

# Käyttäjä yllättää aina – Puhelin ja käyttäjäyys Suomessa

Kari Immonen

Ensimmäiset puhelinlaitokset perustettiin Suomeen vuonna 1882. Ensin maaliskuussa Turkuun, sitten Tampereelle ja 6. kesäkuuta Helsinkiin. Helsinkiläinen lennätinmekaanikko Wadén oli kyllä ollut liikkeellä jo paria vuotta aikaisemmin, mutta silloin hakemus oli hylätty, kun viranomaiset pelkäsivät yhteentörmäystä venäläisten hallitseman lennätinlaitoksen kanssa. Puhelin oli keksitty vuonna 1876, joten suomalaiset olivat hyvin mukana uudessa teknologiassa.

Alkuun päästyään puhelin levisi ripeästi. Vuosisadan vaihteessa joka kahdeskymmenes helsinkiläinen omisti puhelimen, 1918 joka yhdestoista. Yhden puhelimen raja sataa asukasta kohden saavutettiin Helsingissä 1883, koko maassa 1908, viiden puhelimen Helsingissä 1900, koko maassa 1938. Ensimmäinen valtakunnallinen puhelintilasto laadittiin 1910. Silloin Suomessa oli 34 900 puhelinta, niistä 21 600 kaupungeissa ja 13 300 maaseudulla. Helsingissä oli silloin vajaa yhdeksäntuhatta puhelinta eli neljäsosa maan puhelimesta. Helsingin väestöosuus oli neljä prosenttia. Alueelliset erot olivat siis merkittävät.

Monille tällainen kehitys oli yllätys. Kun puhelimen kasvuvauhti oli vähän hiljentynyt taloudellisesti ahtaan ajan seurauksena 1894, Helsingin Telefoniyhdistyksessä katsottiin, että syynä oli – paitsi huono aika – puhelimen tarpeen täyttyminen. Samalla tavoin oli Mikkelin Telefoniyhdistys arvioinut 1889: ”On nimittäin otaksuttavaa, etteivät osakkaat vastaisuudessa etene samassa määrässä kuin tähän asti, koska varsinainen tarve tätä nykyä on pääasiallisesti katsottava täytetyksi ja osanotto siis tästä lähin harvinaisempi.”

Ehkä vielä suurempi yllätys kuin puhelimen yleistyminen oli sen käyttötapa. Kun Wadén ja hänen yhteistyökumppaninsa Christian Lindh jättivät ensimmäisen hakemuksen

sa puhelinlaitoksen perustamiseksi he perustelivat sitä sekä virka- ja työkäytöllä että yksityisten ihmisten mukavuudella. Kuitenkin se tekninen ratkaisu, jota he suunnittelivat, soveltui pikemmin yritysten väliseen viestintään kuin kotikäyttöön. Laitos koostui toisaalta pääkeskuksesta ja toisaalta alakeskuksista tai jonkinlaisista konttoreista. Niiden välille ei suunniteltu yhdyslinjaa, vaan yhteydenpito tapahtui kirjeitse ja lähettejä käyttämällä. Nyt ajatus tuntuu oudolta, mutta tuolloin siinä ei ollut mitään kummallista. Kysymys oli jonkinlaisesta puhelinyhtiön ja lähettitoimiston yhdistelmästä. Taustalla oli Wadénin lennätinkokemus. Siellä tällainen rakenne oli tuttu. Ajatus oli, että kun tilaajien määrä joka tapauksessa tulisi olemaan vähäinen, myös toimitettavia asioita olisi vähän. Siksi tulot jäisivät pieniksi, ellei vuosimaksua nostettaisi kohtuuttomuuksiin. Tuloja oli saatava myös varsinaisen tilaajankunnan ulkopuolelta ja siksi tällainen ratkaisu tuntui tarkoituksenmukaiselta.

Myös kaukopuheluiden yleistymistä epäiltiin. Turkulainen sanomalehti *Aura* arvioi, että ainakaan kaupunkien välisessä yhteydenpidossa puhelimelle ei olisi kovin nopeasti tarvetta:

”Jahka kaupunkien asujamet keskenään ovat saaneet telefonijohtoja toimeen, tulee kai kysymys esille, eikö pitäisi yhdistää kaupungit keskenänsä yhtäläisillä langoilla, niin että esimerkiksi turkulainen mennessä sohwallensa saattaisi Helsingin orpanan kanssa pakinoida. Että se laatuun käypi – sen verran on kyllä koettu, mutta maksut tulisivat tietysti niin korkeiksi, että nykyinen miespolvi varmaankin jo makaa haudassa ennen kuin maamme on niin rikastunut ja liike niin vilkastunut, että sellaista tointa toden teolla ajatellaan.”

Toisin kuitenkin kävi. Nopea teollistuminen ja kaupungistuminen sekä etelään suuntautu-

neet muuttovirrat lisäsivät voimakkaasti puhelujen tarvetta. Sama vaikutus oli hallinto- ja virkakoneiston kasvulla sekä venäläisten sotajoukkojen lisääntymisellä. Kaupunkien välistä liikennettä varten perustetun Interurbana Telefon Aktiebolagin eli Etelä-Suomen Kaukopuhelin Oy:n verkko kasvoi siten, että 1894 johtojen yhteispituus oli puolitoistatuhatta kilometriä ja 1920 lähes 30 000. Puheluiden määrä oli 1894 vajaa satatuhatta ja 1910 lähes kaksi miljoonaa. Nopeasta kasvusta ja linjojen riittämättömyydestä seurasi erityistarpeita varten perustettujen pikapuheluiden määrän nopea kasvu ja muuttuminen ensisijaiseksi yhteysmuodoksi. Näin tultiin tilanteeseen, jossa uusien johtojen vetäminen ei mitenkään pysynyt tarpeiden kasvun tahdissa.

Ensimmäisille käyttäjille puhelin tietenkin oli ihme-esine, merkittävä ja kiinnostava pelkällä olemassaolollaan, ja toisaalta laite, jonka käyttötarkoitus oli hämärän peitossa. Kokkolalainen lehti kertoi joulukuussa 1885 monien ihmisten päättään puistellen ihmettelevän, että ”eiköhän se telefoniverkko ole enemmän luksusta kuin tarpeen sanelemaa”. Tähän ensimmäiseen vaiheeseen kuuluvat myös monet näytelmät, tarinat, kaskut ja pilat, joissa lähtökohtana oli puhelimen tuntemattomuus. Niiden avulla ihmiset kouluttautuivat uuteen laitteeseen. He oppivat ainakin sen, mistä puhelimesta ei ollut kysymys.

Mika Pantzar on arvioinut, että 1900-luvulle tultaessa puhelin ei ollut vielä tunkeutunut seurustelun alueelle, vaan kysymyksessä oli yleishyödyllinen tiedotusväline. Arviointi on perusteltu siitä näkökulmasta, että yksityispuhelimien osuus oli tuossa vaiheessa vielä vähäinen, vaikka puhelin sinällään oli jo kadotantakin osan luksuluonteestaan ja erottautumisen välineenä toimimisesta. Toisaalta näyttää kuitenkin siltä, että siellä, missä puhelimia oli, sitä käytettiin hyvin varhaisessa vaiheessa myös arkipäivän yhteydenpitoon ihmisten ja perheiden välillä. Annikki Kalela on kertonut kirjassaan *Isovanhempieni tarina* papista ja kirkkohistorioitsijasta Johan Antero Cederbergistä, joka eräänä päivänä vuonna 1890 ”on puhunut puhelimesta sekä Hannan että Lainan kanssa ja kertoo nyt Minnalle, ettei Laina enää itke ja että hän leikkii iloisesti serkkujen ja pikuserkkujensa Lönnrothin poikien kanssa”. Puhelinta alettiin siis käyttää myös yksityiseen yhteydenpitoon heti, kun se oli mahdollista. Se, että puhelimia vielä oli harvoilla, vaikutti tietenkin tällaisen toiminnan yleisyyteen.

## Suomalaisten puhelininto

Siihen, että puhelin tuli hyvin nopeasti suomalaisille tutuksi ja arkipäiväiseksi, kiinnitti huomionsa jo vuonna 1897 esimerkiksi Angel Ganivet, Espanjan konsuli Helsingissä. Hän pohdiskeli *El Defensor de Granada* -lehdessä, miten Suomessa kaikki käytännölliset keksinnöt hyväksyttiin niin innokkaasti ja perinpohjaisesti. Puhelin oli melkein yhtä yleinen kuin keittovälineet. Jos keskustelussa syntyi epäteutoisuutta, jonka voi selvittää vain poissa oleva, suomalainen tarttui puhelimeen ja hetkessä saatiin vastaus ”ikään kuin tiedon antaja olisi ollut samassa seurassa”.

*Helsingfors Dagbladet* – ihmetellessään senaatin ratkaisun viipymistä Helsingin puhelinasiaassa lokakuussa 1881 – oli samalla linjalla: ”Suomessa on aina oikeutetusti pidetty maalle edullisena sitä, että tieteen käytännön elämälle tarjoamat sovellutukset on omaksuttu niin pian kuin mahdollista.”

Ganivet ei ollut myöskään ainoa, joka katsoi, että suomalaisten edistysinto konkretisoitui erityisesti juuri puhelimeen. Esimerkiksi *Kansanvalistusseuran Kalenterissa* 1883 puhelin kytkettiin juuri edistykseen ja ”ihmisen neeroon”:

”Uusien keksintöjen kautta on aika tulewa, jolloin ei ketään rasiteta orjallisella työllä, jolloin jokaisella, joka waan itse tahtoo aikaansa oikein käyttää, tulee aikaa tarpeeksi henkensä wiljelemiseen. Mutta työtä kyllä jää kuitenkin jokaiselle, työttömyys ei milloinkaan siunausta tuota, ja niitä, jotka laiskuuteen ja nautinnonhimoon antautuvat, ei uudet keksinnöt eiwätkä minkäänlaiset laitokset auta; ne joutuvat waan sitä suurempaan kurjuuteen, mitä enemmän kunnolliset ihmiset uusien keksintöjen kautta hyötyvät.”

Vuosisadan vaihteeseen saakka puhelin oli kuitenkin ensi sijassa yritysten, kauppiaiden ja helpon kiinnisaatavuudesta tai tiedon hankinnasta riippuvaisten ammattilaisten yhteydenpitoväline. Lisäksi joukossa oli joitain varakkaita yksityishenkilöitä; heistäkin useilla kotipuhelimella oli joko välillinen tai suora yhteys ammatin harjoittamiseen. Suurelle yleisöllä puhelin oli ylellisyyttä, johon sillä ei ollut varaa. Uuden vuosisadan auetessa, hinnan laskiessa ja palkkojen noustessa, puhelin alkoi menettää ylellisyysluonnettaan. Se tuli yhä useampien ulottuville ja yksityiset ihmisetkin alkoivat yhä enemmän hankkia puhelimia it-

selleen. Alemmat virkamiehet ja joskus työläisetkin saattoivat liittyä puhelinhurjastelijoiden joukkoon. Mikään suuren yleisön laite se ei kuitenkaan ollut vielä 1920-luvun alussakaan ja yksityiskäytössä sitä saattoi yhä pitää ylellisyytenä.

## Modernin unelma

1920-luvulla edistyksen ja nykyajan haaveita siivittivät kulutuksen uudet muodot, standardoidut massatuotteet ja populaarikulttuurin esiinmurtautuminen: jazz, gramofoni, elokuva, radio – ja puhelin. Olavi Paavolainen kirjoitti:

”Todellinen länsimainen tyyppi on mies, jonka päivä alkaa telefonisoitolla, sähköllä keitetyllä kahvilla ja hissillä, joka kohottamatta silmiään Daily Newsistä astuu lentokoneeseen, ostaa lipun kiertomatalle maailman ympäri Cookin matkatoimistosta mietiskellen visiittiä kadunkulman takana asuvan tätinsä luo kultaploembeja välkkyvien hampaitten välissä piippu, jollaisia valmistuu seitsemäntoistatuhatta kappaletta päivässä.”

Paavolainen siteerasi Jean Cocteauta: ”Minä en kuulu niihin, jotka ihailevat konetta. He muistuttavat neekeriä, joka on polvistunut puhelimen edessä.” Paavolainen kysyy, minkä hinnan maksaisimmekaan, jos vielä saisimme tällaisen neekerin sielun! Onko siis häpeällistä polvistua? ”Puhelin ... ihmeellistä: ääni kuuluu New Yorkista ... Se ei ole häpeällistä! Minä tunnustan: polvistun, polvistun puhelimen edessä, jolla puhutaan Atlantin ylitse!”

Toisen maailmansodan jälkeen puhelin demokratisoi kiihtyvällä vauhdilla. Tasaveroisiksi eri väestöryhmät tulivat kuitenkin hitaasti. Kuusikymmenluvun alun asiakastutkimuksista käy ilmi, että Helsingin Puhelinyhdistyksen alueen yrittäjistä ja toimihenkilöistä kotipuhelin oli lähes 70 prosentilla, kun heidän osuutensa toimialueen väestöstä oli vajaa 50 prosenttia. Vastaavasti työntekijöistä kotipuhelin oli huomattavasti harvemmillä kuin heidän väestöosuutensa olisi edellyttänyt. Samanlainen oli asetelma, kun verrattiin koulutustasoa. Puhelimia oli suhteellisesti enemmän korkeasti koulutetuilla. Erityisen selvä vaikutus puhelimen hankintaan oli varallisuudella ja tulotasolla. Oman asunnon haltijoista puhelin oli 74 prosentilla, kun vuokra-asunnossa asujilla

vastaava osuus oli vain noin 40 prosenttia. Myös asunnon koko korreloi vahvasti puhelimen hankintaan. Neljän huoneen ja sitä suurempien astuntojen talouksista puhelin oli 86 prosentilla, 2-3 huoneen asunnosta 54 ja yksioista 33 prosentilla.

Kysymys puhelimesta jokaiselle kuuluvana käyttöesineenä ei siis vielä kuusikymmenluvullakaan ollut itsestään selvyys. Joskus tämä tuli esiin viranomaispäätöksissäänkin. Turussa sosiaalivirasto kielsi 1964 turkulaiselta mieheltä lääkeavun sillä perusteella, että perheessä oli puhelin. Puhelin siis katsottiin ylellisyyssesineeksi toisin kuin esimerkiksi televisio. Kysymyksessä on yksittäistapaus, mutta se kertoo kuitenkin, että puhelin saattoi yhä kantaa ylellisyystavaran leimaa.

## Väärin käytetty

Mitä enemmän puhelimia ihmisille tuli ja mitä arkipäiväisemmäksi se muuttui, sitä enemmän myös sen käytöstä keskusteltiin. Erityisesti sanomalehdissä, pakinanikkareiden ja pilapiirtäjien palstoilla, mutta myös normaaleina uutisjuttuina ja mielipidekirjoituksina tuomittiin puhelimen väärä käyttö, mikä käytännössä useimmiten tarkoitti jaarittelua, lörpöttelyä, juoruamista, ylipäättään pitkään puhumista.

Pakinoitsija Timo vaati *Uudessa Suomessa* 1949, että suomalaisten olisi vihdoinkin opittava lyhytsanaisiksi: ”Puhelimet eivät ole tarkoitettuja jaarittelukoneiksi, vaan on niillä viestittävä vain tärkeitä ja kiireisiä asioita.” Myös virkapuheluiden tuli olla lyhyitä ja tiiviini asiallisia. Timon perustelut liittyivät verkon kuormitukseen. Lyhyt asiallisuus, turhien kyselyjen ja nimen huutojen välttäminen vähensivät sekä kauko- että paikallislinjojen kuormitusta ja tästä hyötyivät kaikki puhelimen käyttäjät.

Jaarittelulla oli myös sukupuoli ja ikä. Kysymys oli naisten ja tyttöjen puuhista, joihin teini-ikäiset pojatkin saattoivat joskus syyllistyä, mutta miehet vain harvoin. *Uudessa Suomessa* kerrottiin 50-luvun lopulla, kevyenä uutisjuttuna, lontoolaisesta konstaapelista, joka oli nähnyt ylälmoissa nostokurjen koukusta roikkuvan puhelinkioskin, jonka sisällä oli nainen. Kun hän kysyi nostokurjen käyttäjältä, miksi moinen, vastus kuului: ”Miksi? Kuvitellen, että olisitte ymmärtänyt! Neljä kertaa laskeuduin nostokurjestani alas soittaakseni kotiini, mutta tämä nainen oli vain kioskissa ja

lörpötti, lörpötti!” Neljännellä kerralla kuljettaja suuttui ja kohotti ”tämän daamin kioskeineen korkeuksiin.” Nainen ei moista huomannut ennen kuin puolen tunnin päästä havaitessaan, että hänen sisarensa ei enää ollenkaan kommentoinut hänen juttujaan. Asia meni oikeuteen ja viikon kuluttua tuomioistuimien antoi ratkaisunsa. Nostokurjen kuljettaja veloitettiin maksamaan puhelinyhtiölle kulut sekä naiselle yhden punnan korvauksen. Kun tämä ihmetteli summaa, tuomari vastasi arvokkaasti: ”Rouva, itse asiassa pääsitte vähällä. Puhelinkioski on yleishyödylliseen käyttöön tarkoitettu laitos. Tuntikaupalla te estitte yleisöä sitä käyttämästä. Moisesta haitanteosta en sakota teitä, jos lupaatte, ettette enää tee moista!”

Naisia syyllistettiin puhelimen käytöstä monin tavoin. Kesäkuussa 1969 *Ilta-Sanomissa* oli näkyvä uutinen: *Perheenmännät aiheuttavat ruuhkaa puhelinliikenteessä*. Siinä kerrottiin, että kesänviettopaikkoja ja kesälomia koskevat puhelut ”joita tilaavat pääasiassa perheenäidit” ovat nostaneet puhelimen käytön pilviin ja aiheuttaneet todellisen puhelinruuhkan ja aiheuttaneet paljon hankaluuksia. Uutisen lähteenä oli posti- ja lennätinlaitos.

## *Puhelinpalvelut*

Puhelinpalvelut ovat alue, jossa käydään jatkuvaa kamppailua suunnittelijoiden ja insinöörien ideoiden ja käyttäjien kiinnostuksen välillä. Helsingissä puhelinpalvelut alkoivat puhelinvartiolla, jonka tehtävä oli monimuotoinen. Hän toimi puhelinvastaajana, lyhyiden tiedotusten perille toimittajana ja puhelinneuvottelujen järjestäjänä. Myös herätys kuului aluksi puhelinvahdintoimenkuvaa, kunnes se sai oman numeronsa. Menestyksekkään alkuvaiheen puhelinpalvelu oli kuitenkin Neiti Aika. Parhaimmillaan hänellä oli esimerkiksi Helsingissä yli kymmenen miljoonaa puhelinystävää vuodessa.

Joskus uusi palvelumuoto syntyi sattumalta. Näin kävi esimerkiksi niin sanotulle kohtauspaikalle. Ruotsissa muutama numero yhdistyi vahingossa samanaikaisesti linjalle ja porukka alkoi keskustella keskenään. Helsingissäkin päätettiin 1985 kokeeksi yhdistää joukko linjoja. Kaikkien yllätykseksi siitä tuli valtava menestys. Numeroa ei aluksi lainkaan mainostettu, huhu vain levisi. Myöhemmin, kun palvelusta tuli tuottoisa sitä myös mai-

nostettiin. Kävi ilmi, että ihmisillä oli valtava, patoutunut puhumisen tarve, ja nimenomaan anonyyminä puhumisen tarve. Keskustelijat selittivät mukana oloaan näin:

– Mä asun neljän lapsen kanssa pitkällä metsän keskellä. Mä lähdän aamulla kahdeksalta töihin ja tulen illalla kymmeneltä. Mulla ei ole paljon muuta elämää kuin tämä työ. Linjoista mä olen löytänyt kivan mahdollisuuden tavata muita ihmisiä.

– Sisko sanoi, että hei älä soita mulle niin paljon, mä en jaksa kuunnella sun juttujas. Mä soitin linjoille.

– Mulle on hirveän tärkeätä, että mä voin aamulla sanoa jollekulle hyvää huomenta. Sä voit soittaa missä kunnossa vaan ja mihin aikaan vaan.

– Tämä on laiskan ihmisen unelmatapa seurustella. Ei tarvitse lähteä mihinkään.

– Minä olen löytänyt vaimon linjoilta.

Kohtauspaikka on hyvä esimerkki palvelunumerosta, jonka soittajat tekevät itse. Siitä tuli menestys, kun sille oli tarvetta. Jos tarve oli ainoastaan myyjän tai tuotekehittäjänsä päässä, ei mainostaminenkaan paljoa auttanut.

Digitaalisuuden myötä palveluiden määrä kasvoi. Toiminnot, jotka analogisessa tai puolidigitaalisessa verkossa olivat mahdollisia vain poikkeusratkaisuin, tulivat nyt vakioiksi. Palveluista yhä useammat liittyivät muuhun kuin varsinaiseen puhelintoimintaan. Kysymys oli koko ajan laajentuvan ja nopeutuvan tietopalvelun tarpeista tai esimerkiksi tietokoneen kotikäytöstä. Digitaalisuus mahdollistivat myös esimerkiksi lyhytvalinnan käytön, soiton estot, soittajan numeron näkymisen, yhteyden jäljityksen, puhelun ennakkosiirron, koputuksen eli ilmoituksen uudesta puhelusta, puhelun pidon, tilapäisen keskeytyksen, herätyksen ja puhelinpäivystyksen, kuuma linjan eli yhteyden ilman valintaa sekä neuvottelupuhelimen. Eräessä alan julkaisussa erilaisia toimintoja laskettiin olevan 900. Kaikkiaan palveluja oli 1990-luvun jälkipuoliskolla tarjolla yli 4000. Siinä ovat mukana kaikki yksityistenkin tarjoamat palvelut.

Palveluja oli siis tarjolla rajattomasti, mutta niiden käyttöhalukkuus ei kasvanut samalla vauhdilla. Tilastokeskuksen ylijohtaja Heli Jeskanen-Sundström muotoili: ”Tekninen infrastruktuuri on kohtuullisen hyvässä kunnossa, mutta kansalaisten asenteellinen sopeutuminen on vasta alussa”. Vain muutamat palvelumuodot saivat puhelimen käyttäjien suosion. Tällaisia ovat esimerkiksi pikavalinta, es-



## Tekstiviesti

Puhelimen historia on siis yllätyksiä täynnä. Käyttäjät ovat sekä olleet täydellisen piittaamattomia heille tarjotuista mahdollisuuksista että innostuneet suunnattomasti jostain, jota kukaan ei ole tullut ajatelleeksi. Tekstiviestin alkuhistoria on sama kuin edellä esitellyn kohtauspaikan. Tekstiviesti luotiin yritysjohtajien viestintävälineeksi. Sihteerit saattoivat lähettää viestejä kesken kokouksen ilman että puhelimen ääni häiritsevi tapaamisia. Taustalla oli aikaisempi Puhelinpostipalvelu, johon oli voinut jättää ääniviestin. Kännykän kansanmalleissa ei aluksi edes ollut tekstiviestiominaisuutta. Vähitellen se kuitenkin tuli myös tavallisille käyttäjille tarkoitettuihin puhelmiin. Sitten koettiin yllätys. Tekstiviestipalvelua käytettiin kokonaan eri tavoin kuin suunnittelijat ja markkinoijat olivat ajatelleet. Alkuvaiheessa laboratorioissa ja suunnittelu-toimistoissa kyseltiin, oliko koko touhussa mitään järkeä; kuka hullu haluaisi tehdä jotain 160 merkillä. Hymy kuitenkin hyytyi, kun tekstiviestistä tuli nopeasti kokonaan uudenlainen yhteydenpidon muoto. Aluksi viestit eivät olleet edes hinnoiteltuja, koska niitä ei ajateltu bisneksen osaksi. Bisnes niistä kuitenkin tuli ja hyvin kannattava bisnes. Tällä hetkellä operaattoreiden tuloksesta yli 10 prosenttia tulee tekstiviesteistä vaikka niiden hinnat ovat alhaiset.

Käsittämätöntä tietysti onkin, mihin kaikkien 160 merkkiä pystytään käyttämään. Sitä ei mikään insinööri aikanaan ymmärtämään eikä oikein ymmärrä vielääkään. Sen sijaan varsinkin nuoret ymmärtävät. Heille kysymys on uudesta kielestä, uudesta, mutta täydeksi arkipäiväksi tulleesta yhdessä olon muodosta. Heille tekstiviesti on elämäntapa, jatkuva yhteydenpidon ja sosiaalisen kyhnytyksen väline. Yksikertaisimmillaan se on nopeaa sopimista, ilmoittamista ja muistuttamista, riemun huudahduksia: "Ilosanoma kertoo, että tyttöystävä on hoitanut saunakaljatilauksen", ja harmin purkauksia: "Miten tähän vois kirjoittaa olan kohautuksen".

## Digi-ajan palvelut

Nyt kun ollaan siirtymässä matkapuhelintekniikan seuraavaan vaiheeseen, umts:iin ja 3G:hen ja niiden vaatimiin uusiin päätelaitteisiin, tekstiviestin idealla on tilaa lähteä lentoon – ja

se on jo lähtenyt. Uusi kännykkä on pienois-tietokone, jolla voi puhumisen ja perinteisen tekstiviestinnän lisäksi ottaa kuvia, lähettää ja vastaanottaa videokuvaa, kuunnella musiikkia, faksilla, lukea sähköpostia ja etsiä tietoja internetistä. Suunnittelijoiden käsikirjoituksissa viesteistä tulee pienoiselokuvia ja kännykän käyttäjistä elokuvantekijöitä. Kolmen minuutin lyhytfilmit singahtelevat kännykästä toiseen samalla tavoin kuin tekstiviestit tänään. Mikroelokuvat muodostavat jo oman käsitteensä. Ne ovat mobiiliilienteeseen tarkoitettuja audiovisuaalisia tuotteita, joissa yhdistetään kuvaa ja musiikkia. Mikroelokuvat voivat olla fiktiivisiä, animaatiopätkiä, musiikkivideoita ehkä yritystuotteitakin. Ne voivat olla ammattilaisten tekemiä ja alalle syntyy uutta yritystoimintaa. Mutta mikroelokuvat ovat myös käyttäjien omia juttuja. Suunnittelijat puhuvat remix-viestinnästä. Se rakentuu sieppaamiselle, ostamiselle ja lainaamiselle. Puhelimen käyttäjä imuroi verkosta, tilaa palveluita, kuvaa itse vähän, tekstittää. Näin syntyy uusi kokonaisuus, uuden ajan tekstiviesti, vaikkei sitä oikein enää sellaiseksi voi sanoa.

## Mobiilimania

Tietokirjailija ja tietoyhteiskuntakriitikko Peteri Järvinen on kritisoinut telealan yrityksiä siitä, että niitä vaivaa mobiilimania. Hänen mukaansa palveluita ja laitteita rakentavat insinöörit on jälleen kerran vallannut innostus, jossa todellisuus ja maksavan asiakkaan arki helposti unohtuu. Puhelimiin tuodaan mahdollisia ja mahdottomia palveluita, oli se mielekäästä tai ei. Järvinen kysyy, kuka oikeasti haluaa ostaa puhelimella elokuvalippuja, etsiä henkilön puhelinnumeroa tai selvittää illan tv-ohjelmia, kun kaikki nämä asiat hoituvat nopeammin ja helpommin soittamalla joko lippukassalle, numerotiedusteluun tai kotiin.

Järvinen katsoo, että kestää useita vuosia ennen kuin kuluttajien käyttötottumukset muuttuvat ja he oppivat hyödyntämään uusia palveluita. Hän viittaa WAP:iin, joka epäonnistui, vaikka sen takana olivat alan suurimmat valmistajat ja sen menestystä pidettiin itsestään selvänä. WAP kuitenkin osoitti, että valta on aidosti kuluttajalla. Ongelma on usein se, että uusien laitteiden ja palvelujen kehittäjät lähestyvät asioita tekniikkakeskeisesti ja he olettavat, että puhelimen käyttäjät toimivat samoin.

Käyttäjien enemmistölle tärkeintä on kuitenkin se, että puhelimella voi soittaa "Moi, missä sä oot, nähdään kohta" -tyyppisiä puheluita. Tästä he ovat valmiita maksamaan. Mutta ovatko he valmiita maksamaan uusista hienoista mobiilipalveluista, on toinen kysymys. Järvinen epäilee, että tähän kysymykseen vastaus on ensi sijassa kielteinen. Myös kirjailija Hannu Raittila kysyy, miksi tänään tiedettäisiin, mitä puhelimen käyttäjät haluavat, kun esimerkiksi tekstiviestienkään yhteydessä ei tiedetty. Tekniikan historiasta löytyykin perustaa tulkinalle, jonka mukaan kuluttajien enemmistön tarpeet ovat hyvin yksinkertaisia, ja tärkein yksittäinen menestystekijä on palvelun alhainen hinta. Vaikka palvelu olisi teknisesti ja toiminnallisesti parempi, sen on vaikea menestyä, jos se on kalliimpi. Tähän on viitannut myös esimerkiksi Radiolinjan 3G-palveluiden ohjelmasuunnittelusta vastaava Martti Meisalo. Hänenkin mukaansa hinta tulee olemaan keskeinen kynnys. Mitä nopeampi yhteys, sitä kalliimpi hinta. Hän kysyy, onko edes järkevää ladata reaaliaikaista kuvaa silloin, jos se tulee hyvin kalliiksi.

### *Mitä käyttäjät haluavat?*

On tietenkin selvää, että puhelinalan yritykset pyrkivät ennakoimaan käyttäjien ajattelutapojen ja valmiuksia monipuolisemmin ja laajemmin kuin koskaan ennen. Laitteiden, palveluiden ja markkinoinnin suunnittelu ja kehittäminen eivät enää ole pelkkää insinööriä. Tekniikan ratkaisut ovat tietysti heidän käsissään nyt ja jatkossakin. Kokonaisuuden rakentamisessa tarvitaan kuitenkin yhtä hyvin kulttuurihistorioitsijoita, sosiologeja, muita kulttuurin ja ihmistieteentutkijoita. Heidän yhteistyönään pyritään saamaan käsitys käyttäjän ajattelutavoista ja valmiuksista. Käyttöliittymä rakentuu ihmisen ja kulttuurin tuntemukselle, insinööri tekee tavoiteltavat ratkaisut teknisesti mahdollisiksi. Matkapuhelinalan tulevaisuuden kannalta on keskeistä, minkälaisia näytelmiä käyttäjät ovat valmiita suunnittelijoiden ja markkinarakentajien näytelmissä näyttämään ja mitä he ovat valmiita näistä rooleista maksamaan. Tämän arvioinnissa käyttäjän ja hänen kulttuurinsa monipuolinen tuntemus on avainasemassa.

Ennustettavuutta tuovat tietysti myös lähihistorian kokemukset. Niiden perusteella tiedetään esimerkiksi, että keskeistä on kännykän käyttäjien ikä. Nuoret ovat kasvaneet tietoverkkojen ja kännyköiden maailmaan. Eri-ikäisten käyttäjätutkimusten yhdenmukainen viesti on, että nuoret ovat kiinnostuneita ja valmiita käyttämään matkapuhelimiaan monipuolisesti ja käyttämään myös niihin liitettyjä palveluita. Tämä viestii mahdollisuudesta, että tulevaisuudessa käyttäjillä on valmius hyvin monipuolisiin mobiilipalveluihin. Myös vuosien 1996 ja 1999 käyttäjätutkimukset viittaavat tämän luontoiseen kehitykseen. Ne, jotka edellisenä vuonna käyttivät suhteellisen laajasti matkapuhelimen tarjoamia palveluja, käyttivät jälkimmäisenä vuonna niitä vielä enemmän. Toisaalta käytetyimmät palvelut olivat hyvin tavanomaisia, kuten tekstiviesti ja numerotallennus.

Se, että laitteiden ja palvelujen painopiste on tänään viihdepuolella, istuu hyvin useimpien nuorten elämäntapaan, siihen mitä on joskus kuvattu shopping and fucking -kulttuuriksi. Kysymyksessä on kärjistys, mutta on selvää, että viihdekeskeinen tarjonta houkuttelee matkapuhelimen monipuoliseen käyttöön, josta voi tulla pysyvää. Kehitteillä on esimerkiksi mobiilijava-teknologiaa, jonka avulla käyttöön saadaan interaktiivisia palveluita ilman, että niillä kuormitetaan ylettömästi verkkoa ja kännykän kapasiteettia. Tämä mahdollistaa esimerkiksi interaktiivisten pelien pelaamisen.

Se, miten uuden sukupolven kännyköille käyttäjien keskuudessa käy, on monien asioiden yhteissumma. Näitä asioita ovat esimerkiksi käytön helppous, palvelujen saatavuus, laitteiden ja palveluiden hinta. Esimerkiksi Nokian uuden kuvapuhelimen vauhdikas liikkeelle lähtö viestii siitä, että valmiutta uuden tekniikan käyttöön ottoon on olemassa. Se, riittääkö tämä valmius massamarkkinoihin, on oleellisesti riippuvainen laitevalmistajien ja operaattoreiden hintamaltista; kukkaron rajat ovat myös mobiilipalveluiden käytön rajat.

*Kirjoittaja on Turun yliopiston kulttuurihistorian professori. Häneltä on ilmestynyt tänä vuonna teos "Sillat sielujen ja ihmismietteen. Suomalaisen puhelimen kulttuurihistoriaa keskusneideistä tekstiviesteihin" (Edita 2002).*