

Toimijuus mediayhteiskunnassa

Virkaanastujaisesityelmä Turun yliopistossa 23.10.2002.

Käyttäjälähtöisyys on yksi tämän päivän iskusanoja, jota toistellaan innokkaasti niin hallinnon eri sektoreilla, erilaisessa tavaroiden ja palvelujen tuotannossa kuin niitä koskevissa media- ja tutkimusdiskursseissakin. Turun yliopiston uuden mediatutkimuksen professorin viran alan (mediakäyttö ja -kehitys) määrittely on yksi osoitus käyttäjyyden problematiikan noususta kiinnostuksen kohteeksi myös humanistisissa tieteissä.

Käyttäjiin ja heidän tarpeisiinsa vetoaminen on käynyt muodikkaaksi uutta viestintäteknikkaa hyödyntävien interaktiivisten sovellusten sekä mobiilien päätelaitteiden myötä. Niiden yleistyminen näyttäisi jo vapauttaneen ihmiset passiivisesta, paikkoihin sidotusta ja ulkoapäin määräytyvästä vastaanottajan asemasta valikoimaan ja hyödyntämään laitteita, palveluja ja tuotteita aktiivisina käyttäjinä silloin, siellä ja sillä tavalla, kuin heille itselleen parhaiten sopii.

Kulttuurin ja joukkoviestinnän kentillä uuden viestintäteknikan kaksisuuntaisuuden on nähty jopa murtavan perinteisen tekijä-vastaanottaja -asetelman ja tekävän myös yleisöstä kulttuuristen sisältöjen tuottajia tai vähintäänkin niiden kansatuottajia.

Millainen toimija käyttäjä on?

Tutkimuksen näkökulmasta käyttäjyyden retorista korostumista on kiinnostavaa tarkastella osana laajempaa kysymystä yhteiskunnallisesta subjektiudesta ja sen muotoutumisesta. Erityisen kiintoisaa on tässä yhteydessä pohtia, millainen sosiaalinen toimija käyttäjä oikeastaan on.

Millaisesta toimijaroolista me puhumme, kun puhumme ihmisistä vaikkapa sosiaali- ja terveyspalvelujen tai median ja uuden viestintäteknikan käyttäjinä? Millaisesta toiminnasta käyttämisessä on kysymys? Entä millaista toimintakykyä käyttäjiltä vaaditaan?

Toinen kiinnostava kysymys koskee sitä, miten käyttäjyyttä sosiaalisen toiminnan erityisenä muotona ja mallina tuotetaan ja ylläpidetään erilaisissa puheta-voissa ja käytännöissä. Oma kysymyksensä lopulta on, miten ihmiset itse osallistuvat – ja eivät osallistu – käyttäjyyden kulttuuriseen ja käytännölliseen määrittelyyn. Kuka lopulta päättää, mitä käyttäjä tarvitsee?

Minä ja media

Kun puhutaan sosiaalisesti toimijaksi tulemisesta – ja toimijana olemisesta – viestinten, median, keskeistä roolia ei voi korostaa liikaa. Päivittäinen ympäris-

tömme niin kodeissa kuin niiden ulkopuolellakin on yhä läpikotaisemmin median kyllästämää.

Etenkin kaupungeissa erilaiset viestintälaitteet ja mediaesitykset rakentavat oleellisesti sitä julkista ja puolijulkista maastoa ja maisemaa, jossa liikumme ja olemme tekemisissä muiden kanssa. Minne päämme käännämmekin, emme voi ummistaa silmiämme mainosten tulvalta, iltapäivälehtien lööpeiltä tai televisio-ruutujen välkynnältä, emmekä sulkea korviamme joka puolella soivalta radiolta tai kännyköiden soittoaäniltä. Media lajityypeineen rytmittää myös arkista ajankäyttöämme aamusta iltaan.

Ei olekaan liioiteltua sanoa, että kokemuksemme itsestämme havaitsevana, tuntevana, tietävänä ja toimivana *minänä* muotoutuu ja tulee ylläpidetyksi hyvin medioituneesti.

Aktiivisuus, yksilöllisyys, valinnan vapaus, itseohjautuvuus ja liikkuvuus luonnehtivat käyttäjydeksi nimettyä toimijuuden muotoa uuden viestintätekniiikan ja tietoverkkojen aikakaudella. Näin on ainakin, kun tarkastellaan, miten teollisuus markkinoi uusia viestintäteknisiä laitteita ja tuotteita. Mobiili ja yksilöllisiä valintoja vapaasti tekevä käyttäjä ei ole näyttävästi esillä vain mainosjulkisuudessa: tällainen käyttäjyden määrittely peilautuu ja kertautuu jatkuvasti myös median omista esityksissä.

Julkishallinnon kehittämisessäkin on omaksuttu vastaava ymmärrys kansalaisista palvelujen käyttäjinä. Esimerkiksi kuntien verkkosivut on usein tehty pikemminkin niitä tai näitä tieto- ja asiointipalveluja käyttäville asiakkaille kuin asukkaille, joilla on kyseiseen paikkaan ja siellä elämiseen kiinnittyviä tarpeita ja toiveita.

Tunteeko tuotanto käyttäjien tarpeet?

Monillakin uuteen viestintäteknikkaan huomionsa kohdistaneilla tutkimusaloilla on alettu kantaa huolta siitä, että käyttäjien näkökulma ja heidän arkiset tarpeensa tulevat todella otetuiksi huomioon, kun suunnitellaan ja toteutetaan uuteen teknikkaan perustuvia palveluja ja sisältöjä. Muutama esimerkki meneillään olevista tutkimusohjelmista ja niihin kuuluvista hankkeista havainnollistaa asiaa.

Eräässä Suomen Akatemian *Liike*-ohjelmaan kuuluvassa hankkeessa selvitetään, millaisia käyttäjäoletuksia tietotekniikan yrityksillä on ja miten kuluttajat tulkitsevat ja artikuloivat omaa uuden viestintätekniiikan käyttöään. Hankkeessa pohditaan tapoja, joilla tuottajien ja käyttäjien vuoropuhelua voitaisiin tehostaa niin, että molemmat hyötyvät.

Teknologian kehittämisskeskus Tekesin ja Kauppa- ja teollisuusministeriön *Pro-Act*-ohjelman osahankkeessa tutkimus on asettanut tavoitteekseen kuroa umpeen kuilua, joka yhä vallitsee suunnittelijoiden ja tuotekehittäjien sekä käyttäjien maailmojen välillä.

Tekesin *Usix*-ohjelma puolestaan haluaa kannustaa alan toimijoita käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun niin, että tuotteista tulee käyttäjilleen yhä miellyttävämpiä, tehokkaampia ja helppokäyttöisempiä.

Liikenneministeriön koordinoiman *Navi*-ohjelman hankkeissa paikannus- ja paikkatietotekniikoita pyritään kehittämään ja tuotteistamaan henkilökohtaisen navigoinnin välineiksi.

Jo näistä esimerkeistä käy ilmi, että käyttäjyys on tavallista ymmärtää tiiviissä yhteydessä kuluttajuuteen ja kuluttamiseen. Käyttäjä on toimija, joka asettuu yksittäisiä ja useimmiten yksityisiä valintoja tehden tulkinta- ja kulutus-suhteeseen viestintäteknisten laitteiden, ohjelmien ja sisältöjen kanssa.

Käyttäjä kuluttajana

Käyttäjäyyden ja kuluttajuuden yhteen nivominen tällä tavalla implikoi aivan tietynlaista sosiaalista toimijaroolia – sellaista, jossa ihmisten yksilöllisyys, tarpeet ja vapaus aktualisoituvat itse asiassa hyvinkin ahtaissa rajoissa ja kaikkea muuta kuin itseohjautuvasti.

Käyttäjälähtöisyyttä korostavien puhetapojen pöyhäiseminen osoittaa, että käyttäjällä viitataan taloudellisen arvoketjun tai -ympyrän viimeiseen lenkkiin – loppukäyttäjän rooliin, jonka rakenteelliset ehdot ovat ketjun muiden toimijoiden, teknisen ja tuotekehittelyn, sisällöntuotannon, paketoinnin ja jakelun ammattilaisten jo määrittelemiä. Prosessissa käyttäjien tarpeet artikuloituvat taikaisinkytkennän kautta, reaktiivisena palautteena, jota todelliset käyttäjät voivat antaa heille valmiiksi rakennetun aseman puitteissa. Käytännössä käyttäjien tarpeet toisin sanoen tulevat määritellyiksi vahvasti tuotannon lähtökohdista.

Jopa uusmedia-alan luovia, taiteelliseen ilmaisuun liittyviä puolia korostavissa linjauksissakin yleisö määritetty teollisen mallin mukaisesti sisältötuotannon käyttäjäryhmiksi sen sijaan, että sen nähtäisiin koostuvan aloitteellisista ja omaehtoisista, omat tarpeensa tunnustavista toimijoista. Näissä puhetavoissa käyttäjiin veotamalla halutaankin legitimoida ennen muuta tekijyyden puolesta puhumista.

Käyttäjälähtöisyyden nimiin vannomista ei toki voi typistää vain ajankohdan suhdanteissa poliittisesti korrektiksi retoriseksi alibiksi. Huoli käyttäjien näkökulman välittymisestä tuotantoprosessin alkupäähän varmaankin näkyy jatkossa toimivampina laitteina ja kiinnostavampina tuotteina. Ongelmia voikin nähdä syntyvän tilanteessa – jollainen nyt näyttäisi paljolti vallitsevan – jossa teollis-tuotannollisten intressien määrittämä kuluttaja-käyttäjäyys esittäytyy ensisijaiseksi ja kaikekkattavaksi, jopa vaihtoehdottomaksi sosiaalisen toimijuuden malliksi.

Käyttäjäyyden rajat

Nykyisessä tilanteessa tutkimuksen on tarpeen kysyä ääneen muutamia kiperiä kysymyksiä ja pohtia samalla omaakin rooliaan – sitä, millaista toimijuutta se itse omilla diskursseillaan ja käytännöllään edesauttaa ja uusintaa.

On syytä kysyä esimerkiksi, millaisia toiminnan muotoja teollis-tuotannollinen kulutuskehys sulkee ulkopuolelleen. Millainen toiminta ei käyttäjän roolissa ole luontevaa, ehkä ei edes mahdollista? Mitä seurauksia sitoutumisesta vain tiettyyn toimijan malliin kenties on?

Käyttäjäyyden tämänhetkinen määrittämistapa antaa ymmärtää, että kyse on ostotapahtumasta, jota raha viime kädessä jäsentää. Minkälaisia ongelmia ehkä syntyy esimerkiksi siitä, että näin nähty toimijuus otetaan lähtökohdaksi kehitettäessä paikallishallinnon toimintaa ja pohdittaessa sen suhteita kuntalaisiin?

Ehkä oleellisin rajoitus käyttäjäyyden nykyisessä määrittelyssä on, että siihen ei ainakaan kovin kivuttomasti sisälly mahdollisuutta havaita itse käyttäjäroolin luonnetta, rajoja ja ehtoja. Käyttäjänä ei tunnu luontevalta esimerkiksi pohtia roolin taustalla vaikuttavaa konsumerismin ideologiaa – saatikka problematisoida siihen sisältyvää jatkuvan talouskasvun doktriinia. Mahdotonta tämä tuskin on, mutta kuluttajuuden rajojen reflektointi voisi tehdä näkyviksi ja politisoida roolin rajat tavalla, joka ei ole tuotantoprosessin tehokkuuden kannalta tavoiteltavaa.

Tutkimus ja tyhvät kysymykset

Miten tutkimuksen sitten tulisi käytännössä lähestyä käyttäjyyttä koskevia kysymyksiä? Riittääkö, että kuvataan ja eritellään käyttäjyyttä sekä ajetaan käyttäjien etuja sellaisina, kuin ne teollis-tuotannollisesti määrittävät?

Vai pitäisikö pikemminkin kääntää vieraannuttava katse käyttäjälähtöisyyden itsestäänselvään muodikkuuteen? Kysyä sen kannalta tyhmiä ja asiaankuulumattomia kysymyksiä? Virittää julkista keskustelua siitä, että kulutuskehyksessä määrittävä toimijuus on vain yksi, ja sellaisena hyvinkin ahdas rooli, kun puhutaan ihmisten teknisesti välittyneistä ja medioituneista suhteista omaan kokemukseensa, muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan?

Jätän nämä kysymykset tässä ilmaan, mutta peräänkuulutan samalla uutta tutkimusohjelmaa, jossa toimijuuteen pureuduttaisiin monitieteisesti ja laaja-alaisesti – teoreettisesti ja metodisesti kunnianhimoisella otteella. Ohjelman työnimi voisi olla vaikkapa *Toimijuus ja sen tuottaminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa*.

Tällaisessa tutkimusohjelmassa ei pitäydyttäisi vain yhteen toimijuuden määritelmään vaan lähestyttäisiin sosiaalista subjektiutta monelta suunnalta ja samalla empiirisesti kokeilevalla asenteella. Tällaisen oppialarajat ylittävän ohjelman puitteissa myös käyttäjyyttä puntaroitaisiin laajemmissa yhteyksissä ja kriittisesti. Siinä kysyttäisiin muun muassa, miten käyttäjyys hahmottuu, jos se otetaan arvoketjun loppusilmukan sijasta tarkastelun todelliseksi lähtökohdaksi tai jos sitä tarkastellaan kokonaan kulutuskehyn ulkopuolella.

Tarvitaan julkisen toimijuuden tutkimusta

Koska uuden viestintätekniiikan yksityistä ja yhteisöllistäkin käyttöä tutkitaan jo paljon, *Toimijuus ja sen tuottaminen* -tutkimusohjelmassa erityinen huomio tulisi suunnata julkiseen toimijuuteen. Mielenkiinto kohdistuisi tällöin muun muassa tapoihin, joilla uusi tekniikka edesauttaa tai ehkäisee julkista vuorovaikutusta sekä avaa uusia mahdollisuuksia kansalaisten asettumiselle julkisen osallistujan – yleisön sijasta julkison – rooliin. Oma tutkimuskysymyksensä koskisi haasteita, joita ruohonjuuritasolta nousevat julkisen keskustelun tarpeet asettavat tekniikan kehittämislle.

Kiinnostavaa ja tärkeää ohjelman puitteissa olisi tutkia myös julkisen tilan ja toimijuuden yhteenkietoutuneita kysymyksiä – tarkastella yhtäältä verkkoa virtuaalisena toimintaympäristönä ja toisaalta eritellä muun muassa sitä, onko ja millä tavalla fyysisten julkisten tilojen luonne viime vuosina muuttunut mobiilien päätelaitteiden myötä.

Miten esimerkiksi ennen niin yksityisen puhelimen käytön siirtyminen enenevästi julkisiin tiloihin on jo vaikuttanut näissä tiloissa tapahtuvaan muuhun toimintaan ja vuorovaikutukseen? Tai millä tavalla paikkatietotekniikkaa voitaisiin tutkia ja soveltaa pikemminkin sosiaalisen suunnistamisen kuin henkilökohtaisen navigoinnin lähtökohdista?

Nämä ovat yksittäisiä esimerkkejä niistä aiheista ja kysymyksistä, jotka asettuvat haastamaan tutkijoiden mielikuvitusta, kun näkökulmaa avarretaan yksityisestä ja yhteisöllisestä käyttäjyydestä julkisen toimijuuden ja uuden viestintätekniiikan välisiin suhteisiin. Tällöin esiin nouseviin haasteisiin vastaaminen edellyttää sekä moni- ja poikkitieteistä lähestymistapaa että ennakkoluulotonta yhteistyötä eri toimijatahojen – yliopiston, paikallishallinnon, elinkeinoelämän, teknologian kehittäjien, median sekä kansalaisliikkeiden ja -ryhmien – välillä.