

TAMPEREEN YLIOPISTO

Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos

JÄRVENTIE, HELI:

**Matkapuhelimen käyttäjälleen sallimat toiminnan tasot
yhteiskuntatieteellisen teknologiatutkimuksen näkökulmasta**

Pro gradu -tutkielma, 91 s., 10 liites.

Sosiologia

Helmikuu 2005

TAMPEREEN YLIOPISTO

Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos

JÄRVENTIE HELI: Matkapuhelimen käyttäjälleen sallimat toiminnan tasot yhteiskuntatieteellisen teknologiatutkimuksen näkökulmasta

Pro gradu -tutkielma, 91 s., 10 liites.

Sosiologia

Helmikuu 2005

Tutkielmassa tutkitaan japanilaisten kännykänkäyttäjien vuorovaikutusta kännykkänsä kanssa tarjouman eli affordanssin näkökulmasta. Tarjouman eri tasoista (käsitettävyyden, käsiteltävyyden ja sallivuuden) analyysivälineenä käytetään salliman tasoa. Teemallisesti työ kuuluu yhteiskuntatieteellisen teknologiatutkimuksen perinteeseen ja edustaa sen uudempaa, vähemmän determinististä suuntaa. Tutkielman haastatteluaineisto on peräisin Nokia-yhtiön tutkimusta ja suunnittelua tekevän yksikön toteuttamasta käytettävyydestä syksyllä 2004.

Tutkielman tutkimustehtävänä on selvittää minkälaisia erilaisia sallimia haastatellut japanilaiset kännykänkäyttäjät puhelimistaan löytävät sekä miten ja kuinka nämä sallimat mahdollisesti eroavat toisistaan. Tässä tutkielmassa ei olla niinkään kiinnostuneita japanilaisesta kulttuurista tai sen ominaispiirteistä, eikä tavoitteena ole luoda minkäänlaista yleiskuvaa japanilaisesta kännykkäkulttuurista. Löydettyjä sallimia ei myöskään selitetä käyttäjien henkilökohtaisista ominaisuuksista käsin. Tämä tutkielma rajautuu tarkastelemaan haastateltujen japanilaisten kännykänkäyttäjien kännykkävuorovaikutuksessa todentuvia toiminnan sallimia sekä sitä, mitä he niistä kertovat ja minkälaisia merkityksiä he niille antavat.

Tutkielmassa tarkastellaan myös yritystutkimuksen ja yliopistotutkimuksen välisiä eroja sekä pohditaan ulkopuolisten palveluiden käytön merkitystä tieteelliselle tutkimukselle. Lisäksi esitellään käytettävyydestä ja käyttäjälähtöistä suunnittelua sekä sosiaaliteiteilijöiden tärkeää roolia tuotekehitysprosessissa.

Analyysin tuloksena aineistosta nousee esiin sallimia, joiden voidaan nähdä eroavan toisistaan käyttäjien toiminnan tason suhteen. Nämä löydetty sallimat on jaoteltu henkilökohtaiseen, sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen tasoon. On muistettava, että tehty jako ei ole yksikäsitteinen, selkeä eikä puhdas, vaan kaikki nämä tasot nivoutuvat toisiinsa. Näin esimerkiksi henkilökohtaisessa on aina mukana myös sosiaalista ja yhteiskunnallista, eikä jako käytännön vuorovaikutustilanteessa ole selkeä. Käytetty jako tuo kuitenkin hyvin esiin sen, kuinka moninaisia tasoja kännykän sallimilla on ja miten erilaiseen toimintaan ja päämääriin niitä voidaan käyttää.

Tutkimus avaa uusia näkökulmia sosiaaliteiteelliseen käyttäjätutkimukseen ja tarjoumien teoriaan. Lisäksi se laajentaa käyttäjätutkimuksen tutkimuksellista kenttää, tuoden sosiologisen teknologiatutkimuksen teoretisointia mukaan tuotekehitysprosessiin.

Esipuhe	1
1 Johdanto.....	3
1.1 Tutkielman taustaa	3
1.2 Tutkimustehtävä.....	4
1.3 Tutkimuksen rakenne.....	5
2 Teoriatausta.....	6
2.1 Kännykän historiaa ja nykypäivää	6
2.2 Käytettävyystudkimus	11
2.2.1 Tieto- ja viestintäteknologia yhteiskunnassamme.....	11
2.2.2 Kohti käyttäjäkeskeistä suunnittelua.....	15
2.2.3 Tutkijana yrityksessä	19
2.3 Yhteiskuntatieteellinen teknologiatutkimus	24
2.4 Tarjoumat.....	27
2.4.1 Gibson	28
2.4.2 Norman.....	30
2.4.3 Tarjoumat ja vuorovaikutus.....	32
2.4.4 Tarjouman käsitteelliset tasot.....	33
3 Aineisto	37
3.1 Taustalla oleva tutkimus	37
3.2 Keitä tutkia - tarkempi katsaus haastateltaviin	39
3.2.1 Simpukkapuhelin.....	39
3.2.2 Haastateltavat.....	42
3.2.3 Haastateltavien rekrytointi	44
3.2.4 Vieraan kielen parissa - tulkin rooli.....	47

3.3	Aineistonkeruu	51
3.3.1	Tutkimusasetelma	51
3.3.2	Haastattelut	53
3.3.3	Litterointi	55
4	Analyyssi.....	57
4.1	Metodologia	57
4.2	Henkilökohtainen.....	60
4.2.1	Taustakuvat	60
4.2.2	Tarrat ja nauhat.....	64
4.2.3	Soittoäänet, valot ja kuvat	66
4.2.4	Kamera.....	69
4.2.5	Kello ja päiväys	70
4.2.6	Muut toiminnot.....	72
4.3	Sosiaalinen	75
4.3.1	E-mailit ja emojiit	75
4.3.2	Taustakuvat, tarrat ja nauhat	77
4.3.3	Kamera ja videokamera	78
4.3.4	Pelit ja internet.....	79
4.4	Yhteiskunnallinen	82
4.4.1	Hienotunteisuus ja manner mode	83
4.4.2	Ajan hengessä mukana oleminen ja nolot tilanteet	85
4.4.3	Emojiit.....	86
5	Johtopäätöksiä	88
	Lähteet.....	92

Esipuhe

Tämän tutkimuksen tekeminen on ollut minulle henkilökohtaisesti suuri ponnistus. Olin koko maisterinopintojeni ajan ajatellut, että sitten aikanaan keskittyisin pro gradu – tutkielmaani koko lukuvuoden ajan niin, etten sinä aikana muita töitä tekisi. Niinpä olin keväällä 2004 opintojeni kanssa siinä vaiheessa, että muutaman hassun kurssin lisäksi valmistumisestani puuttui vain pro gradu –tutkielmani. Mutta kuten elämässä usein käy, sattuma puuttui peliin eivätkä nämä hienot suunnitelmani koskaan toteutuneet.

Sattuma muutti suunnitelmiani onnenpotkun muodossa, kun alkukesästä 2004 pääsin Nokialle suunnittelua ja tutkimusta tekevään erityisyksikköön töihin. Huomasin hyvin nopeasti olevani niiden harvojen onnekkaiden joukossa, jotka saavat tehdä työkseen jotakin sellaista, jonka kokevat omakseen. Tähän onneen liittyi myös uhkakuva: uuden työni myötä yliopisto-opintoni kiinnostivat minua yhä vähemmän. Pikku hiljaa mielessäni alkoi itää pelko siitä, etten saisi graduani koskaan tehtyä. Samaan aikaan työssäni kohtasin tutkimuksellisia haasteita, kun yksikkömme suunnitteli käyttäjätutkimuksen toteuttamista Tokiossa ja pääsin osallistumaan tämän tutkimuksen suunnitteluun. Tutkimuksen analyysivaiheessa kiinnostukseni aiheen syvempään sosiologiseen tarkasteluun yllättäen heräsi ja esimiesteni kanssa neuvoteltuani päätin tehdä pro gradu –tutkielmani tästä samaisesta tutkimusaineistosta. Näin pääsisin syventymään kiinnostavaan aiheeseen vielä tarkemmin kuin mitä yritystutkimuksen nopeassa aikataulussa oli mahdollista.

Loppututkielman tekeminen päivätyön ohella on ollut hyvin työlästä ja kuluttavaa. Voimavaroja on mennyt paljon enemmän kuin osasin ennalta kuvitellakaan, mutta jos saisin uudelleen päättää, tekisin kaiken aivan samoin kuin nyt olen tehnytkin. Takanani on rankka puristus, eräänlainen pitkän kaavan mukainen synnytyks, joka on vaatinut paljon. Kuitenkin tuntuu siltä, että se on lopulta antanut minulle enemmän kuin vaatinut. Vaikka olenkin tehnyt tutkimukseni melko itsenäisesti, on monella ihmisellä ollut sen valmistumiseen tärkeä merkitys. Näitä henkilöitä haluaisinkin seuraavassa kiittää.

Tahdon ensiksikin kiittää loistavaa työtiimiäni Nokialla, joka on tukenut minua ponnistuksessani ja valanut minuun uskoa niinä hetkinä kun urakkani on tuntunut lähes ylitsepääsemättömältä. Kiitos siis Juhani Mätölle, Riitta Jokelalle, Katja Konkalle, Juha Pusalle, Päivi Jokiselle, Sanna Lindroosille, Heikki Haverille, Nina Mäelle, Andrea Fryerille, Tapio Turuselle, Sanna Koskiselle, Juha-Pekka Hiltuselle, Pauli Haarajärvelle, Vasco Correialle, Terhi Wallenius-Laaksolle ja Antti Sinnemaalle tuestanne, kärsivällisyydestänne ja hyvästä huumorintajustanne tämän tuskastuneen yhteiskuntatieteilijän rinnalla.

Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitokselta tahdon kiittää Matti Alestaloa loistavasta ideasta ja tervejärkisistä neuvoista. Jari Aroa kiitän uusista näkökulmista sekä tuesta ja rohkaisusta tiukkojen aikataulujen kanssa painiessani. Lisäksi haluan kiittää Sanna Raudaskoskea kollegiaalisesta tuesta ja kullanarvoisista vinkeistä tutkielman tekemisen karikkoisella polulla.

Aivan kuten yhteiskuntatieteilijä ei voi tehdä tutkimustaan irrallaan yhteiskunnasta, ei tutkija itse voi yksilönä olla irrallaan omasta yhteisöstään. Ponnisteluni tutkielman parissa ovat vääjäämättä heijastuneet läheisiini. Niinpä haluan kiittää kummitätiäni Leena Salorantaa, eli Lennu-tätiä, siitä ymmärryksestä ja läsnäolosta jota olen häneltä saanut. Kiitos Tarja Vapalahdelle kaikesta siitä tuesta ja lisävoimista, joita olen häneltä saanut ja mitä sanat eivät riitä kuvaamaan. Kiitos isosiskolleni Eevalle ja pikkusiskolleni Maijalle, rakkaille muskettisotureille, kahdelle kolmesta. Lisäksi haluan kiittää kaikkia ystäviäni kärsivällisyydestä, epätsekkydestä ja joustamiskyvystä niinä lukuisina hetkinä, kun olen ollut tutkielmani pauloissa, muiden saavuttamattomissa.

Ennen kaikkea haluan kuitenkin kiittää kahta sielunveljeäni. Kiitos parhaalle ystävälleni Laura Vahtolalle ja rakkaalle avomiehelleni Henrik Ahoselle yksinkertaisesti siitä, että olette elämässäni ja teette siitä läsnäolollanne joka ikinen päivä parempaa.

Tampereella 09.02.2005

Heli Järventie

1 Johdanto

1.1 Tutkielman taustaa

Idea graduni aiheesta syntyi syksyllä 2004 työpaikallani Nokiolla, jossa työskentelen tutkimusta ja suunnittelua tekevässä yksikössä. Yksikkömme suunnitteli käyttäjätutkimusta Japaniin alkusyksyksi 2004 ja minä sain osallistua tämän tutkimuksen suunnitteluun sekä käytännönjärjestelyjen tekemiseen. Lisäksi vastuullani oli tutkimuksen taustatutkimuksen tekeminen. Tutkimus muodosti kesällä 2004 ison osan toimenkuvaani, minkä vuoksi aihealueesta ja tutkimusprojektista tuli minulle hyvin läheinen ja tärkeä. Tämän lisäksi tutkimuksemme aihealue kiinnosti minua myös henkilökohtaisella tasolla, sillä olen erityisen kiinnostunut tekniikan ja ihmisen kohtaamisesta sekä siitä vuorovaikutuksesta, jota tässä kohtaamisessa syntyy. Olen myös ollut jo pidemmän aikaa viehtynyt ja kiinnostunut japanilaisesta kulttuurista, sen visuaalisuudesta ja eksoottisuudesta.

Pikku hiljaa idea samaan aihepiiriin liittyvästä gradusta alkoi muhia mielessäni. Kun sekä työnantajani että laitokseni yliopistolla näyttivät hankkeelleni vihreää valoa, tein lopullisen päätöksen aihealueesta ja löin suunnitelmani lukkoon. Koska yksikössämme teemme käyttäjälähtöistä suunnittelua, ovat tutkimushankkeemme myös metodisesti hieman erilaisia kuin sosiologiset tutkimukset. Aikataulut ovat usein tiukkoja ja kiireellisiä. Tämän ohella myös käytetyt metodit sekä analyysimenetelmät eroavat klassisista sosiologisista tutkimusmenetelmistä. Näin on toisaalta tarkoituskin, sillä yksikkömme tehtävänä ei ole niinkään tuottaa tiukan tieteellistä tutkimusta, vaan tutkimukseen perustuvaa käyttäjälähtöistä suunnittelua sekä entistä käytettävämpää tekniikkaa. Tutkimuskysymyksemme olivat kuitenkin sen verran kiinnostavia, että halusin perehtyä niihin myös sosiologiselta näkökannalta ja tutkia, mitä ihmisen ja teknologian välisessä vuorovaikutuksessa oikein tapahtuukaan.

Lisäsäyksen kiinnostukselleni antoi huomio siitä, että koska suunnitteluun suuntautuva sosiologia on vielä suhteellisen nuori alue, ei tältä saralta tutkimusta ole vielä kovin paljon tehty. Näin ollen koen oman tutkimukseni tärkeäksi ja tekemisen

arvoiseksi kartuttaakseni tätä tieteenalaa ja osallistuakseni tieteelliseen keskusteluun, jonka henkilökohtaisesti koen erittäin kiehtovaksi, tärkeäksi ja ennen kaikkea antoisaksi.

1.2 Tutkimustehtävä

Vaikka aineistoni on siis sama kuin työpaikallani toteutetussa tutkimuksessa, on tutkimusote ja –kysymykset näiden kahden välillä erilaiset. Haluankin korostaa sitä seikkaa, että aineisto on alun perin kerätty yrityksemme tarkoituksellisesti katsoen. Omat henkilökohtaisemmat tarkoitukselliset aineiston suhteen eivät välttämättä ole samoja kuin mitä Nokialla. Yksi esimerkki tästä on haastateltavien henkilöiden henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten ikä ja sukupuoli. Näillä tekijöillä oli työpaikkani tutkimukselle merkitystä, kun taas omassa tutkimustehtävässäni ne ovat irrelevantteja. Tahdonkin korostaa sitä tosiasiaa, että aineistoa ei alun perin ole kerätty pro gradu –tutkielmaani varten. Aineisto on Nokian tutkimusprojektia varten kerätty ja minä käytän tätä samaa aineistoa omaan tutkimukseeni. Näin ollen koska en ole päässyt pro graduni kannalta aineistoon vaikuttamaan, on tutkimukseni ote aineistolähtöinen. Tämä ei välttämättä ole tutkimukseni heikkous, mutta se on ehdottomasti korostamisen arvoinen seikka.

Itse olen tässä tutkielmassani kiinnostunut japanilaisten käyttäjien ja heidän kännyköidensä välisestä vuorovaikutuksesta ja sen merkityksistä. Minkälainen interaktiutilanne on se, missä ihminen ja uusi teknologia kohtaavat arjen rutiinien keskellä? Olen tutkielmassani kiinnostunut selvittämään **minkälaisia erilaisia sallimia japanilaiset kännykänkäyttäjät puhelimistaan löytävät ja kuinka nämä sallimat mahdollisesti eroavat toisistaan.** En ole niinkään kiinnostunut japanilaisesta kulttuurista tai sen ominaispiirteistä, enkä pyri tutkielmassani luomaan minkäänlaista yleiskuvaa japanilaisesta kännykkäkulttuurista. Tarkoitukseni ei myöskään ole selittää löytämiäni sallimia käyttäjien henkilökohtaisista ominaisuuksista käsin. Tämä tutkielma rajautuu tarkastelemaan näiden haastateltujen japanilaisten kännykänkäyttäjien kännykkävuorovaikutuksessa todentuvia toiminnan sallimia sekä sitä, mitä he niistä kertovat ja minkälaisia merkityksiä niille antavat.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Tutkielmani lähtee liikkeelle Teoriatausta-luvulla, jossa aloitan kännykän tutkimuksen historiasta ja nykypäivästä. Haluan korostaa, että olen tällä alueella kiinnostunut nimenomaan suunnittelua, käytettävyyttä, muotoilua ja tarjoumatutkimusta koskevasta tutkimuksesta, johon oma teoriataustanikin perustuu. Näin ollen olen rajannut tutkielmani ulkopuolelle sellaiset kännykkätutkimukset, jotka eivät liity näihin aihealueisiin. Tämän jälkeen syvennyn tarkemmin käytettävyyttutkimukseen, jonka näen osana tietoyhteiskuntaa. Lisäksi pohdin millaista on tehdä tutkimusta yrityksen sisällä verrattuna akateemiseen tiedemaailmaan. Yhteiskuntatieteellinen teknologiatutkimus ja tarjouman käsite sitovat oman tutkimukseni osaksi laajempaa sosiaalitieteellistä tutkimusta ja näitä tarkastelen myös teoriaosuudessa tarkemmin.

Aineisto-luvussa esittelen taustalla olevaa Nokian tutkimusta hieman tarkemmin. Tämän jälkeen esittelen haastateltavat henkilöt kriteereineen sekä pohdin rekrytointitoimiston ja tulkin käyttämisen vaikutuksia yhteiskuntatieteelliselle tutkimukselle. Aineistonkeruumenetelmien esittelyllä pyrin luomaan mahdollisimman tarkan kuvan siitä kuinka tutkielmani aineisto on hankittu ja minkälaiset tekijät siihen ovat vaikuttaneet. Tämän koen erityisen tärkeäksi juuri tutkielmani aineistolähtöisen luonteen vuoksi.

Analyysi-luvussa pyrin esittelemään niitä metodologisia käytäntöjä, jotka analyysiani ovat ohjanneet sekä esittelemään tutkielmani tuloksia eli löytämiäni sallimia ja niiden keskinäisiä eroavaisuuksia. Johtopäätöksiä -luvussa pyrin nivomaan tutkimukseni eri langat yhteen ja sitomaan sen osaksi laajempaa tieteellistä keskustelua. Tutkimuksen lopusta löytyy lähdeluettelo kaikista käyttämistäni lähteistä.

2 Teoriatausta

2.1 Kännykän historiaa ja nykypäivää

Matkapuhelimella, kuten sanonnan mukaan rakkaalla lapsellakin, on monta nimeä: ”kännykkä”, ”känny”, ”kapula”, ”kämpälä”, ”nokialainen”, ”palikka”, ”piipitin”, ”juppinalle” ja ”venttikymppi” vain muutamia mainitakseni. Ehkä yleisin nimitys matkapuhelimelle lienee tänä päivänä kuitenkin ”kännykkä”. Sana viittaa käden jatkeeseen, joka on osa kantajaansa. ”Kännykkä” -sanaan liittyy eräänlainen intiimi suhde, se on ikään kuin osa käyttäjäänsä, hänen jatkeensa. Toisaalta eri nimityksien voidaan huomata liittyvän matkapuhelimen käyttötappoihin, muotoiluun ja sen käteen sopivuuteen sekä sen merkkiin, tyyppiin ja hälytysääneen. (Kopomaa 2000, 33-34) Tässä työssäni käytän näistä moninaisista nimityksistä sekä ”matkapuhelinta” että ”kännykkää”.

Harva tänä päivänä tietää, että ensimmäiset matkapuhelimet kehitettiin jo 1920-luvulla Detroitin poliisipiirin käyttöön. Itse asiassa armeijan ja poliisin tarpeet ovat alkuvaiheessa olleet keskeisimpiä vaikuttajia kannettavan puhelimen kehitykselle myös Suomessa. Kulutushyödyke matkapuhelimesta tuli kuitenkin vasta 1970-luvulla, kun kannettavat, mutta hyvin painavat, autopuhelimet yleistyivät erilaisten erityisryhmien käytössä. 1980-luku puolestaan oli tuotteelle merkityksellistä aikaa; hinta ja tuotteen paino putosivat alle puoleen samalla kun käyttäjäkunta laajeni. (Pantzar 2000, 108)

Kasesniemi ja Rautiainen (2001) ovat tarkastelleet nuorten kännykänkäyttökulttuurin syntyä ja jakaneet sen vaiheita eri sukupolvien mukaan. Tämänkaltaisen luokittelutyö on erityisesti matkapuhelinalan työntekijöiden käytössä ja esiintyy aktiivisesti myös arkikeskustelussa sekä sanomalehtien sivuilla. Ensimmäisestä sukupolvesta puhuttaessa viitataan analogisten ARP- ja NMT-puhelinten aikaan, toisesta sukupolvesta puhuttaessa dataominaisuuksin varustettuihin digitaalisiin GSM-laitteisiin ja kolmanteen sukupolveen viitataan yleensä 3G-lyhenteellä (engl. *Third Generation*). 3G-kännyköiden ehkä suurin muutos toisen sukupolven kännyköihin verrattuna on siirtyminen UMTS-verkkojen (*Universal Mobile Telecommunication System*) ja niiden

mahdollistamien palveluiden käyttöön. 4G-kännykkää suunnitellaan jo ja on oletettavaa, että matkapuhelinten jatkuva kehitys tulee tulevaisuudessa entistä enemmän hämärtämään kännykän ja kannettavan tietokoneen rajaa. (Kasesniemi & Rautiainen 2001, 75)

Kännykän leviämisen varhaisvaiheet ja suomalaisen kännykkäyhteiskunnan alku voidaan Kopomaan (2000, 29-31) mukaan hahmottaa myös yhteiskunnallisissa vaiheissa, jolloin tarkastelutapa on enemmän markkinalähtöinen. Ensimmäinen vaiheista sijoittuu vuosiin 1975-1990, jolloin kännykät olivat kalliita ja niitä oli vain harvoilla. Tätä vaihetta Kopomaa kutsuu luokkamarkkinoiden ajaksi. Toinen vaihe sijoittuu vuosiin 1990-1995, jolloin kännykästä tuli henkilökohtainen hyödyke myös suurelle yleisölle. Vaihetta kutsutaan massamarkkinoiden kaudeksi. Kännykän alati kasvavaa suosiota siivittivät uudet teknologiat, kehittyvä muotoilu ja hankintakustannusten aleneminen. Kolmas, yhä meneillään oleva vaihe on erilaistuneiden massamarkkinoiden vaihe (1995-). Tänä päivänä hintaporrastus ja toisistaan eroavat asiakassegmentit ovat matkapuhelintuotannon arkipäivää. Muotoilu, tekniset ominaisuudet sekä laitteen monikäyttöisyys lisäävät kuluttajien valinnanvaraa ja mahdollistavat käyttäjilleen alati laajenevia yksilöllisiä ratkaisuja.

Suomi on maailmanlaajuisestikin ajateltuna ollut yksi matkapuhelinten tuotekehityksen edelläkävijöistä. Tähän on ollut löydettävissä useampiakin syitä. (Roos 1993) Yksi huomattava kännykän kehitystarinan ominaisuuksista on ollut kännykän suosion yllättävyys. 1980-luvun varovaiset ennusteet tulevaisuuden markkinoista perustuivat käsitykseen kännykästä vain rajoitetun ihmisjoukon työvälineenä. Kukaan ei nähnyt tavallisten ihmisten käyttötarpeiden muutosta eikä osattu kuvitellakaan, että käyttäjät itse ”löytäisivät” tarpeen kännykälle ja täten syntyisi elämäntapa ja ihmistyyppi, jonka elämään matkapuhelin oleellisesti kuuluu. (Pantzar 2000, 111)

Monien tämän päivän itsestäänselvyyksien kuten polkupyörän, auton, lankapuhelimen ja television käyttäjien tarkoitusperiä ovat aikanaan epäilleet kaikki, joilla ei itse ole ollut mahdollisuutta ostaa kyseistä tuotetta. Näin on käynyt myös kännykän kohdalla.

Matkapuhelinkuumeen varhaisvaiheessa kännykkä näyttäytyi lähinnä juppien leluna. Sittemmin arvostelua on suunnattu kännykän käytön väärään ajoitukseen, sopimattomaan paikkaan ja koko kännykän käytön etikettiin. Uusimpia huolenaiheita ovat olleet nuoret, jotka eivät hallitse puhelinkustannuksiaan. (emt, 115-118; Kopomaa 2000, 81-93)

Nyt 2000-luvulla kännykät näyttävät tunkeutuneen kaikkialle. Kännykän arkistumista kuvannee hyvin se kuinka kysymys siitä, kenellä on kannettava puhelin mukana, on vaihtunut kysymykseksi, miksi kaikilla ei vielä ole omaa kännykkää? (Kopomaa 2000, 25) Maailmalla matkatessani olen pistänyt merkille kuinka ne soivat ja piipittävät korvaani yhtä lailla Tampereen paikallisbussissa, Bangkokin kaduilla kuin Egyptin pyramideillakin. Välillä jopa tuntuu, että kännykkä on tänä päivänä yksi globaaleimmista laitteista mitä maailmasta löytyy. Tällä on yhteiskuntatieteilijän kannalta monia mielenkiintoisia seurauksia ja se on yksi kännykkään suuntautuvan mielenkiintoni syistä. Kännykkään liitettävät merkitykset ja sen käyttöön olennaisesti liittyvä ymmärrys yhdistävät ihmisiä halki maailman. Jos esimerkiksi Bangkokin kadulla lainaan kännykkääni paikalliselle nuorelle, käsittää hän kyseisen vempelen samaksi kommunikointivälineeksi kuin minä. Lisäksi hän osaa heti, ilman neuvojeni, käyttää laitettani.

Vuoden 2001 alussa yli 88 prosentilla suomalaisista kotitalouksista oli käytössään vähintään yksi matkapuhelin. Samalla suomalaisten keskimääräiset matkapuhelinlaskut ovat kohonneet yli 40 euroon kuukaudessa. Maahamme rakennetut matkaviestinverkot kattavat jo lähes koko maan. Kännykän näkyvyys ja yleisyys on myös herättänyt keskustelua kännykän ”oikeasta” käytöstä ja siitä, tulisiko ihmisen olla aina ja kaikkialla saavutettavissa. (Kasesniemi & Rautiainen 2001, 22-24) Monissa maissa kännyköiden käyttö on itse asiassa jo tietyissä julkisissa tiloissa kielletty. Yksi esimerkki tästä voisi olla portugalilainen ravintola, joka omistajansa päätöksestä on kieltänyt matkapuhelimen käytön tiloissaan (Aamulehti 2005). Tämä on mielenkiintoista sikäläkin, että virallisten tahojen lisäksi myös yksityiset tahot ovat alkaneet määritellä kieltoja ja normeja. Virallisten tahojen määräämistä kielloista esimerkiksi mainittakoon

Japani, jonka junissa ja metroissa on kännykänkäyttö kielletty. Tämä kieltö on lisäksi indikoitu erityisin kännykänkieltokyltein.

Kuva 1 Japanilainen kieltokyltti



Kuva: Jan Chipchase, 2004

J. P. Roos (2001) on pohtinut kaikkialle leviävää mobilisaatiota (*Mobilezation*) ja löytänyt siitä sekä hyviä että huonoja puolia. Huonoja puolia kännyköissä ja niiden leviämisessä ovat hänen mukaansa mm. nousevat puhelinkustannukset, alati kehittyvien käyttöliittymien vaikeus ja toimintojen liiallisuus, kännykänkäytön lisääntyminen tilanteissa tai paikoissa joissa se ei ole sosiaalisesti toivottavaa sekä käytöstä johtuvat onnettomuudet tai addiktiokäyttö. Hyviä puolia ovat mm. kännykän soveltuminen erilaisiin hätätilanteisiin viestintävälineeksi, käytön miellyttäväisyys, arjen tilanteiden ja tiedonsaannin helpottuminen sekä vuorovaikutustilanteiden ja ihmisten välisen kommunikaation monimuotoistuminen.

Kännykän käyttötavat ja merkitykset ovat muuttuneet sen yleistyessä ja vakiintuessa koko kansan kulutushyödykkeeksi. Kännykän sosiaalinen merkitys on jotakin ihan muuta kuin sitä että se on esineenä liikuteltava puhelin. Kännykkä on kulkenut pitkän

matkan status-arvosta jokapäiväiseksi tavaraksi, mutta edelleen siltä odotetaan myös persoonallisuutta. Erottautuminen muista ihmisistä kännykän avulla on muuttunut aikaisempaa hienovaraisemmaksi eikä pelkkä laitteen omistus enää riitä siihen. Kännykän sosiaalinen merkitys pureutuu tänä päivänä siihen, mihin ja miksi sitä käytetään. (Kopomaa 2000, 30-31)

Vaikka kännykkä on globaali ilmiö ja tuote, on maiden välillä eroja aina tuotekehityksen tasosta käyttökulttuuriin. Japanilaiset puhelimet ovat hyvin kiinnostava tutkimuskohde länsimaisille tuotekehittelijöille pitkälle sen vuoksi, että ne ovat usein pari vuotta muun maailman kommunikaatioteknologiaa edellä. Valitettavasti julkista tietoa japanilaisten puhelinten kehitystasosta on vain vähän saatavilla, puhumattakaan kännyköiden ja ihmisen vuorovaikutukseen liittyvistä tutkimuksista. (Arminen 2002, 320)

Itse olen kännykkätutkimuksen kentässä kiinnostunut ennen kaikkea suunnittelua, muotoilua ja käytettävyyttä koskevasta tutkimuksesta. Erityisesti mielenkiinnonkohteisiini kuuluu tarjoumien tutkimus. Näihin tutkimuksiin olen työni rajannut ja niitä pyrin työssäni myös tarkemmin esittelemään.

2.2 Käytettävyystudkimus

2.2.1 Tieto- ja viestintäteknologia yhteiskunnassamme

Käytettävyys, käyttöliittymät ja näihin liittyvät tutkimukset ovat viime vuosina saaneet huomiota niin yrityksissä kuin yliopistomaailmassakin. Yliopistomaailmassa tämä on näkynyt uusien alan professuurien perustamisena ja yritysmaailmassa monialaisten tutkijoiden ja asiantuntijoiden kasvavana palkkauksena. Kiinnostuksen kasvu voidaan ymmärtää siten, että alueen tärkeys tietoyhteiskunnassamme ymmärretään aikaisempaa paremmin. Erilaisten tietoteknisten laitteiden hyvä käytettävyys ja siten ihmisten parempi mahdollisuus sekä kyky käyttää tietoteknisiä järjestelmiä ja laitteita on itse asiassa yksi tietoyhteiskunnan rakentamisen edellytyksistä. (Kuutti 2000a)

2000-luvun Suomen on esitetty elävän uutta historiallista murroksen aikaa, pitkälle juuri tieto- ja viestintäteknologian nopean kehityksen ansiosta. Suomea onkin, tietysin varauksin, luonnehdittu jälkiteolliseksi tieto- tai informaatioyhteiskunnaksi, jonka ammattirakenteessa ja työnjaossa tietointensiivisellä eli korkeaa osaamista, koulutusta ja uuden tekniikan hallintaa edellyttävällä työllä ja palveluilla on keskeinen asema. (Pyöriä 2001, 15-16) Suomea on ohjattu tietoyhteiskuntaa kohden myös poliittisella tasolla. Vuonna 1995 julkaistiin Esko Ahon hallituksen toimeksiannosta TIKAS-työryhmän laatima ensimmäinen kattava kansallinen tietoyhteiskuntastrategia *Suomi tietoyhteiskunnaksi – kansalliset linjaukset* (1995). Tässä strategiassa Suomen haasteeksi nähtiin nimenomaan nouseminen ensimmäisten joukossa oikeaan junaan, jonka veturi olisi informaatioteknologia ja määränpäänä utopia vauraasta yhteiskunnasta, joka tarjoaisi uusia mahdollisuuksia kaikille kansalaisille (TIKAS 1995).

Vuonna 1998 Sitra eli Suomen itsenäisyyden juhluvuoden rahasto päivitti edellä mainitun kansallisen tietoyhteiskuntastrategian. Tässä päivityksessä kiinnitettiin aikaisempaa suurempaa huomiota myös yhteiskunnan rakennemuutoksen synkeisiin sosiaalisiin seurauksiin:

Kansainvälisesti vertaillen Suomi on yksi tietoyhteiskuntakehityksen kärkimaista. Suomi panostaa merkittävästi koulutukseen, tutkimukseen ja tuotekehitykseen. Tieto- ja viestintätekniiikan tuotteet ovat merkittävästi kasvattaneet Suomen vientiä. Samaan aikaan väestön ikääntyminen, korkea työttömyys ja työelämän kiire sekä pula osaavista työntekijöistä on osa suomalaista arkipäivää. (Sitra 1998, 6)

Sitran raportissa tietoyhteiskunta määritellään yhteiskunnaksi, jossa ”yhä useampi henkilö työskentelee tieto- ja osaamiskeskeisissä ammateissa ja käyttää tieto- ja viestintätekniiikan välineitä ja palveluja työssään ja vapaa-ajallaan” (emt, 8) Onkin todettu, että Suomen nykytilanne olisi varmaankin toinen, jos innovatiivista ajattelua, uuden teknologian laajamittaista hyödyntämistä ja kasvuyrityksiin kanavoitunutta riskipääomaa ei olisi. Suurimmassa roolissa Suomen kehitykselle on eri aloista ollut tietotekniikka- ja telekommunikaatiosektori (it-ala), jonka varaan myös tulevaisuuden optimistiset kasvuodotukset on rakennettu. Optimistisiin tulevaisuudenkuviin liittyvät myös työllisyyden ja yhteiskunnallisen tasa-arvon paraneminen. Samaan aikaan vastakkaisten näkemysten, kuten huoli yhteiskunnan jakautumisesta voittajiin ja häviäjiin, määrä on kasvanut. Tietoyhteiskunta näyttäytyy toisaalta myös raakana yhteiskuntana, jossa heikoille ei juuri ole sijaa. (Pyöriä 2001, 16-19)

Tieto- ja viestintätekniiikka luo osaltaan edellytyksiä tiedon ja osaamisen yhteiskunnan rakentamiselle. Yksilö voi aikaisempaa paremmin kehittää osaamistaan, toteuttaa itseään ja parantaa vuorovaikutustaan muiden ihmisten kanssa. Tekniikka voi myös parantaa yksilön vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnassa sekä parantaa sen palveluja. (Karvonen 2000, 267) Nämä ovat sangen positiivisia visioita tietoyhteiskunnasta, mutteivät mahdottomia. Tieto- ja viestintätekniiikan yhteiskunnallisen leviämisen ja sen hyödyntämisen elinehto on sen käyttämisen osaaminen. Perinteisesti ollaan totuttu ajattelemaan, että uuden teknologian käyttämisen oppiminen tapahtuu koulutuksen avulla. Koulutusta ei välttämättä kuitenkaan voida tarjota kaikille eivätkä kaikki ihmiset vastaavasti kykene osallistumaan koulutukseen, vaikka sellaista tarjottaisiinkin.

Tieto- ja viestintäteknologisten laitteiden käyttämisen oppiminen ei mielestäni kuitenkaan ole pelkästään kuluttajien koulutuksen ja opiskelun asia. Yksi näkökulma asiaan on se, että uuden tarjottavan teknologian tulee olla sellaista, että koulutusta ei välttämättä juuri tarvita. Täten koulutuksen ja opiskelun vastuu siirretään tavallaan käyttäjältä laitteen suunnittelijoille. Suunnittelijoiden tulisi mahdollisimman hyvin tuntea käyttäjien tarpeet, toiveet, kyvyt, asenteet ja rajoitukset. Haaste on valtavan laaja ja poikkeusteollinen, muttei mahdoton. Tähän haasteeseen on noussut vastaamaan käytettävyyttä, jonka asiantuntijoihin lukeutuvat monen eri alan ihmiset. Ala on uusi ja hakee yhä muotoaan.

Tässä kohdissa on mielestäni mielenkiintoista pohtia myös tekniikan käytön vaikeutta ja sen problematisointia. Tekniikan käytön vaikeudesta puhuttaessa viitataan usein kännyköihin, vaikka tämän päivän maailmassahan on paljon uutta, modernia teknologiaa, jonka käyttö saattaa olla hyvinkin haastavaa ja vaikeaa käyttäjälleen. Esimerkkinä tästä voisin mainita vaikkapa alati kehittyvät hifi-laitteet kuten cd- ja dvd-soittimet, videot ja televisiot. Vaikuttaako tekniikan käytön problematisointikeskustelun taustalla sisäänrakennettuja ajatuksia siitä, minkälaisen teknologian käyttö ns. saa olla vaikeaa ja minkälaisen ei? Käyttäjänä ja kuluttajana saat tuskastella kännykän uusia toimintoja joita et heti ostotilanteessa hallitse, mutta dvd-soitin sinun on ikään kuin heti hallittava? Kun tosiasia kuitenkin lienee, että kummankin laitteet käyttöön otossa on käyttäjillä ongelmia ja ohjekirjalla käyttöä.

Mielestäni on kiinnostavaa miettiä miksi juuri kännykkä on sellainen tekninen laite, jonka tulisi olla mahdollisimman helposti käytettävä, kun puolestaan vieläkin arkisempi laite (kuten vaikkapa televisio) on ikään kuin salaa monelle käyttäjistään liian tekninen. Työni puolesta tiedän, että esimerkiksi kodinkonevalmistajat ovat tänä päivänä alkaneet palkata työntekijöikseen käytettävyyssiiteen osaajia, mutta minkä vuoksi kuluttajat eivät sitä yhtä äänekkäästi ole vaatineet kuin mitä kännykän kohdalla?

Sosiologeilla on mielestäni paljon annettavaa käytettävyytieteen alueelle. Kuten myöhemmin tulen tarkemmin erittelemään, on sosiologian piirissä ollut jo kiinnostusta sekä liikettä uudenlaisen yhteiskunnallisen teknologian tutkimuksen suuntaan. Itse sosiologina ajattelen, että meillä todella on paljon annettavaa käytettävyyden tutkimukseen. Yhteiskunnallisesti ajatellen käytettävyyden merkitys ja sen vaikutukset ovat laaja-alaisempia kuin yleensä ajatellaan. Tätä olen pyrkinyt edellä myös kuvaamaan. Käytettävyyden parissa työskentelevän yhteiskuntatieteilijän voi tietyllä tavoin ajateltuna nähdä edistävän yhteiskunnan tasa-arvoa tarjotessaan mahdollisimman helppotajuista tekniikkaa yhteiskunnan kaikille kuluttajille. Täten esimerkiksi uuden tieto- ja viestintäteknologian käyttäjän ei välttämättä tarvitse olla korkeasti koulutettu ja oppinut.

Käytettävyytutkimuksen tavoitteena on, että uuden laitteen käyttö olisi mahdollista yhteiskunnan jokaiselle jäsenelle mahdollisimman tasa-arvoisesti. En kiistä, etteikö tasa-arvoisuuden tiellä olisi vielä monia esteitä, kuten laitteen hinta ja käyttökustannukset. Katson kuitenkin, että onnistuessaan käytettävyyden tiede voi tuoda yhteiskunnallista tasa-arvoa edes askeleen lähemmäksi ideaalia ja täten palvella yhteistä hyvää.

2.2.2 Kohti käyttäjäkeskeistä suunnittelua

Käytettävyydestutkimuksen juuret ovat ergonomiassa, josta käytettävyyden tutkimus eriytyi omaksi alakseen pitkälle juuri tietokoneiden näyttöpäätetyön yleistyessä 1970-luvulla. Tällöin tutkimuksen juuret olivat vankasti kognitiivisessa psykologiassa. 1980-luvulla käytännön insinööri työ syrjäytti alan akateemisen tutkimuksen, koska monet tutkimukset ja teoriat eivät onnistuneet kasvavien käytännön ongelmien ratkaisemisessa. Tältä ajalta on peräisin mm. nykyisenlainen käytettävyydestaus, joka syntyi kun akateemisten laboratoriokokeiden ulkoinen muoto säilytettiin, mutta siitä karsittiin pois mm. hypoteesien muodostaminen ja muuttujien valinta. Täten pyrittiin suuntaamaan huomiota ennen kaikkea käytön ongelmakohtien tunnistamiseen ja löytämiseen eikä oltu niinkään kiinnostuneita ongelmien syiden tieteellisestä selittämisestä tai niiden tarkemmasta pohtimisesta. 1990-luvulla käytettävyyden tutkimukseen on vakiintunut käsitys siitä, että hyvään käytettävyyteen voidaan päästä vain tuomalla käyttäjät tavalla tai toisella mukaan suunnitteluun. Tällaista prosessia on alettu kutsua käyttäjäkeskeiseksi suunnitteluksi ja sille on saatu oma standardi ISO 13407, joka määrittelee käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteet ja toimintamallit. Viime vuosina käyttöliittymätutkimus on selvästi vilkastunut ennen kaikkea virtuaalitodellisuuden ja mobiililaitteiden kehityksessä. Sitä merkillisempää onkin huomata, että akateemisen tutkimuksen kannalta pieniä käyttöliittymiä (kuten juuri mobiililaitteissa) ei käytännöllisesti katsoen ole olemassa. Kuutti (2000a) mukaan minkäänlaista pienten käyttöliittymien tutkimuksen perinnettä ei ole, eikä pienten käyttöliittymien erityistarpeita käsitellä sen enempää oppi- kuin muussakaan kirjallisuudessa, vaan kaikki pyörii tietokoneohjelmistojen ympärillä. (Kuutti 2000a, 79-84)

Itse näkisin, että toisin kuin Kuutti väittää, tällaista tutkimusta ja tutkimusperinnettä on kyllä olemassa (Sociology of the Mobile Phone, 2005). Ongelma on ehkä siinä, että käytettävyydestutkimus on niin monitieteellinen tiede, että erilaiset tutkimukset ovat hajallaan eri tieteenalojen kuten psykologian, tietojenkäsittelyopin, viestinnän, sosiologian, sosiaalipsykologian ja suunnittelutieteen sisällä. Ikään kuin sosiaalitieteellinen käytettävyyss- ja kännykkätutkimus olisi eriytynyt omiksi

erityisaloikseen ja siten hieman pirstaloitunut. Tutkijat ja tutkimukset eivät välttämättä löydä toisiaan ja siten voi syntyä kuva tiedon olemattomuudesta. Toki käytettävyystudkimus on sen verran uusi tiede, että perinnettä ei voi kovin paljoa vielä ollakaan, mutta täysin olematonta ei se mielestäni ole. Itse olen kiinnostunut ennen kaikkea käytettävyyttä, suunnittelua ja muotoilua koskevasta kännykkätutkimuksesta, mihin olen tässä työssäni keskittynyt.

Käyttäjän ja laitteen väliseen vuorovaikutustutkimukseen, joka nykyään nähdään käyttöliittymäsuunnittelun selkärangaksi, kuuluu olennaisesti ajatus älykkäiden tuotteiden tutkimisesta mahdollisimman luonnollisissa käyttötilanteissa. On esitetty, että käytettävyystudkimuksen perinteisiin menetelmiin (esim. käyttäjätesteihin) tulisi yhdistää sosiologisesti suuntautuneita vuorovaikutustutkimuksen kuten etnometodologista keskusteluanalyysia. (Koskinen 2000, 134-139) Tärkeää on myös huomata matkapuhelimen eri käyttökontekstit ja niiden vaikutus kännykkäkäyttöön. Kontekstisidonnaisia palveluita onkin tutkittu ja kehitetty juuri tämän ajatuksen pohjalta (Kolari et al. 2004).

Käytettävyyden tutkimusta löytyy tämän päivän suomalaisesta yhteiskunnasta muutamista paikoista. Käytettävyyttä tutkitaan joissakin suomalaisissa yrityksissä erittäin edistyksellisellä tasolla ja esimerkkinä näistä mainitaan usein Nokia. Tarkkaa tietoa yritysmaailman tilanteesta on hieman vaikea antaa, sillä yleensä yritykset laskevat käytettävyyden tutkimuksensa sellaiseksi kilpailutekijäksi, josta ei välttämättä ulkomaailmalle haluta puhua. Tiedemaailmassa käyttöliittymätutkimusta tehdään TKK:lla ja Tampereen yliopistolla ja suunnittelun tutkimusta puolestaan Oulun yliopistossa, VTT:llä, Stakesissa sekä TKK:lla. Tietojärjestelmien käyttöönoton ja käytön tutkimusta tehdään Turun ja Oulun yliopistoissa ja yhteistyön tietokonetuen tutkimusta puolestaan Jyväskylän ja Oulun yliopistoissa. Myös SITRA:ssa on alan tutkimusta. (Kuutti 2000b)

Nokialla matkapuhelinten käyttöliittymäsuunnittelu alkaa visiosta, konkreettisesta tai hyvinkin abstraktista. Visiosta tiivistetään tuotteelle muutamia päämääriä eli draivereita,

jotka olennaisesti vaikuttavat tuotteen muotoiluun. Tällä tarkoitetaan niiden tekijöiden määrittämistä, millä tuotteen halutaan ensisijaisesti kilpailevan ja mitä kautta se määritellään. Näin esimerkiksi huipputasoinen kamera, nopea internetyhteys tai poikkeuksellisen näyttävä visuaalisuus voivat olla tuotteen draivereita. Muotoilu puolestaan sanelee tietyt reunaehdot käyttöliittymän käytettävyydelle ja ratkaisuvaihtoehdoille. Voisikin sanoa, että tuotteet draiverit määrittävät ehkä enemmän kuin mikään muu seikka tuotteen suunnittelua. Aivan kuten koko puhelinta tekevät monen eri alan asiantuntijat, samoin kännykän käyttöliittymän suunnittelussa on tarvetta hyvin poikkitieteelliselle tietämykselle. Toisin sanoen siihen tarvitaan ihmisiä, jotka ymmärtävät käyttöliittymä-, käytettävyys-, vuorovaikutus- ja graafista suunnittelua. (Lindholm 2000, 171-177)

Nokialla matkapuhelinten käyttöliittymäsuunnittelussa sovelletaan käyttäjäkeskeistä suunnitteluprosessia. Tällä viitataan vuorovaikutteiseen tapaan tehdä puhelimia ja niiden suunnittelua yhdessä käyttäjien kanssa. Liikkeelle voidaan lähteä kahta eri tietä. Toisinaan omataan jo idea siitä, mitä pitäisi tehdä ja tällöin aloitetaan eri draivereiden luomisesta. Joskus taas lähdetään liikkeelle käyttäjiä tutkimalla, jolloin tehdään kontekstuaalista tutkimusta ja katsotaan, minkälaisia tarpeita, toiveita ja odotuksia valitun käyttäjäsegmentin käyttäjillä on. Tähän tutkimusmuotoon kuuluu haastattelujen, observoinnin ja käyttötilanteiden dokumentoiminen, joiden pohjalta aloitetaan entistä ongelmattomampien, parempien ja osuvampien tuotteiden suunnittelemisen. (emt, 177-180; Beyer & Holtzblatt 1997)

Edellä mainitut käyttäjäsegmentit ja niiden määrittely pohjaavat Nokialla usein markkinatutkimuksiin. Niiden avulla käyttäjät jaotellaan erilaisiin käyttäjäsegmentteihin ikänsä, sukupuolensa, tulotasonsa, käyttötarpeidensa ja mieltymystensä mukaan. Näin esimerkki yhdestä segmentistä voisi olla vaikkapa nuoret 25-35-vuotiaat lapsettomat aikuiset, jotka ovat työelämässä, omaavat laajan ystäväpiirin ja käyttävät paljon rahaa uuteen teknologiaan sekä elintasoonsa. He käyttävät uusinta viestintäteknologiaa päivittäin, lähettävät paljon viestejä ja käyttävät kännykkänsä kameraa viikoittain. Onkin hyvä huomata, että näiden käyttäjäsegmentteiden määrittely perustuu pitkälle

markkinatutkimuksiin, ei sosiaalitieteiden konventioihin. Segmenttien avulla määritellään eri tuotteiden suunnittelu- ja tutkimusprosesseja, joita tehtäessä tutkijoilla on niihin pohjavia ennakkokäsityksiä kyseisten käyttäjien tarpeista ja haluista.

Käyttäjakeskeisen suunnitteluprosessin idea on tuntee käyttäjän eri käyttökontekstit ja -tilanteet mahdollisimman hyvin. Suunnittelijan on ymmärrettävä käyttäjien arkielämää ja parhaiten tämän on ajateltu tapahtuvan menemällä käyttäjien pariin haastattelemaan ja havainnoimaan. Käyttäjillä on sekä funktionaalisia että emotionaalisia tarpeita, joihin suunnittelun on kyettävä vastaamaan. Tällä viitataan kännykänkäytön toiminnallisiin ja psyykkisiin tasoihin eli toisin sanoen niihin eri tekijöihin, jotka vaikuttavat käyttäjän toimintaan. Nämä tarpeet eroavat toki yksilökohtaisesti, mutta ennen kaikkea kulttuurisesti. Käyttäjakeskeinen suunnittelu pyrkii ymmärtämään käyttäjien jokapäiväisiä tarpeita, toiveita ja tapoja huomioimalla samalla kulttuurisidonnaisuuden. Vastaaminen kulttuurisesti erilaisiin käyttötarpeisiin ei välttämättä tarkoita keskenään erilaisten laitteiden suunnittelua, vaan kyse on usein enemmänkin eroista itse käyttöliittymässä. Onnistuakseen tämä vaatii kykyä ymmärtää käyttäjien fyysinen, sosiaalinen ja kulttuurinen toimintaympäristö sekä se, miten heidän henkilökohtaiset roolinsa ja arvonsa vaikuttavat tähän ympäristöön. Tällöin erityisen tärkeää on mennä käyttäjien pariin havainnoimaan heidän toimintaansa sen luonnollisessa ympäristössä. On myös tärkeää kuulla käyttäjien kertovan toiminnastaan, jotta esiin nousisi nimenomaan heidän äänensä. Tällä tavoin voidaan saavuttaa kokonaisvaltaisempi ja osuvampi ymmärrys käyttäjien toimintaan liitetystä merkityksistä kuin pelkästään observoimalla heitä. (Konkka 2003; Keinonen 2000)

2.2.3 Tutkijana yrityksessä

Siirryttyäni yliopistomaailmasta yritysmaailmaan olen törmännyt näiden kahden maailman eriytyneisyyteen. Tieteilijänä tätä jakoa on välillä ollut vaikea ymmärtää. Toisinaan maailmojen erot ovat taas tuntuneet hyvinkin konkreettisesti ja sopeutuminen uudenlaisiin vaatimuksiin (esim. tiukkoihin aikatauluihin) tutkimusta tehtäessä on tuntunut hankalalta. Tämän lisäksi välillä on huomannut törmäävänsä sangen luutuneisiin asenteisiin maailmassa, joka perinteisesti on ollut hyvin pitkälle miespuolisten insinöörien kansoittamaa. Olen myös huomannut ajautuvani toistuvasti keskustelemaan yliopisto- ja yritysmaailmassa tehtyjen tutkimusten eroavaisuuksista, useimmiten yliopistomaailman kollegoiden kanssa. Välillä onkin tuntunut, että tasapainoilee hyvin kiikkerällä maaperällä; toisaalta olemassaolonsa ja pätevyytensä joutuu todistamaan yritysmaailmalle, toisaalta yliopistomaailmalle. Ihmettelin itsekseni miksi on näin? Itse en henkilönä koe juuri muuttuneeni, mielenkiinnon- ja tutkimuskohteeni eivät ole muuttuneet. Kuitenkin yhtäkkiä olin tilanteessa, jossa tekemäni tutkimuksen validius ja tärkeys kyseenalaistettiin. Mistä nämä näkemyserot, nämä jaot ”pätevään tiedemaailmaan” ja ”rahanahneeseen yritysmaailmaan” oikein johtuivat? Lopulta koin asian niin mielenkiintoiseksi, että päätin tarkastella yritys- ja yliopistomaailmojen tieteellisyyttä ja vastakkainasettelua seuraavaksi hieman tarkemmin.

Tutkimuksen tekeminen yrityksessä, joka kilpailee nopeasti muuttuvilla markkinoilla tulospaineiden alaisena, on monella eri tavalla haastavaa. Yhteiskuntatieteilijänä huomaa tunkeutuneensa alalle, joka pitkään on ollut insinöörien yksityisomaisuutta. Usein suunnitteluprosesseissa tutkimuksen merkitystä ja arvoa ei edelleen tänäkään päivänä arvosteta tarpeeksi. Ongelmana on myös epäpätevien ihmisten suorittamat pseudotutkimukset ja tietynlainen ajattelumalli siitä kuinka ”joka jannu voi yhden tutkimuksen tehdä”. Asenneongelmat istuvat tiukassa; käytettävyyttutkimusten tekijöitä ei aina arvosteta tieteilijöinä yhtä korkealle kuin ns. kovan tieteen tekijöitä kuten esimerkiksi insinöörejä. Usein myös tiiviiden tuotantoaikataulujen ja maksimaalisen tuottavuuden jalkoihin jää sosiaalitieteellinen tietämys lopputuotteen käyttäjistä, heidän

tarpeistaan ja tavoistaan Tutkimukset alistetaan lisäksi tiukoille tuotantoaikatauluille, eikä tutkimuksen tekemiseen usein irtoa kovinkaan suurista aikaresursseista. (esim. Forsythe 2001; Ketola 2002)

Akateemisen tutkimuksen perusaatteita ovat avoimuus, vapaus ja tieteellisyys. Yrityksen sisällä tehtävä tutkimus soti kuitenkin usein tieteellisen tutkimuksen avoimuuden periaatetta vastaan. Tutkimuksen tuottama tieto on yritykselle pääomaa ja kilpailuvaltti eikä sitä haluta siten julkistaa saati jakaa. Tämä asettaa yrityksessä työskentelevän tieteilijän usein suorastaan skitsofreeniseen tilanteeseen; toisaalta hän kokee olevansa osa tiedeyhteisöä ja osallistuvansa tutkimuksellaan tieteelliseen keskusteluun, toisaalta hän on yrityksen työntekijä, jota sitovat yrityksen säännöt ja normit. Tasapainottelu näiden kahden roolin välillä on usein vaikeaa.

Keskustelua on myös herättänyt yrityksissä tehtävien tutkimusten validisuus. On esitetty, etteivät nopealla aikataululla vieraassa kulttuurissa tehdyt tutkimukset mitenkään voi tuottaa tieteellisyyden kriteerit täyttävää tietoa. Usein vertailukohtana on käytetty etnografisia tutkimuksia, joissa tutkija viettää usein vuosia tutkimansa kulttuurin sisällä. Tosiasia on, että yrityksissä tehtäviin tutkimuksiin on usein huomattavasti vähemmän aikaa käytettävänä kuin akateemisessa maailmassa. Lisäksi yrityksessä tehtävissä tutkimuksissa on tietyt reunaehdot, jonka puitteissa on toimittava. Tämä ei mielestäni kuitenkaan suoraan tarkoita, etteivätkö tieteellisen tutkimuksen kriteerit täytyisi.

Olennaista tällaisessa keskustelussa on ensinnäkin erottaa tutkimuskysymykset toisistaan. Yrityksen sisällä tehtävät käyttäjätutkimukset ovat yleensä ottaen hyvin tarkkoja ja ne vastaavat erittäin spesifeihin kysymyksiin. Tarkoituksena ei ole lähteä tutkimaan kyseisen maan koko kulttuuria, vaan useimmiten ollaan kiinnostuneita tarkasti rajatuista kysymyksistä. Nämä kysymykset kietoutuvat Nokialla tavalla tai toisella kännykkään ja sen käyttöön. Kännykkä puolestaan näyttäisi tänä päivänä olevan jo niin globaali asia, että sen käytöstä ja ihmisten suhteesta siihen on mahdollista saada relevanttia tietoa melkeinpa vain paikan päälle menemällä ja kysymällä. Tärkeää on

huomata myös aineiston analyysivaihe; kerätyistä aineistoista ei pyritä tekemään mitään yleiskuvausta tutkitusta kulttuurista, vaan enintään erottelemaan kulttuurispesifisiä seikkoja. On huomattava, että yrityksen sisällä toteutettavat käytettävyystudkimukset vastaavat eri kysymyksiin mitä etnografiset tutkimukset, kummallakin on omat areenansa.

Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen vieminen yhteiskuntaan ja siten myös yritysmaailmaan on mielestäni yksi tämän päivän tieteilijöiden tärkeimmistä tehtävistä ja haasteista. Tieteentekijät eivät voi vain istua norsunluutorneissaan ja havainnoida sieltä yhteiskuntaa. Vuoropuhelua tutkimuskohteen eli yhteiskunnan kanssa on käytävä ja sen sisällähän meidän tutkijoiden on joka tapauksessa loppujen lopuksi toimittava. Akateemisen tietouden ja tieteen vieminen yritysmaailmaan on mielestäni myös todella haastavaa. Klassinen kärsimysmetafora tutkijan uhrautuvasta roolista vierasta kulttuuria tutkiessaan istuu sitkeässä. Se on lisäksi hyvin lamauttava, jos se yksin määrittää ns. ”oikeanlaisen kulttuurintutkimuksen” rajat. Siten tieteellinen tieto rajataan vain tietyn tutkimusotteen ja tutkijatyyppin omaisuudeksi, mikä ei mielestäni edistä tasa-arvoa eikä tiedon avoimuutta.

Aikataulultaan nopeat, tarkasti fokusoidut käyttäjätutkimukset vastaavat niille esitettyihin kysymyksiin yleensä ottaen hyvin. Tuotettu tieto ja tietämys on luonteeltaan usein erilaista kuin akateemisessa maailmassa tehty tutkimus, sillä sen hyödyntämiskenttäkin on erilainen. Siinä missä yliopistotutkimuksia yhä edelleen pääasiassa käytetään tieteelliseen keskusteluun, laajempien teorioiden luomiseen ja kehittelyyn sekä tietämyksen syventämiseen, on yrityksen sisällä tehtävän tutkimuksen pääasiallinen idea parantaa tuotekehitystä ja siten tuotteiden myyntiä ja kulutusta. Siten voidaan sanoa, että yritysmaailman tutkimusten päävaikuttimina on loppujen lopuksi aina raha, huolimatta yksittäisen tutkijan motiiveista. Olisi naiivia kiistää tämä tosiasia.

Toisaalta yritysmaailman sisällä tehtävällä tutkimuksella on usein myös etuja puolellaan; tutkimusbudjetit voivat olla suurempia, kontaktit laajempia ja monien eri yhteistyökumppaneiden käyttö tuo paljon hyötyjä. Itse olen käytännössä huomannut,

miten yritysmaailmassa on mahdollista nopeasti toteuttaa tutkimushankkeita, jotka yliopistomaailmassa voisivat valmisteluineen viedä vuosia. Osittain kyse on hankkeen rahoituksesta, osittain muista resursseista. Yrityksen on menestyäkseen kyettävä toimimaan hyvinkin nopeilla aikatauluilla ja näin on myös tutkimusten kohdalla. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tutkimuksiin säännättäisiin ns. pää kolmantena jalkana. Huolellinen taustatyö ja kartoitus kuuluvat myös yritysmaailmassa olennaisesti jokaiseen tutkimushankkeeseen. Erona yliopistotutkimukseen on myös se, että yritystutkimuksessa tutkimuskohteet vaihtuvat nopeasti ja yksittäiset projektit kestävät hyvin lyhyen ajan. Tämä luo myös tutkijalle monia haasteita, sillä itseä on motivoitava yhä uudelleen. Toisaalta aihealueet pysyvät melko samoina, mikä helpottaa motivointia ja mielenkiinnon ylläpitämistä.

Olellisena erona tiedemaailmaan ovat siis nimenomaan resurssit; yrityksessä meillä tutkijoilla on usein mahdollista saada assistentteja keräämään ja siivilöimään tärkeää tietoa. Lisäksi etunamme on mahdollisuus keskittyä täysin tekeillä olevaan tutkimukseen koko hankkeen ajan. Tiimityö ja laaja henkilöstö mahdollistavat osaltaan nopeat aikataulut. Yliopistomaailmassa kärsitään nimenomaan aikaresurssin puutteesta, sillä tutkimushankkeiden ohella on paljon muutakin tehtävää. Tutkimushankkeeseen ei voi keskittyä täysin, vaan mieli ja aika on jaettava monen asian kesken. Tämä voi olla hyvin turhauttavaa ja uuvuttavaa. Toisaalta sen voi ajatella mahdollistavan myös asian pidemmän kypsyttelyn ja laajemman pohtimisen kuin mitä yritysmaailman lyhytkestoisissa hankkeissa on mahdollista. Näin ollen yliopistomaailman aikaresurssien vähyydellä voi nähdä myös etuja.

Mielestäni olisikin tärkeää huomata että kiistely tutkimusten ”aitoudesta” tai ”tutkijan itsensä myymisestä rahasta” ei johda minnekään. Siinä missä yritysmaailman tutkijat myyvät itsensä rahasta yritykselle, myyvät yliopistomaailman tutkijat aivan samoin itsensä apurahoille ja muille rahoituslähteille. Tosiasia on, että kumpaakin tutkimusta tarvitaan. Akateemisessa maailmassa tehtävät tutkimukset ovat aikaresurssipulan vuoksi usein yksinkertaisesti liian hitaita ja aikaavieviä nopeaan yritysmaailmaan. Lisäksi ne eivät aina kiinnity tarpeeksi konkretiaan ja käytäntöön, vaan liikkuvat

käsitteellisemmällä tasolla. Ja vaikka tahtoa olisikin, ei niitä pystytä toteuttamaan, sillä ne eivät yksinkertaisesti istu tuotekehitysprosessien aikatauluihin. Toisaalta tällaista aikatauluista vapaata käsitteellistä tutkimustakin tarvitaan ja hyödynnetään yritysmaailmassa paljon. Harmillista onkin, että tiede- ja yritysmaailman tieteen tekijät kohtaavat yhä sängen harvoin. Kuilun ei kuitenkaan tarvitsisi olla syvä; yhteistyön lisääminen akateemisen ja yritysmaailman välillä hyödyttäisi mielestäni kumpaakin tahoja. Tiedän, että ajatus voi monen korvaan kuulostaa naiivilta, mutta itse näkisin mielelläni tiedonjakamisen kehittymistä ja erilaisia tiedepäiviä akateemisen ja yritysmaailman tutkijoiden välillä. Lisäksi yritysten olisi ehkä hyvä pohtia uudelleen salassapitoideologioitaan juuri tieteellisen tutkimuksen osalta. Monesti vaikenemalla hävitään enemmän kuin voitetaan.

Ehkäpä suurimpia ongelmia näiden kahden maailman välillä onkin nimenomaan vuoropuhelun puuttuminen. Yliopistotutkijoille on usein hyvin epäselvää minkälaista ja miten tutkimusta yrityksissä tehdään. Tämä on ymmärrettävää, sillä yrityksen salassapitovelvollisuus sitoo monen tutkijan suun. Toisaalta avoimuus näyttäisi olevan kasvussa ja joitakin yrityksemme tutkimushankkeita on jo julkaistu kaikkien tarkasteltaviksi (esim. Konkka 2003). Tosiasia kuitenkin on, että tänä päivänä yrityksiin palkataan alan ammattilaisia tutkimuksia tekemään ja he ovat samat koulut käyneitä kuin yliopistomaailman tutkijatkin. Tutkimusten väliset erot kumpuavat tutkimuskysymyksistä, -motiiveista ja tutkimusotteista. Yritysmaailman tarpeisiin on kehitelty uudenlaisia tutkimusmenetelmiä, jotka pohjaavat klassisiin menetelmiin ja yhdistelevät niitä ja jotka tiedemaailmalle ovat usein vielä outoja (Nieminen-Sundell & Väänänen-Vainio-Mattila 2003). Huomattavaa on myös se, että esimerkiksi koko käytettävyystudkimus on suhteellisen nuori tieteenala ja se on kehittynyt nimenomaan yritysmaailman tarpeista. Lähentymistä maailmojen välillä on kuitenkin jo tapahtumassa, kuten seuraavaksi tulen esittämään.

2.3 Yhteiskuntatieteellinen teknologiatutkimus

Tietotekniikka ja tietotekniset laitteet ovat nopeasti tulleet osaksi monien ihmisten arkea ja siten myös heidän sosiaalista vuorovaikutustaan muiden ihmisten kanssa. Erityisesti tämä näkyy ihmisten välisessä kommunikaatiossa, johon nämä uudenlaiset teknologiat luovat ennenäkemättömiä kommunikaatiomalleja ja -tyylejä. Samalla ne luovat uudentyypisiä kommunikaatitapoja myös ollessaan interaktiossa käyttäjiensä kanssa. (Arminen 2002) Yksi hyvä esimerkki tästä on juuri matkapuhelin eli kännykkä monine erityisine ominaisuuksineen, jotka mahdollistavat ja siten myös osallistuvat sen tuottamiseen uusia ja erilaisia sosiaalisia toimintoja. Näillä toiminnoilla on puolestaan monia sosiaalisia ja psykologisia tarkoituksia.

Tänä päivänä arvioidaan, että Suomessa on lähes viisi miljoonaa matkapuhelinliittymää ja määrän ennustetaan olevan edelleen kasvussa (Tilastokeskus 2004). Tietokoneiden, kännyköiden ja muiden teknologioiden käyttö viestintävälineinä on muuttanut ihmisten välisen vuorovaikutuksen tapoja ja muotoja, samalla kun ne ovat avanneet uusia mielenkiintoisia näkymiä – ja haasteita - sosiaalitieteelliselle tutkimukselle. Tieteentekijöiden piirissä on herännyt keskustelua siitä kuinka ja missä määrin sosiaalitieteet voisivat olla mukana uusien teknologioiden suunnittelussa ja kehittämisessä sekä mitä annettavaa niillä voisi tekniikan maailmaan olla. (esim. Forsythe 2001; Koskinen et. al. 2001; Arminen & Raudaskoski 2003)

Suunnitteluun suuntautunut sosiologia on uutuudestaan huolimatta edelleen kiinni yhteiskuntatieteiden perustavissa teoreettisissa ja metodologisissa kysymyksissä. Voidaankin sanoa, että tämä uudelta kuulostava tieteenala esittää vanhat tutut sosiologiset kysymykset uudessa valossa. (Arminen 2002; 320-321)

Yhteiskuntatieteellisessä teknologiatutkimuksessa on kauan ollut vallalla perinteinen teknologian sosiologia, joka on mitä suurimmassa määrin perustunut teknologiseen determinismiin ja teknologian kritiikkiin (esim. Blauner 1964; Braverman 1974). Tällöin yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen painopisteenä on ollut löytää kriittinen kuva siitä kuinka erilaiset suuret teknologiset prosessit, kuten tehtaiden kehitys tai työn alati kasvava automatisoituminen, ovat suorastaan deterministisesti vaikuttaneet yhteiskunnan luokkajakoon. Siten kehittyvillä uusilla teknologioilla on nähty olevan selkeitä kausaalisia vaikutuksia yhteiskunnan sosiaalisiin rakenteisiin ja työn luonteeseen. Näitä vaikutuksia on tutkimuksen avulla pyritty sekä kriittisesti että poliittisesti kuvaamaan ja arvioimaan. (Hutchby 2001b, 14).

Tämänkaltainen suhtautuminen teknologiaan ja siitä kumpuava negatiivisuuden varjo, joka uuden teknologian ylle tuntuu levittyvän, on mielestäni usein ollut edelleen havaittavissa myös arkikeskustelun tasolla teknologiasta ja sen leviämisestä puhuttaessa. Se on toki yksi pätevä lähestymistapa uuteen teknologiaan, mutta kovasti tuntuisi siltä, että myös uutta avausta tarvitaan.

Viime aikoina tuo uusi avaus on ollut käynnissä yhteiskuntatieteellisessä teknologiakeskustelussa, jossa yhdeksi vaihtoehdoksi on esitetty sosiaaliseen konstruktivismiin perustuvaa tutkimusta. Teknologisen determinismin näkökulma ja sen kausaalinen vaikutussuhde sosiaaliseen on haluttu haastaa ja dikotomia sosiaalisen ja teknisen välillä rikkoa. On tuotu esiin, että teknologia ja sosiaalinen muuttuvat merkityksellisiksi vasta ihmisten ja teknologioiden välisessä vuorovaikutuksessa. Tällöin tärkeäksi on muodostunut se, että sosiaalisesti rakentuvat kategoriat määrittävät ihmisten eri tapahtumille tai ilmiöille antamaa merkityksenantoa, jonka perusteella eri objektit määrittyvät siksi miksi ne konstruoidaan (esim. Arminen & Raudaskoski 2003, 280-281).

Yksi radikaaleimmista lähestymistavoista on mieltää teknologiat ”teksteiksi”, jotka teknologian eri valmistajat (kuten suunnittelijat, markkinoijat ja tuottajat) ovat teknologiatuotteisiinsa ”kirjoittaneet” ja joita käyttäjät sitten laitetta käyttäessään ”lukevat”. Tällöin nämä eri teknologiset tuotteet saavat merkityksensä ja ominaisuutensa erilaisten sosiaalisten lukutapojen kautta. (Grint & Woolgar 1997) Woolgar (1991) on lisäksi kiinnittänyt huomiota niihin toimijoiden diskursseihin, jotka liittyvät teknologisiin tuotteisiin sekä eritellyt tarkemmin erilaisia sosiaalisen konstruktivismin lähestymistapoja suhteessa teknologian käsittämiseen ”tekstiksi”.

Tällaista äärimmilleen vietyä relativistista näkökulmaa teknologiasta, joka saa merkityksensä ainoastaan toimijoiden diskursseissa, on kritisoitu (esim. Hutchby 2001a; 2001b; 2003, Arminen & Raudaskoski 2003) mm. siitä, että se irrottaa kohteensa materiaalisesta ympäristöstään ja toimintatilanteistaan, vääristäen siten näkökulmia ja tuloksia liiaksi diskurssien teoreettiseen maailmaan. Sillä kyllähän se materiaallinen ympäristö, jossa toiminta tapahtuu, asettaa aina tietyt rajat niin itse toiminnalle kuin myös tulkinnoillekin siitä. Onkin katsottu, että yhteiskunnallista toimintaa ja ihmisten vuorovaikutusta ei voida tutkia vain diskursseja tutkimalla, irrallaan itse toimintaympäristöstä (esim. Scollon 2001).

2.4 Tarjoumat

Teknologiaa tutkittaessa on huomionarvoista se kuinka ihmisten erilaiset ”lukutavat” teknologiasta eroavat toisistaan. Ihmiset myös käyttävät samaa teknologiaa eri tavoin. Voidaankin osoittaa, että ihmiset kykenevät tulkitsemaan teknologisia artefakteja monella eri tapaa. Tällöin ajatus siitä, että teknisten laitteiden vaikutukset kumpuaisivat suoraan niiden sisäänrakennetuista ominaisuuksista, tuntuu mahdottomalta. Pikemminkin näiden erilaisten lukutapojen olemassaolo näyttäisi viittaavan siihen, että eri teknologioilla on eri tarjoumia eli affordansseja, jotka rajaavat tai sallivat erilaisia tulkintoja ja siten myös merkityksenantoja. (Hutchby 2001b, 20-22)

Tarjouman näkökulma kiinnittää huomiota nimenomaan teknologioiden käyttäjilleen tarjoamiin erilaisiin toiminnan mahdollisuuksiin, jotka toteutuvat käyttäjän ja laitteen välisessä vuorovaikutuksessa. Näin ollen laitteet itsessään eivät determinoi käyttäjän toimintaa, vaan ne joko mahdollistavat tai rajaavat erilaisia toimintoja. Siten tarjoumat myös tietyllä tavoin ruumiillistuvat käyttöinteraktiossa, jossa niitä on myös tutkittava.

Huomionarvoista tarjoumien tarjoaman näkökulman kohdalla onkin nimenomaan se, että tarjoumat ovat luonteeltaan mahdollistavia, eivät pakottavia. Ne mahdollistavat erilaista toimintaa ja siten myös niiden tutkiminen mahdollistaa niin kriittisten kuin myönteistenkin huomioiden tekemisen. Samalla ne kuitenkin myös rajaavat toimintaa ja siitä tehtyjä tulkintoja. Näin ollen esimerkiksi teknologian eri käyttötavat ovat sekä sen materiaalisen olemassaolon ehdollistamia että sosiaalisesti muotoutuneita. Tämän ansiosta vältytään paluulta deterministiseen tulkintaan teknologian ja käyttäjän suhteesta. (Arminen & Raudaskoski 2003, 280-281)

Tarjouman eli affordanssin (affordance) käsite on suhteellisen uusi tieteen saralla eikä sillä ole suoraa suomenkielistä vastinetta. Tieteellisessä keskustelussa käytetään sekä termiä ’tarjouma’ että Jukka Partasen (1993; 1995) luomaa vastinetta ’sallima’. On todettu, että itse asiassa vasta nämä termit yhdessä antavat oikeanlaisen kuvan siitä, mistä tarjouman käsitteessä on kysymys: toisaalta ympäristömme tarjoaa erilaisia

toiminnan mahdollisuuksia, mutta havaitsemme vain niitä tarjoumia, joita omat psyykkiset ja fyysiset rajoitteemme sallivat. (Raudaskoski 2003) Itse käytän tässä työssäni tarjouma –termiä.

2.4.1 Gibson

Tarjouman termi on alkujaan psykologian piirissä kehitetty ja sen loi James J. Gibson 1970-luvulla. Käsite muodostaa keskeisen osan hänen ekologisen psykologian teoriaansa. Sen mukaan ympäristömme sallii meille kaikille eliöille jonkinlaista käyttäytymistä, joita me havainnoimme suoraan. Näin ollen kaikki havaittavissa oleva kytkeytyy aina organismin toimintaan ja on välittömästi merkityksellistä. Tätä havaitsemista eivät ohjaa ärsykkeet vaan toiminnan orientaatio. (Gibson 1979, 127) Näin esimerkiksi savannin puulla on eri tarjoumia havaitsijasta riippuen; apinalle se tarjoaa paikan jossa yöpyä, kirahville ruokaa ja leijonalle varjon auringon porotukselta. Niinpä tarjoumat voivat vaihdella, mutta eivät kuitenkaan määrättömästi. Vaikkakin esimerkkini puulla voikin olla monia eri tarjoumia eri lajeille, ei sillä kuitenkaan voi olla vaikkapa kaikkia kiven tai tulen tarjoumia.

Tarjoumien havaitseminen on siis jatkuvaa toimintaa, jossa ympäristöstä poimitaan informaatiota. Informaatio on maailmassa olevaa, joka paljastetaan valon tai muun energian avulla. (Gibson 1979, 242) Havaitsemisen ja informaation ero on siinä, että havaitsemisen perustana on liike, jolloin suhde ympäristöön muuttuu aina liikkeen mukana. Informaatiolla viitataan puolestaan sellaisiin rakenteisiin, jotka pysyvät samoina liikkeestä huolimatta ja erottelevat näin ympäristön eri ominaisuuksia. (Partanen 1995, 8-9)

Gibsonin mukaan ympäristön havaitsemista ei voida erottaa havainnoijan oman itsen havaitsemisesta, vaan ihminen on samaan aikaan tietoinen niin itsestään kuin ympäristöstäänkin. Näin tarjoumat tulevat havaituiksi sellaisessa systeemissä suhteessa, jossa ympäristön ja itsen havaitsemista ei voida erottaa toisistaan. Hän ei erottele materiaa ja mentaalista eikä rakennettua ja luonnollista ympäristöä toisistaan.

Hänen mukaansa havaitseminen on jatkuvaa toimintaa jolla ei ole loppua ja jossa kaikki havaittu on välittömästi merkityksellistä. Myöskään muistamisen ja havaitsemisen välille ei hänen mukaansa voida piirtää mitään rajaa ja todeta milloin havaitseminen loppuu ja muistaminen alkaa. (Gibson 1979)

Kuinka riippuvaisia tarjoumat sitten ovat havainnoijan itsensä havainnoimisesta ja hänen tarpeistaan? Elävätkö ympäristön tarjoumat havaitsijan mukaan ja kuinka subjektiivisia ne ovatkaan? Gibsonin ajattelu tähdentää, että ympäristön tarjoumat eivät ole vaikutelmia tai jatkuvassa muutoksen virrassa olevia. Ne eivät myöskään ole vain fyysisiä ominaisuuksia, vaan ympäristön ja toimijan välinen suhde. Näin ollen tarjoumia tulisi aina tutkia suhteessa toimijoihin. Hänen mukaansa tarjoumat ovat ympäristön tosiseikkoja, jotka eivät muutu havaitsijan tarpeiden mukaan. Siten havaitsija voi joko havaita tai olla havaitsematta kohteen tarjoumaa, mutta tämä kohde tarjoaa silti juuri sitä mitä tarjoaa, johtuen siitä että se on, mitä se on. (emt, 138-140) Näin esimerkiksi raatolihan ”syötävyyden” korppikotkalle ei riipu korppikotkan nälän suuruudesta, vaan raatolihalle on tälle edelleen sama ”syötävyyden” tarjouma, havaitsee korppikotka raatolihan kylläisenä ollessaan tai ei. Samoin esimerkiksi voidaan huomata tarjoumien suhde havaitsijaan: siinä missä raatoliha tarjoaa korppikotkalle ”syötävyyden” tarjouman, tarjoaa se vaikkapa ihmiselle ”jätteen” tarjouman.

On kuitenkin huomattava, että Gibson katsoi ihmisen pystyvän oppimaan tarjoumien havaitsemista. Hänen ekologisessa psykologiassaan oppiminen mielletään kuitenkin erilaiseksi tapahtumaksi kuin perinteisessä kognitiivisessa psykologiassa; muistiin varastoimisen sijaan oppiminen on hänelle lisääntyntä herkkyyttä havaita ja erottaa ympäristön eri tarjoumia. Tämä oppiminen kehittyy harjoituksen, lisääntyneen kokemuksen ja yksinkertaisesti elämisen kautta. Toisin sanoen ihmisen havaitseminen kasvaa sen vuoksi, että hän oppii ja kykenee erottamaan ympäristöstään yhä enemmän erilaisia tarjoumia. (Gibson 1979, 253-254)

2.4.2 Norman

Gibsonin teoria havaitsemisesta ja ympäristön tarjoumista on vaikuttanut monen vuorovaikutuksen tutkijan ajatuksiin (esim. Arminen & Raudaskoski 2003; Järvilehto 1994, 1995; Raudaskoski tulossa). Informaatioteknologian tutkimiseen ja erityisesti sen artefaktien suunnitteluun käsitteen toi Donald A. Norman 1980-luvulla. Norman määritteli tarjouman käsitettä uudelleen kognitiivisen psykologian näkökulmasta käsin ja hän määrittelee tarjouman käsitteen seuraavasti (1988, 9): *”viittaa esineen havaittuihin ja todellisiin ominaisuuksiin, erityisesti niihin perustavanlaatuisiin ominaisuuksiin, jotka määrittelevät, kuinka esinettä voi käyttää”*.

Huomionarvoista Gibsonin ajatteluun verrattuna Normanin tarjouman käsitteen määrittelyssä onkin juuri se, että hän korostaa havaittujen tarjoumien merkityksen tärkeyttä suhteessa todellisten tarjoumien merkitykseen. Todellisista tarjoumista puhuessaan hän viittaa suunnittelijoiden tai valmistajien laiteeseen sijoittamiin toiminnan mahdollisuuksiin. Havaituista tarjoumista puhuessaan Norman tarkoittaa niitä tarjoumia, jotka aktivoituvat käyttäjän ja laitteen välisessä vuorovaikutuksessa. Juuri nämä havaitut tarjoamat kertovat käyttäjälle minkälaista toimintaa sallitaan. (Norman 1999, 123)

Tarjoumista puhuessaan Norman puhuu artefaktin järjestelmämallista, käyttäjän käsitteellisestä mallista ja todellisista tarjoumista. Järjestelmämalli määrittelee tuotteen tarkoitetut käytöt, käsitteellinen malli viittaa käyttäjän tapaan hahmottaa kyseinen tuote ja todelliset tarjoamat asettavat käytölle sen rajat. (Norman 1988, 12-13) Usein eri ongelmatilanteiden taustalla voidaan nähdä järjestelmämallin ja käsitteellisen mallin yhteensopimattomuus.

Normanin mukaan ihmisillä on sisäistä tietoa, jota oppiminen ja erilaiset kulttuuriset rajoitteet vallitsevassa ympäristössämme muokkaavat. Käyttäytymisemme määrittyy tämän sisäisen tietomme ja ulkoisen tiedon yhdistymisen perusteella. Tarjoumat ovat sellaisia ulkomaailmassa olevia rajoitteita ja mahdollisuuksia, jotka voidaan havaita

ilman erityisiä oppimisprosesseja. Näin ollen kulttuuriset seikat muuttuvat, mutta tarjoumat eivät. (Norman 1988, 55) Näiden kulttuuristen seikkojen tunteminen on hänen mukaansa kuitenkin erityisen tärkeää silloin, kun suunnitellaan uusia informaatioteknologisia tuotteita (Norman 1999, 39).

Arminen ja Raudaskoski (2003, 283-284) ovat esittäneet, että voidakseen havaita ympäristön erilaisia tarjoumia, on yksilöllä oltava opitun lisäksi myös synnynnäistä kompetenssia. Symbolisessa ympäristössä se tarkoittaa vaikkapa koodin tuntemusta, esimerkiksi tästä he mainitsevat eron tietojenkäsittelyohjelman ikonien ja arabienkielisen lauseen tunnistettavuuden välillä. Heidän mukaansa tarjoumien tunnistettavuuden avulla voidaan arvioida, millaista osaamisen tasoa kyseinen laite käyttäjältään vaatii ja siten evaluoida laitteen käytettävyyttä. Myös Hutchby (2001a, 448-449) korostaa sitä kuinka tietyt tarjoumat me voimme, ja meidän täytyykin, oppia. Hän korostaa lisäksi sitä, kuinka tarjoumat ovat luonteeltaan sekä funktionaalisia että relationaalisia; ne ovat toimintaa rajaavia tai sitä mahdollistavia sekä tiukasti suhteellisia suhteessa havainnoijaansa.

2.4.3 Tarjoumat ja vuorovaikutus

Ihmiset kokevat ja aistivat ympäristönsä aina tietyssä kontekstissa sekä suhteessa johonkin. Kaikki havaitseminen tapahtuu erilaisissa toimintatilanteissa, jotka ovat sosiaalisesti muotoutuneita. Ympäristömme rakenteineen on sosiaalisesti jaettu yhteistyön ympäristö ja tässä mielessä ajatellen myös havaitseminen on kulttuurisesti määrittynyttä. Mitään ei kuitenkaan voida sanoa ympäristöstä ilman sen suhteuttamista siinä toimivaan yksilöön ja hänen sisäiseen maailmaansa. Tarjouman käsite rikkoo sisäisen ja ulkoisen maailman välisen dikotomian. (Raudaskoski tulossa)

Ihmisen ja tietotekniikan välistä vuorovaikutusta tutkittaessa on havaittu, että ihmiset soveltavat samoja vuorovaikutuksen ja sosiaalisen toiminnan sääntöjä tietotekniikan kanssa toimiessaan kuin mitä ihmistenkin. Ihmisen ja tietotekniikan tutkimuksen parissa tähän ilmiöön viitataan CASA-paradigmalla (Computers Are Social Actors). Kysyttäessä ihmiset yleensä kiistävät tämän, mutta tutkimuksissa on huomattu, ettei laitteiden tarvitse edes näyttää inhimillisiltä, kun ihmiset jo soveltavat niihin yleisiä vuorovaikutuksen sääntöjä ja odotuksia. (Reeves & Nass 1996)

Kaikkinaisen vuorovaikutuksen, niin ihmisten välisen kuin tekniikan ja ihmisen välisenkin, voidaan katsoa perustuvan tarjoumille. Näin ollen tarjoumat voivat luonteeltaan vaihdella biologisista sosiokulttuurisiin. Erityisesti ihmisten valmistamien artefaktien tarjoumat voivat olla muustakin kuin niiden materiaalisuudesta kumpuavia (Hutchby 2001a, 449). Jako luonnollisiin ja teknologisesti välittyneisiin tarjoumiin voi kuitenkin helposti harhauttaa ajattelemaan, että kysymys olisi kahdesta keskenään erilaisesta ilmiöstä, joihin tulisi orientoitua eri tavoin. Pohjimmiltaan kyse on kuitenkin samasta ilmiöstä, tarjoumista ja vuorovaikutuksesta, jossa niihin orientoidumme. Huomionarvoista tarjoumia tutkittaessa on nimenomaan se, että ne saavat merkityksensä toiminnassa itsessään, suhteessa toimijaan ja tämän päämäärään, oli niiden alkuperä mikä hyvänsä. Näin esimerkiksi kännykän tarjoumia tutkittaessa vasta käyttäjän toiminta määrittää puhelimen suunniteltuja ominaisuuksia tarjoumiksi. Siksi tarjoumien tutkiminen vuorovaikutuksen näkökulmasta on hyvin tärkeää. (Raudaskoski tulossa)

On myös hyvä muistaa, että käyttäjän toiminta voi määrittää artefaktin, esimerkiksi puhelimen, suunniteltuja ominaisuuksia hyvinkin erilaisiksi tarjoumiksi kuin mitä suunnittelijat tai valmistajat ovat ajatelleet. Multimediallista kännykkäviestintää tutkinut Koskisen, Kurvisen & Turo-Kimmon tutkimus (2001) tuo oivallisesti esiin sen kuinka ihmiset määrittelevät käyttömahdollisuuksiensa rajat yhdessä. Kyseisessä tutkimuksessa käyttäjille annettiin Nokian kommunikaattori 9110 (matkapuhelin) ja digikamera kuvaviestien lähettämiseen aikana, jolloin kamerapuhelimia ei vielä ollut markkinoilla. Kuvien siirto digikamerasta kommunikaattoriin onnistui infrapunavälillä ja kommunikaattori puolestaan kykeni lähettämään ja vastaanottamaan sekä kuvia että tekstiä. Näin pyrittiin antamaan käyttäjille väläys tulevaisuuden mahdollisuuksista samalla kun haluttiin saada tutkimuksella tietoa siitä, mihin tuotekehityksen olisi mahdollisesti hyvä suuntautua. Tutkimusta tehtäessä tutkijoille paljastui myös se, kuinka käyttäjät toimiessaan loivat yhdessä uusia viestinnän muotoja ja tarjoumia, joita laitteen valmistajat ja suunnittelijat eivät osanneet arvatakaan.

2.4.4 Tarjouman käsitteelliset tasot

Arminen & Raudaskoski (2003) näkevät ongelmakohtia niin Gibsonin kuin Normaninkin ajattelussa. Gibson tarkastelee teoriassaan lähinnä luonnonkohteita, jolloin ongelmaksi jää miten hänen tarjouman käsitteensä on sovellettavissa nykypäivän tietoteknisten laitteiden tutkimiseen. Norman puolestaan erottaa fyysiset tarjoumat mentaalisisista representaatioista, mikä jakaa ympäristön ja ihmisen toiminnan kahdeksi erilliseksi systeemiksi, jolloin tarjoumat uhkaavat pelkistyä havaitsijasta irrallisiksi ominaisuuksiksi, vastoin tarjoumien alkuperäisideaa. Arminen & Raudaskosken mukaan tarjoumien monitasoisuutta tutkittaessa tulisi hyväksyä se, että toimiessaan ihminen kytkeytyy ympäristöönsä monella tapaa. Toimijalla on sekä praktinen että diskursiivinen suhde maailmaan.

Kun laitteiden käytettävyyttä tutkitaan, on pohjimmiltaan kyse tarjoumista. Tärkeää käyttäjän kannalta on erityisesti se, minkälaisia toimintaansa tukevia tarjoumia hän laitetta käyttäessään havaitsee. Käyttäjät ovat keskenään erilaisia ja siten laitteen samat

toiminnot voivat sallia toisille enemmän ja eri asioita kuin toisille. Tarjoumat eivät ole samoja aina ja kaikkialla. Näin ollen laitteen käytettävyys ei koske yksinomaan sen fyysisiä ominaisuuksia. (Raudaskoski tulossa; Arminen & Raudaskoski 2003)

Arminen & Raudaskosken (2003) mukaan laitteiden käytettävyttä voidaan tarkastella kolmen eri ulottuvuuden ja niiden sisältämien tarjoumien kautta. Nämä käsitteelliset ulottuvuudet ovat käsiteltävyys, käsitettävyys ja sallivuus. Inhimillisessä toiminnassa nämä tasot toimivat samanaikaisesti. Tutkimuksen ja suunnittelun kannalta niitä on kuitenkin hyödyllistä tarkastella erikseen. Nämä tarjouman käsitteelliset tasot on tiivistetty seuraavaan kaavakuvaan.

Kuva 2 Tarjouman käsitteelliset tasot

KÄSITELTÄVYYS	KÄSITETTÄVYYS	SALLIVUUS
Mitä fyysinen muotoilu tarjoaa?	Miten artefaktin sallimat toiminnot ovat tunnistettavissa?	Mitä artefakti sallii tehtävän?
<p>* Usein suorittavaa, ei-tietoista toimintaa, joka sisältää rajatusti opeteltavia piirteitä.</p> <p>→ Ongelmat tekevät toimintamahdollisuudet tai niiden puutteen tietoisiksi (kommunikoitaviksi).</p>	<p>* Järjestelmämallin ja käyttäjän käsitteellisen mallin suhde.</p> <p>* Järjestelmämallin intuitiivisuus voi vaihdella.</p> <p>* Alussa pääosin opeteltavia ominaisuuksia; myöhemmin muuntuvat praktisiksi.</p> <p>→ Ongelmat tekevät tietoisiksi.</p>	<p>* Konkreettiset toimintamahdollisuudet, jotka ovat abstrahoitavissa tarjoumiksi ja tarjoumatyypeiksi.</p> <p>* Vaihtelevat fyysisistä sosiaaliin ja materiaalisista mentaaliin.</p>

(Arminen & Raudaskoski 2003, 286)

Ensiksikin tarjoomia voidaan tarkastella *käsiteltävyyden* näkökulmasta, jolloin huomio kiinnitetään niihin fyysisiin toimintoihin, joita laite muotoiluineen tarjoaa. Tämän tason merkitys toiminnalle korostuu niissä ongelmatilanteissa, joissa käsiteltävyyden puutteet nousevat esiin. Yksi käytännön esimerkki tästä voisi kännykän suunnittelussa olla kännykkämallit, joissa yleisenä tapana on ollut sijoittaa punainen luuri –näppäin puhelimen oikeaan reunaan, uloimmaksi näppäimeksi Oikeakätisille käyttäjille puhelun lopettaminen tätä nappia käyttämällä (johon se on siis myös tarkoitettu) on helppoa. Tilanne muuttuukin yllättäen, kun käyttäjä loukkaa oikean kätensä ja on pakotettu operoimaan kännykkäänsä vasemmalla kädellä. Vasemmalla kädellä tämä näppäin ei olekaan enää niin käsiteltävissä kuin oikealla; peukalon joutuu siirtämään koko matkan muiden näppäinten yli ja virhepainallusten riski kasvaa huomattavasti. Käyttäjä ei kuitenkaan voi mitään muuta nappia painamalla lopettaa aktiivista puheluaan kuin tätä. Näin ongelmatilanne tuo tietynlaisen toimintamahdollisuuden puutteen käyttäjän tietoisuuteen.

Laitteita voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta kuinka ne eri käyttötilanteissa tekevät itsensä käyttäjälle ymmärretyiksi. Tätä kutsutaan *käsitettävyyden* tasoksi. Perusidea hyvässä suunnittelussa on, että laitteen eri toiminnot pitäisi olla käyttäjän helposti löydettävissä ja käsiteltävissä ilman sen erityisempää opettelua. Käsitettävyyden tulisi siis perustua laitteen kykyyn kertoa käyttäjälleen mahdollisimman virheettömästi, minkälainen suhde tämän eri toiminnoilla on laitteen toimintoihin ja lopputulokseen. Ongelmatilanteet tekevät käsitettävyyden puutteet näkyviksi. Tässä tasossa kulttuuristen konventioiden hallinnalla on nimenomaan merkitystä; voidakseen tehdä itsensä käsitettäväksi käyttäjälleen, on laitteen viestien osuttava yksin käyttäjän kulttuuristen tottumusten kanssa. Siksi esimerkiksi tekstiviesti on käsitettävyydeltään hyvä; kirjeiden kirjoittaminen on lähes globaali tapa, minkä vuoksi tekstiviestien toimintalogiikka (kirjoita viesti ja lähetä se tiettyyn osoitteeseen) on lukuisille käyttäjille ympäri maailman nopeasti käsitettävä eikä se vaadi suuria panostuksia käyttäjältään (Arminen & Raudaskoski 2003, 287).

Kolmanneksi laitteita voidaan tarkastella sen suhteen, millaisia toimintoja ja vuorovaikutusta ne *sallivat* itsellään tehtävän. Jälleen oiva esimerkki kännyköiden saralla on tekstiviesti, joka sallii kommunikaation sellaisille ihmisille joille puhekommunikointi on vaikeaa (esim. kuulovammaiset). Lisäksi se mahdollistaa ihmisten välisen kommunikoinnin sellaisissakin ympäristöissä, joissa puhelinta perinteisessä mielessä ei voida käyttää. (emt) Toinen esimerkki voisi olla huikaisevan kallis kännykkä, joka sallii pelkästään ulkonäkönsä liittyvää viestintää muille ihmisille. Eli toisin sanoen se sallii tietynlaisen statusaseman luomisen käyttäjälleen, mahdollistaa tämän taloudellisen aseman pönkityksen ja siitä viestimien. Näin kännykkää sallii viestin ”minulla on paljon rahaa, olen rikas” välittyvän muille ihmisille ilman että sitä tarvitsee kenenkään ääneen lausua. Tässä työssäni keskityn tarkastelemaan kännyköiden tarjoumia nimenomaan salliman tasolta.

3 Aineisto

3.1 Taustalla oleva tutkimus

Japaniin suuntautuneen käyttäjätutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää ihmisten kännykän käyttöön liittyviä tottumuksia, tapoja, odotuksia, ideoita ja toiveita sekä tarkkailla ihmisten kännykän käyttöä mahdollisimman aidoissa käyttötilanteissa. Lisäksi ajatuksena oli tutustua sekä japanilaiseen kännykkäkulttuuriin että markkinoihin ja tätä kautta saada uusia ideoita niin puhelinten kuin eri palveluidenkin suunnitteluun. Käyttäjälähtöistä konseptisuunnittelua tehtäessä ensimmäinen askel on juuri käyttäjien ja heidän tarpeidensa, toiveidensa sekä suhtautumistapansa ymmärtäminen. Tähän tähdätään käyttäjälähtöisillä tutkimuksilla, joiden avulla kerätään niin kvantitatiivista kuin kvalitatiivistakin tutkimusaineistoa. Meidän tutkimusprojektissamme tähän pyrittiin keräämällä mahdollisimman monipuolinen kvalitatiivinen tutkimusaineisto; haastattelujen lisäksi saatiin paljon valokuvia sekä eri käyttötilanteista että toimintojen demonstroinnista. Haastattelut tehtiin haastateltavien äidinkielellä eli japaniksi. Mukana oli paikallinen tulkki, joka käänsi haastateltavien puheen englanniksi ja haastattelijoiden kysymykset englannista japaniksi.

Yleisten käyttötottumuksien ja asenteiden lisäksi projektimme oli kiinnostunut yhdestä tietystä kännykän ominaisuudesta, mikä myös otettiin tutkimusta suunniteltaessa huomioon. Tämän ominaisuuden mainitseminen ei minulle ole mahdollista salassapitovelvollisuuden vuoksi, mutta katson ettei sillä toisaalta ole kovin suurta merkitystä gradulleni. Tämä sen vuoksi, että vaikka tutkimuksemme Nokialla painottuikin tämän yhden ja tietyn ominaisuuden ympärille, ei se mielestäni oman tutkimuskysymykseni kannalta olennaisesti vaikuttanut aineiston sisältöön: yhtä lailla tämän ominaisuuden merkityksen selvittämiseksi oli haastatteluissa olennaista kysyä haastateltavien normaalista kännykänkäytöstä ja tavoista, tottumuksista sekä toiveista. Eli toisin sanoen haastattelujen rakenne ei tämän vuoksi rajautunut liiaksi sen tietyn yhden ominaisuuden ympärille, vaan haastattelut kattoivat koko haastateltavan kännykän käytön.

Haastatteluiden oli tärkeää kattaa haastateltavien kännykänkäytön eri alueet myös siksi, että haastateltaville ei haluttu paljastaa, minkä ominaisuuden perässä haastattelijat olivat. Tämä oli tutkimusotteemme kannalta hyvin tärkeää, sillä vastausten ei haluttu vinoutuvan sen mukaan, mitä haastateltavat olettivat meidän haluavan tietää. Japanilaisen kulttuurin ominaispiirteisiin kun vielä kuuluu korostuneesti kohteliaisuus ja toisen miellyttäminen, mikä oli erityisesti otettava huomioon myös haastattelurunkoa suunniteltaessa. Lisäksi on mainittava, että koska oman tutkimuskysymyksen kannalta olennaista on juuri se, mitä ihmiset kertovat kännyköiden käytöstään ja kuinka he sitä kuvailevat, ei tätä muuttanut tai vinouttanut myöskään se miten he vastasivat tästä tietystä ominaisuudesta kysyttäessä.

3.2 Keitä tutkia - tarkempi katsaus haastateltaviin

Haastateltavien rekrytoimiseen käytimme paikallista rekrytointitoimistoa, jolla oli aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisten tutkimusten järjestämisestä. Tässä kohdin on muistettava, että haastateltavien rekrytoiminen tapahtui tietystä Nokian tuotekehitysprojektista juontuvasta tutkimuskysymyksestä käsin. Nokian intressi oli saada tietyntyypisiä ihmisiä haastateltaviksi ja rekrytoimisen pääkriteerit kumpusivat siis siitä tosiseikasta, että kyseessä oli tuotekehitystyö. Oman tutkimukseni kannalta haastateltavien henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten ikä ja sukupuoli, ovat irrelevantteja. Tämä johtuu siitä, että tutkimukseni tarkoitus ei ole tutkia selittykö kännykän sallimat yksilön ominaisuuksilla, vaan olen kiinnostunut niistä sallimista joita tutkimuksemme haastateltavat kännyköistään löytävät. Tämä seikka on syytä pitää mielessä tutkimustani luettaessa. Esittelen haastateltavia henkilöitä seuraavassa kuitenkin hieman tarkemmin, sillä mielestäni on olennaista tietää minkälaisista ihmisistä haastattelemamme joukko koostui.

Haastateltavien kriteerejä mietittäessä suurin paino haluttiin asettaa sille, että haastateltavat olisivat edistyksellisten puhelinmallien käyttäjiä ja että he muodostaisivat mahdollisimman hyvän läpileikkauksen tietyn ikäryhmän japanilaisista kännykänkäyttäjistä. Edistyksellisen puhelinmallin käytöllä tarkoitettiin sitä, että haastateltavien toivottiin omistavan sellainen kännykkämalli, joka edustaisi mahdollisimman hyvin uusinta puhelinsuunnittelua. Täten haastateltavien tuli omata kännykkämalli, joka on tullut markkinoille Japanissa viimeisten kolmen vuoden aikana.

3.2.1 Simpukkapuhelin

Valtaosa japanilaisista kännyköistä on niin sanottua simpukkamallia, mikä tarkoittaa sitä, että niissä on avattava kansi, joka suojaa sisäpuolella olevaa näyttöä ja näppäimistöä. Kannen ulkopuolella on usein toinen näyttö, mutta harvemmin näppäimiä. Joissakin malleissa kansinäytön alla on muutama näppäin, joiden avulla puhelinta pystytään tietyin rajoituksin käyttämään myös kansinäytön kautta, kannen

ollessa suljettuna. Suurimmassa osassa puhelimia nämä näppäimet sijaitsivat puhelimen sivulla. Jokaisella haastateltavistamme oli simpukkamallia oleva puhelin, jossa oli myös kansinäyttö. Kansinäytön koko saattoi vaihdella pienestä sentin levyisistä suiruista isompiin pariin kolmeen senttiin ja niiden muodot vaihtelivat neliöistä nelikulmaisiin. Valtaosa kansinäytöistä oli värinäyttöjä, mutta mukana oli myös muutama mustavalkoinen näyttö. Kaikissa malleissa oli kamera.

Seuraavissa kuvissa (kuva 3, kuva 4 ja kuva 5) on esiteltyä kuvia japanilaisista simpukkapuhelimesta, joita haastateltavilla oli käytössään. Kuvassa 3 puhelimet ovat ns. auki olevassa tilassa, missä tulee hyvin näkyviin sisäpuolen päänäyttö ja näppäimet. Tämä on se tila, missä esim. puheluita soitetaan. Vertauksen vuoksi vieressä on kuva samasta puhelimesta kansi kiinni. Kuvissa 4 ja 5 on lähikuvia puhelimesta kansi kiinni. Näissä kuvissa tulee esiin kansinäyttö ja puhelimen teollinen muotoilu sekä mahdolliset, puhelimen ulkopuolella (esim. sivuilla) olevat, näppäimet. Kaikissa kuvissa tulee hyvin myös esiin puhelinten värikkyys, simpukkamainen muoto ja mahdolliset kamerat.

Kuva 3 Japanilaisia simpukkapuhelimia kansi auki ja kiinni



(Kuva: Operaattorit 2005)

Kuva 4 Japanilaisia simpukkapuhelimia kansi kiinni, näppäimiä kansissa



(Kuva: Operaattorit 2005)

Kuva 5 Japanilaisia simpukkapuhelimia kansi kiinni, erilaisilla kansinäytöillä



(Kuva: Operaattorit 2005)

Simpukkamallinen puhelin on monella tapaa mielenkiintoinen ja erilainen kuin perinteinen ”palikkamalli”. Avattava kansi mahdollistaa sekä aikaisempaa suuremman näytön että näppäimistön kannen sisäpuolelle, sillä puhelin aukeaa kaksinkertaisen kokoiseksi kuin mitä se on suljettuna. Näin ollen samankokoinen simpukkapuhelin mahdollistaa paljon suuremman näytön ja näppäimistön kuin samankokoinen palikkapuhelin. Lisäksi kansi toimii nimensä mukaisesti luonnollisena suojana (vrt. simpukka luonnossa) sisäpuolelle vähentäen naarmuja ja tahattomia näppäinpainalluksia. On myös esitetty, että simpukkapuhelinten malli on käyttäjien mielestä houkuttelevampi ja se mahdollistaa aivan uudentyylisiä interaktiota käyttäjän ja puhelimen välillä kuin mitä perinteinen palikkapuhelin.

3.2.2 Haastateltavat

Haastateltavia oli yhteensä kaksikymmentäkolme, joista yhdeksän osallistui yksilöhaastatteluihin ja neljätoista parihaastatteluihin. Haastatteluja oli täten yhteensä kuusitoista kappaletta. Haastateltavien ikäjakauma oli 16 – 43. Haastateltavat koostuivat opiskelijoista, kotivaimoista ja keskiluokkaisista töissä käyvistä henkilöistä. Henkilöitä rekrytoitaessa pyrittiin siihen, että he muodostaisivat mahdollisimman hyvän läpileikkauksen tietyn ikäjakauman japanilaisista, missä ammatti- ja sukupuolijakauman perusteella onnistuttiinkin melko hyvin. Tämä mainitsemani tietty ikäjakauma pohjautuu aikaisempiin tutkimuksiimme ja tietoomme aihealueesta: tarvitsimme otteen japanilaisen yhteiskunnan kännykän keskivertokäyttäjistä, niin sanotuista kännykän peruskuluttajista, ja aikaisempiin tutkimuksiimme perustuen asettamamme ikä-, sukupuoli- ja ammattikriteerit rajasivat tällaisia henkilöitä suhteellisen hyvin.

Lisäksi oli olennaista, että haastateltavissa oli myös kaikkien Japanin kolmen pääoperaattorin, DoCoMon, au:n ja Vodafonen, asiakkaita. Puhelinlaskusta valintakriteerinä luovuttiin, sillä Japanissa työnantajat maksavat usein työntekijöidensä puhelinlaskut ja näin ollen ei uskottu, että tätä summaa kysyttäessä saataisiin kovin validia tietoa. Tämän seikan lisäksi ajateltiin myös, ettei tieto puhelinlaskun suuruudesta välttämättä kuitenkaan suoraan kertoisi henkilön puhelimenkäytöstä. Parihaastatteluun

valittiin samaa sukupuolta olevia ystävyksiä, jotka olivat täten myös samaa ikäluokkaa keskenään.

Seuraava taulukko kuvaa haastateltavia (Kuva 6). Taulukko on käännetty alkuperäisestä englanninkielisestä taulukosta, jonka paikalliset rekrytointitoimiston työntekijät tekivät käyttöömmme. Ammattiluokitus on täten heidän käyttämäänsä. ”Yrityksessä töissä” on käännökseni toimiston käyttämästä ”company employer” –luokasta ja ”toimistotyö” käännökseni ”office” –luokasta.

Kuva 6 Haastateltavat henkilöt

Haastattelu	Sukupuoli	Ikä	Ammatti
1	nainen	20	opiskelija ja osa-aikatyöläinen
2	nainen	43	hotellin vastaanottovirkailija
3	mies	41	yrityksessä töissä
4	nainen	36	kotivaimo
4	nainen	36	osa-aikatyöläinen
5	mies	28	työtön
5	mies	28	yrityksessä töissä
6	mies	26	yrityksessä töissä
7	nainen	26	opiskelija
7	nainen	35	toimistotyö
8	mies	16	opiskelija
9	nainen	17	opiskelija
9	nainen	17	opiskelija
10	mies	23	yrityksessä töissä
11	nainen	21	opiskelija
12	nainen	19	opiskelija
12	nainen	20	opiskelija
13	nainen	23	yrityksessä töissä
14	nainen	27	floristi
15	mies	18	opiskelija
15	mies	18	opiskelija
16	nainen	21	opiskelija
16	nainen	21	opiskelija

Japanissa puhelinoperaattoreilla on hyvin suuri valta kännyköiden valmistuksen suhteen ja usein he sanelevat melko pitkälle puhelinten valmistajille mitä ominaisuuksia puhelinmalleihin pitää tai ei saa tulla. Operaattorit myös vastaavat erilaisista palveluista joita asiakkailleen tarjoavat ja jotka puhelimia suunniteltaessa valmistajien on otettava huomioon. Tämän lisäksi kaikki Japanin puhelimet myydään operaattoreiden kautta ja usein niiden myynti onkin linkitetty tietyn liittymän ostamiseen. Tämän vuoksi monet puhelinmallit ovat Japanissa itse asiassa halvempia kuin vaikkapa Suomessa, jossa puhelimia myyvät usein operaattoreista riippumattomat sähkö- ja tekniikkaliikkeet. Japanilaiset kuluttajat maksavat myös liittymien ostamisesta, toisin kuin meillä. Meillähän operaattorit päinvastoin usein jopa maksavat kuluttajille esimerkiksi ilmaisen puheajan muodossa siitä, että he valitsevat kyseisen operaattorin palvelut. Tämä ero on hyvä huomata, sillä Japanissa puhelinten suunnittelu ja siten myös ihmisten puhelinten käyttö on enemmän operaattoreiden ohjaamaa kuin meillä Suomessa.

3.2.3 Haastateltavien rekrytointi

Haastateltavien rekrytoimiseen käytettiin paikallista rekrytointitoimistoa, joka on hoitanut vastaavanlaisten tutkimusten rekrytointia aikaisemminkin. Lisäksi firmasta oli hyviä kokemuksia. Kun yritystasolla tehdään käyttäjätutkimusta ja ulkomaille lähdetään nopealla aikataululla tutkimusta tekemään, on tapana käyttää paikallista rekrytointitoimistoa haastateltavien hankkimiseen. On katsottu, että paikallisina toimijoina heillä on hyvä tuntemus kulttuurista ja paikallisista ihmisistä sekä hyvät verkostot haastateltavien hankkimiseen. Suomalaisena tutkijana olisi hyvin vaikeaa saada kriteerit täyttäviä paikallisia haastateltavia vieraasta kulttuurista, jos maa ei ole ennestään tuttu eikä sinne ole toimivia yhteistyöverkostoja. Jopa tällöin haastateltavien rekrytointi voi olla hyvin vaikeaa.

Rekrytointitoimistot ovat yrityksiä siinä missä muutkin. Toimistot käyttävät yleensä rekrytoimiseen omia sisäisiä tietokantojaan ihmisistä jotka ovat ilmoittaneet, että he ovat kiinnostuneita osallistumaan tutkimukseen tai ovat aikaisemmin osallistuneet johonkin tutkimukseen. Usein samat ihmiset saattavat siis osallistua useampaankin eri

tutkimukseen. Onkin aiheellista pohtia, mikä vaikutus tällä voi mahdollisesti olla rekrytoitavien validiuteen. Ovatko rekrytointitoimistojen listoilta noukitut ihmiset jollakin tapaa perusväestöstä poikkeavia? Ja jos näin on, vinouttaako se merkittävästi tutkimuksen tuloksia?

Rekrytointilistojen ihmisiä yhdistää ainakin yksi seikka; he kaikki suhtautuvat positiivisesti tutkimusten tekemiseen ja niihin osallistumiseen. Toinen heitä yhdistävä seikka saattaa liittyä kokemukseen; on perusteltua ajatella että heillä on luultavasti keskimääräistä enemmän kokemusta tutkimuksiin osallistumisesta. Näiden seikkojen osalta rekrytointitoimistojen listojen ihmiset oletettavasti saattavat erota valtaväestöstä. Minkälaisia seurauksia näillä sitten voi tutkimukselle olla?

On selvää, että kokemus muuttaa haastateltavan käyttäytymistä haastattelutilanteessa. Sillä on merkitystä, onko ihminen ensimmäistä vai kymmenettä kertaa haastateltavana. Tutkijoiden kannalta ihminen, joka ei ole ensimmäistä kertaa haastateltavana on usein helpompi haastateltava kuin ihminen, joka on paikalla ensimmäistä kertaa. Tältä kannalta katsottua sillä, valikoituuko rekrytointifirmojen listoilta tutkimuksiin ihmisiä, jotka ovat aikaisemminkin osallistuneet tutkimukseen, ei ole kuin positiivisia vaikutuksia. Tutkijahan saa näin tietyllä tavoin muiden tutkijoiden ”kouluttaman” haastateltavan. Toki tästä voi muodostua myös ongelma; liian rutinoitunut haastateltava ei välttämättä enää keskity eikä syvenny kysyttäviin asioihin samalla intensiiviteetillä kuin tutkimuksessa ensi kertaa oleva.

On myös huomattava, että samojen ihmisten valikoituminen eri tutkimuksiin ei ole vain rekrytointifirmojen ongelma. Jos haastateltavia lähdetään hakemaan vaikkapa lehti-ilmoituksen perusteella, on todennäköistä että ilmoitukseen vastaavat herkemmin sellaiset henkilöt, joilla on aikaisempaa kokemusta asiasta kuin sellaiset, joille kokemus on aivan outo. Aivan samoin tutkijakin voi rutinoitua käyttämään samoja henkilöitä eri tutkimuksiin. Rekrytointifirmojen eduksi voisikin ehkä laskea sen, että heillä on yleensä melko laajat tietokannat, joten ihmisten vaihtuvuus on joka tapauksessa melko hyvää.

Tutkimuskysymyksemme kannalta emme olleet kovin huolissamme haastateltavien mahdollisesta vinoutumasta aikaisemmin haastateltavana olleisiin. Koska olimme kiinnostuneita ihmisten kännykänkäytöstä ja siihen liittyvistä odotuksista, toiveista ja mielipiteistä, ei aiemmalla haastattelukokemuksella katsottu olevan suurtakaan merkitystä. Meille olennaisinta oli, että ikä-, sukupuoli-, ammatti- ja puhelinmallikriteerit täyttyivät. Lisäplussaa toi toki se, jos henkilöt olivat avoimia ja saivat suunsa auki haastattelutilanteessa. Näin ollen haastateltavien mahdollista kokemusta aikaisemmista tutkimuksista ei koettu suureksi ongelmaksi. Loppujen lopuksi haastateltavistamme vain osalla oli aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisiin haastatteluihin osallistumisesta ja heilläkin ainoastaan muutamasta haastattelusta.

Haastateltaville annettiin rahallinen korvaus osallistumisestaan tutkimukseen, mikä on yleinen käytäntö tällaisia tutkimuksia tehtäessä. Summa ei kuitenkaan ole niin suuri, että se voisi toimia päävaikuttimena haastatteluun osallistumiseen. Useimmiten kokemustemme mukaan päämotiivina tutkimukseen osallistumisessa on haastateltavien tunne siitä, että omilla mielipiteillä oli arvoa ja että heitä kuunnellaan. Eli tietynlainen asiantuntijana olemisen mahdollisuus näyttää viehättävän kaikkia käyttäjälähtöisen suunnittelun tyylisiin tutkimuksiin osallistuvia henkilöitä. Tämä koettiin myös runsaslukuisessa Japanissa erityisen tärkeäksi.

3.2.4 Vieraan kielen parissa - tulkin rooli

Ensimmäinen selkeä ero Suomen ja Japanin välillä on tietenkin se, jonka jokainen maallikkokin heti huomaa: kieli. Koska aikaa taustatiedon etsimiseen ja siihen perehtymiseen ennen aineiston keruuta oli suhteellisen vähän, ei tässä ajassa ollut kovin laajasti mahdollista tutustua japanin kieleen ja kulttuuriin. Ja koska yksikään tutkijoista ei myöskään puhunut japania entuudestaan, oli itsestään selvä päätös palkata tutkimukseen mukaan tulkki. Tulkin haluttiin olevan paikallinen ja omaavan aikaisempaa kokemusta vastaaventyypisistä tutkimuksista. Toivottiin myös, että hän olisi mies, jotta jokaiseen haastattelutilanteeseen saataisiin sekä nainen että mies. kaikki kolme tutkijaa kun olivat naisia. Tämän ajatuksen taustalla oli halu taata jokaiselle haastateltavalle mahdollisuus kommunikoida joko miehen tai naisen kanssa, sillä etukäteen ei oltu varmoja kuinka esimerkiksi vanhemmat miehet suhtautuisivat nuoreen naispuoliseen haastattelijaan. Tällaisella järjestelyllä haluttiin siis toisin sanoen minimoida mahdolliset sukupuolesta johtuvat ristiriitaisuudet, aineiston suppeudet tai vinoutumiset. Rekrytointifirma huolehti tulkin etsimisestä ja palkkaamisesta näiden kriteerien pohjalta.

Tulkkimme oli japanilainen mies, joka tulkkasi tutkijoiden kysymykset englannista japaniksi ja haastateltavien puheen japanista englanniksi. Alkuperäisenä ideana oli käyttää haastatteluissa simultaanitulkkausta, mutta haastattelujen alettua huomattiin, että niiden luonteeseen istuikin paremmin keskustelutyylinen tulkkaus. Tämä tarkoittaa tulkkaustapaa, jossa tulkki kääntää luennollisissa pauseissa ja keskustelujen suvantovaiheissa haastateltavien puheen tutkijoille ja toisin päin. Tulkkauksessa pyrittiin kuitenkin siihen, ettei tulkkaukseen tulisi liian pitkiä pauseja ja että tulkki todella kääntäisi kaiken mitä haastateltavat sanoivat. Aina tähän ei kuitenkaan päästy ja siksi onkin muistettava, että haastattelumuistiinpanoissa ja myöhemmin litteraatioissa ei koskaan ole mukana kaikki se tieto, mitä haastateltavat antoivat. Tämä myös siksi, ettei haastatteluja nauhoitettu lainkaan. Nauhoittamisesta luovuttiin koska se koettiin tutkimuskysymyksen kannalta vähemmän tärkeäksi ja sen ajateltiin häiritsevät haastateltavia. Näin nähtiin, että siitä olisi enemmän haittaa kuin hyötyä.

Haastattelut eivät ole litteroituja täysin siinä muodossa, missä ne on puhuttu, vaan ne ovat sekä tulkin että haastattelijoiden itsensä puheen ja havaintojen sävyttämiä. Näin ollen lienee syytä tässä vaiheessa tarkentaa, että käytän litterointi –termiä viittaamaan hieman väljempään haastattelujen purkutapaan kuin perinteisesti sosiologiassa (esim. keskustelututkimuksessa) on ehkä totuttu ajattelemaan. Sisällöllisesti aineistomme koostuu tarkasti dokumentoiduista tilanteista, joissa haastattelutilanteet on pyritty vakioimaan kaikille mahdollisimman samanlaisiksi. Täten se myös lukeutuu sosiaalitieteessä käytettyihin yleisiin aineistokeruuteknikoihin ja on mielestäni osuva käytettäväksi myös omaan sosiologiseen tutkimukseeni. (Alasuutari 1999, 74-79) Tutkimuskysymyksestämme johtuen kovin tarkasta litteraatiotekniikasta ja notaatioiden (esim. äänensävyt, epäröinnit jne.) tekemisestä ei olisi meille Nokialla ollut edes hyötyä, kuten se ei ole tarpeellista myös omalle tutkimuskysymyksellenikään.

Lisäksi on huomattava se, mitä aikaisemmat vastaavanlaiset haastattelut ovat opettaneet: joskus paikallinen tulkki ei käännäkään kaikkea puhetta sen vuoksi, että haluaa antaa kansastaan fiksumman ja oppineemman kuvan. Tällaisia kokemuksia kollegoillani on esimerkiksi Pohjois-Amerikasta. Aineistoa arvioitaessa on myös muistettava se, että haastateltavien puhe on käännetty japanista englanniksi ja haastattelijoiden suomesta englanniksi. Näin ollen aineiston analyysia olisi mielestäni turha lähteä kovin tiukasta diskurssianalyttisestä näkökulmasta käsin tekemään. Koska oma tutkimusotteeni on tarjoumien (ja vielä erityisesti salliman tason) näkökulma, ei moinen analyysimenetelmä olisi mielestäni välttämättä tarpeenkaan. Omaan tutkimuskysymykseeni ja viitekehukseeni nähden aineistoni on mielestäni runsas, antoisa ja erittäin osuva.

Tulkin käyttäminen vieraita kulttuureja tutkittaessa on mielenkiintoinen seikka, joka tuntuu herättävän paljon mielipiteitä ja ajatuksia. Keskustellessani ihmisten kanssa aineistostani ja sen keruutavasta, ehkä eniten keskustelua on tuntunut herättävän juuri tulkin käyttö. Osa sosiologikollegoistani ovat olleet sitä mieltä, että tulkin käyttäminen vaikuttaa liian vahvasti aineistooni eikä siten tee aineistostani kovin luotettavaa. Aineistoni koko tieteellinen validius on jopa kyseenalaistettu. Kuinka voit olla varma,

että se on käyttäjien puhetta eikä tulkin omaa puhetta? he ovat kysyneet minulta. Vastaushan on, että koska en osaa japania, en voikaan olla varma kuinka tarkasti tulkki käyttäjien puhetta on kääntänyt. Haastateltavien samanaikaiset demonstraatiot käytöstään toki helpottavat tämän todenperäisyyden arvioinnissa, mutta lienee rehellistä suoraan myöntää, että varmahan minä en siitä voi olla.

Kuinka sitten klassisemmissä etnografisissa tutkimuksissa saadaan tietoa vaikkapa joltakin alkuperäisheimolta? Useimmiten totuus näidenkin tutkimusten taustalla on se, että tutkija on nojautunut tulkin apuun. Miksi sitten tulkin käyttäminen on nyt herättänyt niin paljon mielipiteitä kanssaihmisissäni, jos se toisaalta ei ole mikään uusi tapa tehdä tutkimusta kulttuurissa, jonka kieltä ei ennalta hallitse? Asia alkoi vaivaamaan minua. Voisiko suhteellisen vahva reaktio, jonka kohtasin, johtua siitä, että usein tutkijat eivät kovin selkeästi tuo esiin sitä tosiasiaa, että ovat tarvinneet aineistonsa hankkimiseen tulkin apua? Onko se jollakin tavoin noloa tai hävettävää, vai miksi siitä ei puhuta? Rapauttaako se tutkijan sankarin viittaa? Onko autenttisuus arvona niin pyhä, ettei sitä haluta horjuttaa millään tavoin? Itse en juuri muista lukeneeni oikeastaan minkäänlaisia selvityksiä tutkimuksessa käytetystä tulkista, tulkkaustavasta tai tulkkauskielistä, vaikka tulkin käyttö usein jo tutkimusotteen pohjaltakin vaikuttaa selvältä tosiasialta. Onko tässä kyseessä vaiettu käytäntö? Vai eikö asiaa koeta tarpeeksi tärkeäksi? Tutkijat käyttävät muuten paljon aikaa ja vaivaa eritelläkseen tarkoin aineistoansa. Kuitenkin tulkin osuus tuntuu jäävän piiloon. Miksi on näin?

Välillä minusta on jopa tuntunut, että tulkin käyttäminen on oikeutettua kaikessa muussa paitsi tieteellisessä tutkimuksessa. Kukaan ei tunnu kyseenalaistavan vaikkapa EU:n rakennetta, joka ilman tulkkeja ei voisi olla edes olemassa. Maailmantason neuvotteluja, sodan ja rauhan päätöksiä, tehdään tulkkien avustamina ja heistä riippuvaisina. Tällaisissa keskusteluissa voidaan pientenkin eroavaisuuksien, kuten sanojen sävyerojen, ajatella olevan hyvin tärkeitä, Puhumattakaan sitten kulttuurisista kielenkäyttötavoista, esimerkiksi tervehdysrituaaleista. Näitä käytäntöjä ei kukaan nouse kyseenalaistamaan. Ja eikö kuitenkin näissä tilanteissa, jos missä, tulkilla ole huimasti valtaa ja vastuuta? Luonnollinen vastaus kysymykseen lienee ajatus siitä, ettei

kukaan tulkki tuolla tasolla voisi väristää kääntämäänsä tekstiä. Miksi ei muka voisi? Jos ajatellaan, että tutkimusta tehtäessä tulkki väristää aineistoa eikä siten ole luotettava, on ajatuksen jotenkin pohjattava siihen, että tulkki haluaisi toimia näin. Mikä siis estää, ettei tulkki myös toisessa tilanteessa haluaisi toimia samoin?

Mielestäni tulkin käyttämisestä voi itse asiassa löytää monia etujakin. Tulkin rooli tutkimuksessamme oli huomattavasti laajempi kuin vain kysymysten ja vastausten kääntäminen. Hän toimi myös eräänlaisena kulttuurisiltana tutkijoiden ja haastateltavien välillä. Tosiasia on, että japanilaista kulttuuria hallitsemattoman on lähes mahdotonta tehdä sellaista haastattelurunkoa, joka termeineen ja lauserakenteineen vastaisi sitä japanilaista kohteliaisuuspuhetta, jota Japanissa tällaisissa tilanteissa yleensä käytetään. Niinpä tulkki avusti tutkijoita myös kulttuurintuntemuksellaan, sillä kukapa muu olisi oivempi kulttuurintuntija kuin paikallinen asukas itse? Näin ollen tulkki muokkasi haastattelurungon englanninkielisiä kysymyksiä tarvittaessa kohteliaampaan muotoon ja vastaavanlaisesti selitti haastateltavien puhetta tarkemmin, jos tutkijat eivät siitä jotakin ymmärtäneet. Monet asiat olisivat jääneet pimentoon, jos meillä ei olisi ollut tutkimuksessa apunamme henkilöä, joka kielen lisäksi hallitsi myös japanilaisen kulttuurin tavat ja normit.

3.3 Aineistonkeruu

Ennen varsinaista aineistonkeruuta Japanissa teimme Suomessa kaksi pilottihaastattelua suomalaisille simpukkapuhelinten käyttäjille. Niiden tarkoituksena oli testata haastattelurunkoa ja sen toimivuutta. Pilotit onnistuivat hyvin eikä niiden perusteella ollut aiheellista tehdä haastattelurunkoon muutoksia.

3.3.1 Tutkimusasetelma

Tutkimus toteutettiin syyskuun kahtena ensimmäisenä viikkona Tokiossa, Japanissa. Aineistonkeruun toteuttivat kolme naispuolista tutkijaa, joilla on aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisista tutkimuksista. Haastattelut olivat teemahaastatteluja, joiden kesto oli noin kaksi tuntia ja ne suoritettiin rekrytointitoimiston tiloissa. Päivässä ei koskaan ollut enempää kuin kolme haastattelua ja niiden välillä oli aina vähintään muutama tunti. Alkuperäisenä ajatuksena oli, että haastattelut voitaisiin tehdä ympäristöissä, joissa haastateltavat tuntisivat olonsa mahdollisimman rennoiksi ja luonteviksi. Eli toisin sanoen päästäisiin niin lähelle haastateltavan normaalia elämää ja siten myös kännykän käyttötilanteita kuin mahdollista. Tämä osoittautui Japanissa kuitenkin hyvin hankalaksi, sillä japanilaiseen kulttuuriin ei kuulu vieraiden kutsuminen kotiin samalla tavoin kuin meidän länsimaissa kulttuurissamme on tapana. Lisäksi kulttuurille ominainen sovinnaisuuden ja muiden huomioonottamisen ilmapiiri vaikutti siihen, että haastatteluja ei päätetty tehdä puistoissa, kahviloissa tai muilla julkisilla paikoilla. Monissa julkisissa paikoissa, kuten metroissa ja junissa, kännykkään puhuminen on itse asiassa kiellettyäkin eikä haastateltavia haluttu missään nimessä saattaa noloihin tai muuten epämiellyttäviin tilanteisiin. Tämän vuoksi päädyttiin käyttämään rekrytointitoimiston haastattelutiloja, joissa haastatteluja voitiin seurata myös peilin takaa kuulokkein.

Rekrytointitoimiston haastattelutila oli sisustettu normaaliksi huoneeksi, jonka yhdellä seinällä oli peili. Tämän peili oli yksisuuntainen ikkuna, jonka takaa näkyi haastatteluhuoneeseen, mutta joka haastateltaville näyttäytyi tavallisena peilinä.

Keskellä huonetta oli pöytä, jonka ääressä haastattelut tehtiin. Haastateltavat istuivat pöydän toisella puolella ja haastattelijat sekä tulkki heitä vastapäätä. Haastateltavilla oli omat puhelimensa ladattuina mukanaan ja heitä pyydettiin reagoimaan normaalisti, jos kesken haastattelun tulisi puhelu, viesti tms. Kertoessaan puhelimestaan tai sen käytöstä haastateltavia pyydettiin aina myös näyttämään kännykällään mitä he tarkoittivat. Näin saatiin arvokasta visuaalista aineistoa käyttäjien puheen lisäksi.

On mielenkiintoista pohtia, kuinka paljon tällainen ”laboratorioasetelma” eroaa alkuperäisestä ideaalistamme eli käyttäjien haastattelemisesta heidän normaaleissa käyttötilanteissaan ja -ympäristöissään? Jos olisimme tehneet haastattelut esimerkiksi puistossa tai muulla julkisella paikalla, joka voidaan luontevasti ajatella käyttäjien normaaliksi kännykänkäyttöympäristöksi, olisimmeko saaneet tarkempaa tai aidompaa aineistoa? Tai jos olisimme päässeet haastateltavien kotiin observeerimaan ja haastattelemaan? Tällainen ajattelu tuntuu usein olevan vallalla tieteellisestä aineistonkeruusta puhuttaessa, mutta kuinka paljon perää siinä on esimerkiksi tämän meidän tutkimuksemme suhteen?

Ensinnäkin japanilainen kulttuuri monine kohteliaisuusnormeineen ja tapoineen eroaa monelta osin niin valtavasti länsimaalaisesta, että lienee aiheellista pohtia kuinka ”kotonaan” olisivat niin haastateltavat kuin tutkijatkin olleet, jos haastattelu olisi tehty haastateltavan kotona? Voidaan nimittäin myös ajatella, että julkisesti tutkittavana esiintyminen, taustamelu ja ympäristön paine olisivat itse asiassa tehneet käyttäjien kännykänkäytöstä epäaidompaa kuin mitä rauhoitetussa laboratorio-olosuhteissa saimme aikaan. Lisäksi on huomattava, että jos lähtee etsimään jokaiselle käyttäjälle ominaista käyttökontekstia, saattaa hyvinkin päätyä yhtä moneen eri kontekstiin kuin mitä haastateltavia on. Tällöin haastatteluista saattaa helpommin tulla keskenään epätasapainoisia kuin mitä olosuhteissa, joissa häiritteijät ja olosuhteet saadaan vakioitua kaikille samoiksi. Ja tämä on mahdollista laboratorioasetelmassa.

Niinpä onkin mielestäni perusteltua puolustaa haastattelupaikkavalintaamme ja päätöstämme hylätä ”käyttäjien luonnolliset käyttöpaikat”. Mieleeni herää väkisinkin

kysymys, onko sellaista ”aitoa ja autenttista” käyttötilannetta, joka tutkijalle voisi tällaisessa tutkimusotteessa avautua, edes olemassa? En sitä siis kiistä, etteikö aitoja käyttötilanteita olisi olemassa, vaan pohdin kuinka autenttisina ne aidoimmillaan voivat tutkijalle näyttäytyä? Ehkä ennemminkin näkisin asian niin, että tutkijoina voimme päästä hyvin lähelle käyttäjien kokemuksia ja käyttötilanteita, mutta emme koskaan täysin kiinni. Jos ei mikään muu, niin pelkästään jo tutkijan läsnäolo, tekee tilanteesta aina lopulta epäaidon.

Toki käyttötilanteita voidaan myös observoida anonyymisti, ikään kuin salaa, mutta tällöin jää puolestaan puuttumaan mielestäni yksi tärkeimmistä tutkimuksen näkökulmista; käyttäjän omat kertomukset ja selitykset käytöstään, hänen oma äänensä. Mitä hän nyt tekee? Mitä hän toivoo, ajattelee tai harmittelee? Miksi hän toimii nyt niin kuin toimii eikä jollakin toisella tavalla? Mitä hän näkee ja tulkitsee tässä tilanteessa? Näihin kysymyksiin ei tutkija käyttäjältä kysymättä voi muuta kuin arvailla vastauksia. Ja tällöinkin hän saa vastaukseksi omia tulkintojaan, omaa puhettaan kännykänkäytöstä, ei tutkittavan.

3.3.2 Haastattelut

Itse haastattelutilanteessa oli aina läsnä kaksi naispuolista tutkijaa ja tulkki. Aluksi ajatuksena oli minimoida haastatteluhuoneessa olevien henkilöiden määrä, jotta haastateltavat eivät turhaan häiriintyisi tai hermostuisi. Tulkki kuitenkin vakuutti, ettei sillä ollut niin suurta merkitystä haastateltavalle oliko huoneessa tulkin lisäksi yksi vai kaksi tutkijaa. Aineistonkeräyksellisistä syistä päädyttiin lopulta kahteen tutkijaan. Tutkijat vuorottelivat keskenään siten, että kaksi heistä oli läsnä haastatteluhuoneessa tulkin kanssa ja yksi istui peilin takana observoimassa ja muistiinpanoja tekemässä. Toinen haastattelijoista teki muistiinpanoja ja kuvasi valokuvin haastateltavan kännykkää sekä käyttötilannedemonstraatioita, toinen keskittyi pelkästään haastattelemiseen ja vuorovaikutustilanteeseen. Näin ollen jokaisesta haastattelusta kertyi kahdet muistiinpanot, valokuvia sekä huomioita haastateltavan eleistä ja ilmeistä.

Tämä oli erittäin tärkeää myös sen vuoksi, että kuten jo mainitsin, haastatteluja ei nauhoitettu.

Haastattelujen pohjana oli teemarunko, jota tutkijat pyrkivät noudattamaan. Sekä yksilöettä parihaastatteluissa käytettiin samaa haastattelurunkoa. Tarkoituksena oli kuitenkin myös, että haastattelutilanteet olisivat joustavia ja jokainen haastattelu eläisi tilanteen ja haastateltavan vastausten sekä persoonan mukaan. Näin ollen jokaisesta haastattelusta kysymyksineen tuli hieman erilainen, mutta kuitenkin siten, että kaikki teemat haastattelurungosta käytiin jokaisessa haastattelussa läpi. Aineistoni koostuu kaikkiaan kahdeksasta yksilöhaastattelusta ja kuudesta parihaastattelusta.

Parihaastatteluiden taustalla oli ajatus siitä, että ihmiset puhuisivat ehkä ystävän kanssa vapautuneemmin ja rohkeammin kuin yksin ollessaan. Aikaisemmat tutkimuksemme puolsivat myös tätä käsitystä. Koska Japanissa edelleen elää vahvempana sukupuolikäsitykset ja perinteisemmät sukupuoliroolit, päädyttiin parihaastatteluissa samaa sukupuolta oleviin ystävyksiin. Ystävykset olivat samanikäisiä ja heillä oli keskenään erilaiset puhelinmallit. Parihaastatteluissa pyrittiin myös käyttötilanteiden parempaan demonstroimiseen; näin haastattelutilanteeseen saatiin luonnollisesti mukaan henkilö, jonka kanssa haastateltavat oikeastikin olivat vuorovaikutuksessa kännyköin. Siten demonstroiduista vuorovaikutussuhteista ja käyttötilanteista tuli myös aidompia.

Haastattelut kulkivat yleisestä yksityiseen. Haastattelut aloitettiin kohteliaasti teetä juomalla ja esittäytymällä. Tämän jälkeen haastateltavilta kyseltiin yleisesti heidän elämästään, mielenkiinnonkohteistaan ja kännykkähistoriastaan. Seuraavaksi siirryttiin yksityiskohtaisempaan kännykkäkäyttöön; eri palveluihin, toimintoihin ja käyttötapoihin, joita käyttäjillä oli. Käyttäjiä pyydettiin myös demonstroimaan käyttöönsä omalla kännykällään, jotta käytöstä saataisiin mahdollisimman monipuolinen ja aito kuva. Haastateltavia pyydettiin kertomaan kaikki, mitä heillä oli kännyköihin liittyen mielessään, niin toiveet, pettymykset kuin unelmatkin. Jotta tutkijat saisivat mahdollisimman elävän kuvan käyttäjien käyttökonteksteista, pyysivät he haastateltavia kertomaan päivittäisistä rutiineistaan työssä, koulussa, harrastusten parissa ja kotona.

Tämä osoittautui hyvin antoisaksi keinoksi saada relevanttia informaatiota kännykän päivittäisestä käytöstä ja haastateltavien suhteesta siihen.

3.3.3 Litterointi

Jokainen haastattelu kirjoitettiin englanniksi observoijien muistiinpanojen pohjalta heti haastattelun jälkeen ja tähän litterointiin osallistuivat kaikki kolme tutkijaa. Litterointia ei tehty sanasta sanaan eikä se olisi ollut mahdollistakaan, pitkälle juuri kieliongelmiin ja tulkkauksen vuoksi. Pikemminkin tarkoituksena oli kirjata ylös se, mitä käyttäjä oli kertonut, minkälaisia käyttötilanteita hän oli kännykällään näyttänyt ja miten hän oli eri asioihin suhtautunut. Näin ollen litteraatioissa on paljon myös huomioita, joita tutkijat ovat itse haastattelutilanteesta tehneet, kuten esimerkiksi ”*Puhelun saapuessa käyttäjä katsoo kansinäytöstä kuka soittaa, avaa sitten kannen, painaa vastaus-näppäintä ja vastaa puheluun*”.

Puretut haastattelut ovat siis tietyillä tavoin jo käsiteltyjä, tutkijoiden selkeiksi kommentteiksi ja puheenvuoroiksi kirjaamia yhteenvetoja haastattelutilanteesta saadusta informaatiosta. Koska nämä kommentit on kuitenkin tehty mahdollisimman tarkasti käyttäjän käyttämien sanojen ja sävyjen mukaan, en koe tätä suureksi ongelmaksi oman tutkimuskysymykseni kannalta. On totta, että tällaisesta aineistosta olisi melko turha lähteä tekemään tarkkaa keskusteluanalyysia, mutta tarjoumien ja erityisesti sallimien tason tutkimiseen se on mielestäni kuitenkin oivallinen. On myönnettävä, että olisi toki ideaalia saada suoraan haastateltavien kommentit sanasta sanaan ylöskirjattuina aineistokseen, mutta japanilaista kulttuuria ja japanilaisia käyttäjiä tutkittaessa tällaisesta toiveesta on jo pelkästään kieliongelmiin takia luovuttava. Ainakin, jos haluaa todella antaa äänen käyttäjille, jolloin heidän on mielestäni päästävä kuvailemaan käyttöönsä omalla kielellään, omin sanoin. Tärkeintähän tarjoumia tutkittaessa on juuri äänen antaminen käyttäjille, heidän omat kertomuksensa käytöstään ja suhteestaan kännykkäänsä sekä aitojen käyttämistilanteiden observointi ja ylöskirjaus, ei niinkään tähän kuvailuun käytettyjen sanojen yksityiskohtainen pureksinta. Ja tähän aineistoni kykenee mielestäni vastaamaan varsin hyvin.

Koska lahjojen antamisella ja vastaanottamisella on suuri merkitys japanilaisessa kulttuurissa, veivät tutkijat Suomesta mukanaan myös pieniä Suomi-aiheisia lahjoja, kuten Muumi-magneetteja, pieniin lahjakääröihin paketoituna haastattelun lopussa annettavaksi. Tämä osoittautui hyväksi ideaksi. Vaikkei kattava etnograafiseen tieteelliseen tutkimukseen perustuva Japanin kulttuurin tuntemus ja tietämys ollutkaan tutkijoille mahdollista, oli tiettyjen kulttuuristen erityispiirteiden, kuten juuri lahjojen antamisen merkityksen tietäminen, hyvin tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta. Lisäksi japanilainen tulkki toimi kulttuurisiltana tutkijoiden ja japanilaisen kulttuurin välillä selvittäen monia kulttuurisia merkityksiä ja tapoja, jotka olivat länsimaisille tutkijollemme uusia. Näin ollen onkin mielestäni perusteltua sanoa, että haastattelujen litteroinnissa on mukana myös pätevän kulttuurintuntijan, eli paikallisen tulkin, huomioita.

4 Analyysi

4.1 Metodologia

Simpukkapuhelimiin liittyy monenlaisia sallimia, joista osa on suunnittelijoiden tietoisesti mahdollistamia. Tarkoiton tällä sitä, että sallimat on käyttäjien puolelta otettu vastaan luultavasti melko pitkälle niin kuin suunnittelijat ovat ajatelleetkin. Toisin sanoen käyttäjien ja puhelimen välisessä vuorovaikutuksessa todentuvat sellaiset sallimat, joita suunnittelijat ovat ajatelleetkin. Lisäksi käyttäjät hyödyntävät niitä melko pitkälle niin kuin valmistajien puolelta luultavasti on ajateltukin. Tätä on toki vaikea varmaksii sanoa, kun ei ole keskustellut suunnittelijoiden kanssa, mutta luulisii näin kuitenkin olevan. Eli Normanin termin ilmaistuna: puhelimen todellisista tarjoumista eri tasoiheen tulee myös havaittuja tarjoumia kännykän ja käyttäjän välisessä vuorovaikutustilanteessa.

Osa sallimista on luonteeltaan puolestaan sellaisia, mitä suunnittelijat tuskin ovat suunnitteluvaiheessa ajatelleet. Tällä viitataan sallimiin, jotka kumpuavat käyttäjän ja puhelimen interaktiutilanteesta, mutta ovat seikkoja, joita kukaan ei ole ennalta osannut aavistaakaan olevaksi. Nämä sallimat ovat Normanin terminologian mukaan havaittuja, mutta eivät välttämättä todellisia, tarjoumia.

Se, ovatko havaitut sallimat todellisia vai ei, ei toisaalta ole niin tärkeää. Tärkeää on se, millaisia sallimia käyttäjien ja itse puhelimen välisessä vuorovaikutuksessa nousee esiin. Eli toisin sanoen, millaiset sallimat toteutuvat käyttäjien jokapäiväisessä käytössä. Huomionarvoista tarjoumia ja niiden eri tasoja (kuten sallimia) tutkittaessahan on nimenomaan se, että ne saavat merkityksensä toiminnassa itsessään, suhteessa toimijaan ja tämän päämäärään, oli niiden alkuperä mikä hyvänsä. Näin esimerkiksi kännykän sallimia tutkittaessa vasta käyttäjän toiminta määrittää puhelimen suunniteltuja ominaisuuksia sallimiksi. Usein juuri sallimat jotka eivät ole suunniteltuja, mutta ovat havaittuja, ovat kaikkein mielenkiintoisimpia. Niissä tulee hyvin esiin käyttäjien innovatiivisuus, tarpeet ja kyseisen teknisen artefaktin merkitys käyttäjälleen.

Haastatteluja analysoidessani minua ohjasi ajatus etsiä niistä sallimia, joita haastattelemamme japanilaiset kännykänkäyttäjät arkisessa vuorovaikutuksessaan kännyköistään löytävät. Lisäksi minua kiinnosti selvittää mihin he näitä sallimia käyttivät ja minkälainen merkitys niillä heille on. Täten luku- ja analyysitapani aineiston suhteen oli erilainen kuin mitä siinä projektissa, joka työpaikallani toteutettiin. Vaikka aineisto alun perin kerättiin tätä Nokian projektia varten, osoittautui että se soveltui hyvin myös tarkempaan sosiologiseen tarkasteluun. Mikä itseni yllätti oli se, että aineisto itse asiassa osoittautui hyvin rikkaaksi ja antoisaksi sallimien tutkimiseen ja että niitä löytyi niin paljon kuin löytyi.

Aloitin aineiston analysoinnin lukemalla haastattelulitteraattit läpi yhä uudelleen ja uudelleen. Pikku hiljaa prosessin edetessä haastatteluista alkoi nousta esiin erilaisia sallimia, joita käyttäjät kännykänkäytössään löysivät. Kirjasin jokaisen niistä käyttökonteksteineen ylös. Käydessäni läpi näitä löytämiäni sallimia huomasin niiden eroavan toisistaan nimenomaan käyttäjän toiminnan tasolla. Käyttäjien ja kännyköiden interaktiutilanteessa todentuvat sallimat näyttivät jäsentyvät eri lailla käyttäjän toiminnan motivaation mukaan. Osa näistä sallimista liittyi käyttäjän *itseilmaisuu*n, osa hänen *vuorovaikutukseensa* muiden ihmisten kanssa ja osa niihin *yhteiskunnan arvoihin ja normeihin*, minkä puitteissa yksilöt toimivat. Huomasin, että löytämiäni sallimia voi tarkastella kolmen eri toiminnan tason kautta. Itseilmaisuu liittyvät sallimat nimesin *henkilökohtaisiksi*, vuorovaikutukseen kytkeytyvät *sosiaalisiksi* ja yhteiskunnan arvoihin ja normeihin liittyvät *yhteiskunnallisiksi*.

Haluan korostaa, että tekemäni jako ei ole yksikäsitteinen, selkeä eikä puhdas, vaan kaikki nämä tasot nivoutuvat aina myös toisiinsa. Näin esimerkiksi henkilökohtaisessa on aina mukana myös sosiaalista ja yhteiskunnallista, eikä jako käytännön vuorovaikutustilanteessa ole selkeä. Haluan jaollani kuitenkin tuoda esiin sen, kuinka moninaisia tasoja kännykän sallimilla on ja miten erilaiseen toimintaan ja päämääriin niitä voidaan käyttää.

Huomattavaa kaikissa löytämissäni sallimissa on niiden käyttäjälähtöisyyden korostuminen. Sallimat, jotka käyttäjien ja kännyköiden välisessä vuorovaikutuksessa todentuivat, eivät olleet puhelimen toiminnan kannalta mitenkään välttämättömiä. Itse asiassa puhelinta voisi käyttää viestimiseen, vaikka mitään löytämistäni sallimista ei todentuisi. Puhelimella pystyisi edelleen soittamaan. Löytämäni sallimat ovat luonteeltaan vapaaehtoisia, sillä laite toimisi ilman niiden hyödyntämistäänkin. Tämän vuoksi ne ovat hyvin mielenkiintoisia. Tutkimalla ja erittelemällä tämänkaltaisia sallimia tutkija pääsee lähelle sitä, mikä kännykkä todella käyttäjälleen on. Mihin kaikkeen sitä todella käytetään ja minkälaisia merkityksiä ja funktioita se arjen vuorovaikutuksessa saa.

Aloitan analyysini esittelyn henkilökohtaisesta tasosta, jossa on kyse käyttäjän ja kännykän välisestä suhteesta, sallimista ja toiminnasta joka tähtää käyttäjän itseilmaisuun. Tämän jälkeen siirryn sosiaaliseen tasoon, jossa käyttäjän sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutus kanssaihmistensä kanssa tulee näkyvästi esiin. Tällöin käyttäjän lisäksi muilla ihmisillä ja vuorovaikutuksella heidän kanssaan on olennaista merkitystä kännykän sallimien toteutumisessa. Toiminta painottuu käyttäjän vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa. Viimeiseksi siirryn yhteiskunnallisen tason tarkasteluun, jossa on mukana koko se yhteiskunta arvoineen ja normeineen, jossa käyttäjä toimii. Tällöin käyttäjän ja kännykän välisessä vuorovaikutuksessa toteutuvia sallimia ohjaavat laajat sosiaalisesti jaetut käsitykset. Tällä eri sallimien esitysjärjestyksellä pyrin etenemään yksityisestä yleiseen. Lisäksi pyrin korostamaan näiden löytämieni tasojen merkitystä, laajuutta ja keskinäistä eroavaisuutta.

Tekstissä kursivilla olevat lainaukset ovat haastateltujen kommentteja ja mukaan liitetyt kuvat ovat tutkijoiden haastattelutilanteissa ottamia. Kuvat on tarvittaessa käsitelty henkilöllisyyden salaamiseksi. Lainauksien perään olen tarkennuksen vuoksi indikoinut sukupuoli ja iällä minkälainen henkilö kommentin on antanut. Tässä kohdin haluan kuitenkin vielä muistuttaa, etten analyysissäni ole niinkään kiinnostunut sukupuolen tai iän vaikutuksista löydettyihin sallimiin.

4.2 Henkilökohtainen

Aineistosta nousi selkeästi esiin puhelinten käyttö eräänlaisena henkilökohtaisuuden ja oman persoonan korostamisen välineenä, ikään kuin itsen jatkeena. Simpukkapuhelin näyttää tarjoavan käyttäjälleen monia erilaisia sallimia tämänkaltaiseen toimintaan. Kyseessä eivät ole ainoastaan sallimat, jotka mahdollistavat puhelimen visuaalisen personoinnin käyttäjänsä näköiseksi, vaan myös sellaiset, jotka saavat puhelimen toimimaan siten kun käyttäjä itse haluaa. Tämäntasoiset henkilökohtaisiksi nimittämäni sallimat tarjoavat käyttäjälle mahdollisuuksia muokata puhelintaan omanlaisekseen, ”minun puhelimekseni”. Lisäksi ne tarjoavat käyttäjälle väylän omasta itsestään viestimiseen, muullakin tavoin kuin kännykkäpuheluin.

Henkilökohtaisia sallimia simpukkapuhelimista löytyi melko runsaasti. Olen seuraavassa jaotellut ne sen toiminnallisuuden nimen mukaan, mihin sallima liittyy tai mistä se kumpuaa. Esitysjärjestyksellä ei sinänsä ole erityistä merkitystä.

4.2.1 Taustakuvat



Haastattelemiemme käyttäjien simpukka-puhelimissa oli kaksi näyttöä; ulkopuolen pieni näyttö ja sisäpuolen suurempi näyttö. Näille näytöille käyttäjän on mahdollista asettaa taustakuvia, jotka hän voi itse valita. Kuvat voivat olla keskenään samat tai erilaiset. Mahdollisuus asettaa taustakuvia näytöille oli hyvin tärkeä haastattelemillemme käyttäjille ja he kaikki tekivätkin niin.

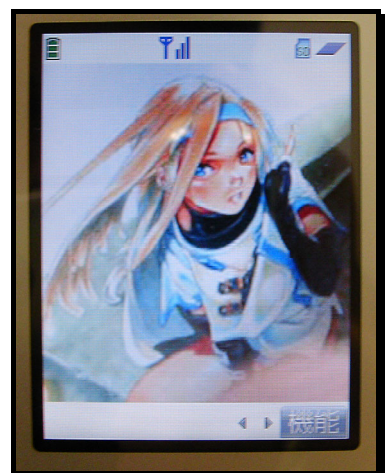
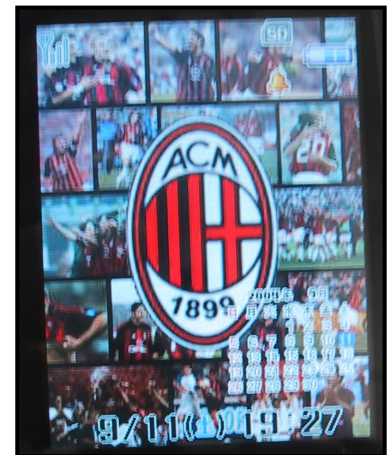
”One of the best things about my phone is the ability to set wallpapers” (Nainen, 21 vuotta)

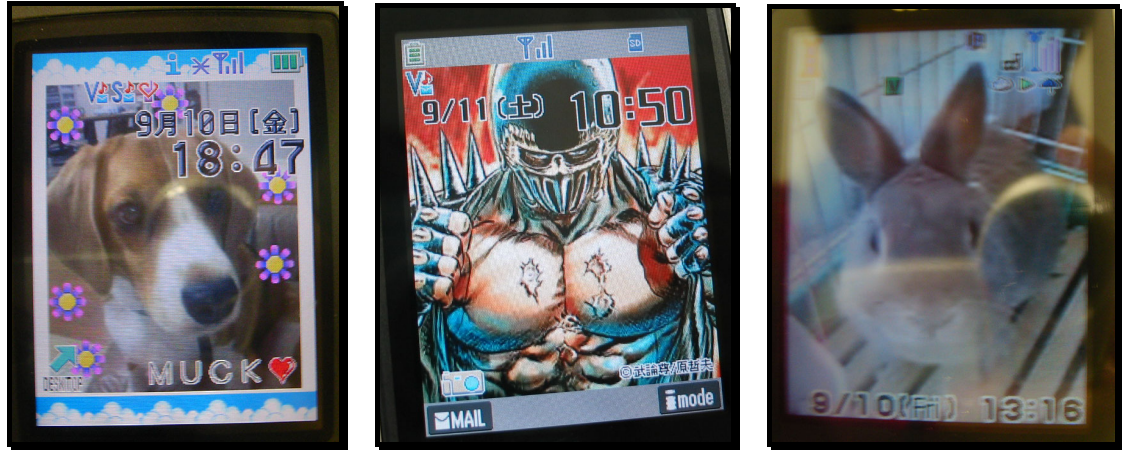
Taustakuvina oli useimmiten puhelimen kameralla itse otettuja kuvia tai netistä ladattuja valmiita kuvia. Teemat vaihtelivat suuresti: oli muun muassa kuvia ystäväistä, perheestä, idoleista, sarjakuvahahmoista, tyttö- tai poikaystäväistä, lemmikeistä, maisemista tai urheilusta. Voisikin sanoa, että kuvien teemoja oli yhtä monta kuin käyttäjiäkin. Yhteistä kuville oli kuitenkin niiden henkilökohtainen suhde omistajaansa. Taustakuvaksi valittiin jotakin sellaista, joka tuntui käyttäjältä omalta ja joka kertoi hänestä muille ihmisille jotakin. Taustakuva-ominaisuus puhelimessa toisin sanoen sallii käyttäjien viestiä kuvallisesti itsestään jotakin, kertoa pienen nonverbaalin tarinan itsestään.

"Wallpaper makes the phone look like it's mine, this is my phone" (nainen, 23 vuotta)

"I take photos of my drawings and put them to my wallpaper" (mies, 18 vuotta)

"I have a picture of a soccer team as my wallpaper. I got it from my friend." (mies, 16 vuotta)





Toinen taustakuvan sallima on mahdollisuus ikään kuin kuvallisesti merkitä puhelin käyttäjälleen kuuluvaksi. Taustakuvan avulla oma puhelin voidaan erottaa muiden puhelimista ja samalla se siten erottuu massasta. Näin taustakuva sisältää myös salliman yksilöllisyyteen, muista erottautumiseen ja henkilökohtaisuuteen. Kuva saattoi nimittäin olla hyvinkin henkilökohtainen, esimerkiksi muisto jostakin menneestä tapahtumasta. Lisäksi taustakuva sallii puhelimen personoimisen eli inhimillistämisen ja tekee siten puhelimesta muutakin kuin teknisen artefaktin. Kun puhelimen kannessa hymyilee ystävän tai lemmikin kuva, muuttuu käyttäjän suhde puhelimeensa inhimillisemmäksi. Puhelimesta tulee ikään kuin ystävä myös ja sitä halutaan katsella ja käyttää ilman suoraa funktionaalista syytä kuten esimerkiksi soittamista.

"I like to customize my wallpaper so my phone will look like it's mine. It also helps me to recognize my phone among other similar phones" (nainen, 36 vuotta)

"I got this picture of my pet rabbit and I like to watch it often" (nainen, 36 vuotta)

"My wallpaper is a picture of my holiday to remind me of that holiday" (nainen, 23 vuotta)

Taustakuva toimii myös eräänlaisena käyntikorttina ulkomaailmalle. Käyttäjät kertoivat valitsevansa taustakuvan myös sen mukaan, mikä on muodissa sillä hetkellä. Tämän vuoksi esimerkiksi tiettyjen elokuvien sankarit, bändit tai sarjakuvahahmot valittiin taustakuvaksi. Näin taustakuva sallii käyttäjälleen tietynlaista viestintää kanssaihmisille; sillä pyritään ilmaisemaan, että käyttäjä tuntee trendit ja on ns. ”mukana ajan hengessä”. Eli toisin sanoen hän on sosiaalisesti kelpo, moderni kansalainen. Tästä esimerkkinä voisi mainita käyttäjän, joka oli valinnut paikallisen suosituksen poikabändin kuvan taustakuvakseen:

”I got this picture of a popular Japanese boy band and I want to show it to everybody” (nainen, 17 vuotta)

Taustakuva ilmentää myös tietynlaista vuoropuhelua käyttäjän ja kännykän välillä. Taustakuvia vaihdeltiin usein ja niiden valitsemisessa sekä modifioimisessa nähtiin hyvinkin paljon vaivaa. Käyttäjien oli usein mahdollista lisätä kuvan päälle tekstiä ja pieniä ikoneita eli kuvasymboleja. Näin käyttäjät itse loivat omat kuvansa ja siten osan kännykkänsä ulkomuotoa. Itse tehty kuva erottaa kännykän tehokkaasti muista samaa mallia olevista puhelimista ja samalla se sisältää jotakin ainutlaatuista; käyttäjän itsensä tekemää taidetta. Jotkut ilmoittivat vaihtavansa taustakuvaa jopa mielialansa mukaan.

”I have a picture of my dog as wallpaper. Then I added his name and a heart and little flowers on top of the picture. I like editing the pictures like this.” (nainen, 21 vuotta)

”I change my wallpaper according to my mood” (nainen, 23 vuotta)

Tämä on aivan erityyppistä viestintää kuin mitä puhelimella perinteisesti on ajateltu tehtävän ja siksi mielestäni erittäin mielenkiintoista. Se on oivallinen esimerkki siitä kuinka kännykkä tarjoaa monia erilaisia sallimia käyttäjälleen, joita on hyvin vaikea havaita kuulematta käyttäjiä itseään. Pelkästään käyttäjiä observoimalla ei taustakuvan idea ja käyttö avaudu, vaan sen monisyisyys ja eri funktiot alkavat selvitä vasta kun pyytää käyttäjiä kertomaan siitä.

4.2.2 Tarrat ja nauhat



Puhelimet ovat myös muulla tavoin koristeltuja kuin näyttöjen taustakuvilla. Käyttäjillä on usein monenlaisia tarroja liimattuna eri puolelle puhelintaan. Niiden aiheet voivat vaihdella sarjakuvasukkareista kukkiin tai ystävien kuviin. Kännyköihin on lisäksi kiinnitetty nauhoja ja ketjuja, joista riippuu erilaisia leluja tai maskotteja. Niitä

voi lukumääräisesti olla yhdessä puhelimessa hyvinkin paljon ja ne ovat mitä moninaisimpia muotoineen, värityksineen ja materiaaleineen.

Simpukkapuhelimen kannet sallivat tarrojen liimaamisen ja nauhojen kiinnittämisen, mutta ne ovat sallimia, jotka tuskin ovat olleet suunnittelijoiden mielessä. Kohta, johon nauhat kiinnitetään, on nimittäin alun perin tarkoitettu käsilenkille josta kännykkää voidaan kantaa. Käyttäjät ovat kuitenkin omaksuneet sen paikaksi, johon voidaan kiinnittää erilaisia henkilökohtaisia maskotteja. Näin puhelimen alkuperäinen, käytännöllinen sallima havaitaan vuorovaikutustilanteessa erilaiseksi ja se muuntuu toiseksi käyttäjien toiminnan ja sen päämäärien johdosta.

Maskotit ovat usein käyttäjän itsensä ostamia, ystäviltä ja sukulaisilta lahjaksi saatuja tai muistoja eri tilanteista tai ihmisistä. Maskottien joukossa roikkuu usein myös erityinen näytönpyyhin, kuten alla olevassa kuvassa musta t-paita, jolla kännykän näyttöjä puhdistetaan tahroista.

"I keep a screen cleaner hanging in a string to clean up the display after a call. It's important to me and I use it after every call." (mies, 26 vuotta)

"I use my screen cleaner after phone calls and whenever my displays are dirty." (nainen, 17 vuotta)



Sekä tarroja että nauhoissa roikkuvia maskotteja käytetään pitkälle samoista syistä kuin näyttöjen taustakuviakin. Niiden avulla kännykkää personoidaan, siitä tehdään omannäköinen ja henkilökohtainen. Lisäksi tarrojen ja maskottien avulla voidaan viestittää muille mistä itse pitää ja mikä on tärkeää. Sillä voidaan myös tuoda esiin käyttäjän sosiaalisia suhteita, kuten ystäviä tai poika- ja tyttöystäviä.

"I have baby stickers all over my phone. I bought them as souvenirs from a trip" (mies, 16 vuotta)

Tarrat ja nauhat kantavat myös muistoja ja sosiaalisia suhteita. Ne liittyvät johonkin aikaan ja paikkaan ja siten kiinnittävät käyttäjän tiettyyn historiaan ja sen tapahtumiin. Tietyllä tavoin kännykkä heijastelee niin käyttäjänsä nykypäivää kuin menneisyyttäkin ja täten sen merkitys käyttäjälleen on huomattavasti laajempi kuin pelkän kommunikaatiovälineen. Kännykkä on käyttäjälleen paljon muutakin kuin pelkkä puhelin. Se on ikään kuin albumi, henkilökohtaisten muistojen säilyttäjä.

4.2.3 Soittoäännet, valot ja kuvat



Simpukkapuhelimia pidetään yleensä kansi kiinni, kun sillä ei tehdä mitään. Useimmiten puheluiden tullessa kansi on siis kiinni ja kansinäytössä näkyy tieto siitä kuka soittaa. Monissa puhelinmalleissa on kannessa lisäksi pieni valo, joka välkkyi puheluiden tullessa. Japanissa käyttäjien oli mahdollista muokata sitä tietoa, joka näytetään, kun puhelu saapuu. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että kannen valon väriä, soittoääntä ja näytön tilaa (eli mitä näytöllä näytetään puhelun tullessa) pystyi muokkaamaan.

Monet käyttäjät olivat määritelleet tietyille henkilöille omat soittoäännet ja vilkkuvan kansivalon värit. Jotkut käyttäjät olivat myös asettaneet soittavien henkilöiden kuvat näkymään kansinäytöllä heidän soittaessaan. Mahdollistaessaan tällaisen tiedon näkymisen tai kuulumisen soittajasta ennen puheluun vastaamista, tarjoaa simpukkapuhelin käyttäjälleen tilaisuuden erotella läheisten ihmisten yhteydenotot vieraista jo niiden saapuessa. Tämä on huomattava ero perinteiseen puhelimeen, kuten lankapuhelimeen, verrattuna.

Tieto soittajasta mahdollistaa uudenlaista puhelinkäyttäytymistä, sillä puheluun voi vastata huomattavasti persoonallisemmin, kun jo ennen vastausta tietää soittajan. Lisäksi voi tehdä nopeasti päätöksen siitä, haluaako puheluun ylipäänsä vastata vai ei, soittajan sitä tietämättä.

"I have ringing tones customized for my friends. This way I know right away if one of them is calling and I can answer quickly" (mies, 18 vuotta)



Henkilökohtaiset soittajatiedot ovat myös yksi keino tehdä puhelimestaan persoonallisempi ja enemmän käyttäjänsä näköinen. Lisäinformaatio soittajasta erottaa oman puhelimen muista ja se korostaa käyttäjän henkilökohtaista suhdetta soittajaan. Se myös luo käyttäjälleen tunteen siitä ikään kuin puhelinkin tunnistaisi käyttäjälleen läheiset henkilöt reagoidessaan niihin eri lailla. Puhelin toimii ikään kuin henkilökohtainen sihteeri ilmoittaessaan etukäteen kuka soittaa. Täten kännykästä tulee ihmisen kaltainen ja käyttäjälleen inhimillisempi kuin pelkkä tekninen artefakti. Toisin sanoen tekniikka inhimillistyy.



Soittajatietojen personointi ei koskenut vain saapuvia puheluita. Käyttäjien oli mahdollista saada puhelimeensa listanäkymä viimeisistä puheluista, joissa näkyi soittajien nimen tai numeron lisäksi myös kuva soittajasta. Myös puhelimen osoitekirjaan oli mahdollista lisätä nimen ja numeron kohdalle kuva henkilöstä. Kuva tekee informaatiosta jotenkin henkilökohtaisempaa.

Kun näytöltä katsoo takaisin hyvän ystävän kuva pelkän tekstuaalisen tiedon lisäksi, tulee kyseinen henkilö jotenkin lähemmäksi ja fyysisen välimatkan rajat hämärtyvät. Tieto muuttuu luonteeltaan henkilökohtaisemmaksi. Kuva toimii muistutuksena kyseisestä henkilöstä, se palauttaa hänet fyysisempänä mieleen koska hänet näkee edessään.

Kuvat eivät välttämättä olleet valokuvia kyseisistä henkilöistä, vaan ne saattoivat olla kuvia esineistä tai muista objekteista, jotka toivat käyttäjälle mieleen kyseisen henkilön. Tämä onkin mielenkiintoista, sillä se tuo hyvin esiin sen kuinka näiden kuvien funktio on paljon muutakin kuin informatiivinen. Näin esimerkiksi kuva tietystä automerkistä liitettynä parhaaseen ystävään tekee tiedosta hyvin henkilökohtaista eikä se avaudu ulkopuolisille tarkastelijoille. Täten soittajatieto saattoi olla myös salaista, soittajan ja vastaajan välistä tietoa.

"I have a pink flower as caller ID for my friend because she is pink" (nainen, 36 vuotta)

Monesti soittajakuvaksi asetettiin myös kuva, jota soittaja itse oli toivonut ja joka yhdessä sitten valittiin. Tällöin soittajakuvalla haluttiin viestittää muille ihmisille jotakin, luoda tiettyä kuvaa itsestä. Näin esimerkiksi tilanteissa, joissa käyttäjä oli eri kaveriporukassa ja muille tuntematon toinen ystävä soitti hänelle, tämä soittajakuva toimi eräänlaisena käyntikorttina tai esittelynä hänestä näille muille kavereille jotka eivät tunteneet häntä entuudestaan. Samalla se myös viesti käyttäjästäan jotakin; tällaisia ystäviä minulla on myös, tämänkaltaisia ihmisiä tunnen.



4.2.4 Kamera

Kännykkä on käyttäjälleen henkilökohtainen esine, jota kannetaan mukana lähes aina. Kännykkä, jossa on mukana kamera, mahdollistaa siten myös kameran jatkuvan läsnäolon. Kamera on ominaisuus, joka selkeästi muuttaa kännykän käyttöfunktiota. Kamerakännykkä on muutakin kuin puhelin. Haastattelemiemme käyttäjien kännyköissä oli kaikissa kamera ja sitä käytettiin myös usein. Yleisimpiä kuvia olivat ns. snapshotit eli nopeat kuvat, joita otettiin tilanteista tai henkilöistä muistoksi. Otettuja kuvia käytettiin joko taustakuvina, soittajatietoina tai niitä säilytettiin puhelimesta ikään kuin valokuva-albumissa.



"I take pictures of my class notes and nice looking boys in magazines" (nainen, 20 vuotta)

"I take pictures of nice labels on sake bottles" (mies, 26 vuotta)

"When I see something nice I like, I take a picture of it and set it as my wallpaper" (mies, 28 vuotta)

Kameran läsnäolo kännykässä sallii käyttäjän muokata ja päivittää puhelimensa ulkonäköä sekä toiminnallisuutta yhä uudelleen ja uudelleen. Otetut kuvat kertovat käyttäjästä ja niitä myös käytetään tähän tarkoitukseen. Kuvan ottaminen on usein sosiaalista toimintaa, jossa tunnelmia ja hetkiä jaetaan ystäväysten tai läheisten kesken.

Kuvat kännykässä toimivat ikään kuin henkilökohtaisina, elektronisina valokuva-albumeina, joihin sisältyy paljon muistoja ja yhdessä koettuja hetkiä. Usein kuvat oli tarkkaan järjestelty ja arkistoitu puhelimen muistiin. Niille oli jopa annettu osuvia nimiä. Näin käyttäjän historia on osaltaan läsnä hänen jokapäiväisessä elämässään, mukana kannettuna. Tämä ei aikaisemmin ole ollut juurikaan mahdollista, sillä harva meistä kantaa normaalia kameraa mukanaan kaikkialle. Lisäksi kamerat ennen digikameroita eivät sallineet otettujen kuvien selailua ennen filmin kehittämistä. Ja harva meistä kantoi valokuva-albumeita mukanaan.

4.2.5 Kello ja päiväys

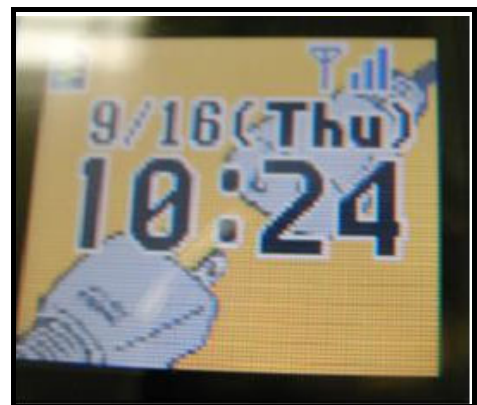
Kuten jo aikaisemmin mainitsin, simpukkapuhelimia pidetään yleensä kansi kiinni silloin kun niitä ei käytetä. Tällöin pienen kansinäytön rooli korostuu. Kansinäyttö sallii käyttäjän asettaa siihen myös muunlaista informaatiota kuin taustakuvan. Kaikilla haastattelemillamme käyttäjillä oli kansinäytöllä kellonaika näkyvässä, joillakin myös päivämäärä.

Taustakuvan ja kellon yhteensopivuus oli monelle käyttäjistä hyvin tärkeää ja sen eteen nähtiin paljon vaivaa. Kellon muokkaaminen ja mahdollisuus asettaa se halutun taustakuvan päälle sallii käyttäjien suunnitella itsensä näköinen kello. Näin käyttäjistä itsestään tulee teknisten artefaktiensa suunnittelijoita ja visualisoijia. Vaikuttikin siltä, että monelle käyttäjälle juuri tämä mahdollisuus itse koristella ja muokata puhelimensa ulkonäköä, oli hyvin tärkeä. Kansinäytön kellon kohdalla ulkonäkö koettiin erityisen tärkeäksi, sillä se on useimmiten koko ajan näkyvillä. Näin se kertoo taustakuvan ohella paljon käyttäjästäan ulkomailmalle.



Tärkeintä oli kuitenkin kellon suuri koko ja helppo näkyvyys, sillä monille se korvasi rannekellon ajan näyttäjänä. Osalle käyttäjistä puhelin korvasi myös kalenterin, sillä he tarkastivat päivämäärän joko kansinäytöltä tai sisäpuolella olevasta kalenterista.

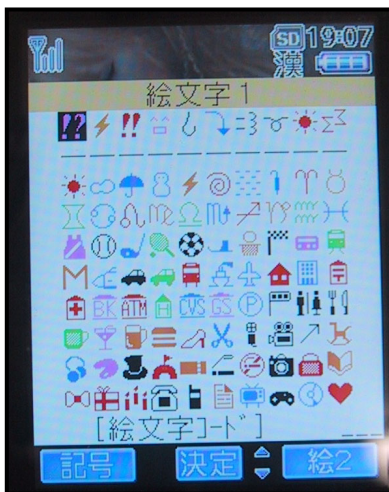
"I watch the time from my cover display. This is very important to me as I don't have a wristwatch anymore" (mies, 28 vuotta)



4.2.6 Muut toiminnot

Puhelimissa oli monia muitakin toimintoja, jotka sallivat käyttäjien käyttää puhelintaan muuhunkin kuin soittamiseen. Kalenteri ja käyttäjän mahdollisuus asettaa sille itse modifioimia herätyksiään (esim. herätyksen mennessä päälle näytössä näkyvät poikaystävän kasvot) sallii käyttäjien käyttää puhelintaan niin kalenterina kuin herätyskellonakin. Lisäksi se tekee näistä toiminnoista perinteistä kalenteria tai herätyskelloa henkilökohtaisempia.

"I have set my alarm to show my boyfriend's face when it goes off. I want to see his picture because he studies far away to become a monk." (nainen, 23 vuotta)



"I have set different little icons for my calendar alarms thematically so that for a night out with friends I have a symbol of fork, knife and a beer glass" (nainen, 36 vuotta)

Japanissa ei juuri kirjoiteta SMS-viestejä, vaan e-maileja. Tämä johtuu siitä, että mailit ovat halvempia ja usein jopa ilmaisia käyttäjille. Voisikin sanoa, että Japanissa puhelimella lähetetyt ja vastaanotetut e-mailit korvaavat meidän SMS-viestimme. Myös näihin käyttäjät voivat asettaa em. pieniä ikoneita eli symboleita (emojit). Niiden käyttäminen on hyvin yleistä ja niitä käytetään korvaamaan sanoja. Kuvien käyttö tekstipohjaisissa viesteissä vie tekstitse viestimisen askeleen verran pidemmälle. Kyse on samanlaisista pikkukuvista kuin meillä käytetyt hymiöt, mutta emojiit ovat ikään kuin askeleen verran edistyneisempiä. Niitä löytyy puhelimista laajoja valikoita, mistä valita.

Jotkut käyttäjät käyttivät maileja kirjoittaakseen muistilappuja itselleen. He toisin sanoen kirjoittivat ensin mailiin muistettavat asiat ja sitten tallensivat sen puhelimeensa. Näin kännykkä voi toimia myös käyttäjän muistilehtiönä ja korvata siten paperisen version.

Monilla puhelimilla pystyi myös äänittämään. Jotkut käyttäjät käyttivät sitä muistilehtiön tavoin tallentaakseen puhelimeensa heille tärkeitä ääniä tai puhetta. Jotkut käyttivät näitä äänitettyjä ääniä myös puheluiden soittoääninä tai hälytyksinä. Täten kännykkä toimii eräänlaisena nauhurina tai sanelulaitteena, ikään kuin teknisenä sihteerinä käyttäjälleen. Myös suhde kännykkään muuttuu. Se ei ole enää vain puhelin tai kommunikaatioväline. Kännykkä on käyttäjälleen yhä enemmän ja enemmän myös henkilökohtainen apuri.

"I use my voice recorder to record my guitar practises" (mies, 41 vuotta)

I use the voice recorder to record things I have to remember. I like it better than writing notes for myself" (nainen, 35 vuotta)

Kännyköillä pelattiin myös pelejä. Pelejä pelataan useimmiten tilanteissa, joissa on tapettava aikaa (esim. junissa). Pelaaminen tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden siirtyä fyysisestä ajasta ja paikasta virtuaaliseen maailmaan ja täten kuluttaa nopeasti aikaa. Japanissa välimatkat asuinalueiden ja työpaikkojen tai koulujen välillä saattoivat olla hyvinkin pitkiä ja valtaosa käyttäjistä viettikin paljon aikaa junissa matkalla yhdestä paikasta toiseen. Vaikka japanilaisissa junissa kännyköiden käyttö on kiellettyä, ei pelaamista mielletty kielletyksi käytöksi. Kielto koskee lähinnä äänipalveluita, kuten puheluita. Tämä on mielenkiintoista, sillä se osoittaa kuinka eri käyttötilanteet määrittävät kännykkää eri tavoin. Joissakin tilanteissa kännykkä on kommunikaatioväline, toisessa kamera, kolmannessa pelilaitte. Toisin sanoen käyttäjän toiminta ja toiminnan päämäärä sanelevat, mikä laite kännykkä sillä hetkellä käyttäjälleen pääasiassa on.

”I play games usually in trains and I choose them according to the length of the travel time”
(mies, 26 vuotta)

Simpukkapuhelimen malli sallii myös monia seikkoja. Kannen sisään on ikään kuin turvallista asettaa henkilökohtaistakin sisältöä, koska kansi suojaa sitä. Ulkopuolen näytölle voidaan puolestaan laittaa asioita, joita halutaan jakaa muiden kanssa. Näin itsestä voidaan halutessa paljastaa vain valikoituja seikkoja. Kansinäyttö koetaan ikään kuin ikkunaksi sisäpuolen asioihin. Käyttäjä voi itse määritellä mitä hän itsestään muille paljastaa, samalla kun puhelin tarjoaa myös turvallisen tilan henkilökohtaisemmalle sisällölle. Tällaista mahdollisuutta ei perinteinen patukkamallin puhelin tarjoa.

“My inside wallpaper is more personal, it’s a picture of a musical actor I like. In cover I have a known cartoon character everybody in Japan knows” (nainen, 20 vuotta)

Kannen avaaminen ja sulkeminen on käyttäjistä mukavaa ja moni heistä kertoi leikkivänsä sillä. Osa heistä oli lisäksi personoinut äänen, joka kannen avaamisesta ja sulkemisesta syntyy. Näin puhelin ikään kuin tervehtii käyttäjänsä hänen avatessaan kannen ja siirtyessään puhelimen ns. henkilökohtaisemmalle puolelle. Käyttäjän sulkiessa kannen puhelin vastaavasti hyvästelee hänet persoonallisella tavalla. Näin tekniseen artefaktiin halutaan liittää inhimillisiä vuorovaikutuksen tapoja ja tyynejä, kuten tervehtiminen ja hyvästely.

4.3 Sosiaalinen

Kännykällä ja sen käytöllä oli selkeitä vuorovaikutuksellisuuden ja sosiaalisuuden funktioita. Nämä olivat sekä käyttäjän ja kännykän että käyttäjän ja muiden ihmisten välisiä. Käyttäjän ja kännykän välisestä vuorovaikutussuhteesta kirjoitin viime luvussa tarkemmin ja tässä luvussa kiinnitän huomioni käyttäjien viestintään ulkomaailman kanssa, kännykkänsä avulla.

Nämä sosiaalisiksi sallimiksi nimittämäni sallimat mahdollistavat monenkaltaista vuorovaikutusta ihmisten välillä. Kännykkä on tietyn tyyppisen ihmisten välisen vuorovaikutuksen väline ja mahdollistaja. Kännykän avulla ollaan yhteydessä toisiin ihmisiin, sen avulla jaetaan kokemuksia, tunnetiloja ja hetkiä. Kännykällä on myös selkeä rooli käyttäjien ihmissuhteiden todentajana.

Sosiaalisilla sallimilla pyrin kiinnittämään lukijan huomion ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja kännykän rooliin siinä. Aivan kuten edellisessäkin luvussa, olen myös tässä jaotellut sosiaalisia sallimia sen toiminnallisuuden mukaan, mihin sallima liittyy tai mistä se kumpuaa. Myöskään tässä kohdin löytämieni sallimien esitysjärjestyksellä ei ole erityistä merkitystä.

4.3.1 E-mailit ja emojiit

Kuten ja aiemmin totesin, e-mailit ovat Japanissa hyvin suosittuja. Viestejä lähetetään paljon, sillä ne ovat monessa mielessä joustavampi yhteydenottotapa kuin puhelu. Viestillä saa tavoiteltavan henkilön usein jopa paremmin kiinni, sillä maileja voi lukea tilanteissa joissa puhelimeen puhuminen on syystä tai toisesta mahdotonta. Lisäksi viesti jää odottamaan puhelimeen, jos vastaanottaja ei lähetyshetkellä sitä pysty lukemaan. Viesti jää myös kirjallisessa muodossa elämään puhelimeen ja siihen voi tarvittaessa palata. E-mailit sallivat yhteydenottamisen tilanteissa, joissa perinteinen suullinen kommunikaatio ei ole mahdollista. Maileja voi myös yhdistää

puhekommunikaatioon esimerkiksi lähettämällä niitä keskustelukumppanilleen kesken puhelun. Tällöin ne voivat muodostua myös keskustelun aiheiksi.

"I like to use e-mails, because I can see the messages later on and check something related to the conversation." (mies, 18 vuotta)

"I sometimes read my e-mails while I'm talking with my friend and we discuss about them. I might send them to my friend, too." (nainen, 21 vuotta)



Maileihin liitetään pieniä ikoneita eli kuvasymboleita (emojit) ja niillä voidaan korvata kokonaisia sanoja tai lauseita. Emojit vahvistavat sosiaalisia suhteita, sillä niiden merkitys ja sanoma on jaettua ymmärrystä eli ikään kuin yhteistä tietämystä. Ystävykset ymmärtävät jo muutamasta kuvasta mistä on kyse, eikä lisäselittelyjä tarvita. Kuvat voivat täten myös rajata ulkopuolisia, jos he eivät ymmärrä käytettyjä kuvia. Näin kuvat omalta osaltaan vahvistavat sosiaalisia suhteita ja rajaavat muita

ulkopuolelle.

Emojien käyttö voi olla eräänlaista salakirjoitusta, joka mahdollistaa uudenlaista kommunikoimista kännykällä. Niiden avulla henkilö voi väkijoukon keskelläkin viestittää toiselle sanoman, joka ei aukene kenellekään muulle kuin vastaanottajalle. Puhekommunikaation kautta tämä olisi puolestaan hyvin vaikeaa. Emojien ja mailien avulla voidaan viesteissä myös ilmaista tunnetiloja ilman että ulkopuoliset huomaavat mitään. Täten ne usein sallivat syvempää ilmaisua ja tunnepitoisempaa viestintää kuin puhelut.

"I use the emoji of lamp for suggestions e.g. let's go out tonight." (mies, 18 vuotta)

"I use about 4-5 emojis per one e-mail. I use e.g. a star emoji for fishing good night to my friends." (nainen, 23 vuotta)

“I think emojis are further level of expression and they deepen the meaning of my mail.” (mies, 18 vuotta)

4.3.2 Taustakuvat, tarrat ja nauhat

Taustakuvilla voidaan ilmaista ystävä- tai ihmissuhteita. Kuva näytöllä viestittää muille ihmisille ihmissuhteesta, joka käyttäjälle on tärkeä. Näin kyseinen ihmissuhde on läsnä, vaikkei itse henkilö olisikaan. Toisin sanoen ihmisten välinen sosiaalinen suhde voi ilmentyä ilman fyysistä läsnäoloa kännykän taustakuvan avulla. Taustakuva voi yhdistää ihmisiä myös siten, että esimerkiksi ystävät asettavat saman kuvan taustakuvakseen. Tällöin taustakuva ikään kuin virtuaalisesti sitoo heidät yhteen. Saman tehtävän ajoivat tarrat, joita jaettiin ystävien kesken. Ystävykset saattoivat ottaa esimerkiksi yhteisvalokuvan ja asettaa sen sitten kummankin puhelimeen taustakuvaksi.

“I took a picture of my parents’ car and send it to my friend. Then we both put it as a wallpaper” (mies, 18 vuotta)

Taustakuvat, tarrat ja nauhat ovat usein lahjoja ystäviltä. Niihin liittyy paljon muistoja ja merkityksiä ja niitä esiteltiin haastatteluissa mielellään. Lahjojen antaminen vaikutti erittäin tärkeältä ja siihen sisältyi myös jaettu ymmärrys siitä, mikä oli soveliasta. Lahjat ilmensivät niin antajaansa kuin saajaansakin. Näin ne toimivat sosiaalisten suhteiden symboleina, joita kannettiin kännykän mukana. Täten ne olivat lähes aina läsnä. Vaikutti siltä, että mitä enemmän nauhoja oli, sen parempi.

“We have a lot of strings, they are gifts from our friends. It’s really nice and important to have them.” (naiset, 23 ja 35 vuotta)

“We have the same picture of us as a sticker on the backside of our phones.” (naiset, 19 ja 20 vuotta)

“We have the same sticker on our phones as a friendship thing” (miehet, 16 vuotta)

4.3.3 Kamera ja videokamera



Kameran ja videokameran käyttäminen liittyy vahvasti kännykän sosiaalisiin sallimiin. Kuvaamiseen liittyy yhdessä tekemistä ja jakamista. Kännykkä mahdollistaa nopeankin kuvaamisen paikoissa, joissa kamera ei välttämättä aina ole mukana. Lisäksi monilla simpukkapuhelimilla pystyi

kuvaamaan myös kansi kiinni, mikä mahdollistaa ns. salakuvien ottamisen.

Koska lähes jokaisella on tänä päivänä kamerakännykkä, on kuvaaminen tietyllä tavoin arkipäiväistänyt. Kännykkä on arkinen hyötyesine ja niin on kamerakin. Näin vaikutti ainakin Japanissa olevan. Kameralla ja videokameralla kuvataan sekä itseä että ystäviä. Näitä kuvia voidaan asettaa taustakuviksi tai niitä lähetellään ystäville. Välillä tuntuu kuin kännykkäkuva olisi korvannut postikortin tietynlaisena kuvallisena muistamisena. Kuva voi myös korvata fyysistä poissaoloa paremmin kuin e-maili, sillä käyttäjillä tuntuu olevan henkilökohtaisempi suhde kuvaan kuin pelkkään tekstiin.

”I often take pictures of me and my friends or my pets. Then I send them to my friends.”
(nainen, 21 vuotta)

”I use my videocamera a lot. I just recorded my friend in her cheerleader practice and we watched it together later.” (nainen, 19 vuotta)

”My boyfriend sends me photos of himself almost every day, because he is far away.” (nainen, 23 vuotta)

Kuvien avulla voidaan välittää ja jakaa kokemuksia tai tunnetiloja. Tällöin yksinäisistäkin tilanteista tulee sosiaalisia. Lisäksi kuvat sallivat erilaisten asioiden viestimistä kuin sanallinen viestintä. Kun kamera on kiinteästi kiinni kännykässä, mahdollistaa se nopean ja helpon kuvan lähettämisen. Myös tietokoneella voi nopeasti lähettää kuvia, mutta sillä ei pysty kuvaamaan niitä. Kännykkä on ainoa laite, joka tällä hetkellä sallii sekä kuvaamisen että sen välittömän jakamisen muiden kanssa ympäri maailman. Viestinnästä tekee reaaliaikaista myös se, että se toimii kännykässä, joka käyttäjillä on lähes aina mukanaan. Tietyllä tavoin kännykkä tekee ihmisten sosiaalisesta kanssakäymisestä helpompaa sallimalla sen vapautua ajasta ja paikasta.

”I like to send quick snapshots of my trips to my friends by e-mail attachments and share things with them.” (mies, 26 vuotta)

“ I send pictures of e.g. cool t-shirts I’ve seen to share them with my friends” (mies, 18 vuotta)

Tärkeän osan kuvaamisesta muodostaa myös tuotosten katselu yhdessä muiden kanssa. Tämä mahdollistaa tilanteiden uudelleenelämisen ja sellaisten ihmisten osallistumisen, jotka eivät olleet mukana alkuperäisessä tilanteessa.

4.3.4 Pelit ja internet

Pelien pelaaminen on kameralla kuvaamisen ohella yksi kännykän tärkeistä sosiaalisista sallimista. Pelejä pelataan yhdessä joko toista vastaan tai sitten yhdessä muita vastaan. Hyviä pelejä suositellaan toisille ja toisten kännyköiden pelejä testataan. Yhdessä pelatessaan pelaajat jakavat saman virtuaalisen maailman eli maailman, jossa peli tapahtuu. Näin kännykkä sallii sosiaalisen vuorovaikutussuhteen tilassa, jota ei reaali maailmassa ole olemassakaan. Täten se sallii myös vuorovaikutuskeinoja, jotka eivät todellisessa maailmassa olisi edes mahdollista. Näin tehdessään kännykän voi ajatella rikastuttavan sosiaalista maailmaamme ja siinä tapahtuvaa kanssakäymistämme muiden ihmisten kanssa.

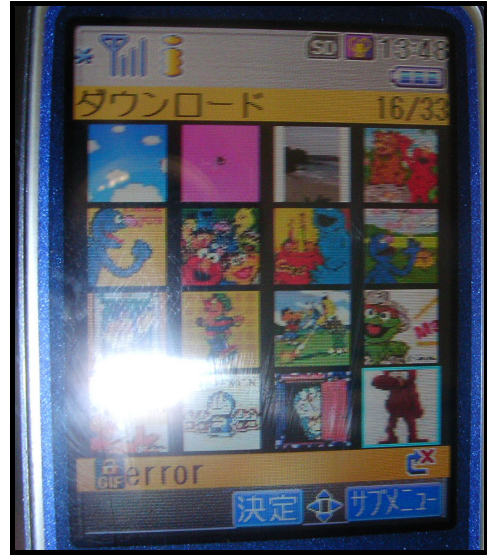
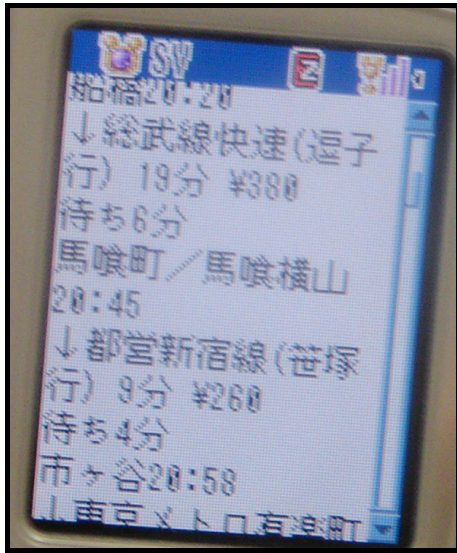
"I recommend good games to my friends and we play them together. We play the same game with our own phones in the same place." (mies, 18 vuotta)

Kännyköillä voi selailta myös internetissä ja se näyttäsi olevan luonteeltaan samanlaista yhdessä tekemistä kuin pelien pelaaminenkin. Netistä haetaan lähinnä käytännöllistä tietoa kuten esimerkiksi elokuvien esitysaikatauluja, säätietoja, juna-aikatauluja tai tietoa yhteiseen harrastukseen liittyen. Kännykällä netistä haetun tiedon luonteelle ominaista näyttää lisäksi olevan se, että se tarvitaan usein nopeasti. Pidempikestoiset nettisurffailut tehdään edelleen tietokoneilla. Netistä saatettiin selailta myös uusia taustakuvia tai soittoääniä. Tämä oli monesti sosiaalista puuhaa, mutta sitä tehtiin myös yksin.

"Me and my friend are fans of the same band. We often check information about their concerts together from internet with our phones." (nainen, 35 vuotta)

"We often check the last train home from internet when we go drinking with my friends. This helps us plan the night out." (mies, 26 vuotta)

Internet itsessään voi tarjota käyttäjälle seuraa esimerkiksi junassa, jossa hän on yksin ja omaa aikaa tapettavaksi. Niinpä internetin selailu voidaan tietyltä kantilta katsottuna nähdä myös sosiaalisena toimintana, keskusteluna jota käyttäjä ja internet-sivu käyvät. Internet-sivu voi myös toimia käyttäjän henkilökohtaisena apurina käytännön asioissa. Sivulla käyminen ja niiden sisällön säännöllinen seuraaminen voi olla käyttäjälleen myös tietynlainen harrastuskin.



"I usually check train schedules in the train when I'm traveling in strange areas so I know how the train transfers go." (mies, 26 vuotta)

"I order nice wallpapers from internet many times a month. I regularly go to the site to see if they have new pictures available." (nainen, 26 vuotta)

4.4 Yhteiskunnallinen

Yksilöt toimivat aina jossakin ajassa ja paikassa ja täten kaikki inhimillinen toiminta liittyy tiiviisti konteksteihin. Haastattelemiemme käyttäjien vuorovaikutustilanteet kännyköidensä kanssa eivät leiju ilmassa, vaan ne tapahtuvat tietyissä konteksteissa. Inhimillinen toiminta ja interaktio on luonteeltaan sekä henkilökohtaista että sosiaalista, kuten aikaisemmissa luvuissa olen pyrkinyt osoittamaan. Siitä on kuitenkin erotettavissa myös kolmas piirre, yhteiskunnallisuus. On toki huomattava, että nämä kaikki kolme kietoutuvat itse toiminnassa tiiviisti toisiinsa. Tutkijan kannalta niitä on kuitenkin hedelmällistä tarkastella erikseen.

Yhteiskunnallisella tasolla pyrin kiinnittämään huomiota niihin yhteiskunnassa vallitseviin arvoihin, normeihin ja käsityksiin, jotka ovat vääjäämättä läsnä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Olemme yhteiskuntamme lapsia, ja se näkyy kaikessa toiminnassamme. Yhteiskunta ohjaa ja muokkaa toimintaamme, halusimmepa sitä tai emme.

Tässä luvussa pyrin pohtimaan ja erittelemään haastateltujen käyttäjien kännykänkäytön yhteiskunnallisia taajuuksia hieman tarkemmin. Täten pyrin löytämään sellaisia yhteiskunnallisia tekijöitä, jotka todentuvat käyttäjien arkisessa interaktiossa kännykkänsä kanssa. Tarkoitukseni ei ole lähteä esittämään etnografista analyysia japanilaisesta kulttuurista, vaan pikemminkin huomioida se tosiasia, että kaikki inhimillinen toiminta tapahtuu aina jossakin kontekstissa. Siten käyttäjien kännykänkäytössä todentuvat sallimat ovat aina myös yhteiskunnan arvojen ja normien sävyttämiä. Löysin aineistostani kolme kiinnostavaa yhteiskunnallisen toiminnan tason sallimaa, jotka käyn läpi seuraavassa järjestyksessä: hienotunteisuus ja manner mode, ajan hengessä mukana oleminen ja nolot tilanteet, emoji. Tällä esitysjärjestyksellä ei ole analyysilleni tässä kohdin erityistä merkitystä. Kuvia tämän tason sallimista on vähemmän mitä henkilökohtaisesta ja sosiaalisesta, mikä johtuu näiden sallimien luonteesta (esim. hienotunteisuutta on vaikea todentaa kuvin).

4.4.1 Hienotunteisuus ja manner mode

Seikka, joka usein haastatteluissa nousi esiin, oli hienotunteisuus muita ihmisiä kohtaan. Kännykkäkäyttöä leimasi huoli siitä kuinka paljon se häiritsee kanssaihmiisiä. Osittain tähän vaikutti se, että japanilaisessa yhteiskunnassa kännykän käyttö on tietyissä tilanteissa kiellettyä (kuten esimerkiksi junissa tai koulutunneilla). Osittain taustalla vaikutti ihmisten oma pyrkimys olla hienotunteisia toisiaan kohtaan, arvo jota ei yhteiskunnan puolelta oltu kielloilla säädelty. Kyseessä oli enemmänkin kollektiivinen käsitys siitä, minkälainen toiminta oli hyväksyttävää ja mikä epäkohteliasta.

Simpukkapuhelin tarjoaa monia sallimia toivottavaan, hienotunteiseen kännykkäkäyttämiseen. Kännykkään voi aktivoida hiljaisen profiilin, minkä aikana puhelin toimii äänettömästi, usein valoja tai värinää hyväksikäyttäen. Tämän profiilin nimi on englanniksi *manner mode* eli ”käytöstapa-moodi” (Suomessa vastaava on ”äänetön-moodi”). Jo itse nimi viestii yhteiskunnallisista käsityksistä, siitä minkälainen käyttäytyminen on suositeltavaa ja hyvien tapojen mukaista. Kun kyseinen profiili oli aktivoituna, näkyi näytöllä pieni ikoni indikoimassa tätä. Tämä ikoni oli sydän. Täten jo kuvalliset viestimet ja profiilin nimi viittaavat hyväksyttävyyteen, positiiviseen seikkaan. Valtaosa käyttäjistä piti käytöstapa-moodiaan aktivoituna kaikkialla muualla paitsi kotonaan. Täten se oli itse asiassa kännykän yleisin käyttötyyli. Moodin aktivointi oli tehty hyvin helpoksi, sillä usein se aktivoitui yhdellä näppäinpainalluksella.



”My manner mode can be easily activated by pressing a side button. This is very important to me as I use it almost always.” (mies, 41 vuotta)

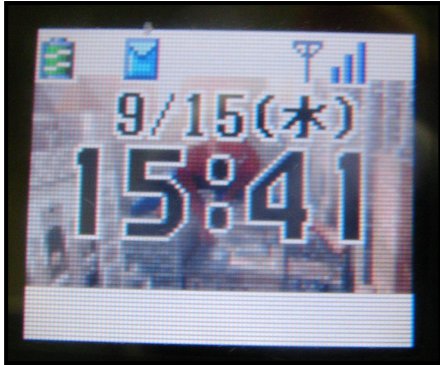
”I can easily check from my cover display if I have the manner mode on or off.” (nainen, 20 vuotta)

On mielenkiintoista, että puheviestintään kehitetty laite on tiettyjen käyttäjien piirissä otettu vastaan äänettömänä, pääosin visuaalisen viestinnän mahdollistavana laitteena. Japanissa tämä tuli esiin käytöstapa-moodin yleisyyden ja e-mailien suuren suosion kautta. Kännykkä näyttää olevan viestintäväline, joka sallii monenlaista muutakin viestintää kuin vain sitä, mihin se alun perin on suunniteltu.

Eri konteksteissa ja yhteiskunnissa käyttäjien ja kännyköiden välisessä interaktiossa toteutuu monenlaisia sallimia. Siinä missä Japanissa käytöstapa-moodia käyttävät julkisilla paikoilla lähes kaikki, käyttää sitä Suomessa hyvin harva. Meillä toteutuvatkin usein kännykän äänelliset sallimat: kaveripiireissä kuunnellaan yhdessä kännykän radiota tai soittoääniä tai sitten kerrotaan ruuhkabussissa äänekkäästi kännykkään viikonlopun tapahtumista.

Japanilaisten käyttäjien hienotunteisuudesta kertovat myös kännyköiden säilytyspaikat. Kännykät olivat aina mukana, mutta piilossa. Yleisimpiä säilytyspaikkoja olivat kassit ja taskut. Osittain tämä on ymmärrettävissä myös sen vuoksi, että näissä paikoissa kännykkää on helpointa kantaa mukanaan –harva Suomessakaan kantaa kännykkää jatkuvasti kädessään. Toinen puoli asiaa oli kuitenkin myös se, että kännykän esillä pitäminen koettiin noloksi ja epähienostuneeksi toiminnaksi. Kotona kännykkää pidettiin esillä, sillä koti koettiin omaksi tilaksi, jota muut eivät nähneet.

Simpukkapuhelimen kansinäyttö sallii kännykän entistä huomiota herättämättömän käytön. Käyttäjät tarkistivat kansinäytöltään mahdolliset saapuneet mailit tai puhelut tilanteissa, joissa kännykän esille ottaminen tai käyttämien ei ollut sopivaa. Kansinäytön nopea tarkistaminen ei vaadi kannen avausta ja siten sen pystyy tekemään hienotunteisesti ja muilta salassa. Tällainen käytös on monessa tilanteessa soveliaista käytöstä.



"I secretly check the time and received e-mails from my cover display during classes. It's good that I don't have to open the cover to see them, because opening it makes a sound everybody could hear." (nainen, 21 vuotta)

"It's important to me to be able to read my e-mails sneaky when I'm in difficult places such as in a class or in trains." (nainen, 23 vuotta)

4.4.2 Ajan hengessä mukana oleminen ja nolot tilanteet

Simpukkapuhelin on Japanissa tällä hetkellä puhelinmalli, joka on tietyllä tavoin sosiaalisesti hyväksytty. Käyttäjät kertoivat kuinka noloa olisi, jos kännykkä olisi epämuodikas tai tyyliltään vanhentunut. Oikeantyylinen puhelin sallii käyttäjiensä osoittaa muille yhteiskunnan jäsenille, että he noudattavat yleisesti jaettua käsitystä siitä mikä on tavoiteltavaa ja hienoa. Eli toisin sanoen omaavat kännykän, jollainen ”pitää” olla. Täten käyttäjät toiminnallaan myös kiinnittyvät yhteiskuntaansa.

"I got a fold phone because almost everybody else was having one and I felt embarrassed not to have one." (Nainen, 35 vuotta)

"I change my phone when I feel I'm outdated in a sense that everybody else have a different kind of phone." (mies, 23 vuotta)

"We pay attention to what kind of phones other people have and we instantly notice if someone has a new phone." (naiset, 23 ja 35 vuotta)

"A phone that's two years old is really old." (nainen, 20 vuotta)

Japanilaisten kännykänkäyttöön liittyy läheisesti pelko nolosta (*embarrassing*) toiminnasta tai tilanteista. Niitä pyritään välttämään ja tämä vaikutti olevan käyttäjille hyvin tärkeää. Ajatus on lähellä kasvojen säilyttämistä muiden edessä. Nolous saattaa liittyä siihen, että muut ihmiset näkevät tai kuulevat jotakin sellaista, joka saattaa käyttäjän noloon valoon. Myös tietynlainen toiminta saattoi vaarantaa tämän. Japanilaisten käyttäjien keskuudessa tämä on yhteiskuntaan liittyvä piirre ja käsitykset siitä mikä olisi noloa, ovat yhteisesti jaettuina.

"I don't want other people to read my e-mails over my shoulder e.g. in trains. It's embarrassing." (mies, 41 vuotta)

"I play games with my phone, but I don't want others to know it. It would be embarrassing." (mies, 26 vuotta)

"My phone played an outdated song as a ringing tone in public and it was really embarrassing." (nainen, 20 vuotta)

4.4.3 Emojit

Emojien eli pienten kuvaikoneiden käyttö e-maileissa on sikäli yhteiskunnallista, että se on Japanissa yleinen tapa viestiä toiselle. Pelkkä tekstuaalinen ilmaisu ei ole tapana, vaan visuaalisempi, kuviin perustuva viestintä vaikuttaa olevan eräänlainen normi. Käyttäjien mukaan viestistä puuttuu jotakin, jos siinä ei ole emojeita.

"I feel like e-mail is missing something if there are no emojis." (mies, 26 vuotta)

"Someone might misunderstand my e-mail if I didn't use emojis." (mies, 18 vuotta)

Emojien merkitys ja sisältö voi olla sosiaalista, kuten aikaisemmin olen esittänytkin. Niille on luonteenomaista myös tietynlainen yhteiskunnallisuus ja jaettu ymmärrys. Emojeja voidaan käyttää viesteissä, sillä niiden merkitys on yhteiskunnallisesti jaettua

merkitystä. Suomalaiselle tutkijalle monet emojiesta eivät selittämättä aukene, mutta japanilaisille käyttäjille ne voivat olla hyvinkin selkeitä ja intuitiivisia. Kännykkä sallii tällaisen jaettuun visuaaliseen koodistoon ja merkkeihin perustuvan viestinnän. Kuvilla viestiminen on ikään kuin toinen kieli suullisen lisäksi, jonka kännykkä sallii.

"I use a spiral emoji, which is a symbol for Japanese hot spring, in e-mails for indicating that I'm very tired or in a difficult situation." (mies, 23 vuotta)

Emojien selkeä näkyminen tutkimusaineistossa sallimien toiminnan jokaisella tasolla on mielenkiintoista. Kännykkähän on matkapuhelin, puhumiseen eli suulliseen kommunikoimiseen kehitetty tekninen laite. Käyttäjät ovat kuitenkin löytäneet siitä sallimia myös tekstuaaliseen ja kuvalliseen viestintään. Nämä viestinnän erityispiirteet ovat tutkijalle mielenkiintoisia huomioida, sillä ne kumpuavat täysin käyttäjien tarpeista.

Yksi hedelmällinen jatkotutkimuksen aihe voisikin olla tutkia näitä emojiä esimerkiksi de Saussuren teoriaan pohjaten. Toinen mielenkiintoinen tutkimusasetelma voisi liittyä japanilaisten emojiä ja länsimaisten hymiöiden keskinäiseen vertailemiseen.

5 Johtopäätöksiä

Ennen pro gradu –tutkielmaani tarjouman käsite oli minulle vieras ja etäinen. Tunsin sen perusidean kyllä, mutta en juuri sen enempää. Tutkielman tekeminen teoriataustasta, joka on ennestään vieras, on työlästä ja haastavaa. Helpompi vaihtoehto olisi mielestäni ollut valita aihe, josta jo aikaisemmin opintojen eri vaiheissa on kirjoittanut papereita ja jonka tuntee ennalta. Tarjouman käsite ja ne näkökulmat joita se avaa, kiinnostivat minua kuitenkin valtavasti ja koska myös pidän haasteista, sukelsin urakan pariin loppujen lopuksi melko sumeilematta.

Lisähaaste työlleni on myös ollut samankaltaisen tutkimusmateriaalin suhteellinen vähyys ja tieteenalan nuori luonne. Välillä on ollut vaikea nostaa itsensä mielessään tasa-arvoiseksi tutkijaksi muiden rinnalle mukaan luomaan tämän uuden tutkimusotteen tutkimusperinnettä. Lisäksi työni itsenäisyys on aika ajoin kasannut suuriakin paineita, kun olen monet illat pohtinut näkemysteni ja löydösteni relevanttiutta. Toisaalta kokemus on ollut hyvin kasvattava ja siitä on ollut suurta hyötyä siinä jokapäiväisessä työssäni, mitä Nokialla teen.

Pyrin tässä kappaleessa pohtimaan tutkimukseni antia ja sen suhdetta tarjoumien teoriaan. Koitan myös tuoda esiin salliman käsitteen etuja suhteessa muihin mahdollisiin tutkimuskäsitteisiin. Lisäksi pohdin tutkimukseni hyötyä ja roolia sekä kännyköiden kehitystyön että suunnitteluun suuntautuvan sosiologian osalta. Pyrin myös tarkastelemaan tutkielmaani ja itseäni tutkijana kriittisesti sekä erittelemään matkan varrella esiin nousseita mahdollisia puutteita.

Kuten jo aikaisemmin olen todennut, tutkielmani on luonteeltaan aineistolähtöinen. Armisen & Raudaskosken (2003) luomat tarjouman käsitteelliset jaottelut tuovat mielestäni alueen tutkimukseen uusia mahdollisuuksia ja laajentavat sen kenttää. Käsiteltävyyden ja käsitettävyyden tasoilta aineistoani olisi mielestäni ollut melko hankala lähteä tarkastelemaan, mutta sallimien tutkimiseen se osoittautui soveltuvan oikein hyvin. Tutkimusta kännyköiden sallimista ei juuri ole, minkä vuoksi tutkielmani puolustaa oivasti paikkaansa. Mielestäni tulokseni osoittavat hyvin kuinka moninaisia piirteitä ja aspekteja käyttäjän ja kännykän väliseen vuorovaikutukseen kytkeytyy ja miten tärkeää sitä on tarkastella erilaisista aineistoista ja näkökulmista käsin. Löytämäni sallimat istuvat mielestäni hyvin Armisen & Raudaskosken esittelemään teoreettiseen erotteluun ja rikastuttavat tätä käsitteellistä jakoa sitomalla sen käytäntöön.

Salliman käsite istui mielestäni tutkimustehtävääni erittäin hyvin ja sen valitseminen puolustaa mielestäni paikkaansa. Välineeksi olisi toki voinut valita myös muita käsitteitä, kuten esimerkiksi funktionaalisen tai erottautumisen käsitteet, jolloin näkökulma olisi tietenkin ollut hieman toinen. Salliman käsitteen rikkaus piilee mielestäni juuri sen käyttäjälähtöisyydessä. Sallima on nimenomaan jotakin, joka sallii ja rajaa tiettyä toimintaa, mutta se ei missään nimessä determinoi sitä.

Funktionaalissa lähestymistavassa käyttäjällä ajatellaan olevan jonkinlaisia päämääriä, joihin pyrkiessään hän käyttää tiettyjä kännykän toimintoja tai ominaisuuksia. Tällöin saattaa sivuttua se tosiasia, että tietyt kännykän piirteet itse asiassa saattavat olla itsessään juuri näitä toiminnan motiiveja. Erottautumisen näkökulmassa käyttäjän toiminnan motiivina ajatellaan olevan erottautuminen muista. Tällöin saatetaan sivuttaa kännykän yhdistävät piirteet, kuten juuri ne mitä omassa analyysissäni löysin sosiaalisesta ja yhteiskunnallisesta tasosta. Salliman käsite jättää tilaa niin eri toiminnan tasoille kuin käyttäjän valinnoillekin. Täten se on katsontakannaltaan laajempi ja moninaisempi. Se pääsee välineenä mielestäni lähemmäksi sitä moninaista todellisuutta, mikä kännykän ja käyttäjän välisessä vuorovaikutuksessa vallitsee.

Tutkielmani osoittaa mielestäni hyvin myös laaja-alaisen ymmärtämisen tärkeyden uusia teknologisia laitteita suunniteltaessa. On muistettava, että laitteita tehdään ihmisille ja ne ovat hyödyttömiä, jos niitä ei osata tai haluta käyttää. Tämä nostaa käytettävyytutkimuksen tärkeään rooliin. Yksi tutkielmani aiheista onkin mielestäni sosiaalitieteellisen tutkimuksen merkityksen esiin nostaminen ja korostaminen tuotekehitysprosessissa. Ilman huolellista analyysia ja erilaisia näkökulmia emme voi koskaan oikein ymmärtää mistä käyttäjän ja uuden teknologian välisessä vuorovaikutuksessa oikein on kyse. Tällöin myös tuotekehitysprojektit jäävät vääjäämättä vaillinaisiksi. Lisäksi tutkielmani pyrkii tasoittamaan kuilua akateemisen ja yritysmaailman tutkimusten välillä vertailemalla näitä kahta keskenään ja löytämällä niistä erityispiirteitä, jotka tekevät kummatkin tarpeellisiksi.

Tutkielmani suurimpia puutteita on ehdottomasti ollut aikaresurssipula. Tästä juontuen olen joutunut tekemään tutkielmani suhteen päätöksiä, jotka perustuvat ajan puutteeseen, ei omaan tahtoon tai vapaaehtoiseen valintaan. Tutkijana olen kokenut tämän välillä hyvin raskaaksi. Tästä johtuen katson, että analyysiani olisi ehkä voinut vielä syventää sitomalla löytämiäni sallimia muihin sosiologisiin käsitteisiin. Näin esimerkiksi henkilökohtaisen tason kohdalla olisi ollut hyvin kiintoisaa tutkia näitä sallimia identiteettitutkimuksen näkökulmasta käsin. Myös yhteiskunnallisen tason sallimat olisi ollut hyvin mielenkiintoista suhteuttaa sosiologiseen arvotutkimukseen. Jouduin kuitenkin luopumaan löytämieni sallimien tarkemmasta sitomisesta sosiologisiin käsitteisiin ajanpuutteen vuoksi ja sen voi nähdä tutkielmani heikkoudeksi. Toisaalta tämä muodostaa erittäin kiintoisan jatkotutkimuksen aiheen.

Toinen heikkous voi joidenkin mielestä olla myös se, ettei aineistoni ollut kerätty nimenomaan tätä pro gradu –tutkielmaani varten. Toisaalta tiedän, että pro gradujen kohdalla tämä on myös melko yleistä ja näin ollen en itse koe sitä suureksi puutteeksi. Aineisto kun kuitenkin soveltui tutkimustehtäväni hyvin. Itse asiassa on hankala sanoa, soveltuiko tämä aineisto kuitenkaan yhtään huonommin kuin sellainen, joka olisi varta vasten tutkimuskysymyksiäni varten kerätty. Tähän kysymykseen en taida koskaan saada vastausta.

Tutkijana ja analyytikkona katson onnistuneeni hyvin, mikä näkyy jo tutkielmani tuloksissa eli löytämissäni sallimissa. Erityisen ylpeä olen luomastani jaottelusta henkilökohtaiseen, sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen ja katsonkin, että se on ehkä yksi tutkielmani suurimpia anteja sille tieteelliselle keskustelulle, johon tutkielmani kautta osallistun. Tulokset ovat runsaita ja toivon, että ne herättävät keskustelua sekä inspiroivat myös muita tieteilijöitä niin kuin ne ovat inspiroinut minua.

Näkisin mielelläni aihealueesta sitä laajentavia jatkotutkimuksia. Tarjouman käsitteellisten tasojen mukaista tutkimusta ei vielä juurikaan ole olemassa ja toivoisinkin, että tämä seikka korjaantuisi mahdollisimman nopeasti. Tarjouman käsite on mielestäni runsas ja monipuolinen. Se palauttaa vuorovaikutteisen teknologian tutkimiseen käyttäjälähtöisyyden ja sallii sekä rajaa mielenkiintoisia näkökulmia ja tutkimusotteita. Tämän tutkielman tekeminen on ollut inspiroivaa ja mielenkiintoista, minkä toivon välittyneen myös lukijalle. Ihmisen ja teknologian välinen vuorovaikutus on yhtä moninaista ja kiehtovaa kuin ihminen itse ja siten se tarjoaa yhä uusia mielenkiintoisia näkökulmia myös sosiaalitieteilijälle. Tämä on haaste, joka toivoisin mahdollisimman monen asiasta kiinnostuneen ottavan vastaan.

Lähteet

- Aamulehti (2005) Ravintola kehottaa jättämään matkapuhelimen portsarille. Uutinen 16.1.2005 Aamulehden sivulla A15.
- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Gummerus, Jyväskylä.
- Arminen, Ilkka (2002) Design-oriented Sociology. *Acta Sociologica* 45 (4), 315-321.
- Arminen, Ilkka & Raudaskoski, Sanna (2003) Tarjoumat ja tietotekniikan tutkimus. *Sociologia* 40 (4), 279-296.
- Beyer, Hugh & Holtzblatt, Karen (1997) *Contextual Design: A Customer-Centered Approach to Systems Design*. Academic Press, New York.
- Blauner, Robert (1964) *Alienation and Freedom*. Chicago University Press, Chicago.
- Braverman, Harry (1974) *Labour and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. Monthly Review Press, New York.
- Forsythe, Diana (2001) *Studying Those Who Study Us – An anthropologist in the world of artificial intelligence*. Stanford University Press, Stanford.
- Gibson, James J. (1979) *The Ecological Approach to Visual Perception*. Houghton Mifflin, Boston.
- Grint, Keith & Woolgar, Steve (1997) *The Machine At Work: Technology, Work and Organization*. Polity Press, Cambridge.

Hutchby, Ian (2001a) Technologies, Texts and Affordances. *Sociology* 35 (2), 441-456.

Hutchby, Ian (2001b) *Conversation and Technology from the Telephone to the Internet*. Polity Press, Cambridge.

Järvilehto, Timo (1994) *Ihminen ja ihmisen ympäristö. Systemisen psykologian perusteet*. Pohjoinen, Oulu.

Järvilehto, Timo (1995) *Mikä ihmistä määrää? Ajatuksia yhteistyöstä, tietoisuudesta ja koulutuksesta*. Pohjoinen, Oulu.

Karvonen, Erkki (2000) *Kansalliset ja kansainväliset tietoyhteiskuntastrategiat*. Teoksessa Vuorensyrjä, Matti & Savolainen, Reijo (toim.) *Tieto ja tietoyhteiskunta*. Gaudeamus, Helsinki.

Kasesniemi, Eija-Liisa & Rautiainen, Pirjo (2001) *Kännyssä piilevät sanomat. Nuoret, väline ja viesti*. Tampere University Press, Tampere.

Keinonen, Turkka (2000) *Käyttäjätarpeiden tunnistaminen ja hyödyntäminen teollisuudessa*. Teoksessa Hyppönen, Hannele & Ojala, Matti & Utriainen, Eija (toim.) *Käyttäjät – tuotesuunnittelun rasite vai resurssi? Käsitteitä modernin teknologian erilaisista käyttäjistä, heidän tarpeistaan ja teknologian esteettömästä käyttäjälähtöisestä suunnittelusta*. Stakesin Aiheita-monistesarja 13/2000, Helsinki.

Ketola, Pekka (2002) *Integrating Usability with Concurrent Engineering in Mobile Phone Development*. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis*, 185, Tampereen yliopisto 2002. <http://acta.uta.fi>

Kolari, Juha & Laakko, Timo & Hiltunen, Tapio & Ikonen, Veikko & Kulju, Minna & Suihkonen, Raisa & Toivonen, Santtu & Virtanen, Tytti Context- Aware Services for Mobile Users. Technology and User Experiences. VTT Publications 539, Espoo.

Konkka, Katja (2003) Indian Needs – Cultural End-User Research in Mumbai. Teoksessa Lindholm, Christian & Keinonen, Turkka & Kiljander, Harri Mobile Usability. How Nokia Changed the Face of the Mobile Phone. McGraw-Hill, New York.

Kopomaa, Timo (2000) Kännykkä –yhteiskunnan synty. Tihentyvä arki, tiivistyvä kaupunki. Gaudeamus, Helsinki.

Koskinen, Ilpo (2000) Vuorovaikutussuunnittelun teoriasta ja metodeista. Teoksessa Keinonen, Turkka (toim.) Miten käytettävyys muotoillaan? Nokia ja Taideteollinen korkeakoulu, TaiK:n julkaisu B61, Helsinki.

Koskinen, Ilpo & Kurvinen, Esko & Lehtonen, Turo-Kimmo (2001) Mobiili kuva. Edita/IT Press, Helsinki.

Kuutti, Kari (2000a) Käyttöliittymä- ja käytettävyystutkimuksen haasteet. Teoksessa Keinonen, Turkka (toim.) Miten käytettävyys muotoillaan? Nokia ja Taideteollinen korkeakoulu, TaiK:n julkaisu B61, Helsinki.

Kuutti, Kari (2000b) Käyttäjäorientaatio tutkimuksessa ja opetuksessa. Teoksessa Hyppönen, Hannele & Ojala, Matti & Utriainen, Eija (toim.) Käyttäjät – tuotesuunnittelun rasite vai resurssi? Käsityksiä modernin teknologian erilaisista käyttäjistä, heidän tarpeistaan ja teknologian esteettömästä käyttäjälähtöisestä suunnittelusta. Stakesin Aiheita-monistesarja 13/2000, Helsinki.

Lindholm, Christian (2000) Kuinka luoda asiantuntijoista tiimi?

Käyttöliittymäjohtaminen Nokialla. Teoksessa Keinonen, Turkka (toim.)
Miten käytettävyys muotoillaan? Nokia ja Taideteollinen korkeakoulu,
TaiK:n julkaisu B61, Helsinki.

Nieminen-Sundell, Riitta & Väänänen-Vainio-Mattila, Kaisa (2003) Usability Meets
Sociology for Richer Consumer Studies. Teoksessa Lindholm, Christian &
Keinonen, Turkka & Kiljander, Harri Mobile Usability. How Nokia
Changed the Face of the Mobile Phone. McGraw-Hill, New York.

Norman, Donald A. (1988) The Psychology of Everyday Things. Basic Books, New
York.

Norman, Donald A. (1999) The Invisible Computer. Why Good Products Can Fail, the
Personal Computer Is So Complex, and Information Appliances Are the
Solution. The MIT Press, London.

Operaattorit (2005) Japanilaisten operaattoreiden nettisivut. Luettu 09.01.2005.

au: <http://www.au.kddi.com/english/product/index.html>

DoCoMo: <http://www.nttdocomo.co.jp/english/products/index.html>

Vodafone: <http://www.vodafone.jp/english/products/index.html>

Pantzar, Mika (2000) Tulevaisuuden koti. Arjen tarpeita keksimässä. Otava, Helsinki.

Partanen, Jukka (1993) Kohti ekologista sosiaalipsykologiaa. Välitön havaitseminen,
sallimat ja sosiaalinen kinesteesi ekologisen lähestymistavan aineksina.
Sosiaalipsykologian pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto,
sociologian ja sosiaalipsykologian laitos.

- Partanen, Jukka (1995) Sosiaalinen havaitseminen: huomion kiinnittäminen, huomioon ottaminen ja vastuu. Sosiaalipsykologian lisensiaattityö, Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos.
- Pyöriä, Pasi (2001) Suomi 2000-luvulla. Teoksessa Blom, Raimo & Melin, Harri & Pyöriä, Pasi Tietotyö ja työelämän muutos. Palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. Gaudeamus, Tampere.
- Raudaskoski, Sanna (2003) The Affordances of Mobile Applications. Conference Proceedings: The Good, the Bad and the Irrelevant. The user and the future information and communication technologies. Helsinki, COST 269, Media Lab UIAH, 130-136.
- Raudaskoski, Sanna (tulossa) Tarjoumat mobiililaitteiden käyttöinteraktiossa. Teoksessa Virkkunen, Jaakko & Engeström, Ritva Inhimillisen toiminnan kulttuurisen välittyneisyyden uudet muodot.
- Reeves, Byron & Nass, Clifford (1996) The Media Equation: How people treat computers, televisions, and new media like real people and places. Cambridge University Press, New York.
- Roos, J.P. (1993) Sociology of cellular telephone: The Nordic model (300 000 yuppies? Mobile Phones in Finland). Telecommunications Policy 17 (6), August 1993.
- Roos, J.P. (2001) Postmodernity and Mobile Communications. Seminar paper for ESA Helsinki Conference, August 2001. Luettu 09.01.2005.
<http://www.valt.helsinki.fi/staff/jproos/mobilezation.htm>

- Scollon, Ron (2001) Action and text: towards an integrated understanding of the place of text in social (inter)action, mediated discourse analysis and the problem of social action. Teoksessa Wodak, Ruth & Meyer, Michael (toim.) Methods of Critical Discourse Analysis. Sage, London.
- Sellen, Abigail & Harper, Richard (2001) The Myth of Paperless Office. The MIT Press, Cambridge.
- Sitra (1998) Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky. Tietoyhteiskunnan strategisen kehittämisen lähtökohdat ja päämäärät. Sitra, Helsinki.
- Sociology of the Mobile Phone (2005) Luettu 09.01.2005.
http://socio.ch/mobile/index_mobile.htm
- TIKAS-työryhmä (1995) Suomi tietoyhteiskunnaksi – kansalliset linjaukset. Strategian perustelumuistiot. Valtiovarainministeriö, Vantaa.
- Tilastokeskus (2004) Kiinteät liittymät ja matkapuhelinliittymät vuosina 1990 ja 1995-2003. Luettu 08.02.2005.
http://www.stat.fi/til/tvie/2003/tvie_2003_2004-09-03_tau_001.html
- Woolgar, Steve (1991) The Turn to Technology in Social Studies of Science. Science, Technology & Human Values 16 (1), 20-50.