

# Tekniikan voittokulkua ja sosiaalista kompastelua

JUKKA OKSA

Suomenkielen on jo onnistuttu vakiinnuttamaan harhaanjohtava termi "tietoverkko" viittaamaan tietokonevälitteiseen viestintään (Computer Mediated Communication). Tämä jatkaa sitä väärinkäsitysten sarjaa, jonka aloitti sanan "computer" kääntäminen "tietokoneeksi". Tietoverkoissa ei niinkään ole kyse tietojen levittämisestä kuin uudenseläällä tekniikalla tapahtuvasta viestinnästä, siis sosiaalisesta toiminnasta. Ne jotka ovat opetelleet uuden viestintätekniikan taitoja, ovat usein pettyneet siihen sosiaaliseen kaaokseen, joka uudessa viestintäsfäärissä vallitsee.

Uuden viestintätekniikan mahdollisuuksien innoittamissa visioissa kuvataan, kuinka sähköinen viestintä tekee meidät riippumattomiksi ajasta ja paikasta, kuinka se luo uutta alueellista ja sosiaalista tasa-arvoa, lisää osallistumista ja tiedon saavutettavuutta. "Maailma ei ole enää sama, kun on lähettänyt parissa minuutissa viestin Atlantin yli", tiivistä joku suomalainen verkkoilun kehittäjä tuntemuksensa. Tämä insinöörien optimismi on tarttuvaa ja häikäisevää. Samalta on täytynyt tuntua aikoinaan ensimmäisistä autoilijoista tai puhelimen käyttäjistä.

Mikael Böök aloittaa kirjansa "Verkonkutoja — kirja modernista postista" toteamalla, että mikään ei ole järjettömämpää kuin uskoa, että sähköposti vapauttaa ajan ja paikan kahleista. Sähköposti sitoo tiukasti mikrotietokoneen ja työpöydän ääreen. Eräs vammaisten kanssa viestintää kehittänyt tanskalainen tutkija taas raportoi, että tietoliikenne on myös uusien eriarvoisuuksien lähde. Sähköiseen viestintään ryhdyttäessä on ylitettävä kaksi suurta kynnystä: on saatava käyttöön tietokone ja on hankittava sen käyttöön tarvittava koulutus. Tämä kirjoitus perustuu kokemuksiin verkkoilusta sekä verkkoilun

harrastusluonteisesta opastuksesta Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteilijöiden parissa.

## Sähköisen viestinnän kolme perustyyppiä

Sähköisessä viestinnässä on kolme selvästi eri tavalla järjestettyä tyyppiä: 1) tietopankit, 2) sähköposti ja 3) sähkökokoukset.

1) Tietopankille ovat ominaisia keskitetysti tuotetut sisällöt. Tästä voisivat olla esimerkkeinä Videotex, Teksti-TV, yksisuuntaiset ilmoitustaulut sekä varsinaiset tietopankit. Tässä tyyppissä tehdään jyrkkä ero tietosisältöjen tuottajien ja käyttäjien välillä. Tavallinen käyttäjä voi selata ja poimia tietopankiin laitettuja valmiita tietoja. Viestintä voi tapahtua teknisesti ottaen kahteen suuntaan (vuorovaikutteinen, keskusteleva käyttäjäliityntä), mutta käyttäjän osana on valita siitä mitä tiedontuottajat ovat koneeseen laittaneet.

Meillä käytettyjä sovellutuksia ovat esim. kirjastojen bibliografiset tietopankit (esim. KDOK/MINTTU) ja tilastokeskuksen tilastolliset tietopankit (ALTIKA, ASTIKA, MALTIKA). Niiden käyttö on kohtalaisen monimutkaista ja kallista. Käyttöön tarvitaan koulutusta tai asiantuntijaa.

Tällainen tiedonvälitysmalli sopii myös joukkotiedotukseen ja mainontaan. Suomessa ei ole vielä ollut riittävän suuria käyttäjämääriä, jotta suuren yleisön tietopankit, viestintäpalvelut tai mainonta olisi muodostunut kannattavaksi. Tähän suuntaan ollaan meilläkin menossa. Käynnistymässä on suurhanke "yleinen tietoverkko ja kansalaisen tietoasema", jonka tavoitteeksi on asetettu niin massamittaisen käyttäjäkunnan luominen, että myös kaupalliset sovellukset kannattaisivat.

Tavoitteena on 100 000 käyttäjää vuoteen 1991, 300 000 vuoteen 1994 ja miljoona käyttäjää vuoteen 1999 mennessä. Tällöin halvoilla kotipäätteillä ja mikroilla olisi tavoitettavissa tuhansia erilaisia palveluja.

2) Sähköposti edustaa toisenlaista viestinnän tyyppiä. Siinä käyttäjä voi lähettää kirjoittamansa viestin toiselle käyttäjälle. Linjojen nopeutessa ja koneiden kehittyessä myös kuvien lähettäminen mahdollistuu.

Sähköpostissa yhdistyy kirjeen ja puhelimen ominaisuuksia. Se on yhtä nopea kuin puhelin, jos yhteydet pelaavat, mutta perillemeno ei ole kiinni siitä onko vastaanottaja varattu tai kokouksessa. Vastaanottaja voi lukea viestin silloin kun haluaa. Jos yhteydet ovat kunnossa, kirje Atlantin yli kulkee tosiaan muutamassa minuutissa. Aikavyöhykeeroista ei tarvitse välittää.

Monilla suuryrityksillä on sisäisiä sähköpostiverkkoja, joista tunnetuin suomalainen on Nokian sisäinen verkko. Yliopistoilla ja tutkimuslaitoksilla on sekä paikallisia, kansallisia että kansainvälisiä verkkoja, jotka kattavat melko hyvin läntiset teollisuusmaat.

Sähköpostia on suhteellisen helppo oppia käyttämään. Suurimmat ongelmat ovat, kuinka saa tietoonsa vastaanottajan sähköosoitteen ja käyttäkö myös vastaanottaja sähköpostia säännöllisesti. Jos ja kun vastaanottaja ei käy säännöllisesti lukemassa sähköistä postilaatikkoaan, viesti ei tietysti mene perille. Sähköpostin käyttäjät ovatkin yleensä "atk-aktivisteja" yrityksissä, oppilaitoksissa tai korkeakouluissa.

Kansalaisille tarkoitetuissa tietoverkoissa sähköposti on mukana yhtenä palveluna (esimerkiksi PTL:n Telebox ja puhelinlaitosten ELISA). Tällä hetkellä suuri ongelma on erilaisten verkkojen yhdysliikenteen olemattomuus tai hitaus. PTL:n Teleboxista ei voi lähettää suoraan postia yliopistoihin. ELISASTA voi "periaatteessa" lähettää postia yliopistoverkkoon. Kerran kokeiltaessa viesti Kuopion Elisasta Joensuun yliopistoon viipyi matkalla kolme päivää!

3) Sähköiset kokoukset ja avoimet ilmoitustaulut edustavat sähköpostia jäsenyntyempää viestintää. Niissä käyttäjä voi liittyä itseään kiinnostaviin kokouksiin ja käyttää niissä puheenvuoroja.

Kokouksia on järjestetty erilaisilla tietokoneohjelmilla. Kansainvälisen yliopistoverkon BITNET kokousohjelmat (LISTSERVER, COMSERVE) lähettävät viestejä jakelulistalle ilmoittautuneille henkilöille. Kokouksien puheenvuorot tulevat jokaisen tilaajan omaan sähköiseen postilaatikkoon.

Hän voi vastata niihin lähettämällä sähköpostia kokouksen osoitteella. Ne soveltuvat hyvin sellaisiin kokouksiin, joitten osanottajat ovat hajallaan.

Toinen tapa kokouksien järjestämiseen ovat erityiset kokous- tai ilmoitustauluohjelmat. Tällöin käyttäjän täytyy liittää oma päätteensä kokoukseen päätteeksi, ts. hänellä täytyy olla kokoukseen käyttöoikeus. Kokousohjelmista on se etu, että viestit vievät muistitilaa vain yhdestä koneesta.

Viime aikoina on kehitetty kokousohjelmien automaattisia verkkoja, jolloin samaan kokoukseen voi osallistua useammassa koneessa. Näistä ovat esimerkkejä yliopistoverkon PortaCOM ja NEWS. Monet kaupalliset verkot tarjoavat myös ilmoitustaulupalveluja. Useimmiten kokousohjelmat sisältävät myös sähköpostin (esim. PortaCOM, Telebox ja ELISA).

### Tapojen ja sisällön kaaos

Sähköisen viestinnän maailmassa ei näytetä noudattavan niitä sosiaalisia normeja, jotka muilla inhimillisen kanssakäymisen alueilla ovat itsestäänselviä. Kukaan kirjakauppaan tai kirjastoon menevä ei aseta tavoitteeseen lukea kaikkia tarjolla olevia kirjoja, mutta tietoverkoissa liitytään kymmeniin kokouksiin ja sitten tuskastutaan viestien paljouteen. Kun kapakassa ei sovi tunkeutua vieraisiin pöytiin ja sotkeutua kaikkien ihmisten keskusteluihin, niin sähkökokouksissa lähes säännönmukaisesti joku pitää asiallisena olla äänessä joka asiassa. Kun normaaliarjessa on tapana ottaa huomioon puhekuumppanin tunteita, sähkökokouksissa on mitä tavallisinta haukkua toista idiootiksi, rasistiksi, shovinistiksi, fasistiksi, kommunistiksi (jne., jne.), jonka pitäisi pitää suunsa kiinni.

Selityksiä näihin piirteisiin on haettu sähköpostin erityisluonteesta. Se on kirjoitettua puhetta. Teknisesti se on kirjoittamista näppäimistöllä, mutta nopeudeltaan se muistuttaa enemmänkin spontaania keskustelua. Suhde puhekuumppaneihin on näennäisen anonyymi. Vastaanottaja on vain nimi tai käyttäjätunnus. Emme tiedä hänen ikäänsä, ulkonäköään, ihonväriään jne. Emme näe hänen ilmeitään, emme kuule hänen äänensävyjään. Tämän anonyymisuuden illuusion vallassa tunteita ja ennakkoluuloja ilmaistaan harkitsemattomasti. Niitä kutsutaankin leimahduksiksi (flame).

Kansainvälisissä kokouksissa tulkintoja monitkaistavat kulttuurierot. Käsitukset huumorista vaihtelevat. On vaikea tietää koska toinen kirjoittaa jotain naama virneessä ja koska tosissaan. On syntynyt ilmeiden symboleja, joita voi ripotella

tekstin sekaan kertomaan esimerkiksi ystävällisestä naurusta :—) tai ironiasta ;—>.

Sisällöltään sähköisen viestinnän maailma on kuohuva. Uusia kokouksia syntyy ja kuihtuu nopeasti. Mahdollisten kontaktien määrä on ylenpalttinen ja laatu useimmiten pettymys, etenkin jos odotukset ovat "tietoverkko"-sanan viritämiä. Sähkökokousten maailmaa onkin järkevämpi yrittää mieltää sosiaalisten verkkojen maailmana, kuin postilaitoksena tai tieteellisenä konferenssina. Kyse on niiden keskusteluporukoiden löytämisestä, joita haluaa kuunnella ja joille on jotakin sanottavaa. Eikä kyse ole vain keskusteluryhmien löytämisestä vaan myös niiden muodostamisesta.

### Opastuskokeilu ALMA

Osasyynä sähkökokousten kaaokseen on varmaan-kin se, että toiminta on ollut tähän asti valtaosin tekniikan alan ihmisten organisoimaa. Teknisten mahdollisuuksien häikäisemänä on unohdettu sosiaalisen kanssakäymisen vaatimukset. Insinöörit ovat lisäksi liian usein malttamattomia opastajia ja joustamattomia organisaattoreita.

Kokeilimme Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteilijöiden ja humanistien parissa pienimittaista "eitekniistä" uusien käyttäjien opastusta sähköpostin ja kansainvälisen BITNET verkon käyttöön. Hankkeeseen ei palkattu yhtään työntekijää vaan vasta innostunut verkkojen käyttäjä vailla atk-koulutusta (allekirjoittanut) pantiin opastamaan vasta-alkajia.

Pienimittaisuudestaan huolimatta kokeilusta jäi se kokemus, että sähköisen viestinnän neuvonta ei ole vain atk-komentojen neuvontaa vaan se on samalla itse viestintää harjoittavan ryhmän (tosin löyhän ja väliaikaisen) muodostamista. Kokeilu muodostui kahdesta osasta. Kirjoitin kolmen sivun mittaisen aloittelijan oppaan (mukaellen englanninkielistä opasta "Bitnet for Idiots") ja pidin muutamalle ryhmälle kolmen tunnin mittaiset harjoitukset pääteluokassa. Niissä harjoiteltiin, eikä vain demonstroitu, peruskomentoja. Samalla käytiin läpi olemassaolevien sähkökokousten luetteloa ja suoritettiin ensimmäiset tilaukset. Toisen mielestäni välttämättömän osan muodosti jatkokyöskentely, jossa sähköpostia käytettiin tuttuun kesken ongelmakohtien ratkomiseen.

Perustin jatko-opastusta varten käyttäjätunnuksen ja sähköpostin jakelurenkaan, jolle käyttäjät saivat lähettää kysymyksiä ja jolta sai myös kohutuullisen nopeasti arkikielisiä vastauksia. Neuvontatunnuksena JOYL::ALMA tai ALMAÉFINUJO. BITNET on vieläkin olemassa (kokeilkaa vaikka!).

Toimitin aloittelijoiden tavallisimmista ns. tyhmistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista yhteenvetoja, jotka sähköpostitin kaikille käyttäjille. Lisäksi olen postittanut heille tietoja uusista mielenkiintoisista kokouksista.

Mukana olleet olivat aluksi hyvin aktiivisia kysyjä ja verkkojen käyttäjiä. Pian tilanne vakiintui. Noin puolet mukana olleista löysi mieleisensä kokoukset ja toinen puoli jätti touhun kokonaan. Pari kuukautta harjoitusten jälkeen kokosin tiedot siitä, mitä sähkökokouksia opastetut silloin käyttivät.

### Helmiä 1 prosentti

Tiedusteluuni vastanneet kaksitoista ihmistä mainitsivat seuraavansa yhteensä 30 kokousta tai sähkölehteä. Eniten he seurasivat kotimaisia yhteiskuntatieteiden kokouslistoja. Yli kymmenen henkilöä seurasi seuraavia kokouksia: YT-info tapahtumakalenteri, YT-yleiskokous, YT-kvalitatiiviset menetelmät, YT-metod kvantitatiiviset menetelmät. Lisäksi puolisen tusinaa seurasi joitakin OPMVAXin PortaComin kokouksia, kuten Suomalainen liikennepoliitiikka, Puhu tietoliikenteestä sekä vilkas ja hyödyllinen Kysy mikrotietokoneista.

Seurattujen ulkolaisten kokouslistojen ja sähkölehtien luettelo on kirjava. Kullakin kokouksella oli vain muutama osallistuja, mikä viittaa siihen, että joukosta oli seulottu omalta kannalta kiinnostavimmat.

Yleisluonnehdintana kokousten sisällöstä voi siiteerata tiivistäen yhtä vastaajaa: "80 % puppua ja 1 % helmiä". Helmien seulomista pupun seasta ei ole automatisoitu.

Kiinnostavia listoja on kahdenlaisia: joko hyvin toimitettuja tai hyvin keskusteleuvia. Edellisestä voisivat olla esimerkkinä YT-info ja DISTED, jälkimmäisestä 9NOV89-L (tärkeä ajankohtainen asia) ja HUMANIST (korostaa suvaitsevaisuutta ja sivistynyttä puhetta).

### LÄHTEET

Mikael Böök, Verkonkutoja. Kirja modernista postista. PTL-Tele. Helsinki 1989.

Yleinen tietoverkko ja kansalaisen tietoaesema. Esitutkimus. Liikenneministeriön julkaisuja 12/89. Helsinki 1989.