

*Ari Haasio*

# Internetin ei-käytön määritelmät ja käyttämättömyyden syyt

Ari Haasio: Internetin ei-käytön määritelmät ja käyttämättömyyden syyt [Non-use of Internet: definitions and motives for non-use]. *Informaatiotutkimus* 26(1), pp. 16-25.

This article is focused on the reasons of Internet's non-use and the definitions of the term non-use.

Definitions of the term non-use are varying in different studies and most of the definitions do handle users as one group and non-users as another. Non-use should be understood not only as a total non-use of the Internet, but also as a non-use of different services that are provided via Internet.

In past studies the main barriers for non-use are found: from socio-demographical factors, the lack of safety, expenses, difficulty for using the net, lack of access and lack of interest and motivation to use Internet. In the future study should concentrate to the reasons of non-use more deeply and study e.g. the reason for dropping out from the Internet.

*Address: Ari Haasio, Haaga-Helia University of Applied Sciences, Ratapihantie 13, FI-00530 HELSINKI, Finland, email ari.haasio@haaga-helia.fi*

## Johdanto

Internetistä on tullut yksi informaatio-tutkimuksen keskeisistä mielenkiinnon kohteista 1990-luvun puolivälistä alkaen. Valtaosa tehdystä tutkimuksesta on ollut kvantitatiivista – laadullisia menetelmiä on kuitenkin ryhdytty soveltamaan Internetin käytön analyysiin 1990-luvun lopulla (Haasio 2003, 11-12; Haasio & Savolainen 2004, 137). Kun tutkimus on kiinnostunut yhä enemmän tietoverkkojen käyttöön liittyvistä motivaatiotekijöistä (vrt. esim. Sassi 2000), on luontevaa tutkia myös niitä syitä, jotka selittävät verkkopalvelujen käyttämättömyyttä. Rieh (2004, 752) korostaakin, että Internetin ja muiden tiedonlähteiden ja –kanavien käyttötutkimuksen keskeinen kysymys on laadullisen tutkimuksen näkökulmasta ”miksi?”.

Verkkopalvelujen käytön yleistymisestä huolimatta Internetin käyttämättömyyden tematiikka on edelleen tärkeä tutkimuksen kohde. Ensinnäkään Internetin käyttöä ei tule

pitää itsestäänselvyytenä. Toiseksi ei-käyttöön kohdistuva tutkimus auttaa meitä myös ymmärtämään paremmin Internetin käytön motiiveja ja käytön eri muotoja. Lisäksi ei-käyttöä tulisi käsitteellä pohtia tarkemmin; tähänastisessa tutkimuksessa Internetin käyttämättömyydelle annetut määritelmät eivät ole kaikilta osin tyhjentäviä.

Eräissä tutkimuksissa (esim. Savolainen 1998a, Selwyn, Gorard & Furlong, 2005) on käytetty sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Näissä tapauksissa on survey-menetelmällä hankittua aineistoa täydennetty teemahaastatteluin. Muita menetelmiä ovat olleet esimerkiksi puhelinhaastattelut (esim. Anderson & Tracey 2001), joita on täydennetty teemahaastatteluin. Nämä tutkimukset osoittavat kuitenkin, että kvantitatiiviset menetelmät eivät ole riittäviä etsittäessä selitystä verkkopalvelujen käyttämättömyyden syihin. Käytön useus ja eri palvelujen käyttämättömyys voidaan toki selvittää määrällisiä menetelmiä käyttäen, mutta

tarkasteltaessa syvällisemmin käyttämättömyyden syitä, asiaan on paneuduttava laadullisilla menetelmillä.

Laadullisia tutkimusmenetelmiä sovellettaessa on tarpeen selvittää aihepiirin keskeisiä käsitteitä. Tämän artikkelin tarkoitus on selkeyttää sitä, mitä ei-käytöllä tarkoitetaan ja millä tekijöillä Internetin käyttämättömyyttä on selitetty. Artikkelissa käytettävä termi ”ei-käyttö” on suora käänös anglosaksisessa tutkimuksessa käytettävästä englanninkielisestä ilmaisusta ”non-use”. Ei-käyttö –termin vaihtoehtona voidaan myös käyttää ilmaisua ”Internetin käyttämättömyys” (vrt. esim. Laajakaistapalvelujen... 2003). Ei-käyttö on kielellisesti huono ilmaisu vaikka se kertoo tyhjentävästi mistä on kyse. ”Internetin käyttämättömyys” –ilmaisua on käytetty tässä artikkelissa rinnan samansisältöisenä ilmaisuna Internetin ei-käytölle.

Artikkelissa tarkastellaan lyhyesti Internetin käyttötutkimuksen tyypittelyä ja ei-käyttöä koskevan tutkimuksen sijoittumista tähän kontekstiin. Tämän jälkeen esitellään tähänastisessa tutkimuksessa esitettyjä Internetin käyttämättömyyden määrittelyjä eri tutkimustulosten kautta sekä ei-käytön eri tutkimussuuntauksia. Internetin käyttämättömyyden syitä käsitellään omassa alaluvussa saavutettuihin

tutkimustuloksiin tukeutuen. Samalla pyritään myös hahmottamaan keskeisimmät Internetin käyttämättömyyttä selittävät tekijät. Lopuksi on esitetty eräitä metodologisia huomioita Internetin ei-käytön tutkimukseen liittyen sekä uusia näkökulmia, joita Internetin käyttämättömyyttä koskevassa tutkimuksessa tulisi vastaisuudessa huomioida.

## Internetin käyttötutkimuksen tyypittelyä

Internetin käyttöön kohdistunut tutkimus voidaan Haasion (2003, 4) Savolaisen (1997, 10) mallista kehrittelemän jaottelun mukaan jakaa seuraavasti. (ks. kuvio 1).

Ei-käytön tutkimus on oma tutkimuskohteensa, jonka mielenkiinto voi kohdistua joko lähinnä kvantitatiivisiin menetelmin tehtyihin verkkopalvelujen käyttämättömyyttä koskeviin selvityksiin (G) tai ei-käytön syitä ja merkityksiä analyysoivaan tutkimukseen (H).

Aiemmin Savolainen (1995, 1996, 1998b) on tutkinut tietoverkkojen käyttöä tiedonhankintatutkimuksen mielenkiinnon kohteena. Myös Haasio (2003) on valottanut aiempaa tietoverkkoihin kohdistunutta tutkimusta pro gradu –työssään.

		Käytön keskeinen ulottuvuus	
		Käytön määrä (kvant./obj.)	Käytön merkitykset (kval./subj.)
Tutkimuksen kohdealue eli intressi	Yleiskuva palvelujen käytöstä	A Yleiskartoitukset	B Asenne- ja tyytyväisyystutkimukset
	Työtehtäviin liittyvä käyttö	C Ammatillisen tiedonhankinnan ja viestinnän kartoitukset	D Verkkopalvelujen käytettävyyden tutkimukset
	Työn ulkopuolinen käyttö	E Ei-ammattillisen käytön kartoitukset	F Verkkopalvelujen arkikäytön merkitystä koskevat tutkimukset
	Ei-käyttö	G Eri verkkopalvelujen ei- käyttöä koskevat selvitykset	H Ei-käytön syitä ja merkityksiä koskeva tutkimus

**Kuvio 1.** Internetin käytön ja ei-käytön eri ulottuvuudet tutkimuksen kannalta. (Haasio 2003, 4.)

## Mitä on verkkopalvelujen käyttö?

Hektor (2001, 315) määrittelee käytön (use) yksilön interaktiiviseksi toiminnaksi informaatiosteemin kanssa henkilön omien tarkoituksien saavuttamiseksi. Savolainen taas (1998a, 15–16) määrittelee tietoverkkojen käytön olevan viestinnällistä, tiedonhankinnallista, rentoutumista palvelevaa tai ajankulua tarjoavaa sekä rituaalista toimintaa. Hän pohtii myös käyttö-termin merkitystä ja toteaa sen olevan ongelmallinen. Arkikielessä ilmaukset ”käyttää” ja ”käyttö” esiintyvät itsestäänselvyyksinä, mikä voi johtaa harhaan. Savolaisen mukaan kysymys onkin ensisijaisesti jonkin asian tekemisestä eikä tietyn palvelun käyttämisestä. Siksi tekijä (”doer”) ja tekeminen (”doing”) ovat hänen mukaansa luontevampia ilmauksia kuin käyttäjä (”user”) tai käyttäminen (”using”). Verkkopalvelu on siis väline, jonka avulla tyydytetään tiettyjä tarpeita tai tehdään tiettyjä asioita tavoitteisiin pääsemiseksi. (Savolainen 1998a, 14-15.)

Tutkittaessa verkkopalvelujen välineellistä puolta ja toimijoita, jotka ovat tarttuneet näihin välineisiin, voidaan käyttö-käsitettä Savolaisen (1998a, 15) mukaan kuitenkin hyödyntää. Käsitettä voidaan täsmentää käsittämällä se fyysisen tekemisen ja kognitiivis-konstruktivisen toiminnan yhdistelmänä.

Käytöstä puhuttaessa huomio tulisi kiinnittää myös käytön useuteen. Onko käyttö jatkuvaa, satunnaista vai kertaluonteista? Perusoletuksena voidaan pitää sitä, että verkkopalvelujen käytöllä tarkoitetaan toistuvaa toimintaa. Yksittäinen käyttökerta voidaan käsittää pikemminkin kokeiluksi kuin varsinaiseksi käytöksi.

## Ei-käytön määritelmät

Tietoverkkojen ei-käyttöä käsittelevässä tutkimuksessa ei-käytölle on pyritty löytämään oma määritelmänsä, sillä on harhaanjohtavaa puhua tietoverkkojen käyttämättömyydestä yksinomaan käytön vastakohtana. Käyttämättömyys on monimutkaisempi ongelmakokonaisuus kuin miltä se aluksi kuulostaa.

Wyatt (2001, 17) ryhmittelee ei-käyttäjät seuraavasti:

1. Vastustajat (Resisters) – Eivät ole koskaan käyttäneet Internetiä, koska eivät halua käyttää
2. Luovuttajat (Rejectors) - Lopettaneet

Internetin käytön vapaaehtoisesti

3. Poissuljetut (Excluded) – Eivät koskaan käyttäneet Internetiä, koska heillä ei ole pääsyä verkkoon eri syistä

4. Erotetut (Expelled) – Lopettaneet Internetin käytön pakon takia, ei vapaaehtoisesti (esim. kustannukset ovat liian korkeat)

Wyattin käyttämä edellä esitetty nelijako perustuu Milesin & Thomasin (1995, 256-257) tekemään jaotteluun. Se lähtee useimpien muiden jaottelujen lailla siitä, että henkilö käyttää verkkopalveluja tai vastavuoroisesti hän ei käytä niitä lainkaan.

Katz ja Rice (2002, 38-39) ovat jakaneet Internetin käyttäjät ja ei-käyttäjät neljään ryhmään: käyttäjiin (user), käytön lopettaneisiin (former users), ei-käyttäjiin, jotka ovat palvelusta tietoisia (aware non-users) sekä ei-käyttäjiin, jotka eivät ole tietoisia Internet-palveluista (not aware non-users). Jotta saisimme tarkemman kuvan käytön eri muodoista, Katzin ja Ricen tekemää kategorisointia tulisi täsmentää. Kategorisointi perustuu tietoisuuteen palveluista, mikä itsessään on kiintoisa käytön/ei-käytön selittäjä, mutta ei selitä tarkemmin palveluista tietoisien ei-käyttäjien käyttämättömyyden motiiveja. Sekä Wyattin että Katzin ja Ricen jaottelussa esiintyvä verkkopalvelujen käytöstä luopuminen ei-käyttöä selittävä tekijänä tarjoaa kiintoisan näkökulman. Mistä tämä ilmiö johtuu?

Katzin ja Ricen (2002) tutkimuksen mukaan käyttäjät ja ei-käyttäjät jakautuivat Yhdysvalloissa vuonna 2000 seuraavasti:

Käyttäjät (Users)	59,7%
Käytön lopettaneet (Former users)	10,5%
Palveluista tietoiset ei-käyttäjät (Aware non-users)	21,4%
Palveluista ei-tietoiset ei-käyttäjät (Not aware non-users)	8,3%

Silmiinpistävää on verrattain korkea käytön lopettaneiden määrä. Herää kysymys, miksi lähes joka kymmenes amerikkalainen ei ollut tietoinen verkkopalveluista. Digitaalinen kahtiajakautuminen (digital divide) sekä sosio-demografiset tekijät (mm. rodulliset syyt) selittävät suurelta osin näitä ilmiöitä. (Katz & Rice 2002, 39-43, 48-50.)

Lenhart (2003, 3) on jakanut ei-käyttäjät seuraaviin ryhmiin:

1. Välttelijät (Net Evaders) – 20% ei-käyttäjistä kuuluu tähän ryhmään. Heidän taloudessaan on yleensä joku joka käyttää Internetiä kotona. Osa välttelijöistä ”sallii” itselleen sähköpostin

käytön ja pyytää perheenjäseniään tekemään tarvittavat tiedonhauut verkosta.

2. Poisjättäytyneet (Net Dropouts) – 17% ei-käyttäjistä oli joskus käyttänyt Internetiä, mutta ei käytä enää. Ei-käytön syyt liittyivät useimmiten tekniikkaan: tietokone oli rikki tai verkkoyhteyden tarjoajan kanssa oli tullut ongelmia. Ryhmän osuus kaikista ei-käyttäjistä oli kasvanut; vuonna 2000 se oli 13% (vrt. myös Lenhart et al. 2000).

3. Täysin vailla yhteyttä olevat (Truly Disconnected) – 24% amerikkalaisista kuului tähän ryhmään. Heillä ei ole lainkaan kokemuksia Internetistä.

Lenhart et al. (2003, 19) liittävät lisäksi ajoittaisen käyttäjän (Intermittent User) ei-käyttäjien ryhmään, joten ei-käyttäjien jakauma näyttää seuraavalta:

1. Välttelijät (Net evaders) 20% ei-käyttäjistä  
2. Poisjättäytyneet (Net dropouts) 17% ei-käyttäjistä, osittain päällekkäisyyttä välttelijöiden kanssa

3. Täysin vailla yhteyttä olevat (Truly disconnected) 69% ei-käyttäjistä

4. Ajoittaiset käyttäjät (Intermittent users) 27-44% Internetin käyttäjistä (ryhmään kuuluvat henkilöt ovat käyttäjiä, mutta he olivat välillä ei-käyttäjiä ja käyttävät jälleen Internet-palveluja

Kuten Lenhart et al. toteavat, ei-käyttäjien luokittelu on perin vaikeaa ei-käytön suhteellisuuden vuoksi. (Lenhart et al. 2003, s. 19.)

Ei-käyttäjinä voidaan pitää myös niitä henkilöitä, jotka käyttävät välillisesti Internetiä ts. joku muu (esim. perheenjäsen tai ystävä) hakee heille heidän tarvitsemansa informaation Internetistä tai käyttää verkon palveluja (esim. pankkipalvelut) heidän puolestaan. Selwyn, Gorard & Furlong (2005, 19) kutsuvat verkkopalvelujen tämänkaltaista käyttöä välittäjän avulla tapahtuvaksi käytöksi (use by proxy), joka on tyypillistä eräille tietoverkkojen ei-käyttäjille.

Internetin ei-käytön tähänastiset jaottelut tarkastelevat Internetiä ja sen käyttäjiä yhtenä kokonaisuutena (vrt. esim. Katz & Rice 2002; Lenhart et al. 2003; Wyatt 2001; Miles & Thomas 1995). Anderson ja Tracey (2002, 147) ovat kuitenkin painottaneet että monimuotoisuutensa vuoksi Internetiä ei tulisi tutkia yhtenä holistisena kokonaisuutena. Siksi ei-käyttöä voidaan lähestyä myös palvelukohtaisesti jakamalla potentiaaliset käyttäjät eri ryhmiin palvelujen käytön ja käyttämättömyyden eri osa-alueiden perusteella.

Tämä voidaan tehdä esimerkiksi seuraavasti (vrt. Haasio 2003, 40-41):

1. Totaalinen käyttämättömyys – Henkilö ei käytä mitään Internet-palveluja.
2. Osittainen käyttö – Henkilö käyttää joitain seuraavista palveluista
  - a. Sähköposti
  - b. Keskusteluryhmät
  - c. Asiointipalvelut (esim. pankkipalvelut)
  - d. Verkkolehdet
  - e. Chat
  - f. Pelit
  - g. Tiedonhaku
  - h. Viihde
  - i. Muut palvelut
3. Kaikkien tarjolla olevien Internet-palvelujen (ks. yllä) käyttö
4. Ehtoja asettava ei-käyttö (käyttäjä olisi valmis käyttämään Internetiä tiettyjen reunaehtojen (esim. kiintoisa materiaali, taloudelliset resurssit) toteutuessa.
5. Verkkopalvelujen yksittäinen kokeilu, joka ei ole johtanut kyseisten palvelujen säännölliseen käyttöön.
6. Ei-käyttäjät, jotka ovat aiemmin käyttäneet Internet-palveluja, mutta luopuneet verkkopalvelujen käytöstä (nk. dropouts)
7. Internet-palvelujen välillinen käyttö ts. henkilö ei itse käytä Internetiä, mutta hyödyntää verkon palveluja toisen henkilön välityksellä.

Palvelukohtainen käyttämättömyys ja käytön eri muotojen tarkastelu mahdollistaa tarkemman yksilön Internetille antamien merkitysten analysoinnin sekä auttaa ymmärtämään sitä, kuinka tehokkaasti Internetiä osataan ja halutaan hyödyntää eri käyttötarkoituksiin. Samalla on mahdollista myös analysoida niitä ongelmia, jotka mahdollisesti toimivat Internetin joidenkin palvelujen käytön esteinä.

## Ei-käytön tutkimuksen suuntauksat

Internetin käyttämättömyyttä käsittelevä tutkimus voidaan jakaa kolmeen eri päälajiin: ensinnäkin osa tutkimuksista tarkastelee Internetin ja sen eri palvelujen ei-käyttöä kvantitatiivisin menetelmin. Nämä tutkimukset ovat usein osa laajempia käyttötutkimuksia (vrt. esim. GVU 1994-1998) eivätkä välttämättä ole itsenäisiä ei-

käytön selvityksiä. Tutkimuksen kannalta tähän kategoriaan kuuluvat selvitykset antavat toki tärkeitä informaatiota käytön yleisyydestä eri käyttäjäryhmissä, mutta ne eivät vastaa jo aiemmin tärkeäksi todettuun miksi-kysymykseen. Isoa osaa näistä ei-käyttöä koskevista kvantitatiivisista tutkimuksista voisi kutsua myös nk. ei-käytön piilotutkimuksiksi, sillä ne ovat monissa tapauksissa ryhmään A kuuluvia tutkimuksia (ks. kuvio 1) jotka ovat keskittyneet kartoittamaan eri verkkopalvelujen käytön useutta ja määrää, mutta kertovat käänteisesti eri palvelujen käyttämättömyyden määrästä ja useudesta (vrt. esim. Taloustutkimus 2006, GVU 1994-1998). Hyvin usein ei-käytön tutkimus on ollut sivujuonne – tutkimus on keskittynyt esimerkiksi eri palvelujen käyttöön, mutta sen seurauksena on saatu tietoa myös käyttämättömyyden piirteistä.

Toinen, etenkin anglosaksisessa suosittu näkökulma Internetin ei-käyttöön on digitaalisen kahtiajaon (digital divide) tutkiminen. Tähän kysymyksenasetteluun liittyvä tutkimus lähtee perusoletuksesta, että Internet on universaali palvelu, jolla on suuri merkitys poliittisen ja taloudellisen tasa-arvon toteutumisessa (Katz & Rice 2002a, 19). Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää eri väestöryhmien tietoverkkojen ulkopuolelle joutumisen syitä ja seurauksia. (vrt. Norris 2001) Useissa digitaalista kahtiajakoa käsittelevissä tutkimuksissa on pohdittu tapaustutkimuksen avulla eri väestöryhmien verkkopalvelujen ulkopuolelle joutumisen syitä ja seurauksia. Hyvin usein tutkimuksen mielenkiinnon kohteina ovat olleet erityisesti kehitysmaiden (esim. Mariscal 2005, Rao 2005) ja etnisten vähemmistöjen (esim. Hoffman, Novak & Venkatesh 1998) tietoverkkojen ei-käyttö ja siitä johtuva digitaalinen kahtiajako.

Kotimaisessa tutkimuksessa digitaaliseen kahtiajakoon kohdistunut tutkimus on jäänyt melko vähälle. Jääskeläinen & Savolainen (2003) ovat pohtineet Internetin käyttövalmiuksien vaikutusta mahdolliseen digitaaliseen kahtiajakoon. Jääskeläinen (2000) on selvittänyt eläkeläisten Internetin käyttöä ja sama teema on ollut myös esillä sosiologian alaan kuuluvassa Anne Sankarin (2004) väitöskirjassa Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa, jossa Sankari on tarkastellut sekä verkkopalvelujen käyttöä, että ikäihmisten suhdetta tietotekniikkaan.

Kolmanneksi ryhmäksi voidaan eriyttää ne tutkimukset, jotka pyrkivät kvalitatiivisin menetelmin analysoimaan sekä tiettyjen

palveluiden ja Internetin kokonaisvaltaiseen ei-käyttöön vaikuttavia syitä että Internetin käytön lopettamiseen johtavia tekijöitä. Siinä missä digitaaliseen kahtiajakoon suuntautunut tutkimus käsittelee ei-käyttöä lähinnä sosiaalista eriarvoisuutta aiheuttavana ongelmana, tähän kolmanteen kategoriaan kuuluva ei-käytön tutkimus pyrkii selvittämään erityisesti tietoisien käyttämättömyyden motiiveja ja palvelukohtaisen ei-käytön syitä. Esimerkiksi Wyattin (2001) tutkimus on keskittynyt Internetin ulkopuolelle jäämisestä aiheutuviin seurauksiin ja ei-käytön mahdollisiin selittäviin tekijöihin. Vastaavasti Selwyn, Gorard ja Furlong (2005) ovat paneutuneet erityisesti sosio-ekonomisiin taustamuuttujiin tukeutuen siihen miksi Internetiä käytetään arkielämän tiedonhankinnassa ja toisaalta he ovat pohtineet myös sitä kuinka ei-käyttäjät olisi mahdollista saada tietoverkkojen käyttäjiksi.

## Ei-käytön syyt

Vuonna 2004 Suomessa oli Tilastokeskuksen (Tilastokeskus 2006) mukaan kaikkiaan 3 286 000 Internetin käyttäjää. Tämä merkitsee sitä, että 62,5 prosenttia maamme kokonaisväestöstä käytti kyselyn ajankohtana tietoverkkoja jossain muodossa. Täysin verkkopalvelujen ulottumattomissa elää siis kolmannes koko maamme väestöstä. Vastaavasti Yhdysvalloissa vuonna 2003 noin 42% amerikkalaisista ei tutkimuksen mukaan käyttänyt Internetiä. Useat heistä olivat kuitenkin Internetin vaikutuspiirissä esimerkiksi niin, että ystäväistä tai perheestä jotkut käyttivät tietoverkkoja. (Lenhart et al. 2003, s. 3, 6). Selwynin, Gorardin & Furlongin (2005, 18) mukaan on huomionarvoista, että vain harvat ei-käyttäjät ovat täysin vailla mahdollisuutta Internet-yhteyteen.

Tarkastellessaan käyttöä sen useuden mukaan, Selwyn, Gorard & Furlong (2005, 9-10) havaitsivat, että peräti 58% informanteista ei ollut käyttänyt lainkaan Internetiä edellisen vuoden aikana. Tutkimusta varten tehtiin 1001 henkilön laajuinen kysely sekä sadan henkilön laajuiset syvähaastattelut Britanniassa. Otanta oli varsin kattava ja otos vastasi hyvin Britannian väestöä, joskin naiset olivat otoksessa jossakin määrin yliedustettuina. Tätä taustaa vasten se, että yli puolet briteistä ei haastatteluajankohtana ollut lainkaan käyttänyt tietoverkkoja ja vain 31 prosenttia vastaajista käytti verkkopalveluja

säännöllisesti (Selwyn, Gorard & Furlong 2005, 9-10) haastaa tutkimuksen selvittämään mistä laajamittainen Internetin käyttämättömyys johtuu.

Lenhart ja kumppaneiden (2003) tutkimuksen mukaan miehiä ei-käyttäjistä oli naisia 54% ja miehiä 46%. Peräti 65% käyttäjistä oli alle 50-vuotiaita ja ei-käytön todennäköisyys lisääntyi mitä alhaisempi koulutustausta henkilöllä oli. Hyvät vuositulot myötävaikuttavat käyttäjäksi ryhtymiseen. Kaupungeissa (26%) ja etenkin esikaupungeissa (52%) Internetin käyttö oli runsasta. Myös maaseudulla ei-käyttäjien määrä oli kasvussa. Merkillepantavaa on, että vaikka osa amerikkalaisista ei käytä verkkopalveluja, he saattavat kuitenkin olla niiden vaikutuspiirissä kotiin hankintun Internet-yhteyden ansiosta. (Lenhart et al. 2003, 3-5.) Näitä tutkimustuloksia tukevat myös muut samansuuntaiset havainnot käyttäjien ikä- ja sosiaalirakenteesta (esim. Selwyn, Gorard & Furlong 2005, Wyatt 2001, Katz & Rice 2002).

Kennedyn, Wellmanin ja Klementin (2003, 72) mukaan miehet käyttävät Internetiä enemmän, ja eri sukupuolten verkkopalvelujen käyttö on luonteeltaan erilaista: tutkimuksen mukaan naisille Internet on enemmän viihteellinen media, miehille taas tiedonhankintakanava. Tutkimus perustui laajaan survey-aineistoon, jonka olivat keränneet Yhdysvalloissa National Geographic Survey (NGS) ja General Social Survey (GSS).

Internetin historian alkutaipaleella verkkopalvelujen käyttäjistä valtaosa oli nuoria, hyvin koulutettuja miehiä, mutta tietoverkkojen tultua osaksi kansalaisten jokapäiväistä elämää niiden käyttö on kasvanut kaikissa ikä-, sukupuoli ja

sosiaaliryhmissä (vrt. esim. Savolainen 1998). Siksi voidaan olettaa, että mikäli kehitys jatkuu samansuuntaisena, sukupuolierojen merkitys Internetin käyttöä selittävänä tekijänä pienenee.

Internetin käyttäjät ovat Katzin ja Rican (2002, 172) mukaan myös yhteiskunnallisesti aktiivisempia kuin ei-käyttäjät. He osallistuvat ei-käyttäjii useammin poliittiseen toimintaan ja äänestävät ahkerammin. Poliittisen ja yhteiskunnallisen aktiivisuuden osalta tulos selittyy sillä, että Internetin käyttö on yleisempää valkoisten, paremmin koulutettujen ja keskimääräistä paremmin ansaitsevien amerikkalaisten keskuudessa. Mitä paremmin nämä ehdot toteutuvat, sitä todennäköisemmin henkilö on Internetin käyttäjä. (vrt. Lenhart et al. 2000, 5.)

Tietoverkkoon pääsyn voidaankin katsoa olevan yksi keskeisistä ei-käyttöä selittävistä tekijöistä (vrt. Wyatt 2001). Monella ei-käyttäjällä on kuitenkin mahdollisuus käyttää tietoverkkoja esimerkiksi kotona tai julkisissa tiloissa, mutta he eivät tee niin (vrt. Selwyn, Gorard & Furlong 2005). Siksi verkkoyhteyden puuttumisella ei voida yksin selittää ei-käyttöä. Sosio-demografiset tekijät selittävät osin ei-käyttöä. Korkeampi tulotaso ja parempi koulutus helpottavat verkkopalvelujen käytön aloittamista (vrt. esim. Katz & Rice 2002, 63).

Lenhart et al. (2003) ovat analysoineet eri ei-käytön syiden painoarvoa (ks. taulukko 1).

Taloudelliset syyt ovat huomattava este vain vajaalle kolmannekselle ei-käyttäjistä. Lenhartin tutkimuksen (2003) jälkeen verkkoyhteyksien hinta on laskenut niin meillä kuin muissakin maissa. Tämä helpottaa omalta osaltaan myös verkkopalvelujen äärelle hakeutumista. Sen

**Taulukko 1.** Internetin käyttämättömyyden syyt (Lenhart et al. 2003, 10-12)

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<i>En halua Internetiä</i>	52%	16%	26%
<i>En tarvitse Internetiä</i>	52%	19%	24%
<i>Olen huolissani online-pornografiasta, petoksista ja luottokorttinumeron varastamisesta</i>	43%	14%	37%
<i>Kustannukset ovat liian suuret</i>	30%	18%	42%
<i>Minulla ei ole aikaa käyttää sitä</i>	29%	17%	49%
<i>Internet on monimutkainen ja vaikea ymmärtää</i>	27%	19%	43%
<i>Minulla ei ole tietokonetta</i>	11%	-	-
<i>1 - Tärkeä syy ei-käyttöön</i>			
<i>2 - Vähäinen syy ei-käyttöön</i>			
<i>3 - Ei ole syy ei-käyttöön</i>			

sijaan motiivin löytyminen Internetin käyttöön ja halukkuus käyttää Internetiä ovat keskeisiä verkkopalvelujen käyttämättömyyden selittäjiä, kuten em. tutkimuksesta ilmenee (mt. 10-12). Tätä näkökulmaa tukevat myös useat muut tutkimustulokset (vrt. esim. Selwyn, Gorard & Furlong 2005).

Myös Internetin hankala hahmotettavuus on yllättävän keskeinen ei-käyttöä selittävä tekijä. Verkon tarjoamia palveluja voidaan pitää vaikeakäyttöisinä, mikä johtuu henkilön tiedollisista puutteista (esim. vajavainen kielitaito) tai heikoista tietoteknisistä taidoista. (vrt. Lenhart et al. 2003, 12; Selwyn, Gorard & Furlong 2005, 18.)

Osalla ei-käyttäjistä oli voimakkaita kielteisiä asenteita tietoverkkoja kohtaan: Internetiä piti vaarallisena liki puolet ei-käyttäjistä (29% täysin samaa mieltä, 27% osittain samaa mieltä) (Lenhart et al. 2003, 13). Myös arvokonservatismi voidaan laskea erääksi ei-käyttöä selittäväksi tekijäksi (Selwyn, Gorard & Furlong 2005, 18). Internet miellettiin lähinnä viihteelliseksi välineeksi (22% täysin samaa mieltä, 28% osittain samaa mieltä), hankalaksi käyttää (20% täysin samaa mieltä, 20% osittain samaa mieltä). Käytön kalleus puhutti myös osaa vastaajista; liian kalliina Internetin käyttöä piti lähes puolet (23% täysin samaa mieltä, 20% osittain samaa mieltä). Vain 38% katsoi, että he jäivät jostain paitsi kun heillä ei ollut mahdollisuutta käyttää Internetiä. (Lenhart et al. 2003, 13.)

Kaikista ei-käyttäjistä 56% uskoi ettei koskaan ryhdy Internetin käyttäjiksi. Naisista tätä mieltä oli 61%, miehistä 49%. Erityisesti ne, joilla ei ollut high school –tutkintoa uskoivat vakaasti, etteivät he tule käyttämään Internetiä (70%). Sama koski myös iäkkäämpää väestöä (yli 50 vuotiaat) sekä valkoista väestöä (62%). Yllättävää kyllä mustista ei-käyttäjistä vain 39%:ia ja hispanoista 38%:ia oli sitä mieltä, etteivät he ryhdy koskaan Internetin käyttäjiksi. (Lenhart et al. 2003, 16) Nykyinen ei-käytön tutkimus lähtee siitä perusoletuksesta, että Internetin käyttö kansalaistaito. Esimerkiksi digitaaliseen kahtiajakoon kohdistunut tutkimus lähtee ainakin implisiittisesti siitä, että Internet-palvelujen käyttämättä jättäminen on negatiivinen asia. Enemmistö ei-käyttäjistä ei kuitenkaan näe Internetin olevan millään lailla merkityksenkäs väline heidän elämänsä kannalta (Anderson & Tracey 2002, 146). Tämä asettaakin suuria haasteita sille tietoyhteiskunnan ajatukselle, jonka mukaan uuden median käyttöönotto on osa kansalaisvalmiuksia.

Keskeisenä ei-käytön selittäjänä voidaan pitää myös sitä, kuinka Internetin tarjoamat palvelut vastaavat yksilön elämäntilannesidonnaisiin tiedontarpeisiin ja mitä omaan elämäntilanteeseen liittyvää lisäarvoa – olipa se viihteellistä tai tiedollista – yksilö kokee saavansa tietoverkoista (vrt. Selwyn, Gorard & Furlong 2005, 22). Voidaan myös kysyä ovatko tiedontarpeet ainoa ja useinkaan riittävä syy hakeutua tietoverkkoon, koska sama informaatio on usein saatavilla perinteisessäkin muodossa (vrt. Selwyn, Gorard & Furlong 2005, 18). Olisiko mahdollista, että vapaa-aikaan liittyvä viihteellinen näkökulma ja itsensä huvittamisen tarpeet voisivat eräissä tapauksissa tiedonhankinnan sijaan olla tärkeämpiä tietoverkkojen käytön aloittamisen motiivina?

## Lopuksi

Tähänastinen verkkopalvelujen käyttötutkimus on antanut määrällisesti hyvän kokonaiskuvan eri Internet-palvelujen käytöstä ja käyttämättömyydestä. Suomen osalta aivan tuoreimmat palvelukohtaiset käyttötilastot kuitenkin puuttuvat – viimeisimmät kattavat kvantitatiiviset tutkimukset ovat 2000-luvun alusta. Sen sijaan Internetin käytön kokonaismääristä löytyy tuoretta tietoa (vrt. esim. Taloustutkimus 2006). Jotta ei-käytön osuus palveluittain saataisiin kattavasti selville tulisi myös uusia kvantitatiivisia selvityksiä tehdä säännöllisesti.

Kuten edellä jo todettiin, tärkeimmäksi kysymykseksi Internetin käyttämättömyyttä tutkittaessa nousee miksi? Ei-käytön motiivien selkeyttäminen on merkittävä haaste tulevalle tutkimukselle. Tulevaisuudessa tulisikin paneutua paitsi siihen, mitkä tekijät selittävät ei-käyttöä, ennen kaikkea eri palvelujen osalta eriteltyinä. Mielenkiinnon kohteeksi nousee se, miksi tiettyjä palveluja käytetään ja miksi toisia taas ei. Andersonin ja Traceyn (2002, s. 148) tulkinta, jonka mukaan Internetiä ei voi eikä tulisi tutkia yhtenä kokonaisuutena tukee sitä näkökantaa, että verkkopalvelujen käyttöä ja ei-käyttöä tulisi tarkastella eri palvelujen hyödyntämisen näkökulmasta. Osa ihmisistä käyttää erittäin rajoittuneesti Internetiä, esimerkiksi käyttämällä vain yhtä (esim. sähköposti) sen tarjoamista palveluista, joka heille on opetettu (Anderson & Tracey 2002, 147).

Tähänastisen tutkimuksen perusteella keskeisimmiksi verkkopalvelujen käyttämättömyyden syiksi ovat nousseet seuraavat tekijät:

- Ei mielenkiitoa Internetin tarjoamia palveluja kohtaan
- Ei halua käyttää Internetiä
- Vastenmielisten (mm. pornografisten) aineistojen runsaus
- Kustannukset
- Tietoturvan puutteet
- Käytön vaikeus
- Sosio-demografiset selittäjät (esim. asuminen syrjäseudulla)
- Verkkoyhteyksien puute.

Mitä tarvitaan, että ihmiset ryhtyisivät käyttämään laajemmin Internetin eri palveluja? Wyattin (2001, 17) mukaan on tutkittava, minkä tyyppisiä sisältöjä Internetissä tulisi entisestään kehittää, jotta eri kohderyhmät saataisiin aktivoitua verkon käyttäjiksi. Voidaankin kysyä, johtuuko eri palvelujen ei-käyttö mahdollisesti mielenkiinnon puutteesta kyseistä palvelua kohtaan, siitä että palvelun olemassaoloa ei tunneta, fyysisistä esteistä (esim. netti-tv:n vaatimat yli 1 Mb:n yhteydet) vaiko elämäntilanteesta, jossa palvelu ei ole ajankohtainen ja siksi sitä ei käytetä. Mielenkiintoista olisi myös tarkemmin kartoittaa niitä mahdollisuuksia ja käytön aloittamiseen liittyviä motiiveja silloin kun henkilöllä on Internet-yhteys käytettävissään, mutta sitä ei hyödynnetä. Lenhartin ja kumppaneiden (2003, 19) mukaan peräti 20% ei-käyttäjistä asui taloudessa, jossa oli verkkoyhteys, mutta se ei kuitenkaan houkuttellut käyttämään Internetin palveluja.

Kysymys nivoutuu myös laajemminkin kansalaisten mediakäyttäytymiseen: journalismin tutkimus on pyrkinyt selvittämään sanomalehden tilaamattomuuteen ja lukemattomuuteen vaikuttava tekijöitä (vrt. esim. Hujanen 2000). Kyse on eri medioiden hyödyntämiseen liittyvästä laajemmasta ilmiöstä ja viestinnän kentässä tapahtuvasta uusia.

Toisena haasteena ei-käytön tutkimukselle voidaan nähdä Internetin käytön lopettaneiden henkilöiden motiivien selvittäminen. Sitä mukaa kun Internetin käyttäjien määrä on jatkuvasti kasvanut (vrt. esim. Tilastokeskus 2006) niin Suomessa kuin globaalistikin, osa käyttäjistä on luopunut Internetistä (vrt. esim. Katz & Rice 2002). Internetin käytön lopettamista selittävien syiden selvittäminen ja niiden reunaehtojen tutkiminen, jolla käytön lopettaneet henkilöt saataisiin jälleen Internetin käyttäjiksi on yksi ei-käytön tutkimuksen tehtävä. Asiaa on tarkasteltu runsaasti kehitysmaiden ja Yhdysvaltain osalta,

mutta esimerkiksi EU:n ja Suomen osalta aiheesta löytyy vielä runsaasti tutkittavaa. Ei-käytön palvelukohtaista kehittymistä ja kansalaisen verkkopalvelujen käytöstä luopumista ja uusien palvelujen käyttäjäksi ryhtymistä tulisi tutkia pidemmällä aikavälillä. Tällöin on mahdollista selvittää tarkemmin muun muassa elämäntilanteen ja muiden yksilöllisten tekijöiden vaikutusta eri palvelujen käyttöön.

Elämäntapa ei Savolaisen (1998a, 1998b) mukaan yksin riitä selittämään tietoverkkojen käyttöä – eikä siis myöskään käyttämättömyyttä. Tutkimuksen tulisikin huomioida laajemmin yksilön elämäntilanne ja pohtia sen merkitystä verkkopalvelujen käyttöä ja käyttämättömyyttä määrävänä tekijänä. Esimerkiksi Savolainen (1996, 24) on korostanut pitkittäisleikkauksena tehtävän verkkopalvelujen käyttötutkimuksen merkitystä sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Näin olisi mahdollista saada kokonaiskuva verkkopalvelujen ei-käytön muutoksesta. Eräs mahdollinen kvalitatiivinen lähestymistapa voisi olla aikajana -haastattelu, jonka avulla voitaisiin seurata pidemmällä aikavälillä kuinka ihminen eri elämäntilanteissa turvautuu verkkopalvelujen käyttöön, erityisesti minkä verkkopalvelujen käyttöön ja miksi. Aikajana-haastattelulla voidaan tutkia myös Katzin ja Rican (2002) havaitsemaa Internetin käytön lopettamista ilmiönä. Miksi ihmiset luopuvat verkkopalvelujen käytöstä vaikka tietoyhteiskunta korostaa monin eri tavoin tietoverkkojen käytön tärkeyttä?

Tulevassa tutkimuksessa on kohdistettava huomiota yhä voimakkaammin eri palvelujen käyttöön ja käyttämättömyyteen sekä näitä seikkoja selittäviin tekijöihin. Mitkä motiivit edesauttavat verkkopalveluiden käyttäjäksi ryhtymistä ja toisaalta mitkä seikat mahdollistaisivat Internetin tarjoamien palveluiden monipuolisemman hyödyntämisen?

Hyväksytty julkaistavaksi 26.1.2007.

## Lähteet

- Anderson, B. & Tracey, K. (2001). The impact (or otherwise) of the Internet on everyday British life. *American Behavioral Scientist* 45(3):456-75.  
 GVU (1994-1998).GVU's WWW User Surveys. URL: [http://www.gvu.gatech.edu/user\\_surveys/](http://www.gvu.gatech.edu/user_surveys/).



- (6.9.2006).
- Haasio, A. (2003). Internetin käyttö ja ei-käyttö tutkimuksen kohteena: Keskeisten tutkimustulosten ja –menetelmien tarkastelu. Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitos. (julkaisematon pro gradu –tutkielma).
- Haasio, A. & Savolainen, R. (2004). Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Hektor, A. (2001). What's the Use? Internet and information behavior in everyday life. Linköping: Linköpings University (Department of technology and Social Change. Publications).
- Hoffman, D.L., Novak, T.P. & Venkatesh, A. (1998). Diversity on the Internet: The relationship of race to access and usage. – Investing in diversity: Advancing opportunities for minorities and the media. (Toim. Amy K. Garmer). The Aspen Institute. URL: <http://mitpress.mit.edu/books/0262523302/UDE/hoffman-novak.rtf> (25.8.2006).
- Hujanen, E. (2000). Lukijakunnan rajamailla: Maakuntalehden ei-tilaajan mediakäyttäytyminen ja suhde sanomalehtijournalismiin. Journalistiikan lisensiaatintyö. Viestintätieteiden laitos: Jyväskylän yliopisto. URL: <http://selene.lib.jyu.fi:8080/gradu/f/ehujanen.pdf> (6.9.2006).
- Jääskeläinen, P. (1999). Keski-ikäisten Internet: asenteet ja kansalaisuuden toteuttaminen. Informaatiotutkimus 18(1):3-10.
- Jääskeläinen, P. & Savolainen, R. (2003). "Competency in network use as a resource for citizenship: implications for the digital divide". Information Research, 8(3), paper no. 153. URL: <http://informationr.net/ir/8-3/paper153.html> (24.8.2006).
- Katz, J.E. & Rice, R.E. (2002). Social consequences of Internet use: Access, involvement, and interaction. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Laajakaistapalvelujen käyttötarpeet: Internetiä käyttämättömät lähikuvassa. (2003). Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 27/2003/V. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö.
- Lenhart, A. et al. (2000). Who's not online. 57 % of those without Internet access say they don't plan to go. Pew Internet & American Life Project, September 2000. URL: [http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/Pew\\_Those\\_Not\\_Online\\_Report.pdf](http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/Pew_Those_Not_Online_Report.pdf) (22.8.2006).
- Lenhart, A. et al. (2003). The ever-shifting Internet population. A new look at Internet access and the digital divide. URL: [http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_Shifting\\_Net\\_Pop\\_Report.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Shifting_Net_Pop_Report.pdf) (6.9.2006).
- Mariscal, J. (2005). Digital divide in a developing country. Telecommunications Policy 29(5-6): 409-428.
- Norris, P. (2001). Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rao, S. (2005). Bridging digital divide: Efforts in India. Telematics and Informatics 22(4):361-375.
- Rieh, S. Y. (2004). On the web at home: Information seeking and web searching in the home environment. Journal of American Society for Information Science and Technology 55(8): 743-753.
- Sankari, A. (2004). Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. Jyväskylä: Minervakustannus & Jyväskylän yliopisto. SopHi 88.
- Sassi, S. (2000). Verkko kansalaisyhteiskunnan käytössä: Tutkimus Internetistä ja uusista politiikan muodoista. Helsinki: Helsingin yliopisto. URL: <http://www.valt.helsinki.fi/staff/SSASSI/thesis> (22.8.2006).
- Savolainen, R. (1995). Tietoverkot viestinnän varantoina ja välineinä: verkkopalvelujen lupaukset ja ongelmat. Kirjastotiede ja informatiikka 14(4):118-131.
- Savolainen, R. (1996). Tietoverkkojen käyttö empiirisen tutkimuksen kohteena: Metodisia lähtökohtia ja tutkimustuloksia. Informaatiotutkimus 15(1):13-26.
- Savolainen, R. (1997). Tietoverkkojen käytön piirteitä. teoksessa Kirjastot ja Internet. Toim. Ari Haasio & Juha Piukkula. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 7-39.
- Savolainen, R. (1998a). Tietoverkot kansalaisten käytössä: Internet ja suomalaisen tietoyhteiskunnan arki. Tampere: Tampereen yliopisto. Finnish Information Studies 12.
- Savolainen, R. (1998b). Use studies of electronic networks: a review of empirical research approaches and challenges for their development. Journal of Documentation 54(3):332-351.
- Selwyn, N, Gorard, S. & Furlong, J. (2005). Whose Internet is it anyway? Exploring adults' (non)use of the Internet in everyday life. European Journal of Communication 20(1):5-26.
- Taloustutkimus (2006). Tilastoja Internetin käytöstä: Internetin käyttäjämäärän kehitys. URL: <http://www.taloustutkimus.fi/index.html?http://www.taloustutkimus.fi/menu.asp?gid=53&pgid=53> (23.11.2006)
- Tilastokeskus (2006). Maailma numeroina. 21-

Tietoyhteiskunta. URL: <http://www.tilastokeskus.fi/tup/maanum/hakemisto.html#i> (25.8.2006)  
Wyatt, S. (2001). The information society: What it means to be out of the loop. – In search for a human centered information society (toim. Eero Panzar,

Reijo Savolainen & Päivi Tynjälä), s. 9-25. Tampere: Tampere University Press.