aloittaa Mansetorin osoitetta Internetistä tutulla kirjanyhdistelmällä www, vaikka olinkin lähettänyt sähköpostitse oikean osoitteen verkkolomakkeeseen. Ongelman ratkettua hän vastasi kyselyyn verkossa.

Vastaajat ovat kirjoittaneet pitempiä vastauksia lomakkeen alkupään kysymyksiin Internetin käytöstä yleensä ja niukentaneet ilmaisujaan lomakkeen loppua kohden sivustokohtaisissa osissa. Lomakkeen pituus saattaa heijastua kyselyn loppupään vastauksiin jonkin verran. Vastausten rakenne kertoo ehkä myös siitä, että eri Internet-sivujen käytössä on enemmän yhtäläisyyksiä kuin eroja ainakin yleisellä tasolla. Muutamissa lomakkeissa oli useita viittauksia edellisiin kysymyksiin, ja yksi vastaaja toi haastattelun yhteydessä julki moitteen siitä, että olin kysynyt lomakkeessa samat asiat neljä kertaa. Tutkimusaineiston analyysiä esittelevässä luvussa 7 Internetin yleisestä käytöstä tehdyt huomiot koskevat suurelta osin myös tutkimuksen kohteena olevia sivustoja. Sivustokohtaiset luvut tuovat lähinnä näkyviin niiden kohdalla esiin tulleita erityispiirteitä.

### **5.4.3 Teemahaastattelu**

Haastattelu on joustava menetelmä, joka tuntui sopivan pääasialliseksi aineiston hankkimisen menetelmäksi tutkimustarkoituksiini. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 35) toteavat, että haastattelua voidaan käyttää muun muassa alueilla, jotka ovat vähän kartoitettuja ja joita käsittelevät vastaukset voivat viitata moniin suuntiin, ja että haastattelu sopii silloin, kun halutaan sijoittaa haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin, selventää vastauksia tai syventää saatavilla olevaa tietoa. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 47-48) mukaan tutkimushaastattelujen erot syntyvät lähinnä

strukturointiasteen perusteella. Strukturoidun lomakehaastattelun ja strukturoimattoman, avoimen haastattelun välille sijoittuu puolistrukturoitu haastattelu, josta Hirsjärvi ja Hurme käyttävät nimitystä teemahaastattelu. Teemahaastattelussa on kaikkein oleellisinta se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Haastattelun aihepiirit ovat kaikille samat, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa eikä järjestystä.

Tutkimuksen suunnittelun alkuvaiheessa ajattelin, että kaupunginosakontekstiin sopisi parhaiten ryhmähaastattelu. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 61-63) mukaan ryhmähaastattelu soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa halutaan selvittää haastateltavien yhteinen näkemys johonkin asiaan. Kaavailin myös vertailuasetelmaa nettitiimin jäsenten ja asukasyhdistysten edustajien välille jokaisessa kaupunginosassa erikseen. Nettitiimit ovat niin pieniä, että muutamien ihmisten jättäytyminen tutkimuksen ulkopuolelle kiireisiin vedoten teki tasapainoisten tutkimusasetelmien muodostamisen nettitiimin jäsenten muodostamien ryhmien ja asukasyhdistysten edustajien muodostamien ryhmien välille mahdottomaksi. Myös kiireisten ihmisten aikataulujen yhteen sovittaminen olisi osoittautunut liian haastavaksi. Nyt jälkeenpäin raportointivaiheessa tuntuu siltä, että ryhmähaastattelujen epäonnistuminen oli eduksi tutkimukselle. Kaupunginosan yhteisen näkemyksen sijasta tutkimukseni tuotti analyysin pohjaksi monia erilaisia henkilökohtaisia näkemyksiä Internetin käytöstä paikallisyhteisöissä. Lopullinen tutkimusasetelma olisi mahdollistanut kaupunginosista riippumattoman vertailun nettitiimien jäsenten ja asukasyhdistysten edustajien välillä. Ryhmien välille ei kuitenkaan syntynyt niin suuria eroja, että siitä kannattaisi raportoida omassa luvussaan. Viittaankin analyysissäni ryhmien välisiin eroihin ja yhtäläisyyksiin aina niiden yksittäisten tekijöiden kohdalla, joissa ryhmien välisestä vertailusta on kiinnostavaa kommentoitavaa.

Haastattelua varten nostin esiin jo kysymyslomakkeessakin mukana olleet viisi keskeistä teemaa, joita oli tarkoitus pohtia nimenomaan vastaajan oman kaupunginosayhteisön eli kaupunginosan muiden asukkaiden kannalta. Teemat olivat tunnettuus ja käyttö, tiedon leviäminen ja levittäminen sekä sivujen käytössä koettu hyöty, helppous ja huvi. Ensimmäisen haastattelun aikana opin, että vastaajan voi olla vaikea asettua arvioimaan koko kaupunginosayhteisön toimintaa mutta että hän

voi ja osaa arvioida Internetin merkitystä yhteisöllisenä välineenä. Näin kuudes teema tuli mukaan kaikkiin haastatteluihin.

Vastaajien kyselylomakkeeseen kirjoittamat vastaukset toistuvat myös haastatteluissa, mikä voi kertoa osaltaan siitä, että vastaajien ei ollut helppo irrottautua omista kokemuksistaan ja arvioida ulkopuolisena toisten ihmisten Internetin käyttöä. Toisaalta se voi kertoa myös siitä, että ainakaan vastaajien mielikuvan mukaan ihmisten Internetin käytössä ei välttämättä ole suuria periaatteellisia eroja. Esimerkiksi yksittäiset käytön kohteet Internetissä voiva olla joka ihmisellä erilaisia, mutta yhteisenä yleisenä piirteenä on se, että kiinnostus ja tarve ohjaavat Internetin käyttöä.

Haastattelu osoittautui tehokkaaksi tavaksi lomakkeen lyhyiden vastausten selventämisessä ja syventämisessä. Lomake oli perehdyttänyt vastaajat tutkimuksen aihepiiriin jo muutamia päiviä ennen haastattelua, joten haastatteluissa päästiin heti suoraan asiaan. Haastatteluissa tuli esiin myös kokonaan uusia huomioita, mikä ehkä perustuu osin siihen, että haastattelussa tavoiteltiin lomakekyselystä eroavaa yhteisöllistä näkökulmaa, ja osin siihen, että vastaajilla oli ollut aikaa pohtia näkemyksiään kyselyn ja haastattelun välillä. Tekemieni ja nauhoittamieni haastattelujen kesto vaihteli 20 minuutista 56 minuuttiin ja useimmat niistä kestivät noin puoli tuntia. Haastattelujen pituuteen vaikutti tutkimuskohteena olevien sivustojen tuttuus haastateltavalle sekä haastateltavan henkilökohtainen valmius kertoa kokemuksistaan. Esimerkiksi Mansetorin sivut olivat joillekin niin vieraat, että niistä ei ollut paljoakaan keskusteltavaa. Lisäksi toisille ihmisille omista näkemyksistään kertominen haastattelutilanteessa on helpompaa kuin toisille.

Aineiston suorasanaisten puhtaaksikirjoitus eli litterointi lienee tavallisin haastatteluaineiston purkamisen tapa. Nopeuttaakseni oman aineistoni käsittelyä valitsin valikoivan litterointitavan, mikä edustaa jo tutkimusaineiston ensimmäistä valikointia ja karsintaa. Mielestäni en kuitenkaan heittänyt yhtään kommenttia tai orastavaa teemaa kokonaan hukkaan. En vain kirjoittanut kaikkien vastaajien kaikkia kommentteja sanatarkasti muistiin. Tein teemahaastattelujen nauhoista muistiinpanot litteroiden sanasta sanaan ne kommentit, joiden arvelin voivan päätyä lainauksiksi lopulliseen työhön. Itse haastattelut toteuttaneena tuntumani aineistoon oli jo niin

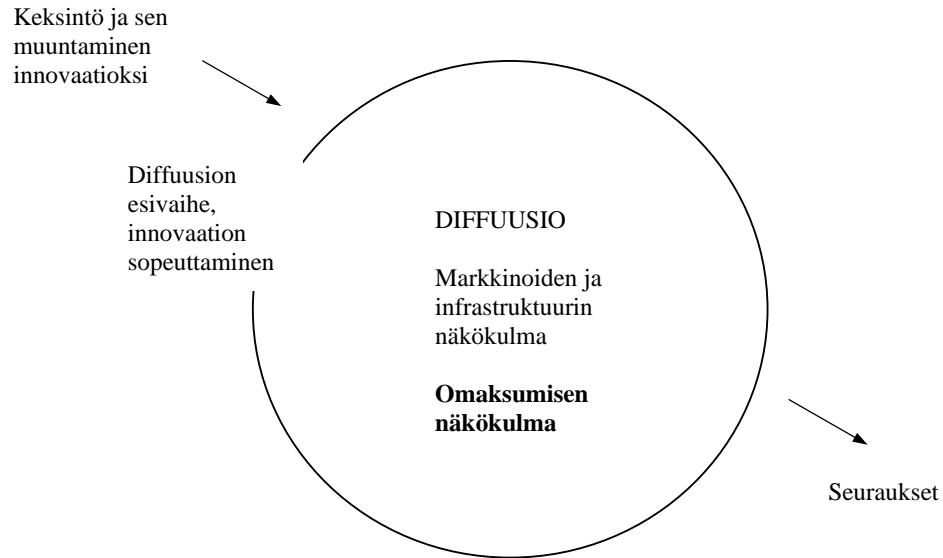
hyvä, että jouduin palaamaan alkuperäisiin nauhoihin vain muutaman kerran referoidakseni jotakin ennen litteroimatonta kommenttia lopullisessa tutkimusraportissa. Analysointitapani on lähinnä teemoittelua. Teemoittelu tarkoittaa sitä, että aineistosta nostetaan piirteitä, jotka ovat yhteisiä useammalle haastateltavalle. Analyysini teemat pohjautuvat haastattelun teemoihin, mutta pääteemojen sisältä olen löytänyt mielenkiintoisia alateemoja. Analyysiä luettaessa on muistettava, että haastateltavat eivät ole ilmaisseet asioita täsmälleen samalla tavalla vaan että teemat ovat minun tutkijana tekemiäni tulkintoja. (Ks. Hirsjärvi & Hurme 2000, 153, 171-180)

## **6 Internetin diffuusio**

### **6.1 Yleistä diffuusiotutkimuksesta**

Tälle tutkimukselle viitekehyksen luo teoria innovaatioiden diffuusiosta. Tässä tapauksessa tarkastelun kohteena oleva innovaatio on Internet. (Ks. luku 4.1). Brownin (1981, 3-9) mukaan diffuusiotutkimuksesta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä innovaation omaksumisprosessiin keskittyvää tutkimusaluetta, jonka keskeisiä kohteita ovat innovaation levinneisyys ja omaksumisen nopeus sekä niihin vaikuttavat yksilölliset piirteet ja innovaation ominaisuudet. Brown kuitenkin osoittaa, että diffuusiotutkimus on laajempi kokonaisuus, jonka osaksi innovaation omaksumisen näkökulma sijoittuu. Diffuusiota edeltää uusien ideoiden keksiminen ja kehittäminen. Diffuusion esivaiheessa innovaatiot sopeutetaan potentiaalisten omaksujien tarpeisiin ja tilanteisiin. Brownin mukaan varsinaista diffuusioprosessia voidaan lähestyä kahden erilaisen, toisiaan täydentävän näkökulman kautta. Toinen näkökulma on jo edellä mainittu, tutkimusalueena vallitseva omaksumisen näkökulma. Toinen Brownin esittämä näkökulma koskee markkinoita ja infrastruktuuria, ja siinä tarkastellaan sitä, miten innovaatiot tuodaan yksilöiden tai yhteisöjen ulottuville ja miten niiden omaksuminen tehdään mahdolliseksi. Viimeisenä mutta ei vähäisimpänä diffuusiotutkimukseen kuulu myös prosessin seurausten tarkastelu. (Ks. myös Rogers 1995)





**Kuva 2** Diffuusiotutkimuksen kenttä (Brown 1981, 12).

Rogersin (1995, 42-43) mukaan diffuusiotutkimuksen perusparadigma on syntynyt maataloussosiologian piirissä 1940-luvulla, ja toistaiseksi tältä alueelta on myös eniten tieteellisiä julkaisuja. Diffuusiotiede on myöhemmin tullut suosituksi viestintätutkimuksen piirissä tutkittaessa etenkin merkittäviä uutistapahtumia koskevan tiedon (esimerkiksi Challenger –sukkulan onnettomuus 1986) ja teknologisten innovaatioiden leviämistä. Diffuusiotiedettä on sovellettu paljon myös markkinoinnin ja mainonnan tutkimuksessa, jossa kohteena on ollut uusien tuotteiden omaksuminen. Rogers (1995, 98-99) toteaaakin diffuusiomallilla olevan relevanssia monille oppialoille, joille se tarjoaa yhteisen käsitteellisen pohjan. Useita tutkijoita kiinnostaa sosiaalinen muutos, ja diffuusiotutkimuksen kautta muutosta on kohtuullisen helppo jäljittää. Innovaatioiden vaikutus on mahdollista selvittää melko hyvin, sillä merkittävät uudet asiat jäävät usein ihmisten mieleen. Rogers näkee diffuusiotutkimuksen etuna lisäksi sen, että se tuottaa myös käytännössä hyödynnettävää tietoa, joka auttaa lähentämään innovaatioiden kehittäjiä ja niiden potentiaalisia käyttäjiä.

Brown (1981, 5-6) toteaa, että diffuusion omaksumisen tutkimus on se osa-alue, jolla on ollut eniten vaikutusta käytäntöön. Erilaisiin sosiaalisiin tai kaupallisiin uutuuksiin

edistäviin hankeohjelmiin ja markkinointikampanjoihin on sijoitettu mittavia rahasummia niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Hän toteaa, ehkä hieman sarkastisesti, että tällä mittarilla mitattuna innovaation diffuusio saattaa olla menestyksekkään kaikista sosiaalitieteen paradigmoista.

Rogers (1995, 100, 108-111) tuo esiin myös diffuusiotutkimusta koskevaa kritiikkiä. Hän myöntää, että diffuusiotutkimuksiin usein sisältyy oletuksena harha, että kaikkien sosiaalisen järjestelmän jäsenten pitäisi hyväksyä ja omaksua innovaatio nopeasti ja sellaisenaan. Todellisuudessa jokainen omaksuja kuitenkin tulkitsee innovaatiota omalla tavallaan ja voi mahdollisuuksiensa mukaan muokata ja käyttää innovaatiota omien tarpeidensa mukaan. Yksilöt tulkitsevat innovaatiota monien erilaisten arvojen valossa, ja innovaatio näyttäytyy yhdelle yksilölle juuri sellaisena, millaiseksi tämä sen tulkitsee. Brown (1981, 3) kuvaa innovaation sopeuttamista ja sopeutumista potentiaalisten omaksujien tarpeisiin jatkuvaksi prosessiksi, jossa innovaation muoto ja käyttö sekä sen omaksunut ympäristö muuttuvat koko innovaation elinkaaren ajan.

Rogers (1995, 114-117) tuo kriittisesti esiin myös sen, että diffuusiotutkimuksia tehdään usein innovaation tuottajan eikä omaksujan intressien perusteella. Lisäksi monet diffuusiotutkimukset erehtyvät pitämään yksilöä vastuussa innovaation omaksumiseen liittyvistä vaikeuksista, vaikka ongelmat ovat kuitenkin usein laajemmin sosiaalisessa järjestelmässä. Myös Brown (1981, 7-8) on vakuuttunut, että potentiaalisten omaksujien käyttäytyminen ei perustu niinkään vapaaseen tahtoon kuin valintaan rajoitetuista vaihtoehdoista, jotka julkinen hallinto ja yksityiset yritykset tarjoavat. Hän kritisoikin sitä, että perinteisissä diffuusiotutkimuksissa oletetaan, että kaikilla on samat mahdollisuudet omaksua innovaatio, ja selitetään omaksumisprosessin nopeutta yksilöllisillä eroilla. Brownin mielestä monien sosiaalisten ilmiöiden varianssia voidaan selittää tarkastelemalla institutionaalista käyttäytymistä yksilöllisen käyttäytymisen sijaan.

Rogers (1995, 364) tuo klassisen, keskitetyn diffuusiomallin rinnalle näkemyksen myös ei-keskitetystä diffuusiosta. Keskitetyssä mallissa diffuusio etenee ylhäältä alas asiantuntijoilta potentiaalisille omaksujille. Ei-keskitetyssä mallissa uudet ideat syntyvät suoraan paikallisten käyttäjien kokeiluista ja leviävät jäsenten keskuudessa

horisontaalisessa vuorovaikutuksessa. Rogers ja Kincaid (1981, 341) esittävät, että horisontaalisia diffuusioverkostoja tulisi arvioida eri tavalla kuin vertikaalista diffuusiota, jossa teknologisen innovaation omaksumisen nopeus on onnistumisen pääasiallinen kriteeri. Heidän mielestään horisontaalisessa lähestymistavassa pitäisi pyrkiä mittaamaan esimerkiksi sitä, missä määrin teknologinen innovaatio on auttanut ratkaisemaan paikallisten ihmisten ongelmia.

## **6.2 Diffuusioon vaikuttavat tekijät**

### **6.2.1 Innovaatio**

#### **6.2.1.1 Innovaation määritelmä**

Rogersin (1995, 11) mukaan innovaatio on idea, käytäntö tai tuote, jonka yksilö tai yhteisö kokee uutuutena. Innovaation todellisella iällä ei ole merkitystä, vaan yksilön kokemana uutuus on ratkaiseva tekijä tämän suhtautumisessa innovaatioon. Jos idea tai tuote on yksilölle uusi, se on innovaatio. Robertsonin (1980, 4-7) määritelmä on saman suuntainen, joskin liiketaloudellinen kytkentä tuo hänen määritelmänsä oman lisänsä. Robertsonin mukaan innovaatio on tuote tai palvelu, joka on erilainen verrattuna olemassa oleviin tuotteisiin, joka ollut saatavilla vasta vähän aikaa, joka saavuttanut vasta murto-osan markkinoistaan tai jota käyttäjät pitävät uutena.

Robertson (1980, 4-7) jakaa innovaatiot karkeasti kahteen ryhmään, strategisiin ja funktionaalisiin. Strategiset innovaatiot ovat entisen pohjalta muunneltuja tai paranneltuja versioita, jotka eivät vaadi suuria muutoksia tuottajalta eivätkä käyttäjältä. Funktionaaliset innovaatiot mahdollistavat entisestä poikkeavia toimintatapoja ja vaativat myös tuottajan ja käyttäjän asenteiden muutosta. Robertsonin mielestä kriittinen tekijä tuotteen uutuuden määrittelyssä on juuri sen vaikutus olemassa oleviin käyttötottumuksiin. Tässä tutkimuksessa tarkasteltava Internet on epäilemättä Robertsonin jaottelun mukaisesti funktionaalinen innovaatio. Internet on teknologinen innovaatio, jonka käyttö mahdollistaa ja edellyttää toimintatapojen muutoksia. Vakiintuessaan osaksi ihmisten arkea se voi synnyttää kokonaan uusia viestinnän muotoja.

Rogers (1995, 12-14) toteaa, että innovaatioista puhuttaessa tarkoitetaan useimmiten teknologisia keksintöjä. Teknologisen innovaation hyöty ei välttämättä ole kovinkaan selvä asia potentiaalisille omaksujille. He eivät useinkaan ole varmoja siitä, että tarjolla oleva innovaatio olisi todellisuudessa parempi vaihtoehto aiemmalle välineelle tai toimintatavalle. Innovaatioon sisältyy kuitenkin nykyistä tehokkaamman toiminnan mahdollisuus, mikä lisää motivaatiota innovaatiosta kertovan lisätiedon hankkimiseksi. Rogers (1995, 8) kuitenkin muistuttaa, että innovaation omaksumiseen yksilötasolla ja diffuusioon yhteiskunnallisella tasolla tarvitaan muutakin kuin hyödyllinen innovaatio. Innovaatio aloittaa pitkän ja monimutkaisen prosessin, joka joko johtaa onnistuneeseen tulokseen tai sitten ei (Tornatzky et al. 1980, 19).

### **6.2.1.2 Innovaation ominaisuudet**

Yksilöiden kokemat innovaation ominaisuudet auttavat selittämään eri innovaatioiden omaksumista (Rogers 1995, 15). Barnett (1953, 313) oli yksi ensimmäisistä tutkijoista, joka esitti, että uuden idean ominaisuudet määrittelevät merkittäväällä tavalla idean vastaanottamisen luonnetta. Rogers ja Shoemaker (1971, 137) ovat luoneet perusluokittelun, johon sisältyy viisi keskeisintä innovaation ominaisuutta. Nämä ominaisuudet ovat suhteellinen etu, yhteensopivuus, monimutkaisuus, kokeiltavuus ja havaittavuus.

Suhteellinen etu tarkoittaa sitä, missä määrin innovaatiota pidetään parempana kuin sitä ideaa, tuotetta tai palvelua, jonka se korvaa tai voisi korvata. Suhteellista etua ilmaistaan usein taloudellisena kannattavuutena, mukavuuden lisääntymisenä, sosiaalisena arvostuksena, ajan ja vaivan säästönä tai muina hyötyinä. Suhteellinen etu on osoittautunut eri tutkimuksissa yhdeksi selvimmistä tekijöistä, jotka vaikuttavat innovaation omaksumiseen nopeuttavasti. (Rogers 1995, 216)

Yhteensopivuus kuvaa sitä, kuinka yhdenmukainen innovaatio on potentiaalisten omaksujien olemassa olevien arvojen, aikaisempien kokemusten ja tarpeiden kanssa. Yksilö käsittelee uusia asioita sen perusteella, mikä hänelle on aiemmin tuttua. Mitä yhteensopivampi innovaatio on, sitä helpommin se omaksutaan. Toisaalta on

kuitenkin huomattava, että erittäin hyvä yhteensopivuus arvojen ja kokemusten kanssa johtaa vain vähäisiin uudistuksiin ja muutoksiin omaksujan toimintatavoissa. Jos innovaatio vastaa tarpeeseen, diffuusio etenee nopeasti. Potentiaaliset omaksujat eivät kuitenkaan välttämättä aina tunnista tarvetta ennen kuin he saavat tietää uudesta ideasta. (Rogers 1995, 224-228)

Monimutkaisuudella tarkoitetaan sitä, onko innovaatio helppo vai vaikea ymmärtää tai käyttää. Jos potentiaaliset omaksujat pitävät innovaatiota monimutkaisena, sen diffuusio etenee hitaasti. Kokeiltavuus taas tarkoittaa sitä, voidaanko innovaatiota kokeilla etukäteen. Jos innovaatioon voi tutustua konkreettisesti, sen diffuusio nopeutuu. Havaittavuus viittaa siihen, missä määrin innovaation vaikutukset ovat näkyviä: kuinka helppo innovaation toimintaa ja tuloksia on tarkastella ja kuinka helppo sitä on kuvailla muille. Myös havaittavuus edistää diffuusiota. (Rogers 1995, 242-244).

Innovaatiot, joista on yksilöiden mielestä etua, jotka ovat yhteensopivia, kokeiltavia ja havaittavia ja jotka eivät ole monimutkaisia, omaksutaan nopeammin kuin muut innovaatiot. Aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että nämä viisi ominaisuutta ovat tärkeimmät selitettäessä innovaation omaksumisen nopeutta. (Rogers 1995, 16) Moore ja Benbasat (1991, 195) ovat lisänneet Rogersin tekijöihin vielä imagon kuvaamaan sitä, missä määrin innovaation käyttäminen lisää käyttäjän imagoa tai statusta hänen sosiaalisessa ympäristössään. Lisäksi he (ema., 203) ovat jakaneet havaittavuuden käsitteen näkyvyydeksi ja tulosten esiteltävyydeksi korostamaan sitä, että käyttäjä tarkastelee sekä innovaation käyttöä että sen aikaansaamia tuloksia. Tuotteiden ominaisuuksien vaikutus on kiinnostanut etenkin markkinoinnin piirissä toimivia diffuusiotutkijoita. Myös he ovat omien lähestymistapojensa kautta tuoneet joitakin uusia ominaisuuksia Rogersin typologian täydennykseksi.

Runyon ja Steward (1987, 650-652) esittävät kuusi tuotteen omaksumiseen vaikuttavaa tekijää: koettu etu, tarpeiden tyydyttäminen, käyttötapojen muutostarve, käytön helppous, riski, hinta ja tuotto. Esitetyt ominaisuudet ja käytetyt termit eroavat jonkin verran Rogersin esittämistä. Runyonin ja Stewardin malli korostaa erityisesti tarpeiden tyydyttämistä ja käyttötapojen muutostarvetta, jotka molemmat sisältyvät Rogersin esittämään yhteensopivuuden käsitteeseen. Runyonin ja

Stewardin riski ja hinta muodostavat omat ulottuvuutensa. Riski voi olla joko todellista tai koettua. He erottelevat myös innovaation kyvyn tuottaa voittoa erilliseksi ominaisuudeksi.

Peter ja Olson (1996, 522-527) perustavat oma luokituksensa edellä esitettyyn Rogersin malliin. Heidän mukaansa yhteensopivuus, kokeiltavuus, havaittavuus, yksinkertaisuus ja suhteellinen etu ovat olennaisia piirteitä, jotka vaikuttavat uusien tuotteiden menestykseen. Peter ja Olson lisäävät listaan vielä kolme uutta ominaisuutta: nopeuden, tuotesymboliikan sekä markkinointistrategian. Nopeus viittaa siihen, kuinka nopeasti käyttäjä kokee saavansa tuotteesta hyötyä. Tuotesymboliikka viittaa siihen, että eri tuotemerkit edustavat erilaisia merkityksiä ja erilaisia symbolisia arvoja eri kuluttajille (emt, 560). Samoin erilaiset markkinointikeinot vaikuttavat kuluttajiin eri tavalla. Markkinointistrategiat muodostuvat erilaisista fyysisistä ja sosiaalisista ärsykkeistä, jotka vaikuttavat kuluttajan tunteisiin, tietoisuuteen ja käyttäytymiseen (emt., 31-32).

Gatignonin ja Robertsonin (1991, 322-330) malli on kaikkein laajin. Kuusi keskeistä ominaisuutta heidän mallissaan ovat innovaation arvo, innovaation kustannukset, innovaation epävarmuus, sosiaalisen merkityksen taso, oppimisvaatimukset ja markkinointistrategia. Nämä kuusi päätekijää jakautuvat vielä neljääntoista alatekijään. Osa ominaisuuksista on samoja kuin edellä kuvatuissa luokituksissa. Innovaation arvo tarkoittaa suunnilleen samaa kuin suhteellinen etu. Oppimisvaatimuksiin sisältyvät monimutkaisuus, yhteensopivuus ja kokeiltavuus. Rynyon ja Steward esittivät sekä hinta- että riskiulottuvuuden. Gatignon ja Robertson jakavat kustannukset vielä hankkimiskustannuksiin ja vaihtokustannuksiin. Epävarmuustekijät he jakavat teknologian standardointiin sekä tuotteen elinkaaren oletettuun pituuteen. He ottavat Peterin ja Olsonin tapaan luokittelunsa mukaan myös sosiaalisen merkityksen tason sekä markkinointistrategian. Sosiaalinen merkitys jakautuu havaittavuuteen ja sosiaaliseen arvoon. Markkinointistrategian osatekijöiksi he sisällyttävät markkinoinnin kustannukset ja kohdistamisen, kyvyn luoda sosiaalista vaikutusta sekä kyvyn houkutelaa kokeiluun.

Rogersin käyttämien ja useiden tutkimusten vahvistamien ominaisuuksien - suhteellisen edun, yhteensopivuuden, monimutkaisuuden, havaittavuuden ja

kokeiltavuuden - lisäksi myös muissa malleissa esitetyt ominaisuudet ovat kiinnostavia Internetin kannalta. Internetin käyttöön liittyy kustannuksia, epävarmuustekijöitä sekä sosiaalisia merkityksiä. Markkinointistrategian voi nähdä kytkeytyvän etenkin Internetin kautta tarjottaviin palveluihin, joiden ei välttämättä tarvitse olla kaupallisia, sillä myös julkiset palvelut tulee saattaa käyttäjien tietoon ja käyttöön. Taulukkoon 1 on koottu tässä esitetyistä innovaation omaksumiseen vaikuttavista ominaisuuksista keskeisimmät.

**Taulukko 1** Innovaation omaksumiseen vaikuttavia keskeisiä ominaisuuksia.

|                       | Rogers | Moore & Benbasat | Rynyon & Steward | Peter & Olson | Gatignon & Robertson |
|-----------------------|--------|------------------|------------------|---------------|----------------------|
| Etu                   | x      | x                | x                | x             | x                    |
| Yhteensopivuus        | x      | x                | x                | x             | x                    |
| Monimutkaisuus        | x      | x                | x                | x             | x                    |
| Kokeiltavuus          | x      | x                |                  | x             | x                    |
| Havaittavuus          | x      | x                |                  | x             | x                    |
| Hinta                 |        |                  | x                |               | x                    |
| Epävarmuus            |        |                  | x                |               | x                    |
| Sosiaalinen merkitys  |        | x                |                  | x             | x                    |
| Markkinointistrategia |        |                  |                  | x             | x                    |

## 6.2.2 Viestintä

Rogersin (1995, 17-18) mukaan viestintä on prosessi, jossa osapuolet muodostavat ja jakavat tietoa toistensa kanssa saavuttaakseen yhteisymmärryksen. Diffuusio on uuden idean välittämiseen keskittyvää viestintää. Olennaista diffuusion kannalta on informaation vaihto, mikä tapahtuu, kun yksilö voi tiedottaa uudesta ideasta muille jonkin viestintäkanavan kautta.

Robertsonin (1971, 165) mukaan viestinnän vaikutus innovaation diffuusion muodostuu viestinnän lähteestä, viestin sisällöstä, viestintäkanavasta sekä vastaanottajista. Lopullinen vaikutus muodostuu näiden tekijöiden yhdistelmänä. Lähteen kannalta on keskeistä se, kuinka luotettavana vastaanottajat pitävät viestin lähettäjää. Jos lähde on luotettava, viesti vastaanotetaan suopeasti ja se myös muistetaan. Robertson (1971, 167-168) luokittelee viestintäkanavat sen mukaan, ovatko ne innovaatiota tarjoavan tahon tai markkinoijan hallinnassa. Markkinoijan hallitsemaa viestintää ovat esimerkiksi mainonta tai henkilökohtainen myyntityö.

Henkilökohtainen viestintä ja journalistisesti tuotettu julkisuus sekä uutisointi taas ovat viestinnän muotoja, jotka eivät ole markkinoijan hallinnassa. Robertson toteaa, että eri viestintäkanavilla on erilainen merkitys päätöksenteon eri vaiheissa.

Rogers (1995, 18-19) pitää diffuusiota hyvin sosiaalisena prosessina. Joukkotiedotusvälineet ovat usein nopeimpia ja tehokkaimpia tuotaessa innovaatio ihmisten tietoisuuteen. Vuorovaikutteinen viestintä ihmisten välillä on kuitenkin tehokkaampaa silloin, kun yksilö on tekemässä ratkaisuaan innovaation hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Inhimillisessä kommunikaatiossa on tyypillistä, että ideoiden vaihto tapahtuu parhaiten kahden samankaltaisen yksilön välillä. Samanlaiset yksilöt kuuluvat samoihin ryhmiin, asuvat tai työskentelevät lähellä toisiaan ja jakavat samat kiinnostuksen kohteet. Viestintä on sitä tehokkaampaa, mitä samankaltaisempia ihmiset ovat. Rogersin mielestä yksi innovaation diffuusion merkittävimmistä ongelmista on se, että ihmiset ovat keskenään niin erilaisia. Toisaalta diffuusion luonne vaatii jonkin asteista erilaisuutta ainakin innovaation omaksumisasteen suhteen. Jos yksilöiden tietämys olisi täsmälleen samanlainen, uutta informaatiota ei olisi vaihdettavaksi.

Rogersin (1995, 304) mielestä diffuusion ydin on siinä, miten potentiaaliset omaksujat ottavat mallia lähipiirinsä kokemuksista. Useimmat ihmiset luottavat enimmäkseen innovaatiosta tehtyyn subjektiiviseen arvioon, jonka muut, samankaltaiset ja innovaation aikaisemmin omaksuneet yksilöt ovat hänelle esittäneet. Tieto muiden kokemuksista liikkuu henkilöiden välisten viestintäverkostojen kautta. Rogersin mielestä innovaation diffuusiota voi ymmärtää täydellisesti vasta ymmärtämällä näiden viestintäverkostojen toimintaa.

### **6.2.3 Aika**

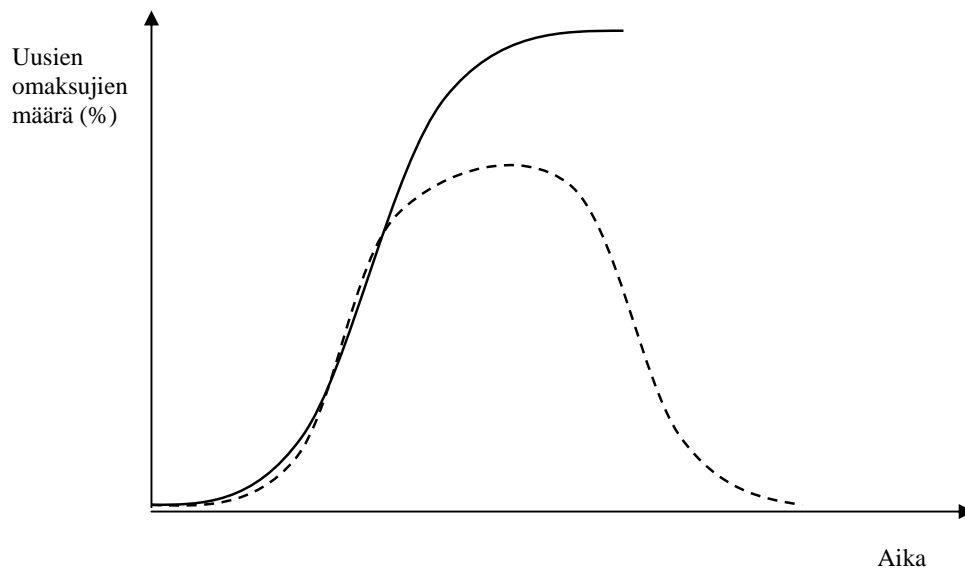
Rogers (1995, 20-21) mainitsee ajan yhtenä diffuusion tärkeänä osatekijänä. Hänen mukaansa ajan ottaminen mukaan muuttujaksi on myös yksi diffuusiotutkimuksen vahvuuksista, sillä käyttäytymistieteellisissä tutkimuksissa aikaulottuvuus jätetään usein huomioimatta.



Aika on olennaisesti mukana siinä päätöksentekoprosessissa, jossa yksilö etenee tietämättömyydestä päätökseen hyväksyä tai hylätä innovaatio. Päätöksenteon vaiheet usein seuraavat toisiaan aikajärjestyksessä. Päätöksentekoon kuuluu myös erilainen aika eri ihmisiltä. Rogersin (1995, 20-21) kuvaaman päätöksentekoprosessin eri vaiheissa yksilö saa tietoa innovaatiosta, muodostaa siitä mielipiteen, tekee päätöksen innovaation hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja, mikäli päätös on myönteinen, ottaa sen käyttöönsä. Käyttäjä hakee usein vielä vahvistusta päätökselleen, ja voi muuttaa sitä, mikäli uusi tieto innovaatiosta ei tue hänen ratkaisuaan. Rogers pitää päätöksentekoa erityisesti informaation etsimisen ja käsittelemisen prosessina, jossa yksilö etsii ja saa tietoa vähentääkseen epävarmuuttaan innovaation suhteen. Aluksi yksilö haluaa tietää, mikä innovaatio on ja miten ja miksi se toimii. Myöhemmin mielipiteen muodostumisen ja päätöksenteon kynnyksellä yksilö haluaa tietää innovaation eduista ja haitoista hänen itsensä kannalta ja etsii arvioivaa tietoa vähentääkseen epävarmuuttaan innovaation mahdollisista seurauksista.

Aika on keskeinen tekijä myös yksilön innovatiivisuudessa eli siinä, omaksuuko hän innovaation aikaisin vai myöhään suhteessa muihin omaksujiin. Diffuusiotutkimuksissa onkin muodostunut viisi omaksumisajan perusteella jaettua omaksujaluokkaa: innovaattorit, varhaiset omaksijat, varhainen enemmistö, myöhäinen enemmistö ja "vitkastelijat". (Rogers 1995, 22) Lisäksi ajalla on merkitystä innovaation leviämisen nopeudessa sosiaalisen järjestelmän sisällä. Omaksumisnopeus on se suhteellinen nopeus, jolla sosiaalisen järjestelmän jäsenet omaksuvat innovaation. Omaksumisnopeutta mitataan useimmiten niiden jäsenten määrällä, jotka ovat omaksuneet innovaation tietyn ajan kuluessa. Omaksujien määrää graafisesti kuvaava frekvenssikäyrä muistuttaa yleensä malliltaan normaalijakaumaa. Jos taas omaksujien määrää tarkastellaan kumulatiivisesti, kuvaajaksi muodostuu tyypillisesti S-käyrä. Aluksi vain muutamat omaksuvat innovaation. Pian käyrä alkaa kohota, kun yhä useammat omaksuvat uutuuden. Nousu tasoittuu, kun jäljellä on yhä vähemmän ryhmän jäseniä, jotka eivät ole vielä omaksuneet uutuutta. Useimmilla innovaatiolla on S:n muotoinen omaksumiskäyrä. Omaksumisen kokonaisnopeus kuitenkin vaihtelee innovaatioittain. Myös saman innovaation omaksumisnopeuden kohdalla on eroja erilaisissa sosiaalisissa järjestelmissä. (Rogers 1995, 23)

Aika on olennainen elementti, mutta sen mittaamista diffuusiotutkimuksissa voidaan myös kritisoida. Vaikka ilmiötä tarkastellaan ajassa, tiedot kerätään useimmiten vain yhtenä ajankohtana. Tutkimuksen heikkoutena onkin riippuvuus muistinvaraisesta tiedosta. Vastaajat yrittävät palauttaa mieleensä menneitä tapahtumia, eivätkä muistikuvat välttämättä enää ole selkeitä. Yksilöllisten erojen lisäksi muistamisen tarkkuus riippuu siitä, kuinka merkittävä innovaatio on vastaajalle ollut ja kuinka pitkää ajanjaksoa pyydetty vastaus koskee. (Rogers 1995, 122)



**Kuva 3** Diffuusiota kuvataan kumulatiivisella S-käyrällä sekä lähelle normaalijakaumaa asettuvalla frekvenssikäyrällä. (Rogers 1995, 11).

#### 6.2.4 Sosiaalinen järjestelmä

Rogers (1995, 24) määrittelee sosiaalisen järjestelmän joukoksi vuorovaikutuksessa olevia yksilöitä, jotka osallistuvat yhteisten ongelmien ratkaisuun yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Koska diffuusio tapahtuu sosiaalisessa järjestelmässä, järjestelmä vaikuttaa diffuusion etenemiseen monella tavalla.

Säädellyt sosiaaliset suhteet järjestelmän jäsenten välillä muodostavat sosiaalisen rakenteen. Rakenteen antaa säännönmukaisuutta ja vakautta käyttäytymiseen

järjestelmässä niin, että toisten käyttäytyminen on ainakin jossakin määrin ennakoitavissa. Sosiaalinen rakenne edustaakin tietyn tyyppistä informaatiota, joka vähentää epätietoisuutta. Sosiaalisissa järjestelmissä on muodollisen rakenteen lisäksi myös epämuodollisempi rakenne, joka näkyy järjestelmän jäsenten välille muodostuneina verkostoina eli siinä, kuka kommunikoi kenenkin kanssa ja missä tilanteissa. Kommunikaatorakenne syntyy järjestelmän sisäisistä informaatiovirroista ja osaltaan ennustaa, miten järjestelmän yksilöjäsenet omaksuvat innovaation. (Rogers 1995, 24-25)

Normit ovat käyttäytymisen malleja ja sääntöjä, jotka määrittelevät sen, mikä on hyväksyttävää käyttäytymistä järjestelmän jäseniltä. Normit voivat säädellä käyttäytymistä esimerkiksi kansallisesti, tietyn uskonnon piirissä, organisaatiossa tai paikallisella tasolla. (Rogers 1995, 26) Normit voidaan jakaa karkeasti traditionaalisiin ja moderneihin. Traditionaaliset normit ovat konservatiivisia ja vastustavat muutosta. Modernit normit ovat innovatiivisia ja edistyksellisiä. Yksilöt kuuluvat useisiin sosiaalisiin järjestelmiin, joiden normit saattavat erota toisistaan paljonkin. Lisäksi yksilön sitoutuminen tiettyyn järjestelmään vaikuttaa siihen, kuinka sitoviksi hän tuntee vallitsevat normit. (Rogers & Shoemaker 1971, 32-34)

Joillakin yksilöillä on muita merkittävämpi vaikutus innovaation diffuusioon tietyssä järjestelmässä. Mielipidejohtajat ovat järjestelmän jäseniä, joilla on keskimääräistä suurempi mahdollisuus vaikuttaa muiden jäsenten asenteisiin. Mielipidejohtajilla on merkittävä asema järjestelmän kommunikaatorakenteessa, sillä he ovat usein henkilöiden välisten vuorovaikutusverkostojen keskipisteessä. Muutosagentit tulevat järjestelmän ulkopuolelta ja he ovat yksilöitä, joiden tehtävänä on vaikuttaa järjestelmän jäsenten päätöksentekoon toimeksiantajalleen myönteisellä tavalla. Muutosagentit ovat usein alansa ammattilaisia ja he tyyppillisesti eroavat merkittävästi sosiaalisen järjestelmän jäsenistä, joten he kohtaavat usein erilaisuudestaan johtuvia kommunikaatiovaikeuksia. (Rogers 1995, 27-28)

Interaktiivisten innovaatioiden, kuten Internetin, omaksumiseen liittyy kriittisen massan käsite. Käsite viittaa innovaation käyttäjien määrään. Tarpeeksi suuren joukon ihmisiä täytyy ottaa interaktiivinen viestintäteknologia käyttöönsä, jotta siitä olisi hyötyä sosiaalisen järjestelmän keskimääräiselle jäsenelle. Kriittinen massa on

saavutettu siinä vaiheessa, kun tarpeeksi yksilöitä on omaksunut innovaation. Sen jälkeen sosiaalinen järjestelmä alkaa tukea innovaation omaksumista ja prosessi muuttuu itse itseään ylläpitäväksi. Interaktiivisuus luo riippuvuutta yhteisön jäsenten omaksumispäätösten välille. Jokaisesta uudesta omaksujasta on hyötyä sekä kaikille uusille käyttäjille että myös jokaiselle aikaisemmalle käyttäjälle. (Rogers 1995, 313, 315) Siihen asti, kunnes omaksujia on kriittinen määrä, interaktiivisesta innovaatiosta on vain vähän hyötyä. Joillakin yksilöillä, "innovaattoreilla", on kuitenkin matala kynnys ottaa uusi teknologia käyttöönsä. Kynnys tarkoittaa sitä määrää muita yksilöitä, joiden täytyy yksilön mielestä osallistua toimintaan ennen kuin hän itse voi liittyä mukaan. Yksilöt omaksuvat innovaation osittain myös sen perusteella, mitä he olettavat muiden tekevän tulevaisuudessa. Kun ensimmäiset omaksijat alkavat kommunikoida kokemuksistaan omien kommunikaatioverkostojensa kautta, diffuusio alkaa edetä. (Rogers 1995, 319-322)

Sosiaalinen järjestelmä on yksi osatekijä myös innovaation seurauksia tarkasteltaessa. Seuraukset ovat niitä muutoksia, jotka tapahtuvat yksilölle tai sosiaaliselle järjestelmälle innovaation hyväksymisen tai hylkäämisen vuoksi. Seuraukset voivat olla toivottuja tai ei-toivottuja, suoria tai epäsuoria sekä ennakoituja tai ennakoimattomia. Etenkin muutosagentit pyrkivät esittelemään kohdeyhteisölle innovaatioita, joiden seuraukset ovat toivottuja, suoria ja ennakoituja. Usein innovaatioihin kuitenkin sisältyy myös ei-toivottuja, epäsuoria ja ennakoimattomia vaikutuksia. (Rogers 1995, 31)

## **6.3 Uuden teknologian hyväksyminen**

### **6.3.1 TAM-malli**

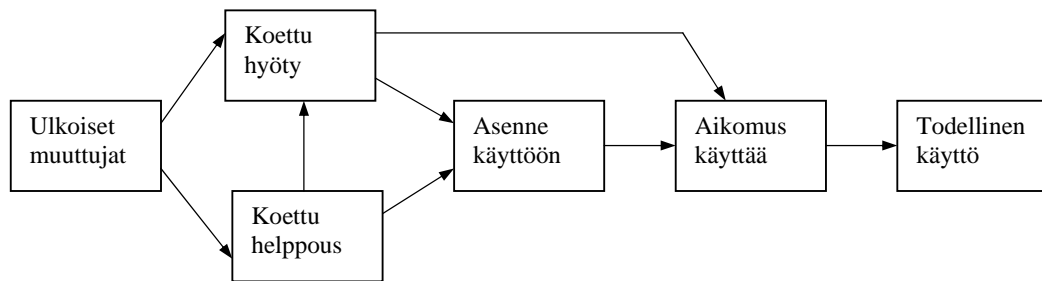
Uuden informaatioteknologian diffuusion - hyväksymisen, käyttöön ottamisen ja leviämisen - kannalta keskeinen kysymys on, miksi ihmiset omaksuvat tai torjuvat tietokoneen ja jonkin tietojärjestelmän käytön. Davis, Bagozzi ja Warshaw (1989, 982) totesivat 1980-luvun lopussa, että sopivien toiminnallisten ja käyttöliittymää koskevien ominaisuuksien tunnistaminen tietojärjestelmien suunnittelussa on osoittautunut oletettua haastavammaksi. Tietojärjestelmien suunnittelijat ja tutkijat

ovat pyrkinet jatkuvasti kohti parempaa ymmärrystä teknologian käytön hyväksymiseen vaikuttavista tekijöistä. Tavoitteena on ollut löytää menetelmiä järjestelmien arvioimiseksi, käyttäjien toiminnan ennustamiseksi sekä käyttäjien suhtautumiseen vaikuttamiseksi mahdollisimman aikaisessa suunnitteluprosessin vaiheessa. (Davis et al. 1989, 982) Kymmenen vuotta myöhemmin Venkatesh ja Davis (2000, 186) puolestaan toteavat, että informaatioteknologian hyväksyminen ja käyttö on yhä keskeinen huolenaihe tietojärjestelmien tutkimuksessa ja rakentamisessa. Vaikka laitteiden ja ohjelmistojen ominaisuudet ovat kehittyneet merkittävästi, vajaakäytössä olevat järjestelmät ovat edelleen ajankohtainen ongelma erityisesti erilaisissa organisaatioissa. Sellaisten olosuhteiden ymmärtäminen ja luominen, joissa inhimillinen yhteisö omaksuu jonkin uuden teknologian, on edelleen tärkeä tutkimuskysymys.

Davis (1989, 320) on tutkinut tietotekniikan käyttöön ja erityisesti erilaisten tietojärjestelmien hyväksymiseen liittyvää käyttäytymistä. Hänen mukaansa ihmisillä on taipumus käyttää tai olla käyttämättä tietokonetta sen mukaan, kuinka paljon he uskovat sen auttavan heitä parantamaan työnsä tai tehtävänsä suorittamista. Vaikka potentiaaliset käyttäjät uskoisivatkin uuden sovelluksen olevan hyödyllinen, he saattavat kuitenkin toisaalta uskoa, että järjestelmä on liian vaikea käyttää tai että sen käyttäminen tuottaa enemmän vaivaa kuin hyötyä. Davisin mukaan tietokoneen käytön hyväksymiseen vaikuttaa siis ensisijaisesti kaksi tekijää, koettu hyöty (perceived usefulness) ja koettu käytön helppous (perceived ease of use), jotka edelleen vaikuttavat käyttäjän asenteeseen ja aikomukseen käyttää järjestelmää. Hän perustaa väittämänsä useilla eri tieteenaloilla tehtyihin käyttäytymistutkimuksiin. Davis (ema., 335) painottaa, että koettu hyöty ja koettu käytön helppous ovat ihmisten subjektiivisia arviointeja eivätkä ne välttämättä edusta objektiivista todellisuutta. Jos käyttäjät eivät pidä sovellusta hyödyllisenä, he todennäköisesti eivät käytä sitä, vaikka se objektiivisesti katsottuna parantaisikin toimintaa. Esimerkiksi Adams, Nelson ja Todd (1992, 231) pitävät Davisin esittämiä tekijöitä yhdenmukaisina niiden näkemysten kanssa, jotka Rogers on esittänyt yleisestä innovaation diffuusioista. Koettu hyöty ja koettu käytön helppous vastaavat suhteellista etua ja monimutkaisuutta Rogersin ja Shoemakerin (1971, 137) esittämässä innovaation diffuusioon vaikuttavien ominaisuuksien luokittelussa. (Ks. luku 6.2.1.2)

Davis on kehittänyt teknologian hyväksymisen mallin (Technology Acceptance Model, TAM) kuvaamaan, selittämään ja ennustamaan erilaisten teknologioiden hyväksymistä tai hylkäämistä. TAM-malli perustuu Ajzenin ja Fishbeinin sosiaalipsykologian alaan kuuluvaan TRA-teoriaan (Theory of Reasoned Action), joka kuvaa tietoista käyttäytymistä määrittäviä tekijöitä yleisellä tasolla. TAM-mallin mukaan informaatioteknologian käyttöä määrittää käyttäjän aikomus käyttää järjestelmää, jota puolestaan määrittää käyttäjän asenne järjestelmää kohtaan. Asenne käyttöä kohtaan tarkoittaa käyttäjän positiivista tai negatiivista arviota tietyn sovelluksen käytöstä. Aikomus käyttöön edustaa sitä todennäköisyyttä, jolla henkilö ryhtyy käyttämään sovellusta. Koettu hyöty ja koettu käytön helppous ovat asenteeseen vaikuttavat keskeiset uskomukset. Sekä koettuun hyötyyn että koettuun käytön helppouteen kohdistuu vielä ulkoisten muuttujien vaikutus. TAM-mallin keskeinen tavoite on tarjota perusta käyttäjien uskomuksiin, asenteisiin ja aikomuksiin vaikuttavien ulkoisten tekijöiden jäljittämiseksi. Ulkoisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi järjestelmän tekniset ominaisuudet, käyttäjien mukanaolo järjestelmän kehittämisessä, järjestelmän kehittämisen ja käyttöönoton prosessit, käyttäjän ominaisuudet, tehtävän ominaisuudet, poliittiset vaikutukset tai yhteisön rakenne. Ulkoisten tekijöiden kautta on mahdollisuus vaikuttaa potentiaalisten käyttäjien suhtautumiseen ja lopulliseen käyttöön. (Davis et al. 1989, 983-989) Alkuperäinen TAM-malli on esitetty kuvassa 4.

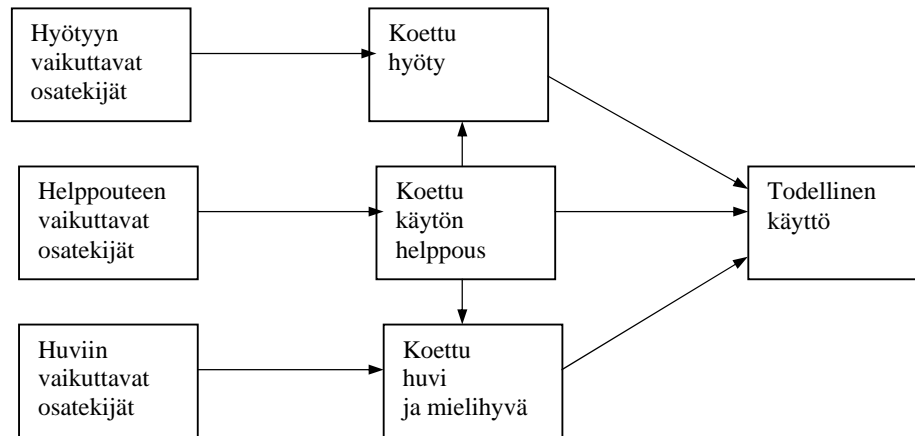
TAM-mallia on käytetty enimmäkseen yritysympäristöissä tehdyissä tietyn ohjelman tai järjestelmän käyttöä tarkastelevissa tutkimuksissa ennustamaan uuden järjestelmän tai ohjelman tulevaa käyttöä. Tiedot on kerätty tyypillisesti strukturoidulla kyselylomakkeella, jonka yksinkertaisia väittämiä vastaajat ovat arvioineet Likertin asteikolla (ks. Davis 1989, 340). Tiedot on analysoitu tilastollisesti erityisesti faktorianalyysin avulla. Malli on testattu useaan kertaan, ja sen esittämät tekijät - koettu hyöty ja käytön helppous - hyväksytään yleisesti keskeisiksi tietojärjestelmän hyväksymiseen ja käyttöön vaikuttaviksi tekijöiksi (esim. Adams et al. 1992, Segars & Grover 1993). TAM on laajimmin käytetty teknologian ja hyväksymisen käytön malli (Venkatesh 2000, 343). Mallia pidetään myös arvokkaana kontribuutiona diffuusiotutkimukselle (Gefen & Straub 1997, 390).



**Kuva 4** Alkuperäinen TAM-malli (Davis et al. 1989, 985).

TAM-mallia on helppo soveltaa erilaisiin yhteyksiin sen rakenteen yksinkertaisuuden vuoksi. Yksinkertaisuus onkin mallin vahvuus mutta myös heikkous. Perusmalli on niin yleinen, että se ei tuota tarpeeksi yksilöityä ja yksityiskohtaista tietoa järjestelmäsuunnittelun tarpeisiin. Käytännön kehitystyölle ei riitä tutkimuksellisesti vahvistettu tieto hyödyn ja helppouden keskeisestä merkityksestä, vaan jonkin teknologian hyväksymisen ja käytön ymmärtämiseksi ja ennustamiseksi on kartoitettava myös keskeisten tekijöiden taustalla vaikuttavat ulkoiset osatekijät. (Venkatesh 2000, 344)

Joissakin tutkimuksissa alkuperäistä TAM-mallia on karsittu jättämällä asenne ja aikomus kokonaan pois, ja niissä on keskitytty tutkimaan koetun hyödyn ja koetun helppouden suoraa vaikutusta teknologian käyttöön (esim. Adams et al. 1992; Gefen & Straub 1997; Lederer et al. 2000; Teo et al. 1999). TAM-mallia on myös kehitetty eteenpäin tutkimalla tarkemmin niitä ulkoisia osatekijöitä, jotka vaikuttavat hyödyn ja helppouden kokemiseen (esim. Venkatesh 2000; Venkatesh & Davis 2000). Koetun hyödyn ja käytön helppouden rinnalla on tarkasteltu myös hivin tai mielihyvän kokemista (esim. Davis et al. 1992; Igbaria et al. 1995). Koettu huvi (perceived enjoyment, perceived playfulness) on nostettu kolmanneksi teknologian käyttöön vaikuttavaksi keskeiseksi tekijäksi erityisesti TAM-mallia Internetiin soveltavissa tutkimuksissa, jotka ovat yleistyneet viime vuosina (esim. Teo et al. 1999; Moon & Kim 2001). Kuvassa 5 on muunneltu TAM-malli, josta asenteet ja aikomukset on jätetty pois mutta johon on lisätty koettu huvi uudeksi osatekijäksi. Muunnellussa mallissa näkyy myös koetun käytön helppouden epäsuora vaikutus käyttöön hyödyn ja hivin kokemusten kautta.



**Kuva 5** Muunneltu TAM-malli (Vrt. Lederer et al. 2000, 270; Teo et al. 1999, 26)

## 6.3.2 Teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät

### 6.3.2.1 Koettu hyöty

TAM-mallissa koettu hyöty tarkoittaa sitä, kuinka paljon henkilö uskoo tietyn järjestelmän käytön parantavan hänen (työ)suoritustaan. Hyödyllinen merkitsee tässä yhteydessä mahdollisuutta tulla käytetyksi etua tuottavalla tavalla. TAM-mallin perusversiossa hyötyä on mitattu arvioimalla esimerkiksi sitä, nopeuttaako järjestelmän tehtävän suorittamista, parantaako se käyttäjänsä suoritusta, lisääkö järjestelmä työn tehokkuutta tai tekeekö se tehtävän suorittamisen helpommaksi. (Davis 1989, 320, 340) Hyödyn on osoitettu olevan selvästi tärkein tietojärjestelmien omaksumiseen vaikuttavista tekijöistä hyvin monissa TAM-mallia soveltavissa tutkimuksissa (esim. Davis 1989, Davis et al. 1989, Adams et al. 1992, Venkatesh & Davis 2000, Teo et al. 1999, Igbaria et al. 1995)

Useissa eri TAM-mallia hyödyntävissä tutkimuksissa on pyritty etsimään niitä ulkoisia tekijöitä, jotka vaikuttavat tietojärjestelmän käytöstä saatavan hyödyn kokemiseen. Venkateshin ja Davisin (2000, 188) luoman laajennetun mallin mukaan hyödyn kokemiseen vaikuttavat sekä sosiaaliset että välineelliset tekijät.



Venkateshin ja Davisin (2000, 187) mukaan sosiaalinen vaikutus syntyy kolmen toisiinsa liittyvän sosiaalisen voiman yhteisvaikutuksesta. Nämä tekijät ovat vapaaehtoisuus, subjektiivinen normi ja imago. Vapaaehtoisuus tarkoittaa sitä, onko tietojärjestelmän käytön omaksuminen vapaaehtoista vai pakollista. Potentiaaliset omaksujan on mukauduttava sosiaalisen ympäristön vaatimukseen silloin, kun käyttö on pakollista esimerkiksi työpaikalla. Tutkimuksen kannalta vapaaehtoinen omaksuminen on hedelmällisempää, koska silloin muut teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät pääsevät selvemmin esiin (Adams et al 1992, 233).

Subjektiivinen normi tarkoittaa henkilön mielikuvaa siitä, mitä hänelle tärkeät ihmiset ajattelevat teknologian käytöstä. Jos ihminen uskoo, että yksi tai useampi tärkeä viitehenkilö ajattelee, että hänen pitäisi ryhtyä käyttämään teknologiaa, hän voi ryhtyä siihen, vaikka ei itse olisikaan asiasta kovin innostunut. Henkilön läheisten viiteryhmiin lisäksi myös yleiset käsitykset tai yhteiskunnalliset instituutiot, kuten media, voivat vaikuttaa siihen, että henkilö kokee painetta tai tarvetta uuden osaamisen omaksumiseen erityisesti jotta ”ei jäisi jälkeen” kehityksestä (Klobas & Clyde 2000, 25, 28). Yksilöillä on myös usein tavoitteena luoda tai ylläpitää suotuisa imago viiterühmänsä sisällä. Venkatesh ja Davis (2000, 189) esittävät, että subjektiivisen normin noudattaminen vaikuttaa positiivisesti imagoon, sillä normien mukainen käyttäytyminen vahvistaa yksilön asemaa ryhmässä.

Kraut, Rice, Cool ja Fish (1998, 440, 450) toteavat, että sosiaalinen vaikutus on erittäin merkittävä erityisesti uuden viestintävälineen omaksumisessa. Käyttäjät vaikuttavat toisiinsa kahdella käsitteellisesti erotettavalla mutta toisiinsa olennaisesti kytkeytyvällä tavalla. Ensinnäkin muut käyttäjät lisäävät välineen objektiivista arvoa eli käyttökelpoisuutta. Mitä enemmän käyttäjiä viestintävälineellä on, sitä laajemmat kommunikointimahdollisuudet se tarjoaa. Toiseksi muut käyttäjät vaikuttavat välineen normatiiviseen ympäristöön synnyttämällä mielipiteitä ja konkreettisia toimintatapoja. Jokainen käyttäjä - tai käytöstä kieltäytyvä - on potentiaalinen malli, jonka käyttäytymistä voidaan jäljitellä.

Sen lisäksi, että koettuun hyötyyn vaikuttavat sosiaaliset tekijät, siihen vaikuttavat myös välineelliset tekijät. Ihmiset muodostavat arvionsa osaksi kognitiivisesti vertailemalla, mikä järjestelmä auttaa heitä saavuttamaan tavoitteensa. Yksilöt arvioivat järjestelmän relevanssia sen kannalta, kuinka hyvin se soveltuu suoritettavaan tehtävään. Arvioinnin kohteena on myös tuloksen laatu eli se, kuinka hyvin järjestelmä suorittaa tehtävät. Myös tulosten havaittavuus vaikuttaa suoraan koettuun hyötyyn. Käyttäjät muodostavat positiivisempia käsityksiä järjestelmän hyödyistä, jos käytön ja tulosten välinen suhde on näkyvä. Jos järjestelmä tuottaa tehokkaasti tärkeitä tuloksia mutta huomaamattomalla tavalla, käyttäjät eivät välttämättä ymmärrä, kuinka hyödyllinen järjestelmä todella on. (Venkatesh & Davis 2000, 190-192)

### **6.3.2.2 Koettu käytön helppous**

Koettu käytön helppous kuvaa henkilön käsitystä siitä, kuinka vähän tietyn järjestelmän käyttäminen vaatii vaivannäköä. Helppous voidaan siis määritellä vaikeuksien tai suurten ponnistusten puuttumiseksi. TAM-tutkimuksissa helppoutta on mitattu arvioimalla esimerkiksi oppimisen ja käytön helppoutta sekä järjestelmän selkeyttä, ymmärrettävyyttä ja joustavuutta. (Davis 1989, 320, 340)

Venkatesh (2000, 343-349) on pyrkinyt etsimään helppokäyttöisyyden taustalla vaikuttavia ulkoisia tekijöitä. Hänen mukaansa yksilöt perustavat mielipiteensä järjestelmän käytön helppoudesta yksilöllisiin ja tilannekohtaisiin muuttujiin, joita ovat kontrolli, tunteet ja sisäinen motivaatio. Kontrollilla viitataan käyttötilanteen mahdollisuuksiin tai rajoituksiin, erityisesti yksilön henkilökohtaiseen käsitykseen tietyn tehtävän toteuttamisen edellyttämien tietojen ja resurssien saatavuudesta. Kontrolli, tilanteen hallinta, voi olla sisäistä tai ulkoista. Sisäinen kontrolli tarkoittaa käyttäjän luottamusta omiin kykyihinsä suorittaa tietty tehtävä tietokonetta käyttämällä. Ulkoinen kontrolli liittyy ympäristötekijöihin. Ulkoisen kontrollin vaikutus näkyy yksilön käsityksissä järjestelmän käyttöä helpottavista olosuhteista, esimerkiksi laitteiden tai tuen saatavuudesta. Venkatesh esittää, että käyttäjän arvio järjestelmän käytön helppoudesta tai vaikeudesta sisältää sekä kontrollin sisäisen että ulkoisen ulottuvuudet.

Tunteiden vaikutuksia uuden tietojärjestelmän käyttämiseen Venkatesh (2000, 349-350) tarkastelee tietokonepelon kautta. Hän määrittelee tietokonepelon yksilön levottomuudeksi tai jopa kauhuksi tilanteissa, joissa olisi käytettävä tietokonetta. Tietokonepelko liittyy yksilön yleisiin käsityksiin tietokoneista. Venkatesh toteaa, että useissa tutkimuksissa tietokonepelon on todettu vaikuttavan merkittävästi asenteisiin, aikomuksiin, käyttäytymiseen, oppimiseen ja toimintaan. Tietokonepelko vähentää myös käyttäjän käsitystä tietyn järjestelmän helppokäyttöisyydestä. Vaikka tietokoneiden määrä kodeissa ja työpaikoilla on lisääntynyt, tietokonepelko on yhä relevantti tekijä, joskin hajonta yksilötasolla on suuri.

Venkatesh (2000, 348-349) sijoittaa myös sisäisen motivaation käytön helppouden kokemiseen vaikuttavien tekijöiden joukkoon. Sisäinen motivaatio on vähitellen alettu lisätä TAM-tutkimuksiin mukaan myös itsenäisenä tekijänä. Sisäisen motivaation käsitteeseen perehdytään tarkemmin seuraavassa, koettua huvia käsittelevässä luvussa.

Vaikka hyötyä pidetäänkin yleisesti tärkeimpänä uuden teknologian hyväksymiseen vaikuttavana tekijänä, koettu käytön helppous on merkittävä tekijä siinä suhteessa, että se vaikuttaa käyttöön myös epäsuorasti sekä hyödyn että huvin kokemisen kautta. Mitä vähemmän ponnistuksia järjestelmän käyttäminen edellyttää, sitä paremmin järjestelmä auttaa tehtävän suorittamisessa ja näin hyödyn tuottamisessa käyttäjälleen (Venkatesh & Davis 2000, 192; Lin & Lu 2000, 205). Helppokäyttöisyys johtaa myös huvin tai mielihyvän kokemiseen, sillä helppoa järjestelmää on myös miellyttävä käyttää (Teo et al. 1999, 34).

### **6.3.2.3 Koettu huvi**

Ihmiset voivat omaksua uuden teknologian yksinkertaisesti myös siksi, että sen käyttäminen on mukavaa (Teo et al. 1999, 27). Koneen käytöstä saatavaa huvin, mielihyvän tai tyydytyksen kokemusta kuvaamaan on käytetty sisäisen motivaation käsitettä. Venkateshin (2000, 348-349) mukaan sisäinen motivaatio viittaa jostakin toiminnasta saatavan mielihyvän ja tyydytyksen kokemuksiin. Käsitteeseen ei liity

pelkästään hauskuuden etsimistä vaan siihen sisältyy myös uuden tutkiminen ja löytäminen. Viehtymys tietokoneiden käyttöön on yksilöllinen tekijä, joka on riippumaton käytettävästä järjestelmästä. Tietokoneista kiinnostunut käyttäjä ryhtyy oletettavasti käyttämään uutta järjestelmää käyttämisen ilosta eikä niinkään odotettavissa olevien positiivisten tulosten vuoksi. Sellainen käyttäjä esimerkiksi oletettavasti pitää mitä tahansa uutta järjestelmää helpompana kuin käyttäjä, jota tietokoneet eivät kiinnosta yhtä paljon. Korkea sisäinen motivaatio tyypillisesti tarkoittaa myös halukkuutta käyttää keskimääräistä enemmän aikaa tehtävän suorittamiseen tietokoneella. (Ks. myös Igbaria et al. 1995, 234; Moon & Kim 2001, 218-220; Teo et al. 1999, 34)

Koettu huvi tai mielihyvä ei kuulu alkuperäiseen TAM-malliin, mutta se on lisätty mukaan itsenäiseksi tekijäksi jo muutamissa kyseiseen malliin perustuvissa tutkimuksissa. Moon ja Kim (2001, 218) kritisoivat TAM-mallia siitä, että sen peruskäsitteet hyöty ja helppous eivät kuvasta teknologioiden käytön koko kirjoa vaan ne edustavat lähinnä työyhteisöissä merkittäviä tekijöitä. Esimerkiksi he ovat ottaneet koetun hivin käsitteen kolmanneksi päätekijäksi TAM-malliin. Käytössä koettu huvi ja sen merkitys eivät kuitenkaan ole uusi löytö, vaan hivin, mielihyvän tai nautinnon käsite on sisältynyt jo aiemmin muihin malleihin tai tutkimuksiin. Esimerkiksi Triandisin valintamalli kuvaa TAM-mallin lailla asenteen, aikomuksen ja käyttäytymisen suhdetta, ja siihen on aina sisältynyt nautinto tai tunne yhtenä vaikuttavana osatekijänä (Chang & Cheung 2001, 2).

Huvia tai mielihyvää on tutkittu TAM-mallin puitteissa toistaiseksi lähinnä semanttisella differentiaaliasteikolla vastakohtaparien avulla kuten hauska-ikävä, miellyttävä-epämiellyttävä tai jännittävä-tylsä. (Igbaria et al. 1995, 236; Teo et al. 1999). Moon ja Kim (2001, 219-220) ovat selvittäneet tarkemmin koetun hivin ulottuvuuksia. Heidän mukaansa hivin kokemus muodostuu keskittymisestä, uteliaisuudesta sekä mielihyvästä. Keskittyminen kuvaa sitä, kuinka täydellisesti käyttäjän huomio on kiinnittynyt koneeseen. Uteliaisuutta lisäävät kiinnostava sisältö tai haaste oppia lisää. Mielihyvä viittaa tässä yhteydessä siihen, että käyttäjää motivoivat ensisijaisesti miellyttävyyys ja nautinto eivätkä hyötytekijät. Ulottuvuudet ovat toisistaan riippuvaisia, mutta niiden ei kuitenkaan kaikkien tarvitse esiintyä yhtä aikaa käytännössä.

Igbaria, Iivari ja Maragahh (1995, 229) esittävät, että ihmiset ryhtyvät käyttämään tietojärjestelmiä sekä hyödyn että hovin vuoksi. Järjestelmän käyttö tarjoaa sekä mielihyvää että ulkoisia etuja. Heidän (ema., 234-235) suomalaisissa yrityksissä toteuttamassaan tutkimuksessa todettiin, että koneita käytettiin ensisijaisesti hyödyn ja tuottavuuden vuoksi ja toissijaisesti miellyttävyystekijöiden takia. Suomessa tehdyssä tutkimuksessa hyötytekijä korostui vielä enemmän kuin vastaavanlaisessa amerikkalaisessa tutkimuksessa. Tätä he pyrkivät selittämään kulttuurisilla eroilla ja suomalaisilla luonteenpiirteillä. Taloudelliset suomalaiset haluavat ehkä hyödyntää kallista järjestelmää mahdollisimman tehokkaasti tai suomalaiset saattavat erottaa selkeämmin työn ja huvitukset.

Moonin ja Kimin (2001, 228) tutkimuksen mukaan koetulla huvilla on merkitystä etenkin Internetin käytön omaksumisessa, mikä tulee ottaa huomioon tulevien www-järjestelmien tai -sivujen suunnittelussa. Niiden tulee houkutella käyttäjiään keskittymään, herättää uteliaisuutta ja tarjota miellyttäviä kokemuksia.

### **6.3.3 Ajan ja kokemuksen vaikutus teknologian hyväksymiseen**

Absoluuttisia hyödyn tai helppouden määritelmiä tai mittareita ei ole olemassa, ja käyttäjien kokemukset näistä tekijöistä voivat vaihdella järjestelmäkohtaisesti etenkin ajan kuluessa ja kokemuksen lisääntyessä (Adams et al. 1992, 245). Sekä tieteen että käytännön näkökulmista on kuitenkin tärkeää ymmärtää miten hyödyn ja helppouden käsitteet muodostuvat ja muuttuvat erilaisissa konteksteissa ja käyttäjäryhmissä (Segars et al. 1993, 525).

Yleisesti voidaan luonnehtia, että sosiaalinen vaikutus on huomattava omaksumisen alkuvaiheessa, kun potentiaalisen käyttäjän tiedot järjestelmästä ovat vähäiset ja tämän täytyy turvautua muiden mielipiteisiin tai yleisiin uskomuksiin tietokoneista ja tietokoneen käytöstä pohtiessaan sekä järjestelmästä saatavaa mahdollista hyötyä että sen käytön helppoutta tai vaikeutta. Sosiaalinen vaikutus heikkenee vähitellen, kun suora kokemus tuottaa konkreettista henkilökohtaista tietoa teknologian käytöstä. Myös käytön helppous menettää merkitystään kokemuksen karttuessa. Ajan myötä

käyttäjän kannalta keskeisimmäksi arvioinnin kohteeksi nousee käytöstä saatava hyöty. Lisäksi imagolla näyttää olevan merkitystä tottuneenkin käyttäjän kohdalla. (Karahanna et al. 1999, 200; Venkatesh 2000, 345; Venkatesh & Davis 2000, 190)

Systeemisuunnittelijat yrittävät tyypillisesti rakentaa järjestelmiä, jotka palvelevat käyttäjää tämän tehtävissä ja joita on helppo käyttää. Käyttöliittymän suunnittelu on tavallisesti tärkeimmäksi katsottu osa-alue potentiaalisen käyttäjän hyväksynnän saavuttamisessa. Tutkimukset, joissa on seurattu käyttäjän asenteiden ja kokemusten muuttumista ajassa, kuitenkin osoittavat, että erityisesti omaksumisen alussa on monia hyväksymiseen vaikuttavia tekijöitä, jotka eivät liity käyttäjän ja järjestelmän vuorovaikutukseen. (Ks. Karahanna et al. 1999; Venkatesh 2000; Venkatesh & Davis 2000)

Tutkijat eivät vähättele järjestelmän hyödyn ja helppouden keskeistä asemaa järjestelmien suunnittelussa mutta ehdottavat, että järjestelmien tarjoajien tulisi käyttää nykyistä enemmän aikaa vaikuttaakseen järjestelmästä riippumattomiin tekijöihin ja luodakseen käytölle olosuhteet, jotka tuottavat positiivisia kokemuksia. Konkreettisia toimia ovat muun muassa demonstraatiot, koulutus ja viestintäkampanjat. Demonstraatioiden avulla voidaan esimerkiksi tuoda paremmin esiin käyttäjälle olennaiset hyödyt. Koulutus tulisi ulottaa tavallisesti järjestettävän järjestelmän toiminnallisiin ominaisuuksiin keskittyvän kurssituksen ulkopuolelle. Koulutusta pitäisi antaa myös yleisessä tietokoneen käytössä itseluottamuksen lisäämiseksi ja tietokonepelon vähentämiseksi. Yleisluonteinen koulutus ja viestintä tekevät tietä teknologian hyväksymiselle ja sen käytölle. Yhtenä haasteena järjestelmien ja palveluiden tarjoajille on sosiaalisten verkostojen aktivoiminen luomaan myönteistä kuvaa teknologian käytöstä. Myös huviin, miellyttävyyteen tai käyttömukavuuteen liittyvien tekijöiden pitäisi olla jollakin tavalla esillä. (Karahanna et al. 1999, 202; Venkatesh 2000, 359-360; Venkatesh & Davis 2000, 199)

#### **6.3.4 TAM-mallin soveltaminen Internet-tutkimuksessa**

TAM-malli on yksinkertainen ja tehokas ja se on helposti sovellettavissa erilaisiin teknologioihin. Mallia on alettu käyttää myös Internetin käytön tutkimisessa.

Ensimmäisiä tutkijoita, jotka ovat käyttäneet TAM-mallia Internetin yhteydessä ovat Agarwal ja Prasad (1997) sekä Morris ja Dillon (1997). Näissä tutkimuksissa mallia on testattu perusmuodossaan tulevan käytön ennustamisessa. Mallin käyttö Internet-tutkimuksen yhteydessä on kuitenkin vielä alkutekijöissään (Lin & Lu 2000, 199). TAM-mallia on sovellettu aikaisemmin suhteellisen yksinkertaisiin teknologioihin kuten kotitietokoneeseen, sähköpostiin ja erilaisiin tietokoneohjelmiin, mutta Internet-käsitteenä on paljon laajempi. Se ei sisällä ainoastaan teknologiaa vaan myös sisällön, palvelut, arkkitehtuurin, toimintaympäristön ja jopa sisältöjen ja palvelujen taustalla olevat instituutiot. Internetiä voidaan käyttää mistä tahansa ja milloin tahansa täysin vapaasti. Lisäksi kohderyhmänä on usein yleisö tai yhteisö, jossa on suuri määrä koulutukseltaan tai sosioekonomiselta taustaltaan erilaisia käyttäjiä. Toisaalta aiemmissa tutkimuksissa löydetyillä yksilöllisillä eroilla ja demografisilla tekijöillä ei ehkä olekaan samanlainen vaikutus tai erottelukyky uudessa virtuaalisessa ympäristössä. (Hong et al. 2002, 100-101)

Morris ja Turner (2001, 877-880) pitävät Internetiä kiehtovana tutkimuskohteena erityisesti siksi, että se levittäytyy niin laajalle eikä ole sidottu mihinkään tiettyyn instituutioon tai tehtävään niin kuin esimerkiksi yritysten tietojärjestelmät. Morris ja Turner pitävät Internetin käyttöön mahdollisesti vaikuttavien tekijöiden määrää niin suurena, että mikä tahansa tästä joukosta systemaattisesti esiin nouseva tekijä on merkittävä Internetin omaksumisen kannalta. He eivät sovelle TAM-mallia suoraan omaan tutkimukseensa vaan käyttävät käsitettä kokemuksen laatu kuvaamaan kaikkia niitä käyttö- ja käytettävyystekijöitä, jotka selvimmin ja pysyvimmin vaikuttavat siihen, että käyttäjä hyväksyy ja omaksuu tietyn teknologian käytön. Morris ja Turner (ema., 890-895) ovat löytäneet kymmenen Internetin käyttöön vaikuttavaa tekijää, joiden merkitys näyttäisi pysyvän suhteellisen vakaana myös ajan kuluessa. Tekijät ovat tiedon relevanssi suoritettavan tehtävän kannalta, hakukoneen toimivuus, saatavilla olevan tiedon määrä, tietojen organisointi www-sivuilla, selaimen helppokäyttöisyys, yhteyden luotettavuus, navigoinnin selkeys, linkkien ajantasaisuus, linkitys muihin tietolähteisiin ja turvallisuus/yksityisyys. Internetin käyttöä näyttääkin ohjaavan melko pieni määrä kohtuullisen pysyviä tekijöitä. Mainitut tekijät painottavat erityisesti käyttäjän tavoitteiden mahdollisimman tehokasta saavuttamista. Morris ja Turner toteavatkin tulosten

tukevan myös TAM-tutkimuksissa yleistynyttä käsitystä siitä, että hyöty on merkittävin tekijä uuden teknologian omaksumisessa.

Teon, Limin ja Lain (1999, 33-34) tutkimus vahvistaa aiempien TAM-tutkimusten tapaan hyödyn merkitystä. Heidän tutkimuksessaan kuitenkin korostuu erityisesti käytön helppouden merkitys niin itsenäisenä tekijänä kuin hyödyn ja huvin osatekijänä. Heidän tutkimuksensa osoittaa myös sen, että Internet koetaan yleisesti helpoksi käyttää. Lisäksi Teo, Lim ja Lai toteavat yleisenä huomiona Internetin käytöstä sen, että uudet käyttäjät ovat usein innoissaan mahdollisuudestaan päästä Internetin kautta lukemattomiin tietolähteisiin. Päämäärätön selailu kuitenkin vähenee ajan kuluessa ja uutuudenviehätyksen kadotessa. He esittävätkin lopputuloksena, että www-sivujen tulee olla ennen muuta hyödylliset.

Ledererin, Maupinin, Senan ja Zhuangin (2000, 278) tutkimuksessa Internetin käytön hyödyn taustalta löytyy informaation laatu eli sen tärkeys, tarkkuus, ajantasaisuus ja perusteellisuus. Heidän tutkimuksessaan helppouden kokemiseen vaikuttavat erityisesti se, että käytetty sivukokonaisuus on selkeä ja ymmärrettävä niin käytettyjen käsitteiden, grafiikan, linkkien, tekstin kuin koko ulkoasunkin osalta. Käytön tekee helpoksi myös se, että tarvittavat tiedot ja toiminnot kuten paluupainike ja muut navigoinnin elementit löytyvät vaivattomasti.

Lin ja Lu (2000, 200-205) esittävät, että mitä helppokäyttöisempi sivu on, sitä hyödyllisempänä sitä pidetään. Myös tiedon laatu (oikeellisuus, luotettavuus ja täydellisyys) vaikuttavat merkittävästi hyödyn kokemiseen. Lin ja Lu tarkastelevat myös Internetin infrastruktuuriin liittyviä tekijöitä kuten sivujen latausaikaa ja verkkoon pääsyä. He perustelevat näiden tekijöiden valintaa tutkimuksen muuttujiksi sillä, että Internetin yleisyydestä huolimatta monet ihmiset eivät käytä sitä sivujen hitaan latautumisen, verkon ruuhkaisuuden sekä tietokoneen, verkkoyhteyden tai sopivan ohjelman puuttumisen vuoksi. Näillä tekijöillä onkin selvä vaikutus käytön helppouden kokemiseen.

Myös Hong, Thong, Wong ja Tam (2002, 115-117) toteavat tutkimuksessaan, että tiedon relevanssi ja käytön helppous ovat merkittäviä tekijöitä hyödyllisyyden kokemuksen muodostumisessa. Käyttäjä kokee käytön helpoksi, jos hän luottaa



omiin kykyihinsä tietokoneen käytössä, jos käytetty terminologia on ymmärrettävää ja jos käyttöliittymä on selkeä ja miellyttävä. Käyttäjystävällinen käyttöliittymä tekee palvelun käytöstä helpompaa ja mukavampaa, mutta käyttäjät eivät kuitenkaan koe palvelua tai sivustoa hyödylliseksi vain siksi, että he pitävät sen käyttöliittymästä.

**Taulukko 2** Internet-teknologian hyväksymisen keskeisten tekijöiden - hyödyn, helppouden ja huvin - kokemiseen merkittävästi vaikuttavia osatekijöitä TAM-mallia Internetiin soveltaneissa tutkimuksissa.

| Tutkimus                              | Kohde                              | Internet-teknologian hyväksymisen keskeiset tekijät ja niiden kokemiseen vaikuttavia osatekijöitä                                            |                                                                                                                                                                           |                                                                                                               |
|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                    | Hyöty                                                                                                                                        | Helppous                                                                                                                                                                  | Huvi                                                                                                          |
| Teo, Lim & Lai (1999)                 | Internet yleensä                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• käytön helppous</li> </ul>                                                                          |                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• käytön helppous</li> </ul>                                           |
| Lederer, Maupin, Sena & Zhuang (2000) | Eniten omassa työssä käytetty sivu | <ul style="list-style-type: none"> <li>• informaation laatu (tärkeys, tarkkuus, ajantasaisuus, perusteellisuus)</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ymmärtäminen (käsitteet ja grafiikka, linkit, ulkoasu, luettavuus)</li> <li>• löytäminen (paluu-toiminto, navigointi)</li> </ul> |                                                                                                               |
| Lin & Lu (2000)                       | Verkkolehti                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• käytön helppous</li> <li>• informaation laatu (oikeellisuus, luotettavuus, täydellisyys)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• latausaika</li> <li>• verkkoon pääsy</li> </ul>                                                                                  |                                                                                                               |
| Moon & Kim (2001)                     | Internet yleensä                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• keskittyminen</li> <li>• uteliaisuus</li> <li>• mielihyvä</li> </ul> |
| Hong, Thong, Wong & Tam (2001-2002)   | Virtuaalikirjasto                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• käytön helppous</li> <li>• relevanssi (tiedon tärkeys ja käyttökelpoisuus)</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksilölliset ominaisuudet (itseluottamus, tiedonhakutaidot)</li> <li>• terminologia</li> <li>• käyttöliittymä</li> </ul>         |                                                                                                               |

Kaikkien edellä esiteltyjen tutkimusten perusteella hyöty on merkityksellisin tekijä Internetin käyttöä arvioitaessa. Internetin käytössä koettuun hyötyyn vaikuttavat käytön helppous ja tiedon laatu. Tiedon laadulle on useita kriteereitä. Tiedon tärkeys ja käyttökelpoisuus riippuvat suurimmaksi osaksi käyttäjistä ja hänen tarpeistaan. Sivujen ylläpitäjän vastuulla se sijaan ovat tietojen täydellisyys, oikeellisuus, ajantasaisuus sekä luettavuus. Internetin käyttö koetaan helpoksi, kun sivut ovat selkeät ja ymmärrettävät niin käyttöliittymän kuin sisällönkin osalta. Helppouden kokemiseen vaikuttavat myös henkilökohtaiset tekijät, käyttäjän omat kyvyt ja

luottamus niihin sekä infrastruktuuriin liittyvät tekijät, verkkoon pääsyn mahdollisuudet sekä sivujen latautumisaika. Taulukkoon 2 on koottu ne hyödyn, helpouden ja huvin osatekijät, jotka ovat osoittautuneet merkittäviksi TAM-mallia Internetin käyttöön soveltaneissa tutkimuksissa. Taulukkoa voi pitää myös vinkkilistana niistä seikoista, joihin sivujen suunnittelijoiden ja verkkopalvelujen tarjoajien tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

## **6.4 Internetin diffuusio Suomessa**

### **6.4.1 Tilastotietoa Internetin käytöstä Suomessa**

Taloustutkimus Oy:n Internet Tracking -seurantatutkimuksessa selvitetään Internetin tunnettuuden ja käytön kehittymistä 15-74 -vuotiaiden suomalaisten keskuudessa. Internetin käytön kasvu on jatkunut tasaisesti. Keväällä 1999 noin 45% eli lähes 1,8 miljoonaa 15-74 -vuotiasta suomalaista oli ainakin joskus käyttänyt Internetiä. Vuoden 2002 keväällä heitä oli kaiken kaikkiaan melkein 70% eli 2,7 miljoonaa. Vähän yli puolet ikäryhmän edustajista eli noin 2,1 miljoonaa suomalaista käy verkossa vähintään kerran viikossa.

Internet Tracking -tutkimuksen mukaan Internet-käyttäjien profiilijakauma lähestyy hitaasti koko väestön jakaumaa samalla kun työväestö ja vanhemmat ikäluokat siirtyvät vähitellen Internetin käyttäjiksi. Lähes kaikista nuorista kasvaa uusia Internetin käyttäjiä. Sukupuolijakauma näyttää vakiintuneen tasolle, jossa 49% on naisia ja 51% miehiä. Myös käyttäjien alueellinen jakauma on jo lähellä koko väestön jakaumaa, vaikka Etelä-Suomen osuus etenkin aktiivikäyttäjistä on vielä suurempi kuin väestössä keskimäärin.

Koti on yleisin Internetin käyttöpaikka. Noin puolet ikäryhmän edustajista käyttää Internetiä kotoa ja noin kolmannes työpaikaltaan. Koti on pääasiallinen käyttöpaikka 41 prosentille ja työpaikka 42 prosentille kaikista Internetin käyttäjistä. Opiskelupaikka on kolmanneksi yleisin paikka käyttää Internetiä. Kaikki Internetiä vähintään kerran viikossa käyttävät viettävät aikaa verkossa keskimäärin 4,7 tuntia viikossa.

Internetin pääasialliset käyttötarkoitukset ovat sähköposti, pankkiasioiden hoitaminen, uutisten seuraaminen sekä yleensäkin tiedotusvälineiden ja yritysten sivujen seuraaminen. Muita tyypillisesti käytettyjä Internet-palveluja ovat matkailupalvelut sekä tapahtumatiedot ja aikataulut. (Taloustutkimus Oy 2002a)

#### **6.4.2 Tilastotietoa Internetin käytöstä Tampereella**

eTampere/Infocity 2002 -tutkimuksen mukaan 73%:lla 15-74 -vuotiaista tamperelaisista on käytössään Internet-yhteys. 69%:lla on tietokone käytössään kotona ja 49%:lla työssä. Suurin osa kotiliittymistä toimii modeemin välityksellä (64 %). Kiinteä yhteys on 13%:lla kotitalouksista ja ISDN-liittymä 8%:lla. Vähän yli puolet (57%) Internet-yhteyden käyttäjistä käy Internetissä päivittäin tai lähes päivittäin. Noin 90% Internetin käyttäjistä eli noin kaksi kolmasosaa mainittuun ikäryhmään kuuluvista tamperelaisista käyttää Internetiä vähintään kerran viikossa. Sähköpostiosoite on 69%:lla 15-74 -vuotiaista.

Noin 90% käyttäjistä käyttää Internetiä tiedon etsintään ja sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen. 72% käyttää pankkipalveluja. Suunnilleen saman verran surffailee huvia vuoksi. Kunnallisia palveluja käyttää hieman vähemmän puolet Internetin käyttäjistä eli reilu kolmannes tamperelaisista 15-74 -vuotiaista. Noin 80% tamperelaisista Internetin käyttäjistä eli noin 60% kaikista tutkimuksen ikäryhmään kuuluvista tamperelaisista on käynyt Tampereen kaupungin kotisivuilla. Kaupungin sivuilla vieraillevien kiinnostus kohdistuu tapahtumatietoihin, asiointipalveluihin, tietoihin päätöksistä, tietoihin elämyksistä ja viihteestä sekä osallistumisen mahdollisuuksiin. (Taloustutkimus Oy 2002b)

Seppälän (2001) mukaan suosituimpia Tampereen kaupungin www-palveluja ovat kirjaston aineistovaraus, liikennelaitoksen aikataulut, tapahtumakalenterit, kartat ja esityslistat. Verkkopalvelujen käyttäjät toivoisivat löytävänsä kaupungin www-sivuilta muun muassa asunnonhakuun, päivähoitoon, tonttitarjontaan, ajanvarauksiin ja lipunmyyntiin liittyviä palveluja. Vuosittaisissa käyttäjäkyselyissä tamperelaisten tärkeimmäksi motiiviksi kaupungin www-sivuilla käymiseen on noussut asioiden

hoitaminen ja palvelujen saaminen ohi yleisen kiinnostuksen tai esimerkiksi tapahtumatietojen haun. Kuusiston (2002) mukaan Tampereen kaupungin vuoden 2002 www-käyttäjäkyselyssä vastaajat kokivat kaupungin sivujen palvelleen heitä vähintäänkin kohtalaisen hyvin. Kyselyn kommentteissa kritisoiitiin Tampereen kaupungin sivujen rakenteen ja ulkoasun yhdenmukaisuuden puutetta sekä hakutoimintoja, mutta näihin seikkoihin on tulossa parannusta kaupungin sivu-uudistuksen myötä.

### **6.4.3 Internetin käyttö kansallisissa tutkimuksissa**

Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hankkeessa on tutkittu laajasti Internetin asemaa suomalaisten arjessa 1990-luvun lopussa. Turpeinen (1999, 69) on todennut käyttäjille tärkeimmiksi sähköpostin ja www-sivut. Kuuva (1999, 82-85) on tutkinut erilaisten verkkopalvelujen käyttöä samassa hankkeessa. Hänen mukaansa käyttäjät kokevat hakupalvelut tärkeämmäksi kuin muut www-palvelut. “Killer applicationiksi“, läpilyöntisovellukseksi, nimetyn pankkipalvelun ohella tärkeiksi koetaan myös linkkilistat, uutispalvelut ja julkispalvelut. Myös muissa suomalaisissa Internetin käyttöä koskevissa tutkimuksissa sähköposti, Internet-sivut sekä pankkipalvelut ovat osoittautuneet useimmiten hyödynnetyiksi verkkopalveluiksi (esim. Savolainen 1998).

Kuluttajatutkimukset -hankkeessa on selvitetty myös Internetin käytön aloittamista ja käytön motiiveja. Kuuvan (1998, 173-174) mukaan käyttäjän tarpeet ja palveluiden hyödyllisyys ovat tärkeimpiä omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä. Toinen merkittävä tekijä on palveluiden tekninen käytettävyys. Palveluiden käytettävyydestä ja potentiaalisen käyttäjän positiivisesta asenteesta huolimatta palvelua ei käytetä, mikäli sen sisältö ei tyydytä. Verkkopalvelun sisältö saattaa esimerkiksi olla niin samankaltainen jonkin toisen Internet-palvelun tai perinteisen palvelun kanssa, että se koetaan tarpeettomaksi, koska se ei tuota mitään lisäarvoa (ema., 169). Toisaalta vaikka tietty palvelu vastaisikin käyttäjän tarpeisiin, sitä ei käytetä, jos palvelun käyttöönotossa tai teknisessä käytettävyydessä on ongelmia. Jos palvelun saa helpommin perinteisellä tavalla, ei potentiaalinen käyttäjä halua muuttaa tottumuksiaan. (ema., 173).

Turpeisen (1998, 62) mukaan Internetin sisällön merkitys korostuu käyttökokemuksen kasvaessa. Pelkkä päämäärätön selailu ei jaksa kiinnostaa kauan. Käyttömotivaation on tultava jostakin muusta kuin lyhytaikaisesta halusta tutustua verkkoon. Jos sisällöstä ei koeta olevan itselle hyötyä, käyttö ei jatku. Kuuva (1998, 164) toteaa, että myös taloudelliset tekijät vaikuttavat verkon ja sen palveluiden käytön omaksumiseen. Käyttäjät miettivät Internetin käytön hintaa suhteessa sen tuomaan hyötyyn, eikä tietokonetta ja Internet-yhteyttä yleensä hankitakaan pelkän kiinnostuksen vuoksi.

Kuuvan (1998, 171-172) mukaan Internetin palvelujen hyöty ilmenee arjen rutiinien helpottamisena ja ajan säästönä. Verkkopalvelujen hyötynä koetaan se, että palveluiden käyttö on ajasta ja paikasta riippumatonta, vaikka paikasta riippumattomuus ei toteudukaan täysin, sillä Internetiä ei ole mahdollisuus käyttää missä tahansa. Jos palvelun käyttäjä huomaa, että hän ei saavutakaan odottamiaan hyötyjä, omaksuminen hidastuu. Tällöin perinteinen tapa hoitaa asia koetaan vaivattommammaksi.

Kuuva (1998, 170-171) toteaa, että palveluiden käyttöönotto tietokoneiden kautta koetaan usein vaikeaksi. Ennen verkkopalveluiden käyttöönottoa tarvitaan verkkoyhteyksien asentamista, mikä saattaa olla vaikeaa kokeneellekin tietokoneen käyttäjälle. Käyttöliittymä, palveluiden helppokäyttöisyys sekä yhteyden toimivuus ja nopeus ovat erityisen ratkaisevia sen kannalta, kuinka potentiaalinen käyttäjä omaksuu palvelun käytön. Hyvä käyttöliittymä on selkeä ja helppo, ja se jäsentää palvelun sisältöä eri tavoin ja tarjoaa mahdollisuuden löytää eri asioita helposti. Lisäksi käyttäjä kiinnittää usein huomiota käyttöliittymän grafiikkaan. Myös yhteyden toimivuus on tärkeää. Epäonnistumiset yhteydenotossa tai yhteyden jatkuvat katkeilut voivat hidastaa tai jopa estää käytön omaksumisen. Myös yhteyden nopeudella on merkitystä, mikä tulee esiin erityisesti kokeneempien käyttäjien kohdalla.

Pihlajamäki (1999, 112) toteaa käyttökokemuksen vaikuttavan siihen, miten helppona Internetin käyttöä sekä tiedon etsimistä pidetään. Kokeneemmille käyttäjille Internetin käyttö on helpompaa kuin satunnaisille käyttäjille. Satunaisilla

Internetin käyttäjillä on puutteita tarvittavien laitteiden ja ohjelmien tuntemuksessa ja heidän on myös vaikea löytää etsimäänsä informaatiota. Vaikeudet Internetin käytössä saattavat johtaa siihen, että käyttö jääkin satunnaiseksi. Vaikka Internetiä käytetäänkin runsaasti tiedon etsimiseen, Pihlajamäen mielestä Internet ei kuitenkaan ole vakiinnuttanut asemaansa koko kansan tiedonlähteenä samalla tavalla kuin televisio tai sanomalehdet. Käyttäjät kyllä uskovat löytävänsä verkosta ajankohtaista tietoa, mutta tiedon oikeellisuuteen ei suhtauduta varauksetta.

Kuuvan (1998, 171) mielestä tekniselle tuelle olisi tarvetta. Useimmiten käyttäjät ottavat ongelmatilanteissa yhteyttä tuttaviiin, mutta he kaipaivat myös mahdollisuutta kääntyä teknisen tuen puoleen sekä sähköpostitse että puhelimitse. Turpeinen (1998, 68) toteaa, että Internetin tarjoamien palvelujen lisääntyessä tulisi kiinnittää erityistä huomiota myös palvelujen käytön opastukseen ja riittävään tiedon tarjontaan. Palvelujen runsauden ja sekavuuden uhkana on se, että käyttäjät pitäytyvät vanhoissa tavoissaan. Palvelun omaksumista helpottaa sen tarkkarajaisuus. Käyttäjien on usein vaikea hahmottaa, mihin tarpeisiin uusi palvelu vastaa. Jos potentiaalisella käyttäjällä ei ole käsitystä siitä, miksi hänen pitäisi omaksua uusi palvelu, hän ei yleensä ole valmis luopumaan vanhoista tottumuksistaan. Jos uuden palvelun käyttötarkoitus on helppo ymmärtää, sen käyttäjäksi on paljon helpompi siirtyä.

Turpeinen (1999, 74, 78-79) toteaa, että hyötYPalvelut näyttävät olevan suomalaisille Internetin käyttäjille huomattavasti tärkeämpiä kuin viihdepalvelut. Suomalaiset mieltävät Internetin lähinnä tiedon ja hyödyn lähteeksi, jota jokaisen aikaansa seuraavan kansalaisen tulee käyttää. Kulttuuriimme on aina kuulunut vahvasti pikemminkin hyödyn ja tehokkuuden kuin vapaa-ajan ja viihtymisen arvostaminen. Viitteitä hyötynäkökohtien painottumisesta on useammista tutkimuksista, mutta viihteen vähäistä merkitystä osoittavat tutkimustulokset nostavat kuitenkin esille ikuisen kysymyksen siitä, kaunistelevatko ihmiset preferenssejään tutkimuksissa.

Turpeinen (1999, 78) katsoo, että esimerkiksi televisio vastaa ihmisten viihtymisen ja rentoutumisen tarpeisiin huomattavasti Internetiä monipuolisemmin ja voimakkaammin. Televisio vaatii muun muassa paljon vähemmän aktiivisuutta kuin Internetin käyttäminen. Television etuna on myös käyttökontekstin miellyttävyyys.

Televisiota katsellaan mukavassa asennossa ja usein myös toisten seurassa. Tietokonetta käytetään tavallisesti yksin pöydän ääressä tuolilla istuen. Turpeisen (1998, 65) mukaan näillä tekijöillä näyttäisi olevan suuri merkitys hovin ja hyödyn kokemisen kannalta.

Turpeinen (1998, 63-64) jakaa ne käyttäjät, joilla Internetin käyttö jatkuu tutustumisvaiheen jälkeenkin, kahteen ryhmään käyttövolyymien perusteella. Toisen ryhmän muodostavat hyötykäyttäjät, joille Internet on väline, jonka avulla saavutetaan jokin haluttu päämäärä. He ovat löytäneet verkosta muutamia tarpeitaan vastaavia palveluja, joita he käyttävät säännöllisesti. Tekemistä voi motivoida yhtä hyvin huvi kuin hyötykin ja toisinaan näitä motiiveita on mahdoton erottaa toisistaan. Toisen ryhmän muodostavat suurkäyttäjät, alan harrastajat tai ammattilaiset, joilla tietokoneen ja Internetin käyttö on monipuolista ja laaja-alaista. Heidän käyttönsä on sisäisesti motivoitunutta eli konetta käytetään sen tuottaman mielihyvän vuoksi.

Turpeisen (1999, 68) mukaan median objektiiviset ominaisuudet eivät vielä riitä selittämään niiden käyttöä, vaan valinta määräytyy viime kädessä sosiaalisesti. Turpeinen näkee sosiaalisten normien noudattamisen osoittavan, että ihmiset eivät koe Internetiä irrallisena välineenä vaan pikemminkin sosiaalisen yhteisönsä ja kulttuurinsa osana. Turpeisen mukaan ihmiset ovat esimerkiksi tietoisia niin kutsutusta tietoyhteiskuntaretoriikasta, jossa korostetaan, että jokaisen kansalaisen olisi hyvä oppia hyödyntämään tietoverkkoja. Ihmiset saattavat epäillä putoavansa teknisen edistyksen vauhdista ja ponnistella käyttötaitojensa kehittämiseksi. Käyttötaitojen kohenemisen myötä uhka kehityksen vauhdista putoamisesta vähenee ja ihmiset saavat myönteistä palautetta omassa yhteisössään.

## **6.5 Diffuusiotutkimusta kaupunginosakontekstissa**

Diffuusio on ilmiö, joka tapahtuu jossakin sosiaalisessa järjestelmässä, joten diffuusiotutkimus soveltuu hyvin toteutettavaksi paikallisyhteisössä. Tämän tutkimuksen viitekehyydeksi on valittu diffuusioteorian omaksumisen näkökulma, jossa innovaation leviämistä tarkastellaan yksilöllisen hyväksymisen ja käytön kautta. Innovaation, tässä yhteydessä Internetin, yhteisöllinenkin käyttö leviää sen

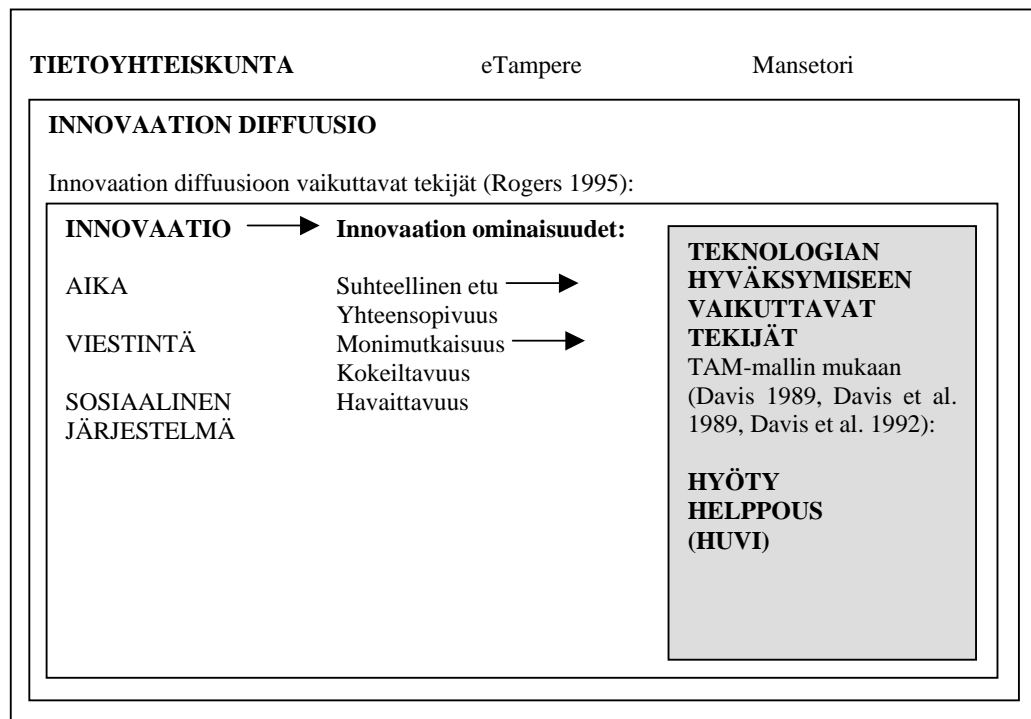
perusteella, kuinka aktiivisesti ja missä laajuudessa uudet yksilöt ottavat sen omaan käyttöönsä. Tässä tutkimuksessa kiinnostus kohdistuu erityisesti diffuusion laadulliseen tarkasteluun määrällisten mittareiden kuten omaksujien määrän ja omaksumisen nopeuden sijaan, jotka edustavat tavallisinta tapaa lähestyä ja määrittää diffuusiota. Vaikka paikallisyhteisössä tapahtuvaa Internetin diffuusiota lähestytäänkin yksilöiden kautta, tarkastelun painopiste ei ole heidän yksilöllisissä ominaisuuksissaan vaan heidän kokemuksissaan ja arvioissaan. Esimerkiksi Rogers (1995, 109-110) on todennut, että diffuusiotutkimuksissa on harvoin esitetty omaksumista koskevia miksi -kysymyksiä, koska niiden selvittäminen ei onnistu perinteisillä kyselymenetelmillä. Hän onkin esittänyt toiveen, että diffuusiotutkijat pyrkisivät enemmän tarkastelemaan innovaatioita omaksujien silmin.

TAM-mallia kehitettäessä tavoitteena on ollut ymmärtää niitä tekijöitä, joiden perusteella jokin uusi teknologia omaksutaan. Alkuperäistä mallia on kehitetty yksittäisten käyttäjien tasolla erityisesti yritysympäristöissä, mutta se on rakennettu niin yksinkertaiseksi, että sitä on helppo soveltaa erilaisiin yhteyksiin. TAM-mallia on arvosteltu siitä, että sen peruskäsitteet koettu hyöty ja koettu helppous edustavat lähinnä työyhteisöissä merkittäviä tekijöitä. Mallia onkin laajennettu ottamalla mukaan koetun hovin käsite. Mallia on myös sovellettu yrityselämän ulkopuolella esimerkiksi Internet-tutkimuksissa. TAM-tutkimuksen keskeiset hahmot Venkatesh ja Davis (2000, 200) ovat tiedostaneet tarpeen laajentaa mallia ja sen käsitteitä yksilötason toiminnasta ryhmien tai yhteisöjen toimintaan, jolloin etenkin sosiaalisen vaikutuksen luonne ja rooli muuttuvat. Lederer, Maupin, Sena ja Zhuang (2000, 277) ehdottavat, että tulevissa tutkimuksissa käyttäjiltä voitaisiin kysyä yleisiä kysymyksiä heidän vaikutelmistaan tietyn teknologian käytön hyödyistä ja helppoudesta sekä heidän omista käyttökokemuksistaan ja -tavoistaan. Tämän tutkimuksen kenttätyön toteuttamisessa on pyritty seuraamaan ehdotettuja uusia suuntaviivoja mallin soveltamisessa.

Diffuusioteorian omaksumisen näkökulman mukaan innovaation leviämiseen vaikuttaa neljä keskeistä tekijää: innovaatio ominaisuuksineen, viestintä, aika ja sosiaalinen järjestelmä. Innovaation tärkeimmiksi ominaisuuksiksi nimetään suhteellinen etu, yhteensopivuus, monimutkaisuus, kokeiltavuus ja havaittavuus. TAM-mallin mukaan uuden teknologian hyväksymisessä keskeisimmät



ominaisuudet ovat hyöty, helppous ja huvi, joista hyöty vastaa suhteellisen edun ja helppous monimutkaisuuden käsitettä. Tutkimuksen toteutus keskittyykin TAM-mallista esiin nousseisiin kolmeen käyttöä koskevaan ominaisuuteen. Silti myös muita innovaation omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä on mukana paikallisyhteisöissä tapahtuvan Internetin diffuusion ymmärtämiseksi. Viestintä tulee esiin sen kautta, miten vastaajat ovat saaneet tietää Internetistä ja sen palveluista ja miten he itse ovat välittäneet tietoa muille ihmisille. Aikaulottuvuus ei ole kovin pitkä, sillä Internet on kokonaisuudessaan diffuusion alkuvaiheessa, ja tutkittavat sivustot ovat suhteellisen nuoria. Tutkimus katsoo kuitenkin taaksepäin vastaajien käyttökokemuksen kertymistä sekä luotaa tulevaisuutta vastaajien näkemysten välityksellä. Sosiaalinen järjestelmä on mukana kaupunginosakontekstin ja yhteisöllisen käytön tarkastelun kautta. Tutkimuksen toteutuksen viitekehystä, rajautumista ja teemojen muodostumista on hahmoteltu kuvassa 6.



**Kuva 6** Tutkimuksen viitekehys ja teemojen muodostuminen.

Tutkimuksen tavoitteiden ja teoreettisen katsauksen perusteella tutkimuksen empiirinen osa rakentuu kuuden pääteeman varaan. Teemat ovat Internetin ja sen

palvelujen tunnettuus ja käyttö, tiedon leviäminen ja levittäminen, käytöstä saatava hyöty, käytön helppous, käytön tuottama huvi sekä Internetin käyttö yhteisöllisenä välineenä. (Liite 3) Empiirisessä osassa on tarkasteltu neljää erilaista kokonaisuutta: Internetiä yleensä sekä Tampereen kaupungin, Mansetorin ja käyttäjän oman kaupunginosan kotisivuja. Seuraavassa luvussa on raportoitu tutkimuksen tulokset ryhmiteltynä tarkasteltujen kokonaisuuksien perusteella neljään lukuun, jotka jakautuvat edelleen alaluvuiksi viiden ensin mainitun pääteeman mukaisesti. Kuudetta pääteemaa eli Internetin käyttöä yhteisöllisenä välineenä käsitellään omana lukunaan.

## **7 Internetin käyttö paikallisyhteisöissä**

### **7.1 Internet yleensä**

#### **7.1.1 Käytön määrä ja laatu**

##### **7.1.1.1 Yleinen tunnettuus ja käyttö**

Suurin osa tutkimukseen osallistujista on sitä mieltä, että melkein kaikki tietävät ja tuntevat Internetin ainakin sanana mutta että läheskään kaikki eivät kuitenkaan vielä käytä sitä. Lasten ja nuorten Internetin tuntemusta ja käyttöä pidetään miltei selviönä. Ne, jotka mahdollisesti eivät tiedä tai eivät ainakaan käytä, ovat vanhempia ihmisiä, työelämästä pitkään poissa olleita sekä tiettyjen ammattiryhmien edustajia, jotka eivät työssään käytä tietokonetta.

“Sanana se on varmaan suht tuttu, mutta että kuinka moni on käyttänyt oikeesti, edes kokeillu, semmosia ryhmiä varmaan on. [...] Et jos on jotenkin välttyny siltä niin on aika ihme, mun mielestä, mut se ei oo välttämättä kauheen syvällinen se tieto siinä kohtaa. Se on niinkun enemmänkin sana, et semmonen on olemassa ja suunnilleen et se liittyy tietokoneisiin ja tämmösiin yhteyksiin.”[H-12]

“Sen verran kaikenikäset seuraa aikaansa. Lapset, aika pienetkin, tietää, eskarilaiset viimeistään [...] Koululaiset kaikki tietää. Ehkä sieltä vanhemmasta päästä väestöstä niin se on ollut sellaista tiedotusvälineiden varassa olemista. Ja semmoset, jotka ei oo enää aktiivisessa työelämässä ollu viimeiseen kymmeneen vuoteen.” [H-9]

“Mulla on sellanen näppituntuma, että nuoremmat ihmiset tietää ja ikäihmiset ei oo joutunut tai päässy sen kanssa sinuiks, niin ei välttämättä tiedäkään sitten.“ [H-19]

“Uskoisin, että niin joka ainoon on kuullut Internetistä ja tietää mitä se on, mutta tommonen vanhempi sukupolvi [...] tykkää, että se on mukavampi käydä tuolla henkilökohtaisesti keskustelemassa postissa ja pankissa näitä asioita [...] Vanhempi sukupolvi on se joka ei käytä.“ [H-15]

Muutama haastateltava kantaa huolta siitä, että kaikilla ei ole yhtäläisiä mahdollisuuksia käyttää Internetiä. Kaupunginosissa on hyvin rajoitetut mahdollisuudet päästä tutustumaan Internetiin tai hoitamaan asioitaan yleiseltä koneelta. Ainoana ratkaisuna esitetään kaupungin toimenpiteet Internet-pisteiden lisäämiseksi.

“Sen mää sanon, että [kaupunginosassa] ei noin vaan pääse suit sit yleiselle koneelle. Niitä on niin vähän ja ne on koko ajan varattuja. Että jos kirjastossa käydessä aattelis, että pikasesti kävis kattoon jonkun asian, niin ei se onnistu. Ei sinne koneelle mahdu.“ [H-1]

“Kaupungin harjoittama Internet-pisteitten ja tietokonepisteitten kehittäminen on välttämätöntä jos aiotaan tosiaan ihmiset noin yleisemmin saada kiinnostuun tietokoneista ja Internetin käytöstä. Täällä on huomattava määrä väkeä joka ei joko pysty hankkimaan itse laitteita tai sitten syystä tai toisesta eivät ole sillä tavalla kiinnostuneita että siellä kotonurkassa pitäis olla se oma kone. Silloin tarvitaan näitä yhteiskunnan kustantamia ja maksamia systeemeitä.“ [H-4]

### **7.1.1.2 Vastaajien henkilökohtainen käyttö**

Henkilökohtaisesti vastaajat ovat käyttäneet Internetiä keskimäärin lähes 6 vuotta. Joukossa on muutama käyttäjä, jotka ovat olleet Internetin kanssa tekemisissä jo yli kymmenen vuotta. Samoin joukossa on muutama sellainen, joka on käyttänyt Internetiä vasta pari kolme vuotta. Ihan uusia ja kokemattomia käyttäjiä vastaajien joukossa ei ole.

Yli puolet vastaajista ilmoittaa käyttävänsä Internetiä lähes joka päivä, ja melkein kaikki loputkin käyttävät sitä viikoittain. Vain yksi vastaaja ei käytä nettiä enempää kuin muutaman kerran kuussa. Yli puolet vastaajista käyttää nettiä kerrallaan

puolesta tunnista tuntiin. Kuusi vastaajaa ilmoittaa käytön kestoksi alle puoli tuntia. Kaksi henkilöä vastaa käyttävänsä Internetiä enemmän kuin yhden tunnin kerrallaan.

Kaikki muut käyttävät Internetiä kotoa käsin paitsi kolme henkilöä, joilla ei ole verkkoyhteyttä kotona. He pääsevät Internetiin töissä, oppilaitoksessa, kirjastossa tai tuttavien luona. Jos vastaajalla on nettiyhteys kotona, hänen ei tyypillisesti tarvitse käyttää kirjaston tai tuttavien koneita. Kyse voi olla myös aikuisikäisten ajankäyttöön tai Internetin käyttötapoihin liittyvästä toimintamallista. Nuorin vastaajista voi käydä netissä kaverinsakin luona, vaikka kotonakin on yhteys. Internetiä käytetään ahkerasti myös työpaikalla. Yli puolet vastaajista käy Internetissä myös töistä. Osa vastaajista on opiskelijoita, kotiäitejä, eläkeläisiä tai freelancereita, joilla ei edes ole työkonetta. Ne muutamat vastaajat, jotka ovat joko päätoimisia opiskelijoita tai opiskelevat työn ohessa, käyttävät kaikki Internetiä omassa oppilaitoksessaan, mikä osoittaa oppilaitosten merkittävää roolia Internetin käytön leviämisessä.

Internetiä käytetään tyypillisesti yksin, koska “koneen ääreen mahtuu vain yksi“ [L-19]. Muutamat mainitsevat käyttävänsä konetta mahdollisesti myös perheen, työkavereiden, asiakkaiden tai ystävien kanssa. Internetiä saatetaan käyttää yhdessä, jos toinen käyttäjä tarvitsee apua tiedon etsimisessä tai ongelmatilanteissa mutta myös jos sieltä löytyy jotakin yhteisesti kiinnostavaa tietoa. Vaikka kysymys toistettiin lomakkeessa jokaisen tutkimuksen kohteena olevan sivuston kohdalla erikseen, vastausten linja ei muuttunut edes kaupunginosan kotisivujen kohdalla. Muutamassa haastattelussa palattiin Internetin käyttöseuraan, ja haastateltavien kommentit vahvistavat käsitystä siitä, että vastaajat mieltävät Internetin hyvin yksilölliseksi välineeksi.

“Että miks mä menisin jonkun kans yhtä aikaa [...] Harvon mitään tietojakaan niinkun vierekkäin haetaan. Kyl toinen hakee ja toinen sit kertoo sen tiedon.“ [H-5]

“Toi surffaaminen on kuitenkin niin jotenkin yksilöllistä sitten, että joku tarttuu johonkin linkkiin paljon tarkemmin ja halua lukee sit sieltä löytyvää tietoa ja joku toinen taas ei oo kiinnostunut siitä yhtään. Että niin kuin mä sanoin, niin jotenkin se [Internet] voi tai voikin luoda yhteisöllisyyttä muuten, mutta ei musta niin, että vois jotenkin yhteisönä käyttää yhtä aikaa samaa konetta edes isommalla porukalla. Että se on jollekin sitten semmonen epämieluisa juttu, että luetaan jotain tiettyä sivua.“ [H-17]

Kysymys Internetin käyttötarkoituksesta oli kysymyslomakkeessa avoin, joten vastaajat saivat kertoa omin sanoin omasta Internetin käytöstään. Vastausten joukosta nousee kolme selvästi erottuvaa käyttötarkoitusta: tiedonhaku, sähköposti ja pankkipalvelut, mikä on yhdenmukainen tulos aiempien Internetin käyttöä koskevien tutkimusten kanssa (ks. luku 8). Ihan kaikki vastaajat eivät ole näitä osa-alueita kirjanneet, mutta kaikki esimerkiksi käyttävät varmasti sähköpostia, koska yhteydenotot tämän tutkimuksen puitteissa ovat hoituneet pääosin sen välityksellä.

Internetin käyttö voi liittyä niin työhön, opiskeluun kuin vapaa-aikaankin, ja sitä hyödynnetään hyvin erilaisissa tarkoituksissa. Internetistä etsitään muun muassa tietoa matkoista ja tapahtumista, karttoja, aikatauluja, lomakkeita ja veikkaustuloksia. Yksi mainitsee käyvänsä kirjastossa ja toinen verkkokaupassa. Muutamat vastaajat, joille ei tule lehteä, käyvät lukemassa uutiset netissä. Pari vastaajaa ilmoittaa imuroivansa ja päivittävänsä ohjelmia netin kautta. Erityisesti nettitiimien jäsenet yhdistävät Internetin kotisivujen tekemiseen ja päivittämiseen. Internetiä käytetään lähinnä siksi, että “netistä saa vaivattomasti tietoa ja se nopeuttaa asioiden käsittelyä“ [L-3].

Vastaajat itse näyttävät käyttävän Internetiä nopeasti ja tehokkaasti eli melko usein mutta lyhyitä aikoja kerrallaan. Käyttötarkoitukset, erityisesti haettavat tiedot, vaihtelevat vastaajan henkilökohtaisten tarpeiden ja kiinnostusten mukaan. Lähes kaikki vastaajat viittaavat joko kysymyslomakkeessa tai jossakin haastattelun sivulauseessa ajan puutteeseen Internetin käyttöä rajoittavana tekijänä.

“Kun ihmisillä on niin erilaisia mieltymyksiä [...] että kuka mitäkin hakee [...] Sen on just sitä, että mistä tykkää, niin sitä haetaan.“ [H-11]

“Ehkä siinä on enemmän sitä puhetta ja luuloa kuin sitä todellista käyttöä. Mulla on semmonen oma uskomus, jos mää aattelen itseäni ja tuttaviani. Enemmän siitä julkisuudessa vaahdotaan, kun mitä sitä käytetään. Tavallinen talliainen, kellä työssäkävällä ihmisellä olis aikaa hirveesti surffailla sinänsä. Että se on jotain täsmäkäyttöä, semmosta hyötykäyttöä, että sähköpostia ja tietyillä kotisivuilla käymistä.“ [H-9]

Nettitiimien jäsenten ja paikallisyhdistysten edustajien välillä on yllättävän vähän eroja Internetin käyttöä koskevissa yleisissä luonnehdinnoissa. Ainoa isompi ero

syntyy ensimmäisen kysymyksen kohdalla, jossa kysytään, kuinka kauan vastaaja on käyttänyt Internetiä. Nettitiimin jäsenten keskimääräinen käyttöaika on noin 6,5 vuotta kun taas asukasyhdistysten edustajien keskimääräinen käyttöaika on noin 5 vuotta. Ero selittyy kuitenkin sillä, että nettitiimien jäsenten joukossa on kaksi vastaajaa, jotka ovat käyttäneet nettiä yli kymmenen vuotta. Kiinnostava huomio on se, että kaikilla paikallisyhdistysten edustajilla on verkkoyhteys kotona, kun taas ne muutamat vastaajat, joilla sitä ei ole, ovat nettitiimien jäseniä. Tämä on toivottavasti osoitus siitä, että nettiprojektissa voi olla mukana, vaikka itsellä ei olisikaan laitteita.

### **7.1.2 Tiedon leviäminen ja käytön aloittaminen**

Tutkimukseen osallistujat ovat sitä mieltä, että tieto Internetistä leviää hyvin tehokkaasti julkisuudessa. Internet näkyy niin lehdissä, radiossa kuin televisiossakin sekä asiajuttujen yhteydessä että mainoksissa. Internet voi tulla tutuksi myös muuten arkielämässä esimerkiksi pankissa tai vaikkapa bussipysäkillä. Internetin olemassaolosta kertovan tiedon tai edes lisätietoja tarjoavan tarkan Internet-osoitteen vastaanottaminen ei kuitenkaan välttämättä vaikuta Internetin käyttöön.

“Aika monesta tuutista tulee se tieto, et semmonen on olemassa.“ [H-19]

“Varmaan radiosta, televisiosta ja lehdistä ja pankeissahan sitä kans mainostetaan aika lailla. [...] Varmaan mainostavat pankin niissä mainoslehtisissään ja muissa, että voit hoitaa pankkiasiasi Internetin kautta. Niin sitä kautta varmaan moni ainakin että ne tietää sen nimen, että tämmönen Internet on olemassa. Ja toinen tietää sitten paremmin mitä se tarkoittaa ja toinen sitten huonommin.“ [H-8]

“Niitä osoitteita on jokaisessa mainoksessa mitä busseissa näkee. Kaikkialla.“ [H-6]

“Internet-osoite on jo melkein jutussa kuin jutussa. [...] Mää ainakin kiinnitän huomioon. Jos joku asia mua kiinnostaa, niin mä ainakin nään, että ahaa, mä saisin tuolta lisää tietoo, vaikka harvon siellä tulee sitten kuitenkin käytyä.“ [H-1]

Kysymyslomakkeen vastauksista selviää, että vastaajat itse ovat saaneet tietää Internetistä hyvin monelta erilaiselta taholta: työpaikalta, ystäviltä, perheenjäseniltä, tiedotusvälineistä tai erilaisten opintojen ja kurssien yhteydessä. Varsinainen

Internetin käyttö on alkanut yleisimmin työpaikalta. Myös tietokoneen hankkiminen kotiin tai opinnot ovat olleet kimmokkeena netin käytölle. Haastatteluissa tulee esiin se, että vastaajat uskovat, että erityisesti koululaiset ja heidän tarpeensa edistävät tietokoneen ja Internet-yhteyden hankkimista perheeseen.

“Se kumminkin on joka paikkaan tunkenu ittensä tää tietokone, ja sitä kautta sitten on se sitten tullut työn kautta ensin tai sitten justiin lasten tai muitten kautta. Jolloinka kotitietokone tänä päivänä varmaan on kotona useimmilla sen takia, että se koulun käynnissä varmasti on apuväline. [...] Sitä kautta varmaan sitten aikuisemmatkin, jotka aikaisemmin ei ehkä käytä konetta muutenkaan, pääsee pikkusen tähän salattuun maailmaan tutustuun.“ [H-7]

“Vanhemmille ihmisille niin varmaan lasten kautta tulee se tieto kotiin. Sit taas lapsille tulee varmaan koulusta aika paljon ja kavereilta. Mutta sitä en niinkään usko, että se menis aikuiselta aikuiselle niin kauheen hyvin jokapäiväisessä kielenkäytössä.“ [H-5]

Internetin käyttö on aloitettu muun muassa siksi, että vastaaja on halunnut “tulla tämän nykyaikaisen tietokanavan hallitsevaksi, pysyä ajassa mukana“ [L-1]. Erityisesti haastatteluissa monet vastaajat korostavat, että Internetin käytön aloittamiseen tarvitaan jokin henkilökohtainen motiivi, kiinnostus tai tarve. Kiinnostuksen heräämiseen tai ensi kosketuksen saamiseen potentiaaliset käyttäjät saattavat tarvita ulkopuolisen alkusysäyksen tai jopa muiden opastusta.

“Kyl sen täytyy lähteä sieltä yksilöstä. No totta kai jos sä oot jonkun yhdistyksen jäsen [...] ja sitten kaipaat tietoa [...] niin voithan sä myös sen yhdistyksen tarpeisiin niitä hakee. Mut kyllähän sulla jotain intressiä myös asiaa kohtaan, koska sä kuulut siihen yhdistykseen. Et kyl siinä täytyy olla semmonen oma motivaatio aika vahvakin ennen kuin sinne sitten niin kuin, et jos lähtee ihan nollapisteestä, niin et yleensä lähtee tutustumaan asiaan, niin kyl siinä täytyy olla oma motivaatio aika korkeella.“ [H-12]

“Mää käytän sillon, kun mä tarvitsen sitä. Ei niinkun aika riitä siiten, että istus tua kopissa ja kattelis netistä juttuja. [...] Esimerks on päivälehdissä laajemmin selostettuna, että mistä sitä löytyy laajemmin sitä juttua. Televisiossa on nää [...] www ja se ja se ja fi. Silloin voi merkata tohon paperille, jos ei usko ulkoo muistavansa ja voi käydä katsomassa tietoo lisää. [...] Sen kautta se tulee ihmisille, että ne sitten huomaa sen tarpeen. Muutenhan ei ne huomaa, että semmosta tarvitaankan, mutta kun niitä alkaa päässä tuntuu, että mitähän siellä olis lisää. Sen kautta uskoisin, että tää tutustuminen internetiin kävis paremmin.“ [H-15]

“Et kyl ne sen jälkeen, jos ne sais siihen jotakin tietoo hakemaan ja ne näkis, että sieltä löytyy se tieto, mitä mä olin etsimässä, niin sitä kautta se kiinnostus

varmaan siihen syntys. Mutta jos ei oo minkäänlaista ennakkoavistusta, niin ei sitä osaa kaivata edes koko nettiä. Se täytyy ensi kosketus saada, joku positiivinen asia minkä sieltä löytäs“ [H-2]

Vaikka yksi vastaajista epäilikin tiedon kulkemista aikuiselta toiselle, vain kolme vastaajaa ei ole kertonut Internetistä muille ihmisille. Useimmilla on ollut “haluna yllyttää muitakin Internetin käyttäjiksi“ [L-8]. Internetistä on kerrottu suullisesti töissä, perheessä sekä ystäväpiirissä ainakin jonkin verran. Muutamien vastaajien työhön kuuluu Internet-opetus, joten he ovat työnsä kautta levittäneet tietoa laajemmaltikin. Internetistä on haluttu kertoa erityisesti siksi, että se on nopea ja helppo tapa hakea tietoa, hoitaa pankkiasioita tai vaikkapa varata lippuja. Yleensä Internetin käytössä kokeneempina osapuolina olevat vastaajat ovat neuvoneet netin käytössä tai suositelleet jotakin palvelua, mutta keskusteluja on käyty myös tiedon tai kokemusten vaihtamiseksi. Muutama vastaaja kirjoittaa ottaneensa keskusteluissa esille Internetin hyvien puolien lisäksi sen huonot puolet.

### **7.1.3 Käytöstä saatava hyöty**

Internetin käytöstä saatu henkilökohtainen hyöty liittyy hyvin säännönmukaisesti Internetin käyttötarkoituksiin. Vastaaja, joka ilmoittaa käyttävänsä Internetiä pankkiasioden hoitoon, mainitsee Internetin hyödyksi sen, että saa pankkiasiansa hoidettua ja niin edelleen. Yksi vastaajista kirjoittaa lomakkeessa suoraan Internetin hyötyjä tiedustelemaan kysymyksen kohdalle: “Samat kuin käyttö“ [L-5]. Siten myös hyötyjen osalta korostuvat pankkipalvelujen lisäksi tiedonhaku ja yhteydenpito sähköpostin välityksellä. Yleisiä hyötyjä Internetin käytöstä ovat ajan ja vaivan säästö kellonajasta ja paikasta riippumatta, kun asia - vaikka veikkaaminen - hoituu nopeasti ja helposti illalla kotoa niin, että “ei tarvitse lähteä kioskille jonottelemaan“ [L-19]. Haastattelujen kautta Internetin hyödyksi löytyy vielä se, että Internet mahdollistaa asioihin perehtymisen kaikessa rauhassa ilman, että joku toinen hoputtaa vieressä tai jonottaa takana. Internetissä voi myös esittää saman kysymyksen moneen kertaan kenenkään sitä ihmettelemättä.

“Kyllä mää sen koen, että tiedon saannin kannalta se on kaikkein hyödyllisin. Kai siinä jotain hupia ja hauskaakin on taikka silläkin lailla, mutta kyllä se tieto on.“ [H-8]



“Monenlaiset tiedot on siellä heti näkyvillä, niin ei tarte soittaa tiettyihin virastoihin ja kysyä sieltä ja yrittää saada jotakin henkilöä kiinni, ketä vois tietää jostakin.“ [H-2]

“Sit mä saan rauhassa kattoo. Monelle muullekin, varmaan jollekin vanhuksellekin, on se että kun mä katon sitä ihan rauhassa [...] Sinä voi rauhas miettiä niitä eri vaihtoehtoja, ihan niin kuin se, et ei oo kiire ymmärtää [...] Se on yks semmonen tosi suuri hyöty mulle ainakin. Sit sen voi tarkistaa, kun unohtaa, sen voi vielä kerran tarkistaa. [H-5]

“Noissa koneissa on se niin lohdullista, että sä voit kysyä vaikka sata kertaa samaa asiaa ja aina se vastaa ihan yhtä ja samalla lailla. Se on aika ihana.“ [H-16]

#### **7.1.4 Käytön helppous**

Suurin osa vastaajista pitää Internetin käyttöä helppona tai melko helppona, mutta haluamiensa tietojen löytämistä vaivalloisena. Jos oikea osoite on jo valmiiksi tiedossa, useimmilla sivustoilla liikkuminen ja tiedon löytäminen on melko helppoa. Jos taas joutuu arvaamaan osoitteen tai käyttämään hakukoneita, oikean sivun löytyminen on jo paljon epävarmempaa. Muutamat vastaajat muistuttavat kuitenkin, että vaikka Internet-sivujen selaaminen onkin päällisin puolin helppoa, selaimen käyttöön liittyy silti monia pieniä asioita, jotka voivat olla ongelmallisia. Vaikeaa voi olla esimerkiksi osoitteiden muistaminen ja kirjoittaminen oikein, navigoinnin logiikka sekä pienet linkkisanat, joihin hiiri ei osu. Internetissä myös eksyy helposti. Lisäksi selaimissa on ominaisuuksia, joita ei osata käyttää. Myös selainten erilaisuus aiheuttaa sivuntekijöille ikäviä yllätyksiä, kun sivut eivät näytä kaikissa selaimissa samanlaisilta.

“Kyllä se sinänsä on helppoo semmonen sinne tänne meneminen, mutta kyllä joskus semmosen tietyn täsmätiedon tai tiettyjen sivujen haku on kyllä aika tuskasta. Se on iso kirjasto, jonka kortistot ei oo kunnossa.“ [H-9]

“Jos on jo valmiiks se osote tiedossa ihan suoraan, mihin sää oot menossa, niin sen varmasti jokainen niinkun osaa hakee. Sitten kun lähteen käyttää niitä hakulaitteita, Ihmemaata, Googlee ja Altavistaa mitä näitä onkaan, niin niissä kun kirjottaa sen hakusanan, niin sieltä saattaa saada 10.000 vastausta, ja tavallaan sen tarkan tiedon löytäminen voikin olla hankalampaa.“ [H-18]

Siitä huolimatta, että vastaajat itse pitävät Internetin käyttöä helppona, monet toteavat, että aloittelijoille sen käyttö ei välttämättä ole yhtä vaivatonta. Tosin he näkevät, että taito kasvaa parhaiten käytön ja kokemuksen myötä, kunhan pääsee alkuun. Tietokoneiden yleisempi tuntemus helpottaa myös Internetin käytössä.

“Siinä vaiheessa kun on siihen varsinaiseen tietokoneeseen hiukan ikäänkuin saanut jonkinlaista tuntumaa. [...] Ohjelmien ja internetin käyttö ne siinä sitten tulee pikkuhiljaa sitten tutuiksi, kun osaa sitä laitteistoo jollakin tavalla käyttää.“ [H-8]

“Uskoisin, että kun se alkukynnys on ylitetty eli on selain tullut vähän tutuksi ja pikkasen se hierarkia, ajatusmaailma miten siellä liikutaan, niin kyllä se sitten aika helppoo on. Mutta edelleenkin siinä toki voi olla, ettei oikein löydä sieltä mitään, mutta se sinne meneminen, kyllä se aika helppoo on.“ [H-13]

“Mutta sit kun osaa niin onhan se helppoo. Kyllä sen tiedon löytää sitten, kun on jollain sivulla käynyt monta kertaa, niin kyllä sen löytää. Onhan se niinkun älyttömän helppoo verrattuna soittamiseen aikatauluista tai jostain. Onhan se ihan eri juttu. [...] Jos sähköposti toimii, niin kyllä se tiedon välitys on ihan uskomatonta. [...] Onhan monet sähköpostiohjelmat niin vaiketa, että se vaatii harjottelua sekin, mutta sitten kun sen oppii, kyllä se on sitten helppoo. [...] Jos sä oot kiinnostunut, niin sä opit sen.“ [H-5]

Tiedonhaun vaikeuksien lisäksi muutamat vastaajat kiinnittävät huomiota siihen, että laitteet ovat monimutkaisia ja kotikoneen ja verkkoyhteyden yhteyksien hankkiminen on hankalaa. He myös harmittelevat, että Tampereella ei ole kovinkaan helposti saatavissa apua kotikoneen kanssa eteen tuleviin ongelmiin. Modeemia käytettäessä sivut latautuvat hitaasti. Toisaalta kiinteä yhteys aiheuttaa tietoturvaongelmia. Lisäksi Internetin käyttö aiheuttaa kustannuksia kaikissa muodoissaan.

“Miks tietokoneet on niin äärimmäisen monimutkaisia. Että tuntuu että niiden käyttöön ja niiden ajantasalla pitämisen ja asetuksiin täytyy olla joku IT-guru. Ja sitten ei oo olemassa semmosia helpejä, josta todella sais esimerkiks kotiin avun edullisesti, kun siellä joku pieni bitti on mennyt nurin tai joku asetus on muuttunut tai olet ostanut uuden ohjelman etkä osaa saada sitä pyörimään. Kyllä minusta se vaatii liikaa siihen hyötyyn nähden. Että se on jatkuva riesa se tekninen käytön epämääräisyys, sen laitteen ja toimintojen epäluotettavuus ja semmonen selittämättömyys.“ [H-9]

“Siinä vaiheessa kun se on yhteys ja mahdollisuus sitä käyttää, niin se on jo helppoo sitten. Mutta se vaikeus voi olla siinä, että miten sen yhteyden saa esimerkiksi niinkun kotiin. Niin mun mielestä se ei oo kovin helppoo, jos et

sä tiedä atk:sta mitään ja et tiedä tästä Internetistä tai verkkoyhteyksistä. Niin kyllä se voi olla aika kova kynnyks lähteä ihan tyhjältä pöydältä miettiin, että haluais Internet-yhteyden kotiin. Niin siinä pitää tehdä paljon töitä ennen kuin se siellä on.“ [H-19]

“Jos sulla on modeemi, sit alkaa oleen jo vaikeuksia, lataantuu niin hirveen kauan. [...] Sit kun meillä on tää kiintee linja, niin sit meillä on ainainen ongelma, että kuka meidän koneella käy, että miten sinne pääsee, että toimiiko meidän palomuri oikein. Sit kun pistetään suuret palomuurit, sit me ei saada ite lähetettyä viestejä. Sit aina joutuu purkaan muurin, ennen kuin voi lähettää sähköpostia.“ [H-5]

“Kyllähän se on nostanut puhelinlaskun jonkun verran. Mutta oon käsittänyt, että se kiintee Internet-yhteys on sen verran kallis. [...] Mä oletan, että mä en niin paljoo käytä, että mä vielä ottasin sellaista.“ [H-1]

Toiveita Internetin ja Internet-sivujen tulevalle kehitykselle ovat tiedonhaun helpottaminen ja helppokäyttöisyys yleisemminkin. Tiedon hakemista voitaisiin helpottaa tarjoamalla sivuilla selkeitä sisällysluetteloita ja joustavia hakupalveluita ja yksinkertaisesti huolehtimalla siitä, että linkkien tekstit kuvaavat kyllin tarkasti niiden takaa löytyvää sisältöä. Käyttäjystävällisyys pitäisi ottaa huomioon joka tasolla niin välineitä kuin sivujakin suunniteltaessa.

Koko tutkimusaineistolle on tyypillistä se, että parannusehdotuksia koskeviin kysymyksiin on vaikea löytää konkreettisia vastauksia. Erityisesti tutkimuskohteena olevia sivustoja vähemmän käyttävät vastaajat ilmaisevat varovaisen positiivista suhtautumista sivuihin eivätkä ryhdy arvostelemaan niitä. He vastaavat esimerkiksi yksinkertaisesti, että Internetiä tai sen eri palveluja on helppo käyttää, mikä ehkä loppujen lopuksi kertoo varsin pintapuolisesta käytöstä. Ainakin sellaisilla vastaajilla, jotka käyttävät kyseisiä sivustoja enemmän, on myös enemmän yksityiskohtaisempia huomioita ja samoin enemmän kritisointavaa. Syvemmästä perehtymisestä ja mahdollisesta arvostelusta huolimatta konkreettisten parannusehdotusten miettiminen on käyttäjille liian työlästä tai heidän aikansa ja kiinnostuksensa ei riitä ideointiin palveluntarjoajien puolesta.

“En oo jaksanu paneutua. En oo päättäni vaivannu [konkreettisilla parannusehdotuksilla].“ [H-5]

### 7.1.5 Käytön tuottama huvi

Vastaajat sanovat käyttävänsä Internetiä hyvin hyötyhakuaisesti etsimättä siitä erityistä huvia. He näkevät silti Internetistä löytyvän laajasti sivuja myös puhtaiden huvitusten puolelta. Muutamit vastaajat suhtautuvat Internetiin neutraalisti pitämättä sen käyttöä mukavana tai ikävänä. Monet kuitenkin löytävät Internetin käytöstä miellyttäviä piirteitä sitä nimenomaisesti kysyttäessä. Tosin yksi vastaajista kommentoi tätä koskevaa kysymyslomakkeen kysymystä ennen haastattelua sanomalla, että kysymys oli vaikea, koska hän ei koskaan Internetiä käyttäessään mieti, tuottaako se mielihyvää vai ei.

“Ite mää aattelen, että se on hyötypuoli, mutta kai se yleensä olis ehkä se kuitenkin se huvi ja viihde [...] Kuvittelisin, että se on keskiarvoisesti tärkeempi toisille.“ [H-2]

“No ei mulle synny [mielihyvää]. Emmää sitä sillai koe. Selailu ylipäätään, emmää hae sieltä mielihyvää.“ [H-1]

Useimmille Internet tuottaa mielihyvää siinä mielessä, että saa asiat hoidettua ja tiedot välitettyä nopeasti ja tehokkaasti. Mielihyvää tuottaa erityisesti etsityn tiedon mutta myös kaikenlaisten hyödyllisten, hauskojen, uusien ja mielenkiintoisten asioiden löytyminen. Mielihyvää voivat tuottaa myös hyvät sivut, joiden sisältö ja ulkoasu ovat kohdallaan. Lisäksi Internet on siinä mielessä miellyttävä, että se sallii asioiden tutkiskelun kaikessa rauhassa. Myös asiasisältö vaikuttaa kokonaisvaltaiseen käyttökokemukseen: mukavaksi koetut asiat tuntuvat mukavilta ja ikävät ikäviltä. Internetin käyttö kuitenkin maksaa, ja joidenkin vastaajien kohdalla koko ajan kertyvä puhelinlasku on erityisen epämiellyttävä puoli Internetin käytössä.

“Onhan siinä periaatteessa sellanen online-olo. Että siinä vaan näppäilet osoitteen tai meet jotakin muuta kautta. Siinä vaan sää sitten heti pystyt näkemään jotain asiaa.“ [H-13]

“Hyvä mieli tulee siitä kun – tää nyt on koneeseenkin liittyvä juttu - kun nopeesti pääsee eteenpäin. Kun ne sivut niinkun nopeesti vaihtuu ja kuvat aukee helposti ja tämmöset. [...] Ja ettei tuu mitään semmosia, että tätä sivua ei voida aukaista tai jotain sellasia virheilmoituksia muita, että sit ei pääsekään eteenpäin ja sit niitä ei ymmärrä, että mitä ne tarkoittaa ees. Että kun pääsee niinkun sujuvasti ja nopeesti eteneen. [...] Tietenkin nyt se sitten jo on

itsestään niinkun selvä asia, että löytää sitä mitä etsii. Kai se on niinkun se pääasia.“ [H-10]

“Aina on kiire - joka verkkominuutti maksaa.“ [L-9]

Kysymykseen siitä, pitäisikö Internetin käytön olla mukavaa, monet eivät vastaa lainkaan tai vastaavat epäröiden. Vastauksia kokonaisuutena tarkastellessa tulee kuitenkin esiin se, että vastaajat pitävät tärkeänä sitä, että Internetin käyttö on sujuvaa ja tätä kautta myös miellyttävää. Internetin sujuvaa käyttöä kuitenkin rajoittaa muun muassa se, että Internet sitoo koneen ja yhteyden saatavuuteen.

“Mutta tässäkin taas just se käyttäjäystävällisyys, että vaikka tietoa hakiskin, ei sen tarvis olla niin semmosta kauheen vaikeeta ja ahdistavaa, et siinä vois olla tämmöstä miellyttävyyttä mukana. Ja yleensä sivujen ulkoasu vois olla semmonen aika silmiä hivelevä, että sitäkin kautta voit tulla nautintoja.“ [H-12]

“Mukavinta on se helppous tavallaan sillai kun sen osaa käyttää, helppoo löytää tietoo [...] ja niinkun monipuolisuus, että sieltä löytyy kyllä ihan kaikkea, ja tietysti se, että se on aina läsnä sillon millon on semmosessa paikkaa, että kone ja yhteys on.“ [H-19]

“Et onhan se aika tylsää. Kirjan kanssa sä voit mennä vessaan lukemaan sitä ja puuhastella kaiken laisii asioita. [...] Et onhan se aika huono käyttöliittymä noin niinkun tämmöseen ”mielihyvään”. No, on siellä sitten ihan kivoja pelejä, että tietysti ajankuluahan sieltä ainakin löytyy, mutta just et niitä on pakko sit pelata siinä koneen äärellä ja niskat menee jumiin ja tämmöstä.“ [H-12]

Käytön miellyttävyyteen vaikuttavia konkreettisia osatekijöitä ovat sivujen selkeys ja rakenteen yksinkertaisuus. Tekstin pitää olla tiivistä ja informatiivista. Kuvat havainnollistavat ja värit tehostavat kohtuudella käytettynä. Ulkoasu ja rakenne ovat siinä mielessä kriittisiä tekijöitä verkkopalveluissa, että epämiellyttävä ulkoasu tai sekava rakenne voivat karkottaa käyttäjän lopullisesti.

“Perusselkeys. [...] Ehkä se luo sitä miellyttävyyttä käyttöä. [...] Se edesauttaa, että sitä sitten käytetäänkin ja sitä kautta myöskin ihmiset varmaan kokis, että se ei ole vaikeaa.“ [H-7]

“Varmasti sillä [ulkonäöllä] on vaikutusta. Ihan sama kuin kirjallisuuden kanssa. Kylä mä kirjastossa kattelen jo pelkästään kirjan selistä lähtien. Kirjankustantajat käyttää hyvin hyväkseen sitä, että kirja tehdään

selkämyksistä ja kansikuvista lähtien mahdollisimman vetävän näköiseksi. Se toimisi myös Internetissä ja toimii.“ [H-4]

“Ulkonäöstä on se, että jos on ihan tylsä tai joku ihan karmee, niin ei sinne viitti tulla uus kerta senkään tähden. Mutta monta kertaa miellyttävän näköinen sivu jo houkuttelee tuleen uus kerta, ja sit se helpottaa kyllä käyttöökin, jos se ei oo kauheen sotkunen, jos on selkee. Rakenne sit on niin tärkeä, että jos se ei loogisesti kulje se navigointi, niin sit siellä eksyy, eikä sinne halua tulla ikinä enää takas. Sit ahdistuu, ja silloin se on kaikkee muuta kuin helppokäyttöä, kaikkee muuta kuin miellyttävää se käyttö.“ [H-5]

Myös nopeat yhteydet tekisivät käytöstä mukavampaa, mutta kaikilla ei ole niitä käytössään. Kaikilla ei ole edes omaa konetta, joten yleisökoneiden määrän lisääminen vähentäisi painetta ja kiireen tuntua yleisillä koneilla.

“Mun kaverit ne käy sitten meillä yleensä. [...] Niillä ei oo ADSL:ää, sit ne käy aina meillä lukemassa sähköpostit ja sit ne, mut kyllä ne käy kotonakin aina joskus mutta harvemmin.“ [H-6]

“Käytön miellyttävyyttä voitaisiin lisätä nostamalla yleisökoneiden määrää esim. kirjastoissa ja oppilaitoksissa. Käyttö on varmasti huomattavasti miellyttävämpää, kun verkkoon saa tutustua rauhassa.“ [L-17]

### **7.1.6 Yhteenveto Internetin käytöstä yleensä**

Internetin diffuusio on edennyt nopeasti. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista nettitiimien ja asukasyhdistysten edustajista on sitä mieltä, että melkein kaikki tietävät suunnilleen, mikä Internet on tai ainakin mihin se liittyy. Sen sijaan he arvelevat, että heidän omilla asuinalueillaan Internetin aktiivisia käyttäjiä on huomattavasti Internetistä tietäviä vähemmän. Vastaajat katsovat kuitenkin, että lapset ja nuoret kasvavat käyttämään Internetiä ja että Internetin käyttö yleistyy muutenkin vähitellen.

Internetiä käytetään eniten sähköpostiviestien lähettämiseen ja vastaanottamiseen, pankkiasioiden hoitamiseen ja tiedon hakemiseen erilaisista verkkolähteistä. Samat tekijät ovat nousseet esiin kaikissa tutkimuksissa. Tässä tutkimuksessa ei tullut esiin mitään erityistä Internet-palvelua, jota käytettäisiin enemmän kuin muita. Vastaajien omat tiedontarpeet ovat hyvin yksilöllisiä, ja he näkevät myös muiden käyttäjien hakevan Internetistä sitä, mikä näitä henkilökohtaisesti kiinnostaa työn tai vapaa-ajan puitteissa.

Tieto Internetistä leviää julkisuudessa hyvin tehokkaasti. Internetin merkitystä tietoyhteiskunnassa on painotettu jopa niin tehokkaasti, että monet vastaajatkin ovat kokeneet välttämättömäksi tutustua Internetin käyttöön pysyäkseen ajassa mukana. Käytön aloittamiseen ja etenkin jatkamiseen tarvitaankin jokin henkilökohtainen motiivi tai tarve ja usein myös jokin ulkoinen alkusysäys, joka esimerkiksi osoittaa, että Internetistä on saatavissa lisätietoja jostakin tietystä aiheesta. Internetistä myös keskustellaan perheen, ystävien ja työtovereiden kesken. Kokeneemmat käyttäjät antavat vinkkejä ja opastavat muita ainakin jonkin verran.

Internetin käytössä korostuvat hyötynäkökohdat. Internetin kautta on mahdollista hoitaa asioita ja saada tietoja omien käyttötarkoitusten mukaan ajasta ja paikasta riippumatta. Yleisiä hyötyjä Internetin käytössä ovat ajan ja vaivan säästäminen sekä Internetin suoma tilaisuus tutustua erilaisten verkkopalvelujen tarjoamiin tietoihin kaikessa rauhassa. Jos Internetin käyttö tulkitaan sivujen selaamiseksi, se on suhteellisen helppoa aloittelijallekin. Sen sijaan tietojen etsiminen yleensä Internetistä ja toisinaan tietyistä palveluistakin voi olla vaikeaa kokeneellekin käyttäjälle. Myös tietokoneen ja verkkoyhteyksien hankkiminen kotiin koetaan vaikeaksi. Vastaajat eivät etsi Internetistä erityistä huvia, mutta asioiden hoitaminen ja tiedon välittäminen nopeasti tuottavat mielihyvää. Myös käytön miellyttävyys osoittautuu loppujen lopuksi tärkeäksi. Internetin käytön tulisi olla kaikin puolin sujuvaa. Koneelle pitäisi päästä helposti, yhteyden pitäisi toimia moitteettomasti, palvelun käyttöliittymän pitäisi olla selkeä ja yksinkertainen mutta tyylikäs ja tiedon pitäisi löytyä helposti ja olla kattavaa.

## **7.2 Tampereen kaupunki**

### **7.2.1 Käytön määrä ja laatu**

#### **7.2.1.1 Yleinen tunnettuus ja käyttö**

Vastaajat uskovat, että Tampereen kaupungin sivujen olemassa olo tiedetään hyvin. Kotisivujen ylläpitämistä pidetään suorastaan kaupungin velvollisuutena. Useimmat vastaajat arvioivat, että jokainen tamperelainen Internetin käyttäjä on joskus

vieraillut kaupungin sivuilla. Kaupungin sivuja ei kuitenkaan pidetä kovin säännöllisen tai täsmällisen käytön kohteena.

“Kun se on jotenkin niin itsestään selvää, että sellaset nyt jo on.“ [H-10]

“Kyllähän se on ykkösasia, mikä tiedetään. [...] Oletan, että kun on alkanut Internetiä käyttää ja jos silloin on ne Tampereen sivut ollu, niin se on se ensimmäinen asia, joka on opeteltu ja opetettukin, jos on opetusta saanu.“ [H-1]

“Luulen, että ihmiset odottaa suorastaan, että joka kaupungilla on omat sivut nykyaikana.“ [H-12]

“Ne ketä Internetiä käyttää, niistä käyttää varmaan jokainen joskus, ainakin muutaman kerran vuodessa. Ei se varmaan ihan kauheen jokapäiväisessä käytössä oo, paitsi bussiaikataulut.“ [H-5]

“Veikkaan, että se on aika vähäistä, mitä niitä oikein toisissaan käytetään. Sinne mennään, haetaan ne Tampereen kaupungin sivut ja sit vaan katotaan sitä etusivua. Jos tulee mieleen joku kiinnostava juttu, niin yritetään löytää siitä jotain tietoo.“ [H-7]

Tampereen kaupungin sivuille niin kuin muillekin tämän tutkimuksen kohteena oleville sivustoille tyypillistä on niiden passiivinen käyttö. Sivuille vierailaan mutta niiden tarjoamiin osallistumismahdollisuuksiin ei tartuta kovinkaan helposti.

“Se olis hienoo, kun sitä vuorovaikutusta tulis, mutta aika paljonhan ihmiset kattoo passiivisesti valmista.“ [H-1]

“Mää uskon, että on semmosia, jotka käy näillä sivulla, mutta ne on niinkun uteliaita, ne ei niinkun, niillä ei oo oikein sitten mitään annettavaa tai halua siihen, että ne osallistuis johonkin keskusteluihin tai tämmösiin. [...] Siihen ei oikein uskalleta ottaa osaa siihen koko Internetin käyttöön.“ [H-7]

“Keskusteluja käyn seuraamassa, vaikka en ota osaa.“ [H-18]

### **7.2.1.2 Vastaajien henkilökohtainen käyttö**

Kaikki vastaajat ovat käyttäneet Tampereen sivuja pari kolme vuotta vähemmän kuin Internetiä yleensä. Osa erosta selittyy sillä, että muutamat vastaajat ovat muuttaneet Tampereelle vasta sen jälkeen, kun Internetin käyttö on jo tullut heille tutuksi. Ero saattaa kertoa myös siitä, että Tampereen kaupungin sivut eivät ole olleet se



ensisijainen kohde, joka on houkutellut käyttäjät Internetin ääreen. Kotikaupungin sivuilla vieraileminen on kuitenkin luonnollinen seuraus Internetin käytön aloittamisesta.

“Kun kerran Tampereella asun niin tottahan toki katson mitä kaupungin omilla sivuilla on tarjota!!!“ [L-2]

Vain yksi vastaaja käy sivuilla lähes joka päivä, ja hänkin on kaupungin palkkalistoilla. Enimmäkseen vastaajat ilmoittavat käyttävänsä sivuja viikoittain tai muutaman kerran kuukaudessa. Kaupungin sivuilla viivytään yleensä vähemmän kuin puoli tuntia. Sivuja käytetään kotoa, töistä ja muista käyttöpaikoista samalla tavalla kuin Internetiä yleensäkin. Nettitiimien jäsenten ja paikallisyhdistysten edustajien välillä ei ole mitään eroa Tampereen kaupungin käyttöä koskevien kysymysten osalta.

Tampereen kaupungin sivujen käyttötarkoituksiksi mainitaan useimmiten erilaisten tietojen haku. Erityisesti vastaajia kiinnostavat lautakuntien tai valtuuston kokouspöytäkirjoista selviävät päätökset sekä kaavoitukseen, liikenteeseen ja eri yksiköiden työsuunnitelmiin liittyvät tiedot. Tämä on ymmärrettävää, koska suurin osa vastaajista on aktiivisesti mukana oman alueensa asukasyhdistyksissä, joiden toimintakenttään asuinalueen ympäristöön liittyvät asiat kuuluvat kiinteästi. Muita tietoja, jotka tulevat mainituiksi useamman kerran, ovat liikennelaitoksen aikataulut ja kirjaston palvelut. Sivuilla käydään myös tutustumismielessä sekä silmäilemässä, mikä kotikaupungissa on kulloinkin ajankohtaista. Joku käy kaupungin sivuilla ihan huvikseenkin.

“Mutta sitten taas se, että mitä käyttää, niin se riippuu kyllä niin paljon ihmisestä, että mitä sillä on motivaatio sieltä hakee.“ [H-13]

### **7.2.2 Tiedon leviäminen**

Tampereen kaupungin sivuista on saatu ensimmäinen tieto samanlaisista lähteistä kuin Internetistä yleensäkin: työpaikalta, ystäviltä, perheenjäseniltä, tiedotusvälineistä tai oppilaitoksista. Tämän lisäksi tietoa on saatu kaupungin

virkamiehiltä tai kaupungin omista tiedotuslehdistä. Kaupungin sivuja on myös osattu hakea kokeilemalla, kun on tullut tarve saada jotakin tietoa. Kaupungin sivujen asema onkin vankka siinä mielessä, että sivujen olemassaolo ja osoite on helppo päätellä.

“Kun mää oon käyny noissa kaupungin virastoissa. [...] Ne on kyllä mua neuvonu, että jonkun semmosen asian, minkä mää oon aikasemmin joutunu sieltä hakeen, niin ne on sanonu, että sää voit tän hoitaa kotoo nyt. Että lähetät vaan sähköpostia taikka meet näille sivuille ja tilaat sen ja sen asian täältä, niin se toimitetaan sulle sähköpostina pikimmiten. Kyllä ne jakaa sitä nää virkailijatkin sitä tietoo ja innostaa sen käyttöön. [...] Kyllä ne aktiivisesti markkinoi niitä sivujaan käyttäjille tiedoksi.

“ [H-8]

“Että kyllä sitä ensimmäiseks kokeilee [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi). Jos se ei tärppää, niin sitten piste net ja sitten com ja sitten tarvii mennä Googleen kokeileen, jos ei löydy.“ [H-6]

Kaupungin sivuista on kuitenkin kerrottu eteenpäin huomattavasti vähemmän kuin Internetistä yleensä. Melkein puolet ei ole kertonut niistä muille ihmisille, koska useimmat ajattelevat, että “eiköhän niistä tiedoteta ihan tarpeeksi“ [L-14]. Toki sivuista on keskusteltu erilaisissa työhön tai harrastuksiin liittyvissä ryhmissä ja perheen parissa. Kouluttajat käyttävät Tampereen sivuja myös esimerkkinä opetuksessa.

“Mä luulen, ettei sitä paljon tartte tiedottaakaan, kun se on kuiteskin kaupungin. Siis kun on kaupunki ja kaupungin sivut, niin kyllä sen aika moni tietää.“ [H-11]

Ehdotukset siitä, miten tiedotusta Tampereen kaupungin kotisivuista pitäisi parantaa, ovat melko yleisluonteisia. Tärkeimpänä vastaajat pitävät sitä, että tieto kaupungin sivuista ja linkit ajankohtaisille sivuille näkyvät paikallisissa lehdissä joko ilmoituksissa tai lehtijutuissa. Myös kaupungin omia tiedotuslehtiä ja erillisiä esitteitä pidetään hyvinä kanavina. Erilaisten paperijulkaisujen merkitystä korostetaan, sillä pelkästään sähköisen median ei katsota riittävän levitettäessä tietoa kotisivuista. Paikallinen radio ja TV voisivat kuitenkin osaltaan palvella tiedon levittämistä. Kaupungin sivut voisivat olla jollakin tavalla esillä myös “Netti-Nyssessä, pankeissa, posteissa, kauppoissa ja kuppiloissa“ [L-16]. Tärkeintä olisi saada tiedot sivujen tarjoamista sisällöistä, palveluista ja osallistumismahdollisuuksista

oikeille kohderyhmille, sillä “monet eivät tiedä, miten monipuoliset sivut ovat“ [L-9]. Kotisivut ja verkkoprojektit eivät kuitenkaan ole kaupungin toiminnan ydin. Niistä tulee tiedottaa tarpeen mukaan mutta niitä ei kuitenkaan pidä korostaa liikaa.

“En mä usko että se tiedotus sinänsä. Kyllä tuntuu, että eTampere-asiasta ja projektista esimerkiksi on tiedotettu niin valtavasti, että se ehkä alkaa kääntyä jo vähän itseensä vastaanakin. Että siitä tulee vähän semmonen kirosanakin niille, jotka on sitä mieltä, että tätä verkkohommaa koko ajan niin kauheasti vouhotetaan ja painotetaan, että miksi ei hoideta sairaita kuntoon. [...] Minusta verkossa olevat Tampereen kotisivut on samanlainen asia kuin että on joku neuvontapiste, jossa on hirveä läjä brossyirejä joista sä voit valita. [...] Se on väline, se on yksi vaihtoehto saada se asia selville tai palaute annettua. [...] Ei oo itseisarvo sinänsä, että niistä sivuista tiedotetaan sen enempiä kun mitä mun mielestä tähän astikin on. Tietysti jos tulee uutta systeemiä [...] kyllä niistä aina pitää kertoa.“ [H-9]

### 7.2.3 Käytöstä saatava hyöty

Tampereen kaupungin sivut koetaan pääosin hyväksi ja hyödyllisiksi. Sivujen hyöty on erityisesti siinä, että ne tarjoavat monipuolisesti tietoa kaupungin palveluista ja ajankohtaisista asioista virastoajoista riippumatta. Myös Tampereen kaupungin sivuja käsittelevien kysymysten kohdalla näkyi käyttöä ja hyötyä koskevien vastausten yhdenmukaisuus. Eri vastaajat kirjasivat kyselylomakkeeseen runsaasti erilaisia henkilökohtaisia käyttötarkoituksia ja kokivat hyötyvänsä kaupungin sivuista yhtä monella eri tavalla. Haastattelut eivät tuoneet esiin kaupungin sivujen osalta sen yhteisöllisempiä käyttötarkoituksia kuin jo aiemmin henkilökohtaisen käytön yhteydessä mainitut asuinalueen asioihin liittyvät päätökset sekä kaavoituksen ja liikenteen kysymykset.

“Tampereen kaupungin sivuilta löytyy loppujen lopuksi ne kaikkein tärkeimmät [kaupunginosan asukkaita] koskevat asiat. Niinkun sieltä löytyy kaikkia tamperelaisia koskevat asiat, kunhan vaan ihmiset osaa hakee ne ja kunhan ne tietää. [...] Kaikki tieto löytyy.“ [H-4]

“Sivut helpottavat asukkaiden arkipäivää: Mistä saa apua rakennusongelmiin, tietoa kotipalvelusta, missä on avantosaunat, onko uimahallit auki, mitä ruokaa on koulussa ja koska on syyloma, milloin terveyskeskuksiin saa varata aikoja, onko kirjastossa tietty video tai kirja paikalla jne.“ [L-16]

“Mää sieltä saan sellasia tietoja ja asioita selville, joita aikaisemmin on joutunut joko soittaen puhelimella ja ettiin jotakin virkailijaa taikka jotakin muuta asiaa. [...] Sitten mä pystyn ottaan näihin kaikkiin kaupungin työntekijöihin suurinpiirtein, jotka nyt jossain konttuurissa istuu, yhteyttä suoraan internetin tai sähköpostin kautta ja saan asiani kyllä nopeesti sinne tiedoksi sitten.“ [H-8]

Kaupungin sivut voisivat olla vieläkin hyödyllisemmät, mikäli tietoa löytyisi nykyistä enemmän ja sähköinen asiointi olisi sujuvampaa. Asukkaat myös kohdistavat Tampereen kaupungin sivujen tietosisältöön ja ylipäätään sivujen tasoon melko korkeita odotuksia. Verkkoön pääsyn mahdollisuudet ovat vielä tietoyhteiskuntakehityksen tässä vaiheessa kriittinen tekijä, joka vaikuttaa myös siihen hyötyyn, jota Tampereen kaupunki voi tarjota asukkailleen kotisivujensa kautta.

“Onko tää jo tässä, että jos sää oot tehny jonkun anomuksen kaupungille, että pystyykö sen jo näkeen, että kenellä se on menossa? [...] Mikä olis tärkein asia, että pystys näkeen, että kenellä se on.“ [H-15]

“Tämmöstä toiminnallisuutta tietysti kaipais lisää, ei pelkästään sitä että siellä on pdf-muodossa jotain lomakkeita, mitkä täytetään sitten käsin. Jotenkin noi lomakeasiatkin on vähän takertunut siihen henkilökorttiin ja tämmösen sähköiseen tunnistamiseen. [...] Jotenkin tavallaan ei pitäis takertua tämmösiin teknisiin yksityiskohtiin, vaan miettiä sitä toimivuutta ja toiminnallisuutta ja tehdä semmosia ratkaisuja nyt, mitkä nyt toimii, ja tavallaan samanaikaisesti pitää silmät auki sitten tulevaisuutta varten. Mutta vaikeetahan se on.“ [L-12]

“Siinä mulla on varmaan hirveen paljon erilaiset odotusarvot sitten taas kuin jollain Mansetorin tai kaupunginosan nettisivuilla. [...] Mä varmaan niin kun odotan, että sillä organisaatiolla, niin kun se on iso organisaatio, et sillä pitäis olla kykyä niinkun panostaa siihen hommaan ja sieltä pitäis löytyä sitä tietoo.“ [H-18]

“Mut se, että helposti ne palvelut ja niitten hyöty vähenee sillä, että kuitenkin kotikoneita on suhteellisen vähän. [...] Jos niistä sais enemmän hyötyä, niin ne vaatis sen, että olis kyllä enemmän vielä yleisökoneita ja opastusta ja koulutusta ja kaikkee.“ [H-17]

#### **7.2.4 Käytön helppous**

Kaupungin sivuja on helppo selata varsinkin, jos niillä on vierailut aikaisemminkin. Tiettyjen tietojen etsiminen sivuilta voi kuitenkin olla vaikeaa etenkin, jos tiedon

hakija ei muista, minkä yksikön alle etsitty asia kuuluu. Myös sivun osoite voi olla ongelmallisen pitkä, jos sen on tarkoitus johdattaa jollekin tietylle, syvällä hakemistorakenteessa olevalle yksittäiselle sivulle. Kaupungin sivujen hakupalvelu saa moitteita useammaltakin vastaajalta. Eri yksiköillä on erilaiset sivut, joista toiset ovat selkeämpiä ja helppokäyttöisempiä kuin toiset. Ne muutamat vastaajat, jotka toteavat asian, eivät kuitenkaan tässä yhteydessä moiti eri yksiköiden sivujen erilaisuutta.

“Aika helppoo. Mutta eräänä päivänä hain yhtä tietoo. Kerran mä sen löysin heti ensimmäisellä yrittämällä. Mutta viime kerralla en meinannut millään löytää. Mutta se on tietysti niitä on niin paljon niitä sivuja, ettei aina huomaakaan ihan oikeeta kautta mennä. Mutta kyllä ne nyt varman sillai aihepiireittäin on pistetty eri osiin, että jos ny kuvittele tietävänsä että mihkä mää on menossa, niin kyllä sinne mun mielestäni aika helposti löytää sinne kohteseen.“ [H-8]

“Yks on se, että vähän että millä nimellä nimeää noita kyseisiä sivuja. Että jos siellä on joku tampereenkaupungit/aiheita/osallistumistyöryhmä/xz35htm4 tai jotain tämmösiä, elikä tarkoitan, että ne on joskus niin mottipäisesti nimetty ne niitten sivut. Elikä siinäkin on se kynnys sitten, että jos sää lehdestä luet.“ [H-13]

“Ja se hakujuttu on kans semmonen. Niin sä kirjotat jonkun sanan, mut se hakee, mä en oikein tiä miten ihmeessä se oikein hakee, kun mun mielestä se ei oo oikein koskaan toiminut kunnolla.“ [H-18]

Vastaajat toivovat erityisesti tiedonhaun helpottamista. Sivuilla voisi olla sisällysluettelo tai hakemisto, jossa olisi myös “ihmisten käyttämiä hakusanoja eikä pelkkää virastokieltä“ [L-16]. Lisäksi tiedon jäljille olisi hyvä päästä monesta suunnasta. Muutama vastaaja toivoo myös nykyistä enemmän tietoa sivuille. Internet voisi ehkä ylittää myös hallintokuntien tiedontarjonnan rajoja.

“Hakupalvelut on yksi hyvä ratkasu siihen, mut kyl siinäkin sehän taas monesti riippuu siitä, että minkälaisia hakusanoja ymmärtää laittaa nää tekijät sinne. Eihän se mene tää hakulogiikka samalla tavalla. Et jos sä oot jossain vaikka jossain kaupungin organisaatiossa töissä ja sä pyörittelet papereita siellä päivät pääksytyksen, niin et sä välttämättä nää sitä, että millä miten miten ihmiset hakis niitä, millä sanoilla.“ [H-12]

“Kyllä sieltä löytyy sen verran [tietoa] ettei tartte puhelinluetteloo kaivaa. [...] Et jos ihan oikeesti haluais lukee, että mitä missäkin on ja tutustua johonkin asiaan syvemmin, niin se ei kyllä mitenkään kovin notkeesti mun mielestä vielä siältä löydy tai ei oo.“ [H-18]

“Täällähän on kauheen vaikeeta esimerkiks se, että kun on katu, katujen rakentaminen ja sitten toisaalta liikenne ja sitten taas puistoyksikkö. Ne saattaa olla siis samalla ihan pienellä neliöllä kaikki kolme, niitten toimintakenttä, mutta käytännössä ne ei pysty tekemään mitään semmosta kokonaisvaltaista ratkaisua sen neliön käyttöön, koska jokaisen pitää tehdä siellä omissa lautakunnissaan ja omissa virkamiessysteemeissään omat päätökset, et niinkun mitään sellasta nopeeta. [...] Sen päättäminen on hirveen vaikeeta. Mut se on tietysti ihan tän kaupungin toiminnan ongelma, ihan siis kaupungin toimessa, että eihän se Internet-sivusto tavallaan voi sitä ongelmaa ohittaa, mutta että ainakin tietoja vois olla helpommin saatavissa näitten yksiköitten yli, niin se olis aika semmonen hyvä tavote.” [H-12]

### 7.2.5 Käytön tuottama huvi

Vastaajat kokevat yhteistuumin, että Tampereen kaupungin sivut ovat asiasivut, joilta ainakaan he itse eivät lähde hakemaan huvia. Useimpien mielestä Tampereen kaupungin sivujen tuleekin pitäytyä asialinjalla. Asiallisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että sivujen pitäisi olla kuivat ja viralliset. Erityisesti kulttuuritoimeen liittyvät sivut saavat olla ja matkailijoita palvelevien sivujen pitää olla viihdyttävät ja houkuttelevat. Sivujen käytön miellyttävyys syntyy kuitenkin ensisijaisesti omien asioiden helposta hoitamisesta ja yhteisten asioiden paremmasta näkyvyydestä.

“On mun mielestä hyötysivu. Mutta arvaan, että toiset käyvät katsomassa vaan ihan ajankuluksi.” [H-1]

“Kyllä se pitäis olla kaupungin sivut pitäis olla niin kuin sanotaan asukkaille semmosia vähän niin kuin palvelun tarjoajia. Ei mun mielestä kunnan kuulu mitään pelejä tai mitään semmosta niin sanottua hömppää tarjota niillä sivuillaan. Kyllä niitä hömppäsivuja riittää noilla kaupallisilla firmoilla varmaan ihan tarpeeksi. Sitä puolta ei tarvi mun mielestä veromarkoilla kauheesti tarjota välttämättä. [...] Onhan niillä tietysti kaikkee niitä kulttuurisivuja ja muita, jotka tietysti siinä mielessä on jollakin tavalla viihdettä. Kaikkien kunnan toiminnan alueet on oltava siellä edustettuna. Ei nyt mitään ihan hulahulaa tartteta kauheesti, ainakaan että painottuis semmoseen. Saahan siellä tietysti jotakin kevennystä olla, ettei nyt tarvi otsarypystä -sivuja olla kaikki.” [H-8]

“Huvi on kaukana, mutta mielihyvä tulee siitä, että se lisää niinkun virkamiehistön tarttumapinta-alaa. Eli mä löydän sieltä helposti asianomaisten virkamiesten sähköpostiosoitteet, mun on helppo niille laittaa viesti, kysymys, palaute, jos mä haluan ja se on mun mielestä loistavaa. [...] Ehkä se mielihyvä just tulee siitä, että ilman että sulle täytyy tulla paikallislehteä tai ilman että sun täytyy mennä johonkin neuvontaan tai

lukemaan virallisia muistioita, niin sulla on siellä nähtävissä, se miten päätökset täällä tehdään ja miten ne valmistellaan siltä osin kun ne sinne on laitettu. [...] Mun mielestä se on demokratiassa hirmusen tärkeätä se avoimuus ja jos ei aina niin läpinäkyvyyseen, mutta tavoite on se tavoitettavuus ja niinkun semmonen näkyvä demokratia. Siellä se mun mielestä parhaimmillaan toimii.“ [H-9]

Tampereen kaupungin sivut saavat hyvän tai vähintäänkin kohtalaisen arvosanan ulkoasustaan. Useimmat vastaajat pitävät etusivua selkeänä, asiallisena ja miellyttävänä, vaikka muutamat kokevatkin sen visuaalisen ilmeen tylsäksi. Myös etusivun vaihtuvia tapahtumalinkkejä pidetään hyvinä. Jonkin verran kaupungin etusivu saa moitteita pienistä linkkiteksteistä, joihin hiiri ei meinaa osua. Kaupungin kotisivukokonaisuuden sisällön ja ulkoasun selkeys ja yksinkertaisuus tekisi kuitenkin sivujen käyttämisestä sekä helpompaa että miellyttävämpää.

“Ne on aika ilmeikkäät ja kuitenkin toisaalta aika yksinkertaisetkin. Kyllä niitä on ihan mukava kattoo. Kyllä siinä tietysti kehitettävää on varmastikin.“ [H-3]

“Jotenkin on vähän sellainen mielikuva, että siellä on sellasta pientä piiperrystä, et se ei ehkä oo ihan niin kuin jotenkin selkee luettava. [...] Ehkä selkeys voisi jotenkin olla vielä parempaa.“ [H-10]

## **7.2.6 Yhteenveto Tampereen kaupungin sivujen käytöstä**

Tampereen kaupungin kotisivujen olemassaolo tiedetään vastaajien mielestä hyvin. Kaupungin kotisivuja pidetään jo lähes itsestäänselvytenä. Vastaajat arvelevat myös, että jokainen tamperelainen Internetin käyttäjä on ainakin joskus vierailut kaupungin sivuilla. (Tilastollisten tutkimusten perusteella luku on noin 80%.) Tiettyjä arkielämää helpottavia palveluja kuten bussiaikatauluja tai kirjaston sivuja käytetään säännöllisesti, mutta muuten kaupungin sivuille kohdistuvien vierailujen arvioidaan jäävän melko satunnaisiksi. Vaikka kaupungin sivuilla on jonkin verran myös interaktiivisuutta, kuntalaiset jättäytyvät helposti passiivisiksi. Keskustelujakin voidaan käydä seuraamassa, mutta itse niihin ei haluta tai rohjeta osallistua. Kaupungin sivuja käytetään lähinnä erilaisten tietojen tai palvelujen hakuun. Tässä tutkimuksessa mukana olleiden asukasyhdistysaktiivien kiinnostus kohdistuu erityisesti omaa aluetta koskeviin kysymyksiin kaavoituksesta ja liikenteestä. Sivuilla

käydään myös tutustumismielessä sekä silmäilemässä, mikä kotikaupungissa on ajankohtaista.

Tampereen kaupungin sivuista on jo tiedotettu melko tehokkaasti julkisten ja myös kaupungin omien kanavien kautta. Vastaajat pitävätkin tärkeänä sitä, että tiedot sivujen tarjoamista sisällöistä, palveluista ja osallistumismahdollisuuksista saatetaan oikeiden kohderyhmien ulottuville esimerkiksi paikallisten tiedotusvälineiden avulla. Verkkopalvelut ovat kuitenkin vain yksi osa kaupungin tarjoamista kuntalaispalveluista, joten niitä ei pitäisi korostaa liikaakaan.

Kaupungin sivut koetaan hyödyllisiksi. Sivujen hyöty on erityisesti siinä, että ne tarjoavat tietoa kaupungin palveluista ja ajankohtaisista asioista virastoajoista riippumatta. Kaupungin sivut voisivat olla vielä hyödyllisemmät, mikäli tietoa olisi nykyistä laajemmin ja mikäli mahdollisuuksia hoitaa erilaisia asioita loppuun asti verkon kautta olisi nykyistä enemmän. Kaupungin sivujen selaaminen on helppoa, mutta tiettyjen tietojen hakeminen voi osoittautua hankalaksi. Tiedot on ryhmitelty yksiköittäin, eivätkä tiedon hakijat välttämättä osaa päätellä, mistä yksiköstä tiettyä tietoa pitäisi lähteä etsimään. Toisaalta taas esimerkiksi samasta maa-alueesta voi olla erilaisia tietoja useampienkin eri yksiköiden sivuilla. Yksi kaupungin kotisivuihin kohdistettu keskeinen toive onkin tiedontarjonnan ja hakupalvelujen parantaminen tiedonhakijan ehdoilla. Vastaajat kokevat, että Tampereen kaupungin sivut ovat ja niiden pitääkin olla asiasivut. Asiallisuus ei kuitenkaan tarkoita tylsyyttä, vaan esimerkiksi matkailu- ja kulttuurisivujen toivotaankin olevan houkuttelevia ja viihdyttäviä. Kaupungin sivujen keskeinen hyöty on nyt ja sivujen tavoite tulisi olla edelleen avoimen demokratian edistäminen.

### **7.3 Mansetori**

#### **7.3.1 Käytön määrä ja laatu**

##### **7.3.1.1 Yleinen tunnettuus ja käyttö**

Vastaajat epäilevät, että Mansetori tunnetaan ja sitä käytetään selvästi vähiten tutkimuksen kohteena olevista sivustoista. Kaikkien Mansetorilla julkaistujen



kaupunginosasivujen etusivulla on navigointipalkki, joka vie Mansetorille ja sen eri osioihin, mutta senkään ei uskota johtavan käyttäjiä pitemmälle Mansetori-kokonaisuuteen.

“Viä vähemmän kuin omista kotisivuista. Paljonkin vähemmän. [...] Hyvin pieni porukka tietää tästä. [H-7]

“Ei varmaan kauheesti [tunneta]. Jotenkin semmoinen olo on. Emmääkään tiedä, ja oon kuitenkin mukana näissä niinkun aktiivisena [paikallisyhdistyksen] ihmisenä. Ei varmaan kovin paljon tiedetä. Ehkä se kiinnostus ei riitä niin pitkälle, jos kattoo vaan oman alueen juttuja omilta kotisivuilta ja se jää siihen.“ [H-10]

“Harva varmaan painaa [Mansetorin navigointipalkkia kaupunginosan sivuilla]. Ne aattelee varmaan, että se on joku koriste. [...] Jos käy, niin tulee pois, kun ei oikein tiä mikä se on.“ [H-5]

“Uskaltais in epäillä, että niihin ehkä vahingossa eksytään, jos ruvetaan ihmettelemään, että mitä ne värilliset palkit on siellä ylä laidassa siellä sivulla, että mistä tää nimi tulee tähän osoitteeseen. [...] Varmasti aika harva sinänsä on kuullut tai hahmottaa selkeesti sen, mihin kokonaisuuteen tää liittyy.“ [H-9]

Vaikka Mansetorista tiedettäisiinkin, sivuston käyttö määräytyy sen perusteella, löytyykö sieltä käyttäjälle mielenkiintoista aineistoa. Mansetori joutuu myös tavallaan kilpailemaan kaupungin ajankohtaisista asioista kertovan muun median kanssa.

“Se on just se, siellähän sitten täytyy olla semmonen asia, joka kiinnostaa. Että sekin menee taas siihen, että mistä tykätään.“ [H-11]

“Kuinka moni sitten omistaa tietokoneen ja on siitä Mansetorista sitten kiinnostunu, kun on toi päivälehti, josta näkee kaikki uusimmat asiat?“ [H-15]

Ne harvat, jotka tuntevat Mansetori-kokonaisuuden paremmin, näkevät sen tarjoavan uudenlaisen lähestymistavan kotikaupungin asioihin. Hekään eivät voi tässä vaiheessa tehdä muuta kuin toivoa Mansetorin käytön lisääntyvän tulevaisuudessa.

“[Mansetori] avaa Tamperetta aivan uudella tavalla ja uudesta kaupunkilaisten näkökulmasta.“ [L-17]

“Kyl mä luulen, että tälläkin olis enemmän annettavaa ainakin tulevaisuudessa.“ [H-7]

### 7.3.1.2 Vastaajien henkilökohtainen käyttö

Toiset vastaajat tuntevat Mansetorin jo neljän vuoden takaa, mutta mukana on myös Mansetorin näkökulmasta uusia tulokkaita. Mansetori kokonaisuutena näyttää tulleen tutuksi kaupunginosan omien kotisivujen myötä. Jako nettitiimin jäsenten ja asukasyhdistysten edustajien välillä on selvä Mansetorin käytön kohdalla. Ne, jotka käyttävät Mansetorin sivuja aktiivisemmin, ovat enimmäkseen nettitiimien jäseniä. Aktiivisimpien käyttäjien joukossa on myös muutama harva asukasyhdistysten jäsen. He vierailevat Mansetorin sivuilla viikoittain tai muutaman kerran kuukaudessa. Toinen puoli vastaajista eli suurin osa asukasyhdistysten edustajista käy sivuilla harvemmin kuin kuukausittain ja muutama ei ollenkaan. Sivuilla vierailuun kuluu keskimäärin aikaa noin puoli tuntia. Mansetorin sivuja käytetään kotikoneelta samalla tavalla kuin Internetiä ja Tampereen kaupungin sivuja, mutta töistä sivuilla ei enää käydä ihan yhtä usein.

“Mulla ei oo ollu kauheesti aikaa siihen perehtyä.“ [H-3]

“Kyllä se mulla se teidän osote siä suosikeissa on, mutta niin aika harvoin käyn loppujen lopuks siellä. Valitettavasti. [...] Rehellisenä ihmisenä täytyy sanoa, että se on pelkkää laiskuutta. Että ei oo vaan yksinkertaisesti tullut kovin usein siä käytyä.” [H-4]

Mansetorin käyttöä koskevat vastaukset vastaajaryhmässä kytkeytyvät kiinteästi kaupunginosasivujen käyttöön. Nettitiimien jäsenet tuntevat Mansetorin kokonaisuutena paremmin, mutta heidän aikansa ja kiinnostuksena kohdistuu pääosin oman kaupunginosan kotisivuihin. Monet asukasyhdistyksiä edustavat vastaajat sen sijaan eivät näytä tuntevan Mansetori-kokonaisuudesta juuri muuta kuin oman kaupunginosansa sivut. Oman kaupunginosan kotisivujen jälkeen seuraavaksi eniten kiinnostavat muiden kaupunginosien kotisivut. Myös Mansedia tulee mainituksi, mutta siitäkin luetaan enimmäkseen omasta asuinalueesta kertovat jutut. Mansefoorumi jää kaupunginosista tuleville vastaajille kaikkein vieraimmaksi osaluueksi. Mansetorin käyttötarkoitus kiteytyy muutamien aktiivisimpien käyttäjien

kohdalla kommenttiin: “saadakseni selville, mikä ihmisiä askarruttaa, mietityttää ja suututtaa tässä kaupungissa“ [L-16].

### 7.3.2 Tiedon leviäminen

Kaikki tutkimuksessa mukana olevat kaupunginosat ovat julkaisseet kotisivunsa Mansetorilla Paikallisuus verkkomediassa -projektin (1998-2000) aikana, joten useimmat nettitiimien edustajat ovat kuulleet Mansetorista ensi kertaa kyseisen projektin kautta. Nettitiimien uudemmat jäsenet ovat kuulleet Mansetorista paikallisesta asukasyhdistyksestä tai joltakin tutulta kotisivujen tekijältä. Asukasyhdistysten edustajat taas ovat joko olleet tietoisia projektista alusta asti tai useimmiten kuulleet Mansetorista kotisivujen tekijöiltä. Vastaajaryhmä on niin läheltä Mansetoria, että yksikään vastaaja ei ole saanut ensi kosketustaan Mansetoriin minkään julkisen tiedotusvälineen tai esitteen eikä juurikaan edes Internetin välityksellä. Yksi vastaaja on liittynyt paikalliselle postituslistalle kaupunginosasivujen kautta ja saanut myöhemmin Mansetoriin liittyvää sähköpostia.

Puolet vastaajista ei ole kertonut Mansetorista muille ihmisille. Yleisimmin Mansetorin ovat puheissaan maininneet kotisivujen tekijät samalla, kun he ovat kertoneet oman kaupunginosan kotisivuista.

“Niistä Mansetorin sivuista mulle ei oo kukaan erikseen kertonut, että täksää että semmosetkin on. Voi olla, että se on taas niin paljon jo yleiskaupunkilainen asia, että siitä ei kukaan varta vasten soita. Niin kuin kukaan ei soita ja kerro, että täksää, että Tampereen kaupungillakin on kotisivut.“ [H-8]

Vastaajat ehdottavat Mansetorille samoja kanavia tiedottamiseen kuin Tampereen kaupungillekin: paikalliset mediat, esitteet sekä paikat, joissa ihmiset liikkuvat muutenkin. Tiedottaminen olisi tärkeää etenkin siksi, että “mainiot sivut ansaitsevat mainosta“ [L-9] ja siksi, että “sivujen löytäminen on vaikeaa“ [L-19], mutta se pitäisi tehdä jotenkin “mielenkiintoisella tavalla“ [L-3]. Yksi “mielenkiintoinen tapa“ voisi olla Mansetorin toiminnan konkretisoiminen tuomalla yksittäisiä tapauksia tai tapahtumia aktiivisesti esiin julkisuudessa. Mansetorilta voitaisiin myös lähestyä

erilaisia järjestöjä ja yhdistyksiä joko lähettämällä tiedotteita tai osallistumalla henkilökohtaisesti järjestöjen tilaisuuksiin.

“Sillai niinkun poimia esimerkiks johonkin Tamperelaiseen tai tämmöseen, joka tavottaa ja kattaa kaikki. Niin poimia sieltä yks juttu, joka siellä on. Sillä tavalla ikäänkuin houkutella tutustumaan. Ehkä se pelkkä mainos ei niinkun riitä, vaan joku niinkun juttu siitä ois mukana, että mitä asioita sieltä löytyy ja minkäkin linkin takaa ja kenelle ne on tarkotettu.“ [H-18]

“Mansetorista pitäisi tiedottaa erilaisten yhdistysten ja järjestöjen kokouksissa, sillä sinne kerääntyvät usein aktiivisimmat ihmiset, jotka taas puolestaan vievät tietoa vähemmän aktiivisille kansalaisille.“ [L-17]

### **7.3.3 Käytöstä saatava hyöty**

Useimmat vastaajat pitävät Mansetorin merkittävimpanä hyötynä sitä, että sen kautta saa tietoa oman kaupunginosan asioista. Muutamat kokevat myös muiden kaupunginosien sivut sekä Mansemedian kaupunginosajutut hyödyllisiksi tai vähintäänkin mielenkiintoisiksi. Muutama oman kaupunginosansa näkökulmasta Mansetoria tarkasteleva vastaaja kokee, että Mansetori luo yhteisöllisyyttä ja turvaa kaupunginosatoiminnan tueksi.

“Siellä nyt on muista kaupunginosista juttuja. Kai se semmosena on, että mitä niinkun muualla tapahtuu, ja voi saada vinkkejä, että mitä me voitais tehdä.“ [H-10]

“Siellä on hyviä juttuja, siellä näkee mitä muut toimii. Ihan mielenkiintosta käydä muitten yhteisöjen sivuja kattomassa. [...] Mä tykkään lukee sitä lehteä [...] Ne on kauheen kivoja juttuja. Jokapäivästä, arkista. Ne on oikein semmosia kansalaisen tapahtumia oikeesti semmosia.“ [H-5]

“Oman alueen kotisivut linkittyvät isompaan kokonaisuuteen ja laajempaan kansalaisyhteiskunnan verkkoon. Yksin olisi aika surkea olla.“ [L-9].

“Kyllä se on tärkeää olla siellä mukana. Mehän ollaan yks osa tästä kaupungista. [...] Mä näkisin, että se [Mansetori] on tämmönen tukiverkosto, josta saa sitten apua ja neuvontaa tarvittaessa. Ja tota pystyy sitten keskusteleen siellä muitten sivuntekijöitten kanssa sitten mahdollisista ongelmista ja tavallaan sitä kautta myöskin sitten kehittää omia kotisivuja. Ja kun siellä on muittenkin kaupunginosien edustajat. Ja siellä on aika vahva osaaminen ja tietämys asiasta. Minusta se toimii niinkun tämmösenä tukiverkkona erittäin hyvin.“ [H-3]

Mansefoorumin hyöty muodostuu vastaajien omaa kaupunginosaa käsittelevistä asioista. Mansetorin alkuvuosina Kohtauspaikka-osiossa järjestettiin kaupunkilaisten ja kaupungin virkamiesten kohtaamisia jonkin ajankohtaisen paikallisen aiheen ympärillä joko fyysisesti tai verkossa. Nämä kohtaamiset ovat vieläkin positiivisina joidenkin vastaajien mielessä. Muuten Foorumin aihepiirit eivät kiinnosta eivätkä siis hyödytäkään useimpia vastaajia heidän omasta mielestään. Myös Foorumin aloitehankkeen mahdolliseen hyötyyn kohdistuu epäilevä kommentti.

“Kaupungin virkamiesten ja [kaupunginosan] asukkaiden välinen mielipiteen vaihto ja onhan siinä poliitikotkin vastannu. Että se on niinkun ehdottoman hyvä.“ [H-18]

“Mutta kun minä en oo poliittisesti enkä tällai alueellisesta rakentamisesta kiinnostunut, niin ne asiat koskee melkein niitä, nin ne ei ninkun mua sillai hirveesti kiinnosta. [...] Mä luulen, että ihmisistä ei hirveen suuri joukko kuitenkaan oo tämmösiä aktiiveja, vaan ne tyytyy siihen, mitä ympärillä rakennetaan tai tapahtuu. [...] Asiat, joita ne [Mansefoorumin eri osiot] käsittelee, ne on kuitenkin sittenkin vaan eri kantilta, mutta hyvin samanlaisia eli just tämmösiä poliittisia ja ympäristöön kohdistuvia. Aika suppee mun mielestä on se aihealue. Mutta sehän on se joka tulee yleisöltä. Ja kun aktivisteja ovat nämä ympäristöihmiset ja poliittiset ihmiset, niin siittäähän se tietysti johtuu. [...] Se menee vähän niinkun keskustan asujien kiinnostuksen alle. [...] Näitten asioiden ajajille se on hyötyä ja asioiden eteenpäin ajamista ja siihen kai se on tarkotettukin. Kai se muille tallajille on enemmän huvia.“ [H-1]

“Pystyykö sinne Mansetoriin kirjottamisella vaikuttaa mihinkään tapahtumaan, että lähteekö se sitten pyöriin. Lukeeko ne päättäjät sitä Mansetoria sitten ja ottaa sieltä sitten, kun se on kumminkin jonkun yksilön vihje, että ottaako ne sitä tosissaan ja alkaako ne sitä? On hyvin vaikeeta tommosia aloitteita saada läpi meneen.“ [H-15]

Vain muutama vastaaja tuntee Mansetorin tarpeeksi hyvin voidakseen tarkastella sitä laajemmin kuin oman kaupunginosansa kautta. He näkevät Mansetorin tarjoavan tarpeellista lisätietoa monista kaupungin asioista ja tapahtumista ja ehkä tuovan jotakin uuttakin tapaan tarkastella kaupungin asioita ja vaikuttaa niihin. Mansetori on niin laaja kokonaisuus, että se tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia erilaisille ihmisille.

“Kyllähän toi heti alkaa kiinnostaan ihmisiä, kun ne kuulee mistä on kyse. Tutustuu edes yhteen osastoon jotain kautta ja sit kiinnostuu enemmän koko Mansetorista. [...] Eihän nyt kaikkia voi kiinnostaa ylipäätään kaikki mitä

Mansetorilla tehdään, mutta varmaan suurin osa kuitenkin löytäis sieltä jotain sellasta, mihin vois tarttua ja mitä vois seurata aktiivisemmin, vaikka Mansemedian juttuja tai ihan mitä vaan.“ [H-17]

#### 7.3.4 Käytön helppous

Useimmat käyttäjät pitävät Mansetorin sivujen käyttöä helppona. Mansetoria vaivaa kuitenkin sama heikkous kuin Internetiä yleensäkin eli tiettyjen tietojen löytäminen on vaikeaa. Erityisesti Mansefoorumi saa moitteita tiedonhaun hankaluudesta.

“Mua toi Foorumi aina vähän ajatuttaa, koska mäkään en löydä sieltä aina, vaikka mä tiedän, että mä haen jotain tietty juttuu. Niin en mä välttämättä löydä sieltä, niin mitä sitten semmonen, joka ei oo ikinä käyny koko Mansetorilla, niin löytää.“ [H-17]

“Pääkohdathan sieltä löytyy, mutta kun lähdetään tasolla alaspäin. [...] Siellä [Mansefoorumilla] on niin hemmetisti sitä matskua. [...] Ja sit kun ne sivut on niin hemmetin samannäköset, niin jossai vaiheessa sä voit olla ihan pallo hukassa jo siinä kun sä oot vaikka puoli tuntia siellä surffailu, että hetkinen, missähän kohtaa mää nyt oon, vaikkakin siellä on ne yläpalkit mistä pääsee niinkun pois. Perustaso on kyllä siinä ihan ok, mutta sen on vähän liian raskas kokonaisuus, että ehkä siinäkin kantsis melkein olla jotain hakuja.“ [H-13]

Muutama vastaaja kiinnittää huomiota siihen, että alavetovalikkojen toiminnan ymmärtämiseen menee hiukan aikaa. He pitävät ratkaisua kuitenkin navigoinnin kannalta melko hyvänä.

“Jos ne valikot ymmärtää, niin se on tosi helppo. Ne on niin hyvin kyllä näkyvillä kaikki.“ [H-2]

“Monelle voi olla yhtäkkiä vaikee. Se pongahtaa alas se navigointi, ettei oikein tiedä, mitä tässä tapahtuukaan. [...] On se sillai ihan järkevä. Ei tuu niin paljon sälää siinä etusivulla. Se on hyvä, että ne on siellä piilotettuna. Äkkiä sen oppii.“ [H-5]

Vaikeinta Mansetorissa on kokonaisuuden hahmottaminen ja sen sijoittaminen yhteiskunnallisen toiminnan kenttään ja tavallisten kansalaisten arkeen. Vastaajat eivät ole oikein selvillä Mansetorin perimmäisestä tarkoituksesta, ja myös Mansetorin suhde Tampereen kaupunkiin jää hämäräksi. Lisäksi Mansetori-kokonaisuuden kolme itsenäistä rakenteellista osaa, Manseyhteisöt, Mansefoorumi ja

Mansemedia, eivät erotu toisistaan ainakaan nimien perusteella, mikä voi olla se ensimmäinen ja viimeinen silmäilyn ja arvioinnin kohde verkossa.

“Minusta se jää vähän ulos. On ne Tampereen kaupungin sivut ja sitten tämä kaupunginosan sivut. Jos siinä välissä on tämä Mansetori, niin se jää vähän paitsioon siinä. [...] Itte en osannut ees niin kun tavallaan hakee tämmöstä. [...] Tuntuu että tää on siinä puolivälissä.” [H-2]

“Mutta tässä herää kysymys. [...] Että mikä sen päätarkotus sen Mansetorin todellisuudessa on? [...] Mitä mää tästä katson, sanoo ihminen äkkiä.” [H-15]

“En oo ihan sisäistänyt Mansetorin roolia, että meneekö nää pikkasen päällekkäin kaupungin asioiden kanssa. [...] Päällekkäisyys on väärä sana, mutta jotenkin koen, että ne pitäs olla hyvin lähellä tai kytkennässä toisiinsa, että jokaisesta hyvin helpolla pääsee aina toiseen. Että noin käyttäjän kannalta. [...] Yhteistyötä vois niinkun olla enempi.” [H-19]

“Verkossa en oikein ehdi/jaksa paneutua sivujen rakenteeseen. Vasta painettu esite selkeytti Mansetorin eri sivujen profiilin. Se on pitkään ollut ihan hämärää, nimet eivät oikein ole selkeät sinänsä: mansetori, mansefoorumi...” [L-9]

“Projekti on niin moniulotteinen, että ilman kunnollista perehtymistä koko Mansetorista on todella vaikea päästä perille.” [L-17]

### **7.3.5 Käytön tuottama huvi**

Mansetoria pidetään asiasivustona, mutta sen käytön koetaan kuitenkin tuottavan “kaiketi mielihyvää jollain tavalla” [L-3]. Etenkin paikallisia juttuja ja keskusteluja on mukava lukea. Joillekin myös keskusteluun osallistuminen ja palautteen antaminen tuovat mielihyvää. Jokunen vastaaja ehtii käydä selaamassa Mansetorin sivuja myös hovin vuoksi. Mansetorin käytön miellyttävyyttä kuitenkin varjostaa kokonaisuuden hahmottamisen vaikeus ja eksymisen vaarat.

“Että Foorumi on nyt mun mielestä ihan selkeesti kuitenkin hyöty. Toisaalta kai sekin tuottaa mielihyvää sit et pääsee osallistuun keskusteluun ja saa ajatuksensa julki. [...] Sit taas Media on mun mielestä enemmän niinkun jos niitä juttuja lähteen lukemaan niin kyl niitä lukee siks että se on kivaa. Muut yhteisösivut, niin tietty jos joku kaupunginosa kiinnostaa erityisesti, vaikka entinen oma asuin tai missä on enemmän asunu tai jotain, niin kyllähän sekin voi tuottaa mielihyvää löytää sieltä jotakin tuttuja paikkoja kuvista tai muuten.” [H-17]

“Se on varmaan sillai erilaista, kun mä niille sivuille lähden. Kun se että mä lähden töissä jotain tietoo hakeen, niin mä haen tiettyä juttua justiinsa. Jos mä meen Mansetorille tai jonnekin [kaupunginosan] sivuille, niin mä niinkun hypin sinne tänne, enkä niinkun ikäänkuin tavallaan hae mitään tiettyä tietoo useinkaan, vaan sillai niinkun poimin, että jos jotain kiinnostavaa on ja saatan vilkasta enemmän.“ [H-18]

“Jos siellä se liikkuminen on helppoo, niin totta kai se on siis miellyttävää. Et sinne menee toisenkin kerran. Mutta jos siellä muutaman kerran on eksyny, niinkun ettei ymmärrä, että miten nää esimerkiks kun se on siis tietysti vähän tämmöstä sekottavaa näin niinkun ulkopuolelta katsottuna, et kun on just niinkun foorumi ja mansemediä ja näin, et mitkä on niiden erot. Et niitä ei ehkä ihan tämmönen tavallinen kaduntallaaja hahmota ihan ensimmäisellä vierailulla. Et miks pitää olla monta erilaista tämmöstä, jotka kaikki alkaa sanalla manse. Et mitä nää on, mitä nää tarkoittaa.“ [H-12]

Mansetorin ulkoasu uudistettiin syksyllä 2001. Uusittu ulkoasu saa enimmäkseen kiitosta niissä muutamissa kommentteissa, jotka sivuavat Mansetorin ulkoasukysymyksiä. Tosin kommentit ovat tyypillisesti “ihan kiva” -tasoa [H-5]. Eniten kritiikkiä saa Mansetorin sivujen tekstivoittoisuus sekä etenkin joiltakin osin myös virkamiesmäiseksi luonnehdittu kirjoitustyyli.

“Joo kyllä mä niistä pidän. Nehän uusittiin, että parani se sivu. Kylä mä siitä pidän, että on onnistunut sivu.“ [H-15]

“Kyllä se niinkun erottuu, että on omansalainen. [...] Emmä ihan vakuuttunu kuule oo siitä kuvapalkista siellä ylhäällä, joka on se tunnusmerkki. Onko se levoton tai semmonen joka niinkun häiritsee silmää?“ [H-1]

“Se on aika tekstivoittoinenhan se on. Ei epämiellyttävä, mutta...“ [H-16]

“No ehkä vähän kevyempi linja kirjoittelussa, pois virkamieslinjasta.“ [L-11].

### **7.3.6 Yhteenveto Mansetorin sivujen käytöstä**

Mansetori tunnetaan huonoiten ja sitä käytetään selvästi vähiten tutkimuksessa mukana olleista sivuistoista. Mansetorin nykyiset käyttäjät ovat lähinnä projektissa mukana olevia nettitiimien jäseniä. Vaikka tutkimukseen valitut asukasyhdistysten aktiivijäsenet ovat läheltä nettitiimiä ja kotisivuprojektia, heidänkin joukossaan on sellaisia, jotka eivät tiedä ja tunne Mansetorista juuri muuta kuin oman kaupunginosansa kotisivut. Tässä vastaajajoukossa Mansetorilla käydään oman



kaupunginosan sivuilla, muiden kaupunginosien sivuilla tai Mansemediassa lukemassa kaupunginosajuttuja. Mansetori kokonaisuutena joutuu tavallaan kilpailemaan muiden lähteiden kanssa, jotka kertovat Tampereen ajankohtaisista asioista, ainakin niistä käyttäjistä, jotka tuntevat Mansetorin vain pintapuolisesti. Ne, jotka tuntevat Mansetorin, näkevät sen kyllä tarjoavan uudenlaisen näkökulman Tampereella asumiseen ja vaikuttamiseen ja monenlaisia mahdollisuuksia toimia. Koska Mansetorin verkkosivustoa ei tunneta, siitä ei osata oikein kertoakaan muille ihmisille. Yleisimmin Mansetori on tullut mainituksi siinä yhteydessä, kun nettitiimien jäsenet ovat kertoneet oman kaupunginosansa kotisivuista. Vastaajat ehdottavat, että Mansetorin toimintaa tulisi jotenkin konkretisoida tuomalla yksittäisiä juttuja ja tapahtumia paikallisjulkisuuteen.

Mansetorinkin kohdalla merkittävin hyöty on tiedon saaminen. Käyttäjien henkilökohtainen kiinnostus ohjaa Mansetorin käyttöä hyvin voimakkaasti. Asukasaktiivit ovat kiinnostuneita oman alueensa asioista ja heidän kiinnostuksensa Mansetorilla ulottuu niihin osa-alueisiin, joissa heidän oma alueensa tulee jollakin tavalla esiin. Esimerkiksi Mansefoorumi jää tässä tutkimuksessa vaille vastaajien suurempaa huomiota. Mansetori on kuitenkin projektina onnistunut tarjoamaan tukiverkoston yksinäisille sivuntekijöille ja luomaan ainakin jonkin verran yhteenkuuluvuuden tuntua verkottuneiden kaupunginosien välille. Useimmat käyttäjät pitävät Mansetorin sivujen käyttöä helppona, kunhan käyttäjä ensin oivaltaa alavetovalikkojen toimintatavan. Mansetorillakin, etenkin Foorumilla, on sama vaiva kuin Internetillä ja useilla Internet-sivuilla yleensäkin eli tiettyjen tietojen etsiminen ja löytäminen on vaikeaa. Vaikeinta Mansetorissa on laajan kokonaisuuden hahmottaminen ja ymmärtäminen. Mansetorin kohdalla vastaajia hämmentää myös Mansetorin ja kaupungin suhteen epäselvyys. Joka tapauksessa vastaajat toivovat, että Mansetori ja kaupunki toimisivat yhteistyössä. Mansetori koetaan asiasivustoksi, jolla käydään toisinaan myös huvia vuoksi. Paikallisuus ja joillekin myös osallistumisen mahdollisuudet tuottavat mielihyvää.

## 7.4 Kaupunginosan kotisivut

### 7.4.1 Käytön määrä ja laatu

#### 7.4.1.1 Yleinen tunnettuus ja käyttö

Vastaajat arvelevat, että tieto kotisivuista on levinnyt melko laajalle mutta ei kuitenkaan välttämättä vielä kaikille kaupunginosan asukkaille asti. Toisaalta tieto kaupunginosan sivuista on kiirinyt kohtuullisen nopeasti myös kaupunginosan ulkopuolelle sellaisille tahoille, joilla on jotakin yhteyksiä alueeseen. Vastauksiin vaikuttaa jonkin verran vastaajan oman kaupunginosan koko. Pienessä kaupunginosassa tiedon uskotaan levinneen tehokkaammin kuin suuressa kaupunginosassa. Sitä, että kaikki kaupunginosan asukkaat olisivat kiinnostuneita saamaan tietoa kotisivuista, ei pidetä mahdollisena tai edes tarpeellisena.

“Luulen, uskon, että jotka käyttää yleensä Internetiä, tietää että on. Ja uskon, että suurin osa niistä käy joskus kattomassa ja pieni osa tällä hetkellä useemmin.“ [H-1]

“Tietää aika hyvin entisetkin [kaupunginosan asukkaat], koska määkin oon saanu kuulla joko sähköpostin välityksellä ta jonkun muun viidakkorummun kautta ikään kuin mulle uutisena, että tiäksää, että teilläkin on siellä kotisivut siellä [kaupunginosassa]. Kyllä niitä katellaan [kaupunginosan] ulkopuolellakin. Varmaan joilla on jotakin siteitä tai muuta tänne [kaupunginosan] suuntaan“ [H-8]

“Ei kaikki suinkaan tiedä, ja kaikki ei ees välitä, kaikki ei haluakaan. Ei kaikkia kiinnosta, eikä kaikkia tarvikaan kiinnostaa. Että ihmiset sanoo mieluummin, että kertokaa mulle, etten mää oo nyt siitä koneesta niin kiinnostunut.“ [H-16]

Käytön määrän arvioidaan olevan huomattavasti vähäisempää kuin tietämyksen. Pienen kävijäjoukon arvellaan vierailevan sivuilla jo säännöllisesti, mutta useimmat käyvät niillä satunnaisesti.

“Mä luulen, että suurin osa tietää niitten olemassaolon, mutta mä väitän että - tää on nyt ihan mututuntumaa ja pohjautuu tietysti omaankin kokemukseen - että tota mä veikkaan, että se on kumminkin, että niistä jotka tietää, niin kumminkin alle puolet käyttää niitä sivuja.“ [H-7]

“Mä vähän luulen, et se on enemmän sitä, että siellä käydään aina silloin taikka aika harvaan kattomassa. Että ei se oo semmonen, jossa käytäs säännöllisesti välttämättä.“ [H-17]

Kaupunginosasivujen jatkuvan käytön kannalta kriittisiä tekijöitä ovat sivujen päivittäminen ja muiden käyttäjien aktiivisuus. Hyvin päivitettyt sivut vakuuttavat käyttäjän siitä, että sivuilla kannattaa vierailta toistekin. Sivuilla kävijät kaipaavat myös osoitusta siitä, että sivuilla on muitakin käyttäjiä. Esimerkiksi keskustelusivujen aktiivisuus voisi olla hyvä merkki siitä, että sivuja käytetään ja että niitä kannattaa käyttää.

“Semmonen ihminen, joka käyttää nettiä, niin kyl se nyt varmasti, jos se kuulee, että kaupunginosalla on verkkosivut, niin käy ainakin kattomassa, että millaset ne on ainakin kerran, kunnes huomaa, että kukaan ei oo päivittänyt sitä vuoteen tai muuta vastaavaa.“ [H-17]

“Siinä on niinkun tämmönen olisko sitten kyllästyminen. Tai silloinkin tää alko, niin porukka oli varmaan innoissaan, mutta - ne jotka niinkun yleensä on tämmösistä asioista innoissaan - mutta voi olla, että se on pikkasen nyt laantunut. Siinä varmaan pitäs tietty markkinointikampanja välillä tehdäkin, muistuttaa, että tämmöset on olemassa. [...] Viime aikoina aika vähän on käyty, koska siellä esimerkiksi se keskustelufoorumi ei oo kovin vilkasta ollu.“ [H-19]

Kotisivujen käytön uskotaan kuitenkin lisääntyvän tulevaisuudessa. Ihmiset tutustuvat vähitellen Internetin käyttöön ja oppivat ymmärtämään niitä mahdollisuuksia, joita verkkoviestintä tarjoaa kaupunginosissa asumiselle ja toimimiselle.

“Kun vuosia menee, niin ehkä se käyttäjäkunta vaan laajenee, siis jotka tutustuu koko Internetin käyttöön, ja sitä kautta ne oppii käyttään myös näitä sivuja. Ilmeisestä nääkin on suht nuoret vielä, että se vie aikansa, että ihmiset oppii ja sisäistävät sen mahdollisuuden, mitä ne vois tarjota heille ja sille koko ympäristölle.“ [H-7]

#### **7.4.1.2 Vastaajien henkilökohtainen käyttö**

Vastaajat ovat käyttäneet oman kaupunginosan kotisivuja jonkin verran kauemmin kuin Mansetorin sivuja, mikä vahvistaa jo edellä tehtyä huomiota, että Mansetoriin on tutustuttu kaupunginosasivuprojektien kautta. Kotisivujen käyttöön vaikuttaa

luonnollisesti myös kotisivujen ikä. Viinikka-Nekalan sivuja (julk. 12/98) on käytetty keskimäärin 3,5 vuotta, Pispalan sivuja (julk. 5/1999) 2,5 vuotta, Kaukajärven sivuja (julk. 5/2000) 2 vuotta ja Petsamon sivuja (julk. 10/2000) 1,5 vuotta. Useampikin kuin yksi vastaaja ilmoittaa käyttäneensä kotisivuja kauemmin, mitä ne ovat todellisuudessa olleet olemassa. Ajan kulumisen arviointi taaksepäin tarkasti on vaikeaa. Ehkä vuosien yliarviointi osoittaa myös vastaajan halua ilmaista, että tämä on käyttänyt sivuja alusta saakka. Nettitiimin jäsenten ja paikallisyhdistysten edustajien käyttöajan välillä ei ole suurtakaan eroa, mikä kertoo lähinnä siitä, että kotisivuprojektit on käynnistetty joko osana paikallista yhdistystoimintaa tai yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa. Asukasyhdistysten edustajat ovat valikoituneet tutkimukseen sen verran läheltä nettitiimien jäseniä, että tuloksen perusteella ei voi tehdä päätelmiä tiedotuksen onnistumisesta.

Kotisivuilla tiheimmin vierailevat nettitiimien jäsenet. He käyvät sivuilla yleisimmin viikoittain. Myös muutamat asukasyhdistysten edustajat käyvät kotisivuilla viikoittain, mutta yhtä hyvin heidän ryhmänsä vastaajat voivat vierailla sivuilla vain muutaman kerran kuussa tai vielä harvemmin. Myös kaupunginosasivujen tutkimiseen käytetyn ajan osalta ero nettitiimien jäsenten ja asukasyhdistysten edustajien välillä näkyy selvästi. Nettitiimin jäsenet viipyvät kotisivuilla keskimäärin puolesta tunnista tuntiin, kun taas asukasyhdistysten jäsenille riittää alle puolen tunnin vierailu. Tämä selittyy sillä, että nettitiimien jäsenet käyttävät aikaa sivujen päivittämiseen.

Kaupunginosasivujen käyttöpaikassa näkyy sama suuntaus kuin koko Mansetorilla. Työkoneiden käyttö kotisivujen selailuun on jonkin verran vähäisempi kuin yleisesti Internetin tai Tampereen kaupungin sivujen kohdalla. Silti noin puolet vastaajista käy edelleen kotisivuilla myös työpaikaltaan.

Kotisivut palvelevat parhaiten käyttötarkoitusta: "Lähitieto läheltä!" [L-2]. Yleisintä käyttöä on tässäkin yhteydessä tiedon haku. Eritellymmiin sivuilta haetaan asuinalueen ajankohtaisia asioita ja tapahtumia sekä yhteystietoja. Myös kirpputori tai ilmoitustaulu sekä paikallishistoria kiinnostavat. Keskusteluja seuraa useampikin vastaaja mutta vain harvat ilmoittavat käyttävänsä sivuja osallistuakseen

keskusteluun. Nettitiimien jäsenet mainitsevat luonnollisesti tekevänsä kotisivuja. Muutama vastaaja mainitsee, että “niitä on muutenkin mukava katsella“ [L-6].

#### **7.4.2 Tiedon leviäminen**

Nettitiimit ovat luonnollisesti syntyneet tekemään sivuja. Pitempiaikaiset asukasyhdistysten jäsenet ovat olleet tietoisia kotisivuhankkeesta sen alusta saakka ja osittain siinä mukana. Uudemmat asukasyhdistysten jäsenet ovat kuulleet sivuista vanhemmilta jäseniltä. Vain yksi vastaaja ilmoittaa ryhtyneensä käyttämään kaupunginosansa kotisivuja paikallisyhdistyksen tiedotuslehdestä saamansa osoitteen perusteella.

Vain muutama vastaaja ei ole kertonut kaupunginosan kotisivuista muille. Viestiä kotisivuista on siis viety eteenpäin paljon innokkaammin kuin Tampereen kaupungin tai Mansetorin sivuista. Toiset ovat tiedottaneet hyvinkin aktiivisesti kun taas toiset ovat maininneet sivuista satunnaisesti jollekin tutulle, jos sivuilla on ollut jotakin kiinnostavaa luettavaa. Internetistä yleensä on keskusteltu suullisesti, mutta kaupunginosan kotisivuista on kerrottu myös monien muiden kanavien ja tilaisuuksien kautta. Kaupunginosasivut ovat olleet esillä kokouksissa ja tapahtumissa, ja niistä on kirjoitettu alueellisissa tiedotuslehdissä ja jäsenkirjeissä. Henkilökohtaisesti kotisivuista on kerrottu naapureille, tuttaville, ystäville sekä alueen vanhoille asukkaille joko suullisesti tai sähköpostin välityksellä. Tavallisimmin vastaajat ovat esitelleet sivuja tai houkuttelleet muita tutustumaan niihin, mutta muutamat ovat jo ehdineet vaihtamaan kokemuksiakin. Tässä näkyvää aktiivisuutta ja viestinvälitystapojen runsautta selittää osittain se, että noin puolet vastaajista on joko nettitiimin tai asukasyhdistyksen puolesta vastuussa kotisivuista tiedottamisesta. Tiedon leviäminen onkin kaupunginosasivujen jatkuvuuden kannalta keskeinen kysymys.

“Olisko sitten jollain joka on [kaupunginosan asukas] niin se on levittänyt tietoa sitten jollekin [...] ja sitten taas. Ja niin kun se yleensä juttu kiertää, niin se voi mennä monenkin mutkan kautta.“ [H-8]

“Haluan levittää tietoa, sillä paitsi että tiimimme tarvitsee lisää väkeä mukaan päivityksiä tekemään, kaipaavat myös verkkosivut lukijoita, että niitä kannattaisi tehdä.“ [L-17]

Vastaajat kokevat, että tiedottaminen on tärkeää, “koska kotisivut ovat mainio tapa saada tuntumaa oman kotiseudun asioihin“ [L-3]. Kaupunginosasivujen tiedotuksen parantamisehdotukset ovat hyvin samanlaisia kuin edellä esiteltyjen Tampereen kaupungin ja Mansetorin sivujen kohdalla. Kaupunginosien osalta ehdotuksissa korostuvat erityisesti paikalliset sanomalehdet ja alueiden omat tiedotuslehdet. Sivuja voisi mainostaa erityisesti myös kaupunginosassa sijaitsevilla kaupoilla, kouluilla, kirjastoilla, yrityksillä ja yhdistyksillä. Vain kaupunginosasivujen kohdalla esitettyjä tiedotusideoita ovat kotisivuihin liittyvien tempausten järjestäminen ja postituslistojen käyttö. Ponnistelut tiedottamisen eteen todetaan kuitenkin myös resurssikysymykseksi.

“En mä oikein tiedä sitten miten sitä sitten enempää. [...] Jos tohon lehteen. [...] Sinne vois tehdä jonkun jutun vaikka nettitiimin jäsenen haastattelun tai jonkun tämmösen ja siinä niinkun tavallaan mainostaa lisää sitä. Musta tuntuu, että aika moni sen lehden lukee.“ [H-10]

“Kirjastot ovat hyvä kanava, sillä siellä liikkuu mukavasti ihmisiä, myös tiedotteiden jakaminen postilaatikkoihin tai puhelinyhteyksiin voisi olla hyödyllistä. Suora markkinointi henkilökohtaisesti eri ihmisille on kuitenkin paras keino, sillä silloin voi kertoa sivuista paljon yksilöidymmin ja ottaa esille niitä asioita, jotka kiinnostavat juuri sitä henkilöä. Paperilehtimainonta kannattaa aina, sillä ihmiset lukevat oman kaupunginosansa lehtiä!“ [L-17]

“Ehkä sitä informaatio voisi ajatella, että sitä voisi olla ihan siinä koneen lähituntumassa [kirjastossa]. Että siinä näkyis, että siinä on mahdollisuus käydä [kaupunginosan] omilla kotisivuilla. [...] Pitäskö sitä sitten ihan lähteä tuonne kaupan nurkalle, antaa A-nelosta käteen ja sanoa, oletteko huomanneet, että meillä on kotisivut. Että lähtee niinkun jalkautuun, kerton siit tuolla.“ [H-3]

“Sehän vaatis taas melkein yhden ihmisen hoitamaan tällasta PR-työtä.“ [H-11]

Myös Tampereen kaupunki ja kaupungin sivut nähdään yhtenä tiedotuskanavana oman kaupunginosan sivuille. Tampereen kaupungin rooli Mansetorin kaupunginosatoiminnassa ei ole selvä kaikille vastaajille. Jotkut vastaajista näyttävät pitävän kaupunginosatoimintaa kiinteämpänä osana Tampereen kaupungin organisaatiota mitä se todellisuudessa on.

“Olisko [tieto levinnyt] Tampereen kaupungin sivujen kautta. Sieltä vissiin niitä linkkejä löytyy.“ [H-8]

“Myös kaupunki voisi olla aktiivisempi [...] kertomaan näistä ja niiden tarjoamista mahdollisuuksista (?). Varsinkin jos se käyttää niiltä saatuja tietoja myös hyväkseen alueiden kehittämisessä.“ [L-7]

Tiedon välittämisen suurimpana haasteena on kuitenkin ihmisten tarpeet ja kiinnostus kotisivuja kohtaan. Ahkerallakaan tiedottamisella ei välttämättä saavuteta toivottua tulosta, elleivät asukkaat koe tarvitsevänsä sivuja. Yhtenä tehokkaimmista ja asuinalueille parhaiten luontuvista tiedotustavoista pidetään henkilökohtaista kontaktia.

“Et mun mielestä ainoa sellanen on, että ihmisen omasta tarpeesta lähtee se halu. Että jos sulla on joku oma tarve, se on paras motiivi. [...] Vaikka joka talouteen sä jakaisit, että olethan huomannut ja Sinua varten sivut täällä, niin varmasti yli 50 % sanois seuraavana päivänä, ettei oo ikinä kuullukaan sellasesta asiasta, että onko kotiin semmonen tullu, en mää vaan oo nähnyt. Et se tarve pitäs houkutella muuta kautta esille kuin pelkällä tämmösellä paperitiedottamisella.“ [H-16]

“Mä luulen, et se menee niinkun enemmän sillai suusta suuhun kuin minkään semmosen julkisen tiedottamisen kautta ainakin tämmösessä lähiössä, missä ihmiset tuntee toisensa aika hyvin.“ [H-18]

### **7.4.3 Käytöstä saatava hyöty**

Merkittävin kaupunginosasivujen hyöty on tietojen jakaminen ja saaminen erilaisista paikallisista asioista ja tapahtumista. Esittelyt yhdistysten toiminnasta, tiedottaminen ajankohtaisista asioista sekä ilmoitukset tulevista tapahtumista ja niistä kertovat jutut tuovat hyötyä paikallisille asukkaille. Asiatietojen lisäksi sivuilta voi tarkistaa yhteystietoja, aikoja ja paikkoja. Keskustelupalstat ja ilmoitustaulut koetaan myös hyödyllisiksi. Kotisivut voivat olla myös paikallisen identiteetin kohottaja ja yhteenkuuluvuuden tunteen herättäjä.

“Kyllä kai se hyöty tällä hetkellä on se tieto mitä sieltä saa.“ [H-1]

“Kyllähän siä on aika paljon semmosia aiheita, jotka luulis, että jossain muodossa kiinnostaa, ja vois muutenkin lisätä sitä osallistumista alueen

asioihin. [...] Ehkä rohkasee joitakin ihmisiä sitten tuleen siihen osallistumaan erilaiseen toimintaan, mitä siellä alueella järjestetään.“ [H-7]

“Kyllä ilmotuspalstat vois parhaimmillaan olla aina hyödyllisiä. Kyllä mä lämpimästi toivon, että joku olis sitä kautta saanut jotakin ostettua tai vaihdettua.“ [H-9]

“Oman kotiseudun identiteettiasialle se on ihan tärkeä.“ [H-19]

“Varmaan sitten just tää tällöinen yhteisöllisyyden tunteen kokeminen. [...] Kun sieltä lukee ja näkee valokuvia, että jaa tossa on meidänkin poika on tuolla tommosessa tapahtumassa, että tulee niinkun semmosta, että tää on nyt tää meidän oma alue ja täällä tapahtuu tämmöstä.“ [H-10]

Tiedottavien sivujen lisäksi ajankohtaiset aiheet voivat olla esillä myös mielipiteinä keskustelusivuilla. Tosin monet vastaajat toteavat keskustelusivut hiljaisiksi ja toivovat niiden aktivoitumista. Muutama vastaaja toivoo myös sitä, että kaupunginosasivujen avulla voitaisiin parantaa alueen asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia omaa asuinpaikkaansa koskevissa asioissa. He toivovat, että kaupunki olisi kiinteämmin mukana kaupunginosien kehittämisessä myös kotisivujen kautta, mutta epäilevät, että virkamiehillä ei riitä aikaa eikä kiinnostusta alueellisiin kysymyksiin.

“Jos on joku ajankohtanen puheenaihe. [...] Jos niitä mielipiteitä sinne tulee, niin niitähän on aina hauska lukee, vaikka olis eri mieltä mitä itte on, niin onhan se aina mukavaa semmosta keskustelua seurata ja vaikka itse osallistua.“ [H-8]

“Keskustelutjutut, ne on kai aika vähäsiä ollut nytten. En tiä eikö ihmiset sitten vaan oo ollu kiinnostuneita vai eikö täällä oo sellaisia asioita, joista haluttais keskustella.“ [H-10]

“Vaikuttamismahdollisuutta voisi yrittää jollakin keinolla lisätä. Samoin asukkaita olisi hyvä saada innostumaan avoimempaan keskusteluun meitä yhdistävistä asioista. Avoin rakentava keskustelu saattaisi olla avuksi alueelle ja siellä asuville ihmisille sekä tietenkin myös päättäjille. [...] Jos sitä olis tarkoitus käyttää myöskin niin, että päättäjät vois aluetta koskevissa päätöksissään lukee sieltä sitten asukkaitten mielipiteitä, niin mä luulen, että se vois olla se, mitä se vois ehkä tarjota.“ [H-7]

“Eikä ne kaupunkin ihmiset kumminkaan katsele niitä kysymyksiä. Ei ne kerkiä semmosiin, että alkas niitä lueskeleen aamulla, että mitä [kaupunginosan] sivuilla kysymyksiä on ja vastaan niihin.“ [H-15]



Kotisivujen hyöty on kysymys, joka mietityttää etenkin nettitiimeissä. Sekä nettitiimien jäsenet että asukasyhdistysten edustajat toteavat, että kotisivujen kehittämisessä on vielä paljon työtä. Alkuvaiheessa kotisivujen hyödyn lisääminen liittyy jo aiemminkin mainittuun tarpeeseen saada lisää lukijoita ja tekijöitä.

“Aktiivisuus olisi sivujen elinehto. [...] Hyödyllisyyttä vaikea lisätä ilman asukkaiden kokemaa tarvetta siihen.“ [L-9]

“Eiköhän kaikki oo mahdollista. Jos sitä kerran sitä kiinnostusta alkaa löytymään, niin sen jälkeen on jo taas kaikki mahdollista. Jos kävijöitä tulee lisää, niin sitä kautta varmaan sieltä joku innostuis siihen tekijätiimiinkin.“ [H-2]

Tietojen kerääminen kotisivuille ja sivujen päivittäminen ovat keskeisiä kysymyksiä sivujen käytön ja hyödyn kannalta. Useampikin asukasyhdistyksen edustaja toteaa, että sivuja tulisi luettua enemmän, jos ne päivittyisivät useammin. Nettitiimit ovat pieniä ja päivittäminen vaatii paljon aikaa ja vaivaa. Ei olekaan ihme, että kaupunginosasivujen päivitys ei ole aina ajan tasalla.

“Ei siellä läheskään kaikkee oo mitä vois olla. Mitä täällä tapahtuu, ei se läheskään kaikki oo niillä sivuilla. Eikä jos ajatellaan tulevaisuuden suunnitelmia, mitä on tulossa ja muuta, niin ei ne oo kaikki siellä. [...] Se vaatis hirveesti lisää päivittäjiä ja väkeä, jotka näitä laatis, että tää kaikki tieto olis ajan tasalla.“ [H-1]

“Uusia sivuja ja uusia ideoita, toteuttajia ja unelmanrakentajia kaivataan lisää“ [L-16]

#### **7.4.4 Käytön helppous**

Kaupunginosasivustojen rakenne on yleensä yksinkertainen ja sivujen määrä kohtuullinen, joten käyttäjät kokevat kotisivujen käytön helpoksi. Ainoa vakavampi moite käytön helppoudesta tulee siitä, että kotisivuilla on vaikeasti mieleen painuva osoite, jota on vaikea välittää suullisesti.

“Että jos on ihan Internetin käytön aloittajakin, niin varmaan, kunhan niille sivuille löytää, niin sitten se on helppoo. Se löytäminen voi olla vaikeempaa, että mistä ne löytää, kun se ei ole [kaupunginosa].fi ja ehkä hakuselaimella se ei helpolla löydy.“ [H-19]

“Ne osotteet on kauheen kiemuraisia ja vaikeita muistaa, että niitä ei voi niinkun toiselle heittää näin puheessa, että käy kotisivuilla noin ja noin, että se osote on helppo. Ei se jää kenenkään mieleen, joka ei sitä oo koskaan käyttäny tai ymmärrä mistä ne lyhenteet tai muut siihen tulee, että se osotteen pituus ja epäsuomalaisuus ilman öötä ja muuta.“ [H-9]

#### 7.4.5 Käytön tuottama huvi

Kaupunginosan sivuja käytetään eniten tietojen etsimiseen ja tarkistamiseen, mutta sivuilla käydään paljon myös ajankuluksi esimerkiksi katsomassa kuvia ja lukemassa juttuja. Yleisesti ottaen vastaajat ovat ylpeitä ja tuntevat mielihyvää siitä, että heidän kaupunginosallaan on omat kotisivut. Yksi vastaaja toteaaakin, että “paikallisuus on kaunista!” [L-9]

“Mulle itelle enemmän niinkun huvia, kun mä itte tiedän ne asiat. Että enemmän niinkun huvia, että on kiva kattoo. [...] Kaikkien asukkaiden kannalta ehkä siihen hyötypuoleen se vois toisaalta kallistua. Ehkä molempia.“ [H-10]

“Varmaan se on paljon mielenkiintoisempaa kattella niitä [kaupunginosan] sivuja puoli tuntia, kattella niitä, käydä ne läpi, kun esimerkiksi kattella jotakin televisiosta. [...] Kyllä siinä aika kuluu varmasti paremmin kuin jonkun muun asian parissa. Kyllä siitä sillai huvia saa.“ [H-8]

“Kyllä mun mielestä tän me-hengen ja meidän asioiden korostaminen ja esille tuominen tuo mielihyvää. Tai ainakin pitäis tuoda.“ [H-9]

Useampikin nettitiimin jäsen tuntee päivitysvastuun painavana ja kokee mielipahaa tietäessään, ettei ehdi päivittää sivuja tarpeeksi tiheästi. He tietävät, että sivujen käyttö olisi muille mukavampaa, jos ne olisivat aina ajan tasalla.

“Ahdistaa enimmäkseen, sillä sinne olisi niin paljon matskuja tulossa, mutta aikaa toimia ei juuri ole, tai sitä on aina liian vähän.“ (L-12)

Asukasyhdistysten edustajat toki toivovat, että sivujen alueellisen tiedon tarjonta olisi kattava ja että tietojen päivitys sujuisi nykyistä tehokkaammin, mutta muuten he suhtautuvat kotisivujen olemassa oloon varsin positiivisesti ja kannustavasti. Ainakaan tähän tutkimukseen osallistuneet asukasyhdistysihmiset eivät odota, että kaupunginosasivujen pitäisi olla ammattimaisesti toteutetut. Asukasyhdistysten

edustajien eli sivujen käyttäjien vastauksista kuultaa ennemminkin se, että kotisivujen arvo syntyy niiden yhteydestä asukkaiden tavalliseen arkeen. Valokuvien katselu näyttää olevan kotisivujen miellyttävintä antia ja niitä käyttäjät toivoisivatkin lisää.

“Ne on ihan hyvät. Ei mitään negatiivista ainakaan, et ihan hyvät. Ehkä semmonen niinkun kuvia. Siellä onkin kyllä paljon kuvia, ihan hyviäkin kuvia. Mutta kuvat vois olla ihan hyvä niinkun vieläkin lisää. [...] Ihan semmoset tyylikkäävät sivut ne mun mielestä on, riittävän tyylikkäävät, enkä mä usko että noin tommoset sivut niinkun tarvii maailman huippusivuja ollakaan. Ihan tyylikkäävät hyvät sivut.“ [H-19]

“Varmaan niitten kotisivujen suhteen ainakaan mulla henkilökohtaisesti ei se odotusarvo oo niin korkea sen tiedon sisällön suhteen, kun se että siellä on niinkun tämmösiä ihan yleisiäkin juttuja just kirpputoreja ja tämmösiä näin. Ne tuntuu tavallaan ihan kivalta. Arvuutella kuka nyt on myymässä sohvaansa ja jotain. En tiedä mitä se niinkun sitten kuvastaa.“ [H-18]

“Kyllä niistä kannattaa olla ihan ylpee. Kyl ne on hienot sivut. [...] Ne on kivasti sillai ihmisläheisesti tehdyt sivut, että siinä mielessä mä uskon, että ne luo jonkunnäköstä mielihyvää käyttäjälleen löytämällä siä erilaisia semmosia hyvin jokapäiväisiä juttuja ja arkielämästä kertovia tarinoita.“ [H-7]

#### **7.4.6 Yhteenvedo kaupunginosan kotisivujen käytöstä**

Kaupunginosien kotisivut tunnetaan kyseisissä kaupunginosissa melko hyvin. Kotisivujen käytön arvellaan kuitenkin olevan vielä vähäistä. Vastaajat uskovat, että kaupunginosissa on muodostunut jo pieni kotisivuja säännöllisesti käyttävien asukkaiden joukko. Muiden käyttö on vielä satunnaista. Kaupunginosasivujen kannalta kriittisiä tekijöitä ovat sivujen sisällön tuottaminen ja päivittäminen sekä käyttäjämäärän lisääminen. Sivuja pitäisi päivittää, jotta kävijät tulisivat niille toistekin. Sivuilla kävijät kaipaavat myös osoitusta siitä, että sivuilla on muitakin kävijöitä. Nettitiimien jäsenet ja asukasyhdistysten tiedotusvastaavat ovat pyrkineet tiedottamaan kotisivuista mahdollisimman hyvin. Sivut ovat olleet esillä niin paikallisissa paperijulkaisuissa kuin erilaisissa yhteisissä tilaisuuksissa. Kotisivut ovat myös arkisen paikallisen keskustelun kohteena varsinkin, jos niiltä löytyy jotakin kiinnostavaa ajankohtaista asiaa. Tehokkaimpana paikallisen tiedottamisen kanavana vastaajat pitävätkin henkilökohtaista kontaktia.

Lähtitiedon saaminen on merkittävin hyöty, jonka vastaajat kokevat itsensä ja muiden paikallisten asukkaiden saavan kotisivuilta. Ajankohtaisten asioiden toivottaisiin olevan esillä myös toistaiseksi hiljaisilla keskustelupalstoilla. Muutamat vastaajat toivoisivat, että kaupunki olisi mukana toiminnassa niin, että asukkaat voisivat vaikuttaa omaa aluettaan koskeviin ratkaisuihin kotisivujen kautta. Kotisivujen hyödyn lisääminen liittyy tässä vaiheessa erityisesti jo käytön kohdalla mainittuun tarpeeseen saavuttaa kriittinen massa eli riittävän suuri määrä lukijoita ja tekijöitä. Helppouden näkökulmasta kotisivut edustavat selkeää ja yksinkertaista ja siten myös helppokäyttöistä palvelua. Vastaajat eivät etsi varsinaista huvia kotisivultaankaan, vaikka sivuilla vierailtaankin usein myös ajankuluksi. Erityistä mielihyvää paikallisille asukkaille tuottaa yksinkertaisesti kotisivujen olemassaolo ja niiden paikallinen ja arkinen sisältö.

## **7.5 Internet yhteisöllisenä välineenä**

### **7.5.1 Käyttökelpoisuus - “Miten se on niinkun paikallisesti“**

Useimmat vastaajat näkevät Internetin uutena mahdollisuutena yhteisöjen yhteydenpidossa. Osa vastaajista korostaa, että Internet edistää nimenomaan samasta asiasta kiinnostuneiden mutta eri puolilla maata tai maailmaa asuvien ihmisten välistä viestintää. Sen sijaan Internetin hyöty paikallisen yhteisöllisyyden viljelemisessä ei välttämättä ole yhtä selvä asia. Vastaajat itse kokevat kotisivujen olemassaolon myönteiseksi asiaksi ja uskovat, että useat muutkin ovat samaa mieltä. He kuitenkin epäilevät sitä, kuinka moni todellisuudessa lähtee aktiivisesti osallistumaan esimerkiksi verkkokeskusteluun ja sitä kautta toteuttamaan yhteisöllisyyttä konkreettisesti. Internetin arvellaan toimivan kaupunginosissa viestinnän kanavana ja yhteisöllisyyden rakentajana parhaiten silloin, kun alueella on tapahtumassa jokin monien asukkaiden elämään vaikuttava iso asia, joka herättää keskustelua ja lujittaa ihmisten yhteistoimintaa muutenkin.

“Just tällaset porukat jotka on marginaalissa, niin saa valtavasti parhaimmillaan voimaa siitä yhteydestä, mikä verkon kautta muodostuu. Postituslistoista ja yhteisistä jopa aivan reaaliaikaisesta yhteydestä ympäri Suomeen ja että viestit on helppo välittää.“ [H-9]

“Semmosen yhteisöllisyyden kannalta, niin sehän on aika oivallinen väline, että voi kohdata niitä saman alan ihmisiä tai samasta kiinnostuneita ihmisiä, mut että mä en oo ihan varma että onks, toimiiks - tätä mä aina mietin - että miten se on niinkun paikallisesti.“ [H-12]

“Ensin täytyis saada se kiinnostus. [...] Täällä oli kaikki varpaillaan siihen aikaan, kun [tiettyä kohdetta] piti kaavoittaa [...] Vois olla iso asia ja sit sen jälkeen annettais kanava, että täältä kanavasta siitä asiasta on mahdollisuus saada tietoa. Se iso asia pitäis ensin olla jostain tullu.“ [H-2]

Yksi vastaajista pyrkii tietoisesti käyttämään Internetiä mahdollisimman vähän sähköpostia lukuunottamatta. Hän ei myöskään näe Internetillä minkäänlaista roolia yhteenkuuluvuuden tunteen luomisessa paikallisyhteisössä. Pikemminkin hän pitää tietokonetta muurina, joka eristää ihmisen toisista ihmisistä. Vaikka muut vastaajat pitävätkin mahdollisena, että Internet voisi palvella kaupunginosayhteisöjä ainakin jollakin tavalla, useat painottavat fyysisen yhteisen toiminnan ja kohtaamisen merkitystä.

“[Kaupunginosan asukkaiden yhteenkuuluvuuden tunnetta] voidaan viljellä ilman Internetiäkin.[...] Mä haluan sitä vuorovaikutusta just nyt, että ollaan kasvokkain ja mietitään jutut siinä suht koht valmiiksi. Sillä tapaa musta on paras hoitaa tätä yhteisöllisyyttä. [...] Mä oon ajatellut niin, että erakkotyypit on siä koneella. Ne chattailee mutta on niinkun yhteydessä muihin mutta niinkun muurin takana. Mulle se on sellainen muuri.“ [H-14]

“Toivos, ettei se jää pelkästään siihen, että se vaan kaikki sosiaalinen kanssakäyminen on siellä langoilla ja jollain aalloilla, vaan kyllä se mun mielestä pitäis pitää mielessä, että tätä tämmöstä osallistumista myöskin niinkun muihin tapahtumiin, jossa ihmiset on nenäkkäin. Niin kyllä sitäkin pitää ilman muuta kannustaa siihen, pyrkiä siihen. Ei missään nimessä rajottaa sitä jonkun verkon käyttöön.“ [H-7]

“Vaikka se [Internet] kuinka luo yhteisöllisyyttä, niin siltikin täytyy kuitenkin olla semmosta kanssakäymistä sit ihan kasvokkainkin. Mut toisaalta et sit netin kautta tieto leviäis jostain tapahtumista hyvinkin. [...] Niin se kasvokkainkin tapahtumakanssakäyminen olis paljon aktiivisempaa ehkäpä.“ [H-17]

## **7.5.2 Tiedon välittäminen - “Saadaan viesti kulkemaan“**

Osa vastaajista on sitä mieltä, että Internetin merkitys paikallisyhteisössä syntyy parantuneen tiedottamisen kautta. Internetin etu on erityisesti siinä, että sen avulla on

helppo levittää tietoa. Esimerkiksi asukasyhdistysten aktiiviset toimijat voivat selvittää aluetta koskevia asioita ja saattaa tiedot sitten kaupunginosan kotisivujen kautta kaikkien asukkaiden ulottuville. Verkon kautta on mahdollista tavoittaa myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät muuten näy eivätkä kuulu alueellisessa toiminnassa.

“Mää nimenomaan pidän sitä tärkeänä että tällanen tiedotustoiminta saadaan toiminaan mahdollisimman tehokkaasti, saadaan ihmisiin yhteydet toimimaan. [...] Tiedottaminen nimenomaan, että saadaan viesti kulkemaan kansan keskuuteen.“ [H-4]

“Ja sitten näitä, että ne aktiiviset jotka toimii siellä, että ne antaa sitten tietoja mikkä koskee tätä aluetta, jotka on niitä sinne hankkinut jostakin kautta mistä on hankkineetkin tietoja, jotka koskee näitä jonkun yhteisön osakkaita tai jäseniä. On se sillai varmasti hyvä, ettei tarvi kaikkien olla tuolla jossakin selvittämässä jotakin asiaa tuolta jonkun viranomaisen tai muun instanssin kautta, vaan siellä käy yks ja sitten kun se tieto on saatu, niin se levitetään sitten näille yhteisön jäsenille sen verkon kautta.“ [H-8]

“Ilman muuta semmonen hyvä väline sillä tavalla, että se saavuttaa ikään kuin kaikki, sellaisetkin jotka ei jaksaa sitten mihinkään tämmösiin julkisiin tilaisuuksiin lähtee [...] ja kuitenkin voivat saada tietoo oman asuinalueensa tapahtumista tätä kautta.“ [H-18]

Tiedottaminen onkin ensisijainen syy, miksi Mansetorin kaupunginosat ovat ryhtyneet kotisivuhankkeeseen. Useimmissa tapauksissa tieto kulkee sivuja ylläpitävältä asukasyhdistykseltä asukkaille. Parhaimmillaan kaupunginosasivut voisivat kuitenkin luoda yhteisöllisyyttä tuomalla tietoa ja mielipiteitä myös asukkailta asukkaille, asukkailta asukasyhdistyksille ja miksei myös asukkailta kaupungille niin kuin aikaisemmin tässä tutkimuksessa on jo tullut esiin.

“Just se tiedonlevityskanava ainakin, että se on helppo ja nopee sillon kun niitä käyttäjiä on. Ja se tavottaa kumminkin kaikki ihmiset suht nopeeta, ja varmaan sitä kautta sitten erinäistä palautettakin on mahdollisuus saada, mikäli niitä käyttäjiä löytyy riittävästi. Kyllä mä uskon että sillä on, että se on ihan varteenotettava mahdollisuus ja kanava käyttää.“ [H-7]

“Tavallaan sen kautta kyllä niinkun tai se tavoittaa semmosia ihmisiä, jotka eivät täällä niinkun näy naamoina sitten arkipäivässä. Voi sieltä niinkun sivujen kautta, että jos siellä olis keskusteluja ja tämmöstä, luodakin sitä yhteisöllisyyttä. Varmaan just keskusteluitten ja mielipiteitten ja tämmösten kautta.“ [H-10]

### 7.5.3 Yhteen kokoaminen - “Hyvä sidos eri yhteisöjen välillä“

Osa vastaajista näkee Internetin ja kaupunginosasivujen yhteisölliseksi voimaksi sen, että paikalliset kotisivuhankkeet kokoavat kaupunginosien eri toimijoita yhteen. He pitävät verkkoprojektien tavoitteena paikallisten asukkaiden palvelemista mahdollisimman hyvin, mutta he eivät näe yhteisöllisyyden syntyvän verkossa vaan sivuja yhteisesti tehtäessä.

“Kun ihmiset tekee eri yhdistyksissä töitä, ja sit ne joutuu sitten toisten yhdistysten kanssa tekemisiin, ja sitä kautta tehdään jotakin sivuja ja tällasta, näin niin siinä ne tutustuu sitten uusiin naamoihihin.“ [H-11]

“Mun mielestä se on kyllä ihan hyvä sidos eri yhteisöjen välillä. Mutta [paikallisen yhdistyksen] ja ihan tässä nyt näitten lähitoimijoiden kesken niin se on tosi tarpeellinen ja tosi tärkeä. Mutta mä näkisin kyllä siinäkin vielä paljon, että siinä on meillä paljon työtä. Että sitä eri tahoilta niitä ihmisiä tekeen niitä sivuja, koska siinä tietysti myös lujittuu tää meidän yhteinen tavoite saada ne paremmin palveleen näitä lukijoita. Sillon me saadaan niistä monipuolisia, kun siellä on useammilta eri tahoilta niitä tekijöitäkin.“ [H-3]

Kotisivuprojektit saattavat edistää paikallisten yhdistysten toimintaa muutenkin kuin parantuneen tiedottamisen kautta. Parhaimmillaan projekti voi herättää uusia ajatuksia koko yhdistyksen toiminnasta. Myös projekteissa mukana olevat asukkaat tulevat ehkä pohtineeksi tarkemmin asuinalueensa luonnetta.

“Sivujen tekeminen, se voi olla semmonen yhdistävä tekijä paikallisesti, maantieteellisesti. [...] Tämmönen nettisivun tekeminen vois olla semmonen yhdistävä tekijä, että tavallaan semmonen projekti siinä yhdistyksessä, joka voi sitten koota sitä yhdistystä tiiviimmäksi. [...] Tavallaan sen sisällön miettimisen kautta tulee mietittyä niitä yhdistyksen periaatteita ja miksi me ollaan olemassa ja mitä me nyt tehdään seuraavaks.“ [H-12]

“Verkkosivut esimerkiksi kaupunginosassa voi luoda semmosen tosikin hyvän yhteisöllisyyden sinne. Jo pelkästään se, että niitä on tekemässä niin muodostaa itelle parempaa kuvaa siitä, millanen kaupunginosa on. Ja tutustuu ihmisiin ja niin pois päin ja joutuu miettiin oikeesti sitä, millanen kaupunginosa on ja ketä varten niitä sivuja tekee. Mutta kyllä ne ihmiset, jotka sitten lähtee vaikkapa kaupunginosan sivuja kattoon, niin kyllä ne varmaan jotenkin löytää sieltä semmosta tietoo ja muuta joka luo sitten yhteisöllisyyttä, kai.“ [H-17]

#### 7.5.4 Yhteenkuuluvuuden kokeminen - “Minä kuulun tähän“

Kaupunginosasivut saattavat myös herättää ja vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ainakin joidenkin asukkaiden mielissä. Asukkaat kokevat omaa asuinalueitaan koskevat asiat tärkeiksi ja paikallisten asioiden löytyminen verkosta tuntuu mukavalta, niin kuin kotisivuja käsittelevässä luvussa jo todettiin. Erityisesti tapahtumista kertovat jutut ilmentävät paikallista yhteistoimintaa ja vetoavat asukkaiden tunteisiin.

“Kyllä se paikallisväri siellä on semmonen mikä siellä kiinnostaa. Ne on meidän juttuja.“ [H-2]

“Että kyllä mä luulen, että ne voi kokee, jos ne lukee jotain selostuksia mitä täällä on, niin ne tuntee kuuluvansa siihen samaan ja ajattelevat sitten omalta kannaltaan asiaa.“ [H-1]

“Kyllähän siitä tulee nimenomaan, kun lukee niitä mitä täällä on tapahtunut ja mitä on meneillään ja näin niin. Kyllä se tuo sen semmosen, että ai niin, että meillä on täällä on tällainen yhteisö, jossa niinkun tapahtuu. Tulee se ilman sitä vuorovaikutustakin, kyllä joo, että onpa hienoo kun meillä on täällä tämmöstä.“ [H-10]

Kaupunginosasivut - ja myös kaupungin sivut - konkretisoivat paikallisen yhteisön olemassa oloa. Kotisivuille tuotu informaatio on osoitus paikallisesta aktiivisuudesta ja asuinalueen merkityksestä sen asukkaille. Kotisivujen välityksellä voi myös esitellä omaa asuinpaikkaansa ulkopuolisillekin.

“Kyllä se on semmonen kiva tunne [...] että minä kuulun tähän. [...] Tampereen sivutkin on tärkeit. Kyllä mä sitä kautta jotenkin koen sen tamperelaisuudenkin, että se on tärkeä, että nää on mun asioitani mitkä tässä on, että nää on tuotu mua varten tänne näin. [...] Kyllä se luo sitä me henkee mun mielestä, että on tämmönen yhteinen [kaupunginosan kotisivu] ulospäin nähdä. Pelkkä se, että on vaan joku [paikallinen yhdistys], missä joskus käydään, niin se ei. Mut on tämmönen, mitä voidaan esitellä ulospäinkin muille, oma yhteisö. Kyllä se mun mielestäni luo. Ei varmaan läheskään kaikille, vaan pienelle osalle väestöä [...] ja pikku hiljaa enemmän.“ [H-5]

Kaupunginosan kotisivut palvelevat vanhojen asukkaiden lisäksi uusia tulokkaita helpottamalla asettumista alueelle tiedollisesti mutta ehkä myös tunnetasolla. Lisäksi “virtuaalitodellisuudessa“ kaupunginosan voivat kokea omakseen myös muut kuin varsinaiset asukkaat.



“Ne, jotka muuttaa tänne uusina, niin sitä kautta saa tämmösen perustietopaketin, että missä ollaan, että juurtuu helpommin tänne tämmöselle alueelle.“ [H-19]

“Se laajentaa [kaupunginosan] käsitettä, koska mun mielestä se kattaa kaikki ne [kaupunginosan asukkaat], jotka asuu täällä ja jotka on vaivautunut käymään sivuilla tai kokee ne omakseen. Mutta se kattaa myös ne, jotka ei asu täällä [...], jotka on joskus asunut täällä tai jotka haluais asua täällä [...] Että käsitys [kaupunginosan asukkaista] saa uuden ulottuvuuden, kun se on tuolla jossain virtuaalitodellisuudessa myöskin. Et se on tässä näissä pihoissa ja puutarhoissa ja kaduilla, mutta myös niinkun sellaset ihmiset pääse osallistumaan ja jakamaan asioita, jotka ei oo nyt täällä.“ [H-9]

### **7.5.5 Tulevaisuus - “Me ollaan liian aikasessa viä”**

Internet ei ole vielä osoittanut täyttä voimaansa yhteisöllisenä välineenä paikallistasolla. Tulevaisuudelta vastaajat kuitenkin uskaltavat odottaa melko paljon. Vastaajat uskovat, että Internetin käytön yleistyessä myös kaupunginosasivujen merkitys kasvaa. Kehitys nähdään hitaaksi, sukupolvien saatossa kulkevaksi, joten aikaa saattaa kulua vielä useita vuosia, ennen kuin kaupunginosasivut ovat laajassa säännöllisessä käytössä. Tämän perusteella Mansetorin kaupunginosien nykyisiä nettitiimejä voidaan luonnehtia pioneereiksi, jotka raivaavat tietä tuleville käyttöille ja käyttäjille.

“Ei tähän mennessä oo toiminut sillä tavalla, mutta kyllä mä uskon, että kun niitä kotisivuja kehitetään, niin jos nää erilaiset järjestöt lähtee siihen aktiivisesti panostaan, niin kyllähän siinä on saatavissa melkein mitä vaan aikaan tälläkin sektorilla. [...] Sitä mukaan kun internetin käyttö yleistyy, niin sitä kautta nimenomaan erilaisilla yhdistyksillä, eri toimijoilla on mahdollisuus tiedotustoimintaansa kehittää.“ [H-4]

“En tiedä miten se tänä päivänä toimii vai toimiiko viä lainkaan, mutta kyllä mä nään, että se vois olla ja varmaan onkin jossain muodossa sitä tulevaisuutta.“ [H-7]

“En mä usko, että vaikka sitä toivottas, että se antas semmosen yhteenkuuluvuuden tunteen, niin ainakaan näinä vuosikymmeninä vielä saavutetaan. Ehkä joskus myöhemmin. [...] Kun tulee uus sukupolvi. [...] Ennen kuin tää kotiseuturakkaus ja toiminta alkaa, ihmisen täytyy olla jo lähellä eläkeikää. Kun se on työssä ja aktiivisessa palveluksessa ja sillä on lapset ja muut, niin se on niin kiireinen. Ei se kerkiä ajatteleen näitä. [...] Ne on jo työelämässään netin kanssa toiminut, että se netti ei oo niille pelottava.

Kymmenen vuoden päästä semmonen sukupolvi on siinä iässä. Sen jälkeen niillä on aikaa tätä yhteenkuuluvuutta sovittaa. [...] Mun mielestäni me ollaan liian aikasessa viä tän asian kanssa. Ne jotka nyt on kiinnostuneita tästä asiasta, niillä ei oo koneita eikä ne halua niitä hommatakaan.“ [H-15]

“Mut aika monelta vielä kuitenkin puuttuu ne yhteydet, et siinä mielesä tota varmaan tulevaisuudessa enemmän niinkun tavallaan semmosta yhteisöllisyyttä luo. [...] Ja kyllä sanotaan, että sellanen tietynlainen ydinjoukkokin on jo olemassa, jotka ihan tosi aktiivisesti seuraa näitä kaupunginosan sivuja. Mutta tulevaisuudessa varmaan vielä enemmän olis sellanen yhteisöllisyyden olo kuin mitä tänä päivänä.“ [H-18]

## **8 Pohdinta ja johtopäätökset**

Tässä tutkimuksessa on etsitty kokemuksia Internetin käytöstä paikallisyhteisöissä diffuusioteorian viitekehyksessä. Tietoyhteiskunnan muodostumisen perustan on nähty olevan tietoteknologian, erityisesti Internetin, nopeassa kehityksessä ja leviämässä. Siinä mielessä diffuusiotutkimus tarjoaa hyvin ajankohtaisen tutkimusperustan. Vaikka diffuusioteoria yksinkertaistaakin teknologian kehittymisen ja yhteiskunnallisten muutosten monimutkaisuutta, se tarjoaa silti käytännönläheisen tavan hahmottaa teknologisen uutuuden käyttöön ottamista ja käyttöä yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla. Diffuusiotutkimusta on tehty pitkään monilla tieteenaloilla, eikä se ole uusi asia sosiaali- ja viestintätieteissäkään. Tässä tutkimuksessa sovellettu omaksumisen näkökulma on niin laaja ja yleisesti käytetty, että diffuusiotutkimuksesta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä sitä. Kyseisestä näkökulmasta on tehty paljon myös vuorovaikutukseen ja viestintään liittyvää tutkimusta. Tässä tutkimuksessa keskeisellä sijalla oleviin uuden teknologian hyväksymiseen vaikuttaviin merkittäviin tekijöihin sen sijaan on kiinnitetty vähemmän huomiota tällä oppialalla. Diffuusioteorian markkinoiden ja infrastruktuurin näkökulmaa on sovellettu diffuusiotutkimuksen perinteessä melko harvoin. Kyseinen näkökulma jää syrjään tässäkin tutkimuksessa, mutta se voisi olla oivallinen lisä täydentämään kuvaa kaupunkilaisten Internetin käytöstä ja heille tarjotuista verkkopalveluista ja verkon käytön mahdollisuuksista.

Diffuusioteoriaan ja erityisesti valittuun omaksumisen näkökulmaan sisältyy perusoletuksena ajatus, että innovaation diffuusio etenee sosiaalisessa järjestelmässä sen perusteella, kuinka aktiivisesti ja missä laajuudessa yksilöt ottavat innovaation

käyttöön. Tässäkin tutkimuksessa kaupunginosissa tapahtuvaa Internetin diffuusiota on lähestytty yksilöiden kautta. Tarkastelun painopiste ei kuitenkaan ole ollut heidän yksilöllisissä ominaisuuksissaan vaan heidän omista kokemuksistaan ja arvioistaan paikallisyhteisöstään. Kaupunginosat tai niitä tässä tutkimuksessa edustavat asukasyhdistykset ovat yhteisinä niin väljiä, että niitä olisi tuskin ollut mielekäs käyttää toteutettua tarkastelua yhtenäisempinä ja kollektiivisempina tutkimusyksikköinä. Yhteisöjen ja yhteisöllisyyden määrittely on jätetty tässä tutkimuksessa tarkoituksellisesti muutenkin melko yleiselle tasolle.

Tämän tutkimuksen tavoitteet ovat nousseet toimintatutkimuksesta ja sitä kautta käytännön tarpeesta ymmärtää paremmin Internetin käyttöä Mansetorin kaupunginosissa ja tuottaa tietoa uusien tietojärjestelmien ja palveluiden kehittämisen pohjaksi. Tutkimuksessa on pyritty kartoittamaan erityisesti Internetin käytön omaksumisen kannalta keskeisimpiä tekijöitä. Tutkimuksen keskeiset tekijät on valittu ja lainattu uuden teknologian hyväksymistä tarkastelevasta TAM-mallista (Technology Acceptance Model), jonka avulla on osoitettu, että tärkeimmät uuden teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät ovat koettu hyöty ja koettu käytön helppous. Myöhemmin hyödyn ja helppouden rinnalle on tuotu kolmantena tekijänä huvi tai mielihyvä erityisesti Internetin käyttöön liittyvänä tekijänä. Myös suomalaisessa Kuluttajatutkimukset –hankkeessa toteutettujen tutkimusten tulosten nojalla on ollut perusteltua olettaa, että kyseiset kolme ominaisuutta ovat merkittävässä asemassa, kun ihmiset tekevät ratkaisujaan Internetin käytöstä. Keskittyminen yksinkertaisen TAM-mallin tekijöihin on tarkoittanut sitä, että monia muita mielenkiintoisia ja ehkä merkityksellisiäkin innovaation ominaisuuksia on jäänyt tutkimuksen ulkopuolelle. Hyöty, helppous ja huvi edustavat kuitenkin tärkeitä peruselementtejä, jotka ovat tarjonneet tutkimukselle selkeän rajauksen. Ne ovat myös tekijöitä, joiden kokemista on ollut suhteellisen helppo selvittää verkkokyselyn ja teemahaastattelun kautta.

Tutkimusraportin teoriakatsaus esittelee diffuusiotutkimusta paljon laajemmin, mitä tämän tutkimuksen empiirisessä osassa on voitu toteuttaa. Toimintatutkimuksen näkökulmasta teoreettisella selvityksellä on aivan oman arvonsa tutkimuskohteen ymmärtämisessä. Teorian ja toteutettujen tutkimusten tarkastelu on tuonut uusia näkökulmia, uutta tietoa ja uusia tutkimusmahdollisuuksia.

Tämä tutkimus on pyrkinyt tuomaan laadullisia näkemyksiä perinteisesti määrällisesti tarkastellulle tutkimusalueelle. Toteutettu tutkimus on paljastanut, miten Internetin käyttöön liittyvä hyöty, helppous ja huvi tai mielihyvä koetaan paikallisessa kontekstissa. Tätä tutkimusta voitaisiin jatkaa soveltamalla saatuja tuloksia varsinaisen TAM-mallin käytössä. Aikaisemmissa tutkimuksissa käytettyjä muuttujia ja tässä tutkimuksessa löytyneitä alateemoja tarkastelemalla olisi mahdollista luoda uusia muuttujat, joiden tilastollista merkitystä voisi testata TAM-mallin avulla. Tätä tutkimusprojektia ei kuitenkaan ole tarkoitus jatkaa kvantitatiiviseen suuntaan, joten yksityiskohtaista listaa tarkoituksenmukaisista tilastollisista muuttujista ei ole tehty. Tällaisenaan tutkimus tukee aikaisempia tuloksia siinä suhteessa, että hyöty näyttäytyy hyvin merkittävänä tekijänä ja että käytön helppous on tärkeää sinänsä mutta että se heijastuu myös hyödyn ja mielihyvän kokemiseen. Aiemmissa Internetin käyttöön kohdistuneissa TAM-mallia soveltavissa tutkimuksissa merkittäviksi nousseet osatekijät näyttäytyvät myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Tämä tutkimus on tuonut tietoa erityisesti siitä, miten Internetiä käytetään ja miten sitä vastaajien mielestä voitaisiin käyttää yhteisöllisesti kaupunginosan sisällä. Tutkimus on myös valottanut tiedon kulkua paikallisyhteisöissä Internetiin liittyvissä asioissa. Luontevimmin tämä tutkimus sijoittuisi osaksi toimintatutkimuksellista kaupunginosakokonaisuutta, jota olisi mahdollisuus täydentää myöhemmässä vaiheessa tarkastelemalla nettitiimien toimintaa, verkkoon pääsyn kysymyksiä ja verkkotoiminnan seurauksia kaupunginosissa.

Kaikkia tutkimuksen osa-alueita - Internetiä, Tampereen kaupungin kotisivuja, Mansetorin sivuja ja kaupunginosien kotisivuja - koskevana yhteenvetona voidaan todeta, että **Internetin käyttö on levinnyt Tampereella jo melko laajalti.** Tamperelaiset tietävät erittäin hyvin Tampereen kaupungin kotisivujen olemassaolon ja monet käyttävätkin niitä etsiessään tietoa ja hoitaessaan erilaisia omia tai asukasyhdistyksensä asioita. Myös kaupunginosan kotisivut ovat melko hyvin paikallisten asukkaiden tiedossa, mutta niiden käyttö tuntuu olevan toistaiseksi melko vähäistä. Tässä kaupunginosakontekstiin kiinteästi liittyvässä vastaajaryhmässä Mansetori jää syrjään lukuunottamatta niitä palveluja ja asiakokonaisuuksia, joita Mansetori tarjoaa suoraan kyseiselle kaupunginosalle.

**Tieto Internetistä, Tampereen kaupungin sivuista ja kaupunginosan omista kotisivuista on kulkenut tutkimuksen kohteena olevilla asuinalueilla hyvin.** Internet-osoitteet ovat ujuttautuneet jo joka puolelle asukkaiden jokapäiväisiä toimia kuten lehden lukemista tai television katselua. Internetistä myös keskustellaan jonkin verran ihmisten kesken. Tampereen kaupungin sivut ovat olleet hyvin esillä julkisessa tiedottamisessa ja niitä osataan pitää luonnollisena osana kaupungin palveluja. Kaupunginosien asukkaat ovat levittäneet tietoa omista sivuista paikallisten tiedotuslehtien kautta ja ennen kaikkea suullisissa keskusteluissa. Tieto Mansetorista sen sijaan ei ole ulottunut kaupunginosiin eikä asukkaiden välisiin keskusteluihin. **Tiedon välittämisen ja sivujen käytön suurimpana haasteena on asukkaiden tarpeisiin vastaaminen ja kiinnostuksen herättäminen.** Ahkerakaan tiedottaminen ei auta, jos asukkaat eivät koe tarvitsevansa tarjottuja sivuja ja palveluja.

Kolmen eri laajuisten tamperelaisia palvelevan sivustokokonaisuuden tarkastelu osoittaa, että **hyöty on selvästi merkittävin tekijä sivujen käytössä.** Yhteisöllisestä kontekstista huolimatta käyttäjien kokema hyöty taas voi olla hyvin monenlaista kunkin henkilökohtaisista tarpeista ja kiinnostuksen kohteista riippuen. Kaiken kaikkiaan Internetin palvelujen hyöty ilmenee asioiden hoitamisen ja tietojen saamisen helppoutena ja nopeutena ajasta ja paikasta riippumatta. Kaikkien mukana olevien sivustojen käyttäjien kokemaa hyötyä voidaan lisätä tarjoamalla enemmän tietoa ja esimerkiksi enemmän interaktiivisia palveluja. Uusien palvelujen kehittäminen edellyttäisi **tiivistä yhteistyötä asukkaiden kanssa, jotta tarjottavat asiakokonaisuudet ja palvelut tulisivat tyydyttämään nimenomaan käyttäjien motiiveja ja tarpeita.** Tässä vaiheessa Internetin diffuusiota hyödyn kannalta olennaisia ovat kuitenkin myös **verkkoon pääsyn kysymykset.** Kaikki eivät vielä osaa käyttää Internetiä eikä läheskään kaikilla ole käytössään kotikoneita. Jotta mahdollisimman moni käyttäjä voisi hyötyä Internetin palveluista, pitäisi olla enemmän koulutusta ja opastusta ja yleisön käytössä olevia koneita. Internetin käytön lisääntyessä käyttäjät tulevat tarvitsemaan ja vaatimaan myös yhä nopeampia edullisia verkkoyhteyksiä. Näitä osin odotukset kohdistuvat erityisesti Tampereen kaupunkiin ja eTampere-ohjelmaan.

**Internetin käyttöä pidetään yleisesti helppona muuten paitsi tiedon hakemisen osalta.** Tiedonhaku on yksi Internetin merkittävimmistä käytöistä, joten loppujen lopuksi melko iso osa Internetin käytöstä tuottaa hankaluuksia ainakin jonkin verran. Tältä osin palvelujen tarjoajat voisivat nykyistä paremmin auttaa käyttäjiä tarjoamalla **erilaisia välineitä ja mahdollisuuksia tietojen hakemiseen ja löytämiseen** omilta sivuiltaan. Kun Internetin käytön tarkastelu laajennetaan laitteisiin, tietokoneisiin ja yhteyksiin liittyvä **tekniikka tuottaa vaikeuksia** etenkin ongelmiansa kanssa yksin painiskeleville kotikäyttäjille. Tietotekninen **tukipalvelu tai tukiverkosto** olisi erittäin tervetullut lisä Tampereelle minkä tahansa tässä tutkimuksessa tarkastellun palveluntarjoajan taholta. Ensisijaisesti toiveet laajan tukipalvelun tarjoamisesta kohdistuvat Tampereen kaupunkiin, mutta yhtä hyvin Mansetori voisi esimerkiksi toteuttaa keskusteluryhmän, jossa käyttäjät auttaisivat toisiaan tai kaupunginosan asukkaat voisivat luoda keskenään oman paikallisen asiantuntijaverkostonsa.

**Vastaajat eivät tavoittele huvia** käyttäessään sen paremmin Internetiä yleensä kuin Tampereen kaupungin, Mansetorin tai oman kaupunginosansa kotisivuja. Sen sijaan **he kokevat mielihyvää voidessaan saada tietoja ja hoitaa asiansa helposti ja nopeasti.** Käytön miellyttävyyteen vaikuttaa niin **tekniikan toimivuus kuin sivuston ulkoasu ja rakenne.** Tässä tutkimuksessa tarkasteltuja sivuja pidetään kaikkia ulkoasultaan kohtuullisen miellyttävinä. Tampereen kaupungin ja Mansetorin sivut ovat sen verran monitasoisia, että erityisesti tietojen hakeminen saattaa osoittautua vähemmän miellyttäväksi. Käytön helppous lisää myös käytön miellyttävyyttä. Erityisesti kaupunginosien omat sivut mutta mahdollisesti myös Tampereen kaupungin sivut lisäävät paikallista yhteenkuuluvuuden tunnetta, laajimmillaan siis tamperelaisuutta.

Viimeinen tutkimuksen keskeisistä teemoista on **Internetin yhteisöllinen käyttö.** Internet-sivuja selataan tietokoneen ääressä tyypillisesti yksin. Viestintävälineenä Internet sen sijaan nähdään merkittävänä tekijänä yhteisöllisyyden tukemisessa erityisesti yhdistämässä eri puolilla maata tai maailmaa asuvia samasta asiasta kiinnostuneita ihmisiä. Internetin toimiminen samalla tavalla paikallisesti ei ole vastaajille yhtä selvää. Vaikka useimmat vastaajat näkevätkin Internetin voivan tukea myös paikallista yhteisöllistä toimintaa ainakin jollakin tavalla, he painottavat

kasvokkain tapahtuvan yhteistoiminnan merkitystä. Tutkimus tuo esiin kolme eri tapaa, jolla Internet voi palvella paikallisyhteisöä: tiedottaminen, paikallisten toimijoiden yhteen kokoaminen ja yhteenkuuluvuuden tunteen kokeminen. Internetin merkitys voi syntyä **parantuneen tiedottamisen kautta**. Tieto kulkee jo nyt asukasyhdistysten nettitiimeiltä asukkaille päin, mutta tieto voisi kulkea myös nykyistä enemmän asukkailta toisille asukkaille, paikallisyhdistykselle ja kaupungille asti. Internet **kokoaa myös kaupunginosan eri toimijoita konkreettisesti yhteen** sivuja tekemään. Yhteistyö synnyttää yhteisöllisyyttä, ja verkkoprojekti voi elvyttää yhdistysten muutakin toimintaa. Internet-sivut voivat herättää ja vahvistaa alueen asukkaiden **yhteenkuuluvuuden tunnetta**. Kotisivut tarjoavat konkreettisen osoituksen paikallisesta toiminnasta, ja niitä voi esitellä myös muille. Kotisivut laajentavat koko kaupunginosan käsitettä tarjoamalla pääsyn alueen asioihin myös sellaisille ihmisille, jotka asuvat muualla mutta tuntevat syystä tai toisesta kiinnostusta ja kiintymystä alueeseen. Parhaimmillaan Internet voi tukea paikallisyhteisön toimintaa kaikilla kolmella osa-alueella. Vaikka tilastot osoittavat, että Internetin käyttäjiä on jo melkoinen osuus väestöstä, Internetin kaikkia mahdollisuuksia ei ole vielä otettu käyttöön. Internetin yhteisöllinen käyttö paikallistasolla näyttää myös olevan alue, jonka kehityspotentiaali muuttuu todellisuudeksi vasta tulevaisuudessa Internetin käytön mahdollisuuksien ja tapojen laajentuessa ja vakiintuessa.

Tämän tutkimuksen perusteella **Tampereen kaupunki voi olla melko tyytyväinen kotisivuihinsa** varsinkin, jos syksyllä 2002 luvattu sivu-uudistus lunastaa lupauksensa sivujen rakenteen selkeyttämisestä ja yhdenmukaistamisesta sekä erityisesti tiedonhaun helpottamisesta. Tampereen tulee kuitenkin jatkaa käynnissä olevaa **verkkopalvelujen kehittämistä, julkisten nettipisteiden lisäämistä ja tietoverkkokoulutuksen tarjonnan tukemista**. Erityisesti aluekohtaiset tietotuvat koneineen ja opastajineen olisivat tarpeen. Kaupunki voisi myös harkita **yhteistyötä kaupunginosien asukkaiden kanssa lähidemokratian kehittämiseksi** verkkosivujen kautta. Mansetorin kaupunginosat tarjoisivat hyvän pohjan tällaisen toiminnan kokeiluun. Kaupungin ja Mansetorin välistä suhdetta on syytä selventää ja mielellään myös tiivistää.

Mansetori on onnistunut hyvin Manseyhteisöt-osan kaupunginosasivutoiminnassa ainakin siinä mielessä, että asukkaat ovat tyytyväisiä siitä, että heidän kaupunginosallaan on omat kotisivut. Myös Mansemedian kaupunginosajutut tuovat lisäarvoa kaupunginosien asukkaille. **Mansetori-kokonaisuutta pitäisi kuitenkin selkiyttää** niin, että potentiaalisten käyttäjien olisi helpompi hahmottaa, mitä Mansetori voisi tarjota juuri heille. Kaupunginosien näkökulmasta muuten vieraaksi jäävän Mansefoorumin tuki kansalaisosallistumisen ja -vaikuttamisen saralla voisi olla tervetullutta kaupunginosiin joidenkin tiettyjen alueellisten kysymysten kohdalla.

**Kaupunginosien nettitiimit voivat olla tyytyväisiä** kotisivujensa puolesta. Vaikka kotisivut kaipaavatkin kehittämistä ja parantamista vielä monessa suhteessa, kotisivujen olemassaololla on parhaimmillaan aivan erityinen merkitys paikallisille asukkaille. Internetin yhteisöllinen käyttö myös paikallisella tasolla tulee korostumaan tulevaisuudessa. Kotisivujen interaktiivisia osia kuten keskustelupalstoja ja ilmoitustauluja pidetään tärkeinä, vaikka ne ovatkin vielä hiljaisia. **Helppokäyttöinen tekniikka** voisi auttaa siinä, että kaikenlainen osallistuminen koettaisiin mielekkääksi. Kaupunginosasivujen toteuttamista ja päivittämistä voitaisiin ehkä helpottaa joustavan ja monipuolisen julkaisujärjestelmän avulla. Mitä matalampi tekninen kynnys on lähteä mukaan, sitä helpommin ja sitä enemmän ihmisiä voidaan saada mukaan myös sivuja ylläpitävään toimintaan. Mansetorilla on tärkeä tehtävä **tukea kaupunginosasivujen tekijöitä** kotisivutoiminnan alkuvaiheessa, kun lukijoita ja tekijöitä on vielä aivan liian vähän. Kaupunginosasivujen tekijöillä on vielä tärkeämpi tehtävä olla edelläkävijöitä omassa kaupunginosassaan.



## Lähteet

- Adams, Dennis A., Nelson, R. Ryan & Todd, Peter, A. (1992) Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication. *MIS Quarterly*, 16 (2), 227-247.
- Agarwal, Ritu & Prasad, Jayesh (1997) The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28(3), 557-582.
- Alasuutari, Pertti (1999) *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Anttiroiko, Ari-Veikko (2000) Kunnat tiedon valtateillä. Teoksessa Hoikka, Paavo (toim.) *Kunnat 2000-luvun kynnyksellä*. Näkökulmia kunnallisan alan tutkimukseen ja käytäntöihin. 2. uudistettu painos. Tampereen yliopisto.
- Barnett, H. G. (1953) *Innovation. The Basis for Cultural Change*. New York: McGraw-Hill.
- Baym, Nancy K. (1998) The Emergence of On-Line Community. Teoksessa Jones, Steven G. (toim.) *Cybersociety 2.0*. Thousand Oaks: Sage.
- Brown, Lawrence A. (1981) *Innovation Diffusion*. London: Methuen.
- Castells, Manuel (2000) *The Rise of the Network Society. The Information Age: Economy, Society and Culture*. Second edition, Volume 1. Oxford, UK: Blackwell.
- Castells, Manuel (2001) *The Internet Galaxy*. New York: Oxford University Press.
- Chang, Man Kit & Cheung, Waiman (2001) Determinants of the intention to use Internet/WWW at work: a confirmatory study. *Information & Management*, 39, 1-14.
- Davis, Fred D. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340.
- Davis, Fred D, Bagozzi, P. & Warshaw, Paul R. (1989) User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35 (8), 982-1003.
- Davis, Fred D, Bagozzi, P. & Warshaw, Paul R. (1992) Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 1111-1132.
- DiMaggio, Paul, Hargittai, Eszter, Neuman, W. Russell & Robinson, John P. (2001) Social Implications of the Internet. *Annual Review of Sociology*, 27, 307-336.

- Eriksson, Päivi & Vehviläinen, Marja (toim.) (1999) *Tietoyhteiskunta seisakkeella. Teknologia, strategiat ja paikalliset tulkinnat*. Jyväskylän yliopisto.
- eTampere/Infocity [<http://www.etampere.fi>] 1.10.2002.
- Etzioni, Amitai & Etzioni, Oren (1997) Communities: virtual vs. real. *Science*, 277(5324), 295.
- Gatignon, H. & Robertson, T. S. (1991) Innovative Decision Process. Teoksessa Robertson, T. S. & Kassarian, H. H. *Handbook of Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gefen, David & Straub, Detmar W. (1997) Gender Differences in the Perception and Use of E-Mail: an Extension to the Technology Acceptance Model. *MIS Quarterly*, 21(4), 389-400.
- Grönfors, Martti (1985) *Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät*. 2. painos. Porvoo: WSOY.
- Harrison, Teresa & Stephen, Timothy (1999) Researching and Creating Community Networks. Teoksessa Jones, Steven (toim.) *Doing Internet Research. Critical Issues and Methods for Examining the Net*. Thousand Oaks: Sage.
- Heinonen, Ari, Mäkinen, Maarit, Ridell, Seija, Martikainen, Ari, Halttu, Mika & Sirkkunen, Esa (2000) *Verkkotorilla. Internet kansalaisviestinnän ja paikallisen julkisuuden tilana. Paikallisuus verkkomediassa -projektin loppuraportti*. Tampereen yliopisto. Tiedotusopin laitos. Journalismin tutkimusyksikkö. Julkaisuja C 32.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hong, Weiyin, Thong, James Y. L., Wong, Wai-Man & Tam, Kay-Yan (2002) Determinants of User Acceptance of Digital Libraries: An Empirical Examination of Individual Differences and System Characteristics. *Journal of Management Information Systems*. 18 (3). 97-124.
- Igbaria, Magid, Iivari, Juhani & Maragahh, Hazem (1995) Why do individuals use computer technology? A Finnish case study. *Information & Management* 29, 227-238.
- Jones, Steven G. (1998) Information, Internet and Community: Notes Toward an Understanding of Community in the Information Age. Teoksessa Jones, Steven G. (toim.) *Cybersociety 2.0*. Thousand Oaks: Sage.
- Karahanna, Elena, Straub, Detmar W. & Chervany, Norman L. (1999) Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs. *MIS Quarterly*, 23(2), 183-213.
- Kielitoimisto (2002) Usein Esitettyjä kysymyksiä: Internet. Päivitetty 22.10.2002.

[[http://www.kotus.fi/kielitoimisto/usein\\_esitettyja\\_kysymyksiä/internet.shtml](http://www.kotus.fi/kielitoimisto/usein_esitettyja_kysymyksiä/internet.shtml)]  
1.11.2002.

Klobas, Jane E. & Clyde, Laurel A. (2000) Adults Learning to Use the Internet: A Longitudinal Study of Attitudes and Other Factors Associates with Intended Internet Use. *Library & Information Science Research*, 22(1), 5-34.

Kraut, Robert E., Rice, Ronald E., Cool, Colleen & Fish, Robert S. (1998) Varieties of Social Influence: The Role of Utility and Norms in the Success of a New Communication Medium. *Organizational Science*, 9 (4), 437-453.

Kuronen, Timo (2000) *Kansalaiskeskustelun edellytykset ja mahdollisuudet tietoverkkojen aikakaudella*. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 745.

Kuula, Arja (1999) *Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä*. Tampere: Vastapaino.

Kuusisto, Päivi (2002) Käyttäjäkyselyyn vastanneista suuri osa tyytyväisiä sivustoon. Tampereen kaupunki - Viestintätäyksikkö - Lehdistötiedotteet. [<http://www.tampere.fi/viy/tiedote/uusin/wwwkysely.htm>] 1.10.2002.

Kuuva, Soile (1998) Tekijöiden merkitys. Teoksessa *Uusmedia kuluttajan silmin. Digitaalisen median raportti 2/98*. Helsinki: Tekes.

Kuuva, Soile (1999) Verkkopalveluiden merkitys. Teoksessa *Internet suomalaisten arjessa. Digitaalisen median raportti 3/99*. Helsinki: Tekes.

Lederer, Albert L., Maupin, Donna J., Sena, Mark P. & Zhuang, Youlong (2000) The technology acceptance model and the World Wide Web. *Decision Support Systems*, 29, 269-282.

Lehtonen, Heikki (1990) *Yhteisö*. Tampere: Vastapaino.

Lievrouw, Leah A. (2002) Determination and Contingency in New Media Development: Diffusion of Innovations and Social Shaping of Technology Perspectives. Teoksessa Lievrouw, Leah & Livingstone, Sonia (toim.) *The Handbook of New Media*. London: Sage.

Lin, Judy Chuan-Chuan & Lu Hsipeng (2000) Towards an understanding of the behavioural intention to use a web site. *International Journal of Information Management*, 20, 197-208.

Mansetori [<http://mansetori.uta.fi>] 1.10.2002

Moon, Ji-Won & Kim, Young-Gul (2001) Extending the TAM for a World-Wide-Web context. *Information & Management*, 38, 217-230.

Moore, Gary C. & Benbasat, Izak (1991) Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information*

*Systems Research*, 2(3), 192-222.

- Morris, Michael G. & Dillon, Andrew (1997) How User Perceptions Influence Software Use. *IEEE Software*, July-August, 58-65.
- Morris, Michael G. & Turner, Jason M. (2001) Assessing users' subjective quality of experience with the world wide web: an exploratory examination of temporal changes in technology acceptance. *International Journal of Human-Computer Studies*, 54, 877-901.
- Mäkimattila, Pirkko (2000) "Olen mukana". *Mansetori-sivuston käyttäjätutkimus. Tutkimusraportti*. Tampereen yliopisto. Tiedotusopin laitos. Journalismin tutkimusyksikkö.
- Mäkinen, Maarit (2000) Internet yhteisöllisenä medianä. Teoksessa Heinonen, Ari, Mäkinen, Maarit, Ridell, Seija, Martikainen, Ari, Halttu, Mika & Sirkkunen, Esa. *Verkkotorilla. Internet kansalaisviestinnän ja paikallisen julkisuuden tilana. Paikallisuus verkkomediassa -projektin loppuraportti*. Tampereen yliopisto. Tiedotusopin laitos. Journalismin tutkimusyksikkö. Julkaisuja C 32.
- Naisbitt, John (1984) *Megatrends. Ten New Directions Transforming Our Lives*. New York: Warner Books.
- Negroponte, Nicholas (1995) *Being Digital*. New York: Vintage Books.
- Peter, J. Paul & Olson, J. C. (1996) *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. Fourth edition. Boston: Times Mirror Higher Education Group.
- Pihlajamäki, Timo (1999) Tietokoneen ja internetin käyttäjät muotokuvassa. Teoksessa *Internet suomalaisten arjessa. Digitaalisen median raportti 3/99*. Helsinki: Tekes.
- Preece, Jennifer (2000) *Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability*. Chichester, UK: John Wiley & Sons.  
[<http://www.ifsm.umbc.edu/onlinecommunities/>] 1.10.2002
- Rheingold, Howard (1993) *The Virtual Community. Finding Connection in a Computerized World*. London: Minerva.
- Robertson, Thomas S. (1971) *Innovative Behavior and Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Rogers, Everett M. (1995) *Diffusion of Innovations*. Fourth edition. New York: Free Press.
- Rogers, Everett M. & Kincaid, D. Lawrence (1981) *Communication Networks. Toward a New Paradigm for Research*. New York: Free Press.
- Rogers, Everett M. & Shoemaker, F. Floyd (1971) *Communication of Innovations*. Second Edition. New York. Free Press.

- Runyon, Kenneth E. & Steward, D. W. (1987) *Consumer Behavior*. Third edition. Columbus: Merrill Publishing Company.
- Sassi, Sinikka (2000) *Verkko kansalaisyhteiskunnan käytössä. Tutkimus Internetistä ja uusista politiikan muodoista*. Helsingin yliopisto. Viestinnän laitos. Viestinnän julkaisuja 3.
- Savolainen, Reijo (1998) *Tietoverkot kansalaisten käytössä. Internet ja suomalaisen tietoyhteiskunnan arki*. Finnish Information Studies 12. Tampereen Yliopiston Informaatiotutkimuksen laitos.
- Schuler, Douglas (1996) *New Community Networks. Wired for Change*. New York: ACM Press.
- Segars, Albert H. & Grover, Varun (1993) Re-Examining Perceived Ease of Use and Usefulness – A Confirmatory Factor Analysis. *MIS Quarterly*, 17 (4), 517-525.
- Seppälä, Jari (2001) eTampere/Infocity projektisuunnitelma 2 10.5.2001. [<http://www.etampere.fi>] 1.10.2002.
- Social Sciences Citation Index, SSCI [<http://isiknowledge.com>] 4.2.-1.11.2002
- Taloustutkimus Oy (2002a) *Internet Tracking. Internetin käyttö Suomessa*. Huhtitoukokuun 2002 mittaus.
- Taloustutkimus Oy (2002b) *eTampere/Infocity 2002 -tutkimus*. [<http://www.tampere.fi/viy/tiedote/uusin/infocity2002.pdf>] 1.11.2002
- Tekniikan Sanastokeskus (2002a) TEPA-termipankki [<http://www.tsk.fi/tepa/haku.html>] 1.11.2002.
- Tekniikan Sanastokeskus (2002b) Tietotekniikan termitalkoot [<http://www.tsk.fi/termitalkoot/suosl.html>] 1.11.2002.
- Teo, Thompson, S. H., Lim, Vivien K. G. & Lai, Raye Y. C. (1999) Intrinsic and extrinsic motivation in Internet usage. *Omega – International Journal of Management Science*, 27, 25-37.
- Tornatzky Louis, G., Fergus, Esther O., Avellar, Joseph W., Fairweather, George W. & Fleischer, Michael (1980) *Innovation and Social Process. A National Experiment in Implementing Social Technology*. New York: Pergamon Press.
- Turpeinen, Päivi (1998) Tarpeet ja motiivit. Teoksessa *Uusmedia kuluttajan silmin. Digitaalisen median raportti 2/98*. Helsinki: Tekes.
- Turpeinen, Päivi (1999) Internetin käyttömotiivit. Teoksessa *Internet suomalaisten arjessa. Digitaalisen median raportti 3/99*. Helsinki: Tekes.
- Venkatest, Viswanath (2000) Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating

Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research*, 11 (4), 342-365.

Venkatesh, Viswanath & Davis, Fred D. (2000) A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46 (2), 186-204.

Viherä, Marja-Liisa (2000) *Ihminen tietoyhteiskunnassa – kansalaisten viestintävalmiudet kansalaisyhteiskunnan mahdollistajina*. 2. painos. Turun kauppakorkeakoulu. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. Sarja A-1:1999.

Vuorensyrjä, Matti & Savolainen, Reijo (toim.) (2000) *Tieto ja tietoyhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus.

Winston, Brian (1998) *Media Technology and Society*. London: Routledge.

Webster, Frank (1995) *Theories of the Information Society*. London: Routledge.

Webster, Frank (2002) The Information Society Revisited. Teoksessa Liewrouw, Leah & Livingstone, Sonia (toim.) *The Handbook of New Media*. London: Sage.

### **Tutkimuksen kohteena olleet verkkosivut**

Tampereen kaupunki <http://www.tampere.fi>

Mansetori <http://mansetori.uta.fi>

Kaukajärvi <http://mansetori.uta.fi> > Kaupunginosat > Kaukajärvi

Petsamo <http://mansetori.uta.fi> > Kaupunginosat > Petsamo

Pispala <http://mansetori.uta.fi> > Kaupunginosat > Pispala

Viinikkala <http://mansetori.uta.fi> > Kaupunginosat > Viinikkala

## **Yhteydenottoviesti tutkimuksen mahdollisille osallistujille**

Hei!

Olen tekemässä tiedotusopin pro gradu -työtäni tietoverkkojen maisteriohjelmassa yhteiskuntatieteiden maisterin tutkintoa varten. Selvitän tutkimuksessani internetin käytön leviämiseen vaikuttavia tekijöitä verkottuneissa kaupunginosissa. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa konkreettisia kehittämissuhteita niin kaupunginosasivuprojekteille, Mansetorille kuin Tampereen kaupungillekin. Tutkimus tuottaa osaltaan vastauksia myös Mansetorilla toteutettavaan verkkoyhteisöjen kehittämiskokoukseen laajempaan tutkimushankkeeseen.

Tutkimukseen on valittu neljä ensimmäistä Mansetorilla kotisivunsa julkaissutta kaupunginosaa eli Viinikka-Nekala, Pispala, Kaukajärvi ja Petsamo. Jokaisesta kaupunginosasta on kutsuttu mukaan sekä kaupunginosasivuja tekevän nettitiimin edustajia sekä paikallisten yhdistysten edustajia. Tutkimusaineiston kerääminen tapahtuu kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa täytetään kyselylomake henkilökohtaisesta näkökulmasta. Toisessa vaiheessa tapaamme haastattelun merkeissä ja keskustelemme samoista aiheista kaupunginosayhteisön kannalta. Internetin käyttöä tarkastellaan neljän eri kokonaisuuden kautta. Kohteena ovat internetin käyttö yleensä, Tampereen kaupungin sivut, Mansetorin sivut sekä kaupunginosien kotisivut.

Olen ajatellut haastattelun kestävän puolesta tunnista tuntiin. Lomakkeen täyttämiseen kannattaa varata suunnilleen saman verran aikaa, koska kysely koostuu pääosin avoimista kysymyksistä, joihin kirjoitetaan vastaus omin sanoin oman näkemyksen mukaan. Tarkoituksena on, että haastateltavat vastaavat lomakkeen kysymyksiin muutamaa päivää ennen haastattelua. Kun haastattelu-aika on sovittu, lähetän kyselyn osoitteen verkkolomakkeen täyttämistä varten.

Toivon, että voit osallistua tutkimukseeni! Kiitos!

Terveisin,  
Virpi Kaivonen

### **Tutkimukseen osallistuneet vastaajat**

1. Nainen, 58 vuotta. Käyttänyt Internetiä 5 vuotta ja käyttää sitä viikoittain 1-2 tuntia kerrallaan. Paikallisen asukasyhdistyksen ja nettitiimin jäsen. Mukana tutkimuksessa nettitiimin edustajana.
2. Mies, 36 vuotta. Käyttänyt Internetiä 5 vuotta ja käyttää sitä viikoittain vähemmän kuin puoli tuntia kerrallaan. Paikallisen asukasyhdistyksen ja nettitiimin jäsen. Mukana tutkimuksessa nettitiimin edustajana.
3. Nainen, 51 vuotta. Käyttänyt Internetiä 6 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä puolesta tunnista tuntiin. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
4. Mies, 66 vuotta. Käyttänyt Internetiä 5 vuotta ja käyttää sitä viikoittain puolesta tunnista tuntiin kerrallaan. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
5. Nainen, 49 vuotta. Käyttänyt Internetiä 12 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä puolesta tunnista tuntiin. Paikallisen asukasyhdistyksen ja nettitiimin jäsen. Mukana tutkimuksessa nettitiimin edustajana.
6. Nainen, 15 vuotta. Käyttänyt Internetiä 3 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä puolesta tunnista tuntiin. Nettitiimin jäsen.
7. Mies, 43 vuotta. Käyttänyt Internetiä 6-7 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä puolesta tunnista tuntiin. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
8. Mies, 52 vuotta. Käyttänyt Internetiä 4 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä vähemmän kuin puoli tuntia. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
9. Nainen, 39 vuotta. Käyttänyt Internetiä 5 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä vähemmän kuin puoli tuntia. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
10. Nainen, 29 vuotta. Käyttänyt Internetiä 3 vuotta ja käyttää sitä muutaman kerran kuussa puolesta tunnista tuntiin kerrallaan. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
11. Mies, 35 vuotta. Käyttänyt Internetiä 5 vuotta ja käyttää sitä viikoittain puolesta tunnista tuntiin kerrallaan. Paikallisen nettitiimin jäsen.
12. Nainen, 39 vuotta. Käyttänyt Internetiä 6 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä puolesta tunnista tuntiin. Paikallisen asukasyhdistyksen ja nettitiimin jäsen. Mukana tutkimuksessa nettitiimin edustajana.
13. Mies, 32 vuotta. Käyttänyt Internetiä 7 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä puolesta tunnista tuntiin. Paikallisen nettitiimin jäsen.
14. Nainen, 51 vuotta. Käyttänyt Internetiä 2 vuotta ja käyttää sitä viikoittain puolesta tunnista tuntiin kerrallaan. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.



15. Mies, 70 vuotta. Käyttänyt Internetiä 3-4 vuotta ja käyttää sitä viikoittain vähemmän kuin puoli tuntia kerrallaan. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
16. Nainen, 52 vuotta. Käyttänyt Internetiä 14 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä vähemmän kuin puoli tuntia. Paikallisen nettitiimin jäsen.
17. Nainen, 22 vuotta. Käyttänyt Internetiä 3 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä 2-3 tuntia. Paikallisen nettitiimin jäsen.
18. Nainen, 38 vuotta. Käyttänyt Internetiä 10 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä vähemmän kuin puoli tuntia kerrallaan. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.
19. Mies, 47 vuotta. Käyttänyt Internetiä 5 vuotta ja käyttää sitä lähes joka päivä puolesta tunnista tuntiin. Paikallisen asukasyhdistyksen jäsen.

Kun tutkimuksessa on lainattu vastaajien kommentteja, heihin on viitattu edellä mainitulla numerolla. Haastattelun vastauksiin on viitattu kirjaimella H ja kyselylomakkeen vastauksiin kirjaimella L.

## **Tarkastelun kohteena olevat sivustot, kyselylomakkeen kysymykset ja teemahaastattelun teemat**

### **Tarkastelun kohteet**

- Internetin käyttö yleensä
- Tampereen kaupungin sivut
- Mansetorin sivut
- Oman kaupunginosan sivut (Kaukajärvi, Petsamo, Pispala, Viinikka-Nekala)

### **Kyselylomakkeen kysymykset**

1. Kuinka kauan olet käyttänyt...?
2. Kuinka usein käytät...?
3. Kuinka pitkään keskimäärin käytät ... yhdellä kerralla?
4. Missä käytät ...?
5. Kenen kanssa käytät ...? Miksi?
6. Mihin tarkoituksiin käytät...? Miksi?
7. Miten ja miksi olet tullut aloittaneeksi...käytön? Mistä olet saanut tietää ...?
8. Oletko kertonut ... muille ihmisille? Miten? Miksi?
9. (Miten ... pitäisi tiedottaa? Miksi?)
10. Mitä hyötyä ... on Sinulle - kerro esimerkkejä? (Pitäisikö niiden hyödyllisyyttä lisätä? Miten?)
11. Onko ... käyttö helppoa? Mikä niiden käytössä on vaikeaa? Pitäisikö käytön olla helpompaa? Miten käyttöä voitaisiin helpottaa?
12. Tuottaako ... käyttö huvia tai mielihyvää? Pitäisikö niiden käytön olla mukavampaa? Miten käytön miellyttävyyttä voitaisiin lisätä?

### **Teemahaastattelun teemat**

1. Tunnettuus ja käyttö
2. Tiedon leviäminen ja levittäminen
3. Hyöty
4. Käytön helppous
5. Huvi, miellyttävyys ja mielihyvä
6. Internet yhteisöllisenä välineenä