

4 • Sosiaalinen toiminta suunnittelussa

Ilpo Koskinen

Tietotekniikassa ja vuorovaikutussuunnittelussa käytetään rutiinimaisesti monia sosiaalista toimintaa kuvaavia sanoja. Tutuimmat näistä ovat ryhmät ja yhteisöt sekä uusimpana sosiaalinen verkosto. Suunnittelijoiden työhön onkin piilevästi soluttautunut sosiologisia aineksia, ja näitä suunnittelijoille kenties vieraita näkökulmia selvennetään tässä artikkelissa.

Sosiologiset käsitteet ovat varmasti tarpeen suunnittelutieteissä, sillä teknologinen kehitys on luonut suunnittelu- ja tutkimusongelmia, joita on hankala ymmärtää vain yksilöitä tarkastelemalla. Sosiologisia käsitteitä tarvitaan suunnittelussa ja tutkimuksessa niin kehityskulkujen kuin ongelmienkin havaitsemiseen.

Tästä näkökulmasta yksi 1980-luvun merkittävimmistä teknisistä kehityskuluista oli lähiverkkojen tulo ja sen tuomat ryhmätyön ongelmat. Niihin haettiin ratkaisuja useista eri tutkimussuunnista, kuten etnometodologiana tunnetusta sosiologisesta tutkimusperinteestä, joka kukoisti etenkin Palo Alton tutkimuskeskuksessa (PARC). Vuosikymmentä myöhemmin avainsanaksi nousi yhteisö, kun internet alkoi tukea myös ihmisten välistä toimintaa pelkän yksisuuntaisen viestinnän, laskennan ja tiedottamisen lisäksi. Sosiologisesta näkökulmasta niin kutsutun Web 2.0:n (esim. blogit ja sosiaaliset verkostopalvelut) määritelmät perustuvat paljolti yhteisön käsitteeseen, joka tosin esiintyy usein muodossa ”käyttäjien tuottama sisältö”. Facebookin kaltaisten sovellusten myötä uusin suurta huomiota herättänyt käsite on sosiaalinen verkosto. Sosiaalisten verkostojen kaltaisten sovellusten erityispiirre on juuri ihmisten helppo verkottaminen. Ne etsivät tut-

tuja ja tuttujen tuttuja erinomaisen tehokkaasti jättäen mahdollisen sisällön käyttäjien vastuulle.

Suunnittelutieteissä käsitteitä käytetään toki varsin toisin tavoin kuin yhteiskuntatieteissä. Paras esimerkki lienee juuri sosiaalinen verkosto, joka käsitteenä on poimittu suunnitteluun lähinnä sosiaalipsykologi Stanley Milgramin 1960-luvulla tutkimasta ”pienen maailman ongelmasta” (Milgram 1967). Suunnittelijoille se kertoo, että maailma on verkottunut. Jos jokaisella on 500 tuttavaa, joista jokaisella 500 tuttavaa, näin hahmottuva epäsuora tuttavapiiri käsittää jo 250 000 ihmistä. Kolmas askel kasvattaisi verkoston jo 125 miljoonaan ihmiseen. Tässä tosin oletetaan, että henkilöillä ei ole yhteisiä tuttavuuksia. Milgramia ei kuitenkaan kiinnostanut geometrisen sarjan vaan verkoston luonne: miksi esimerkiksi tämän artikkelin kirjoittajalla on verkostonsa matemaattisesta rakenteesta huolimatta vaikeuksia soittaa YK:n pääsihteerille? Facebookin rakentajille tavoitteena oli vain luoda järjestelmä, joka leviäisi mahdollisimman nopeasti mahdollisimman laajalle.

Suunnittelutieteiden kysymyksenasettelut ja ongelmat ovat toki erilaisia kuin yhteiskuntatieteiden, ja luonnollisesti molempiin kehityttyy omanlaisiaan ajattelutapoja. Vaikka ajatuksia lainataan muualta, niistä tehdään omia tulkintoja oman tieteenalan tarpeisiin. Roolin tai yhteisön kaltaisten sosiologisten käsitteiden ymmärtämisessä kannattaa silti kääntyä niihin oppiaineisiin, joilla on aiheesta pitkäaikaisin tutkimuskokemus.

Seuraavassa keskitytään kahteen sosiologiasta juontuvaan tutkimusperinteeseen eli etnometodologiaan ja interaktionismiin, joilla on paljon yhtäläisyyksiä. Etnometodologia on kuitenkin kiinnostunut siitä, miten sosiaalinen järjestys *tuotetaan* hetki hetkeltä. Huomio kiinnitetään esimerkiksi kokouksen agendaan eteenpäin vieviin vuoroihin tai vaikka siihen, miten esityslistaa ja multimedianaäyttöä käytetään viemään kokoukseksi kutsuttua vuorovaikutuksen mallia eteenpäin. Sosiaalista toimintaa tutkitaan tarkastelemalla, mitä muut osallistujat tekevät kunkin vuoron aikana ja sen jälkeen. Interaktionistien mukaan taas tärkeä asia on, miten ihmiset *määrittelevät* kunkin

tilanteen. Esimerkiksi kokous nähdään tutkimuksessa yleisesti neuvotteluna rakenteena. Kun ihmiset tulevat tiettyyn tilaisuuteen, he käyttäytymisellään ja puheillaan määrittelevät tilanteen kokoukseksi. Jos tilaisuus kuitenkin ajautuu vaikkapa kahvitteeksi, tilanteen määrittely on muuttunut. Tutkijan tehtävä on siten yrittää kuvata tilanteenmäärityksen muutoksia ja prosesseja, joilla tämä määrittely tapahtuu, sekä määrityksen seurauksia. Kumpikin tutkimusote on käyttökelpoinen suunnittelussa, mutta niiden avaama suunnittelukohde on erilainen ja eritasoinen.

Sosiologinen ajattelu on ollut ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen tutkimuksessa (HCI) selkeästi teknologisen ja psykologisen tutkimuksen varjossa, mutta viime aikoina se on löytänyt jalansijaa viestintäteknologioiden tutkimuksesta. Tämä ei oikeastaan yllätä, koska jo nimi viestintäteknologia kertoo, että kysymys on sosiaalisista teknologioista: viestintä on yleensä ihmisten välistä. Muita tutkimuskohteita ovat muun muassa yhteistyö ja työyhteisöt. Nykyisin huomattava osa huomiosta on suuntautunut kaikkialla läsnä olevien teknologioiden (*ubiquitous computing*) ja upotettujen järjestelmien (*embedded systems*) tutkimukseen. Vaikka tällaisten järjestelmien tutkimuksessa esimerkiksi ergonomialla tai kognitiivisella on edelleen tärkeä rooli, järjestelmien hahmottamiseksi on ymmärrettävä myös ihmisten välistä vuorovaikutusta. Sama pätee moniin internetsoveluksiin, kuten vuorovaikutteisesti muokattaviin wikeihin tai verkkopeleihin.

Sosiologisista käsitteistä saadaan suurempi hyöty, jos tunnetaan niiden taustalla olevia teoriaperinteitä ja metodisia seurauksia. Sosiologinen ajattelu pohjautuu muutamaan systemaattiseen ajatusperinteeseen, joiden perusteiden tuntemus auttaa suunnittelutieteiden käsitteviidakossa. Tämä tuntemus auttaa myös viestimään johtajien, yhteiskuntatieteilijöiden, hallinnon ja journalistien kanssa ja muokkaamaan suunnittelu- ja tutkimusongelmia hallitummin. Sekä sosiologia että psykologisia näkökulmia sisältää myös venäläiseen kulttuuripsykologiaan pohjaava toiminnan teoria, jota käsitellään tämän teoksen luvussa 3.

Etnometodologia ja keskustelututkimus

Varmasti vaikutusvaltaisimpia suunnittelussa sovellettuja sosiologisia teoriaperinteitä ovat etnometodologia, jota alettiin harjoittaa 1980-luvun alussa Xeroxin Palo Alton tutkimuskeskuksessa, sekä etnometodologian pohjalta kehittynyt keskustelututkimus. Myös Euroopassa vastaavissa keskuksissa (Cambridgessa Isossa-Britanniassa ja Grenoblessa Ranskassa) työskenteli jo 1980-luvulla useita etnometologeja. Sittemmin pelkäsi Palo Alton tutkimuskeskukseksi (Palo Alto Research Center, PARC) muuttuneessa laitoksessa työskennelleet useat vaikutusvaltaiset etnometodologit ovat toimineet perustajajäsenenä, tutkijoina ja portinvartijoina etenkin tietokoneavusteisen yhteistyön (*computer-supported collaborative work, CSCW*) yhteisössä. Näiden tutkijoiden vaikutusvalta on ulottunut myös moniin muihin tietotekniikan perinteisiin ja yksiköihin. Erityisesti PARCin tutkijoita on useissa keskeisissä käyttäjäkeskeisyyttä ajavissa yliopistoissa.

Suunnittelutieteille tärkein PARCin piirissä luotu teos on ollut Lucy Suchmanin *Plans and Situated Actions* (1987), jossa hän kritisoi ihminen–kone-vuorovaikutustutkimuksessa vallinnutta tapaa ymmärtää ihminen itsenäisesti suunnitelmia laativana toimijana. Periaatteessa lähes minkä tahansa videoaineiston perusteella voidaan kuitenkin huomata, että ihmiset tulkitsevat ympäristöään usein toisten kanssa ja tekevät tilannekohtaisia valintoja siitä, mitä heidän pitäisi seuraavaksi tehdä. Suunnitelmista tässä toiminnassa on vain vähän jälkiä. Vaikutusvaltaisain PARC-taustainen tutkija tällä hetkellä lienee Paul Dourish, jonka teos *Where the Action Is* (2004) kuvaa hyvin PARCissa kehittynyttä fenomenologista lähestymistapaa. Tärkein suomalainen etnometodologinen tutkimus lienee puolestaan Esko Kurvisen *Prototyping Social* (2007). Tässä lähestymistavassa vankka etnometodologinen tuntemus yhdistyy edistyneeseen teknologiseen tutkimukseen. Usein tutkimus saa muotoja, joita on hankala pitää puhtasoppisena sosiologiana (ks. Button & Dourish 1996). Erinomainen johdatus etnometodologiaan on Tampereen yliopiston professori Ilkka Arminen teos *Institutional Interaction* (2005).

Etnometodologian vahvan aseman suunnittelututkimuksessa tekee kiintoisaksi, että vaikka sen vaikutus sosiologiaan on ollut suuri, metodi ei sosiologiassa ole koskaan saanut vahvaa jalansijaa. Osin juuri etnometodologiiden ansiosta sosiologit kuitenkin kiinnostuivat 1960-luvulla arkisista ilmiöistä yhteiskunnallisen makrotason sijaan. Etnometodologinen ajattelutapa on myös muokannut lähes jokaisen sosiologin käsitystä sopivista tutkimuskohteista. Niinpä esimerkiksi sellaiset ilmiöt kuin käveleminen, jazzin improvisoiminen, ratin kääntäminen tai faktan käsite hallinnollisissa dokumenteissa nähdään sopivina sosiologisina tutkimuskohteina siinä missä yhteiskunnan suuret rakenteelliset ilmiöt, kuten yhteiskunnan rationalisoituminen (Zimmerman 1975). Esimerkiksi 1900-luvun lopun brittiläisen sosiologian vaikutusvaltaisimman edustajan Anthony Giddensin ajattelu perustuu monin osin etnometodologiaan (1984). Hänen kirjoituksistaan se puolestaan on suodattanut suunnitteluun.

Luultavasti juuri kiinnostus yksityiskohtiin on tehnyt etnometodologian houkuttelevaksi suunnittelijoille, koska he ovat kiinnostuneita juuri yksityiskohdista. Jos suunnittelija esimerkiksi haluaa ymmärtää, miten elektronisesti ohjattu vesihana toimii perheen arjessa, etnometodologia tarjoaa hänelle parempia vastauksia kuin pelkkä intuitio, yksinkertainen kyselytutkimus tai vaikkapa sellainen sosiologinen perspektiivi, jonka mukaan ulkomaalaistaustaiset vähän koulutetuilla ihmisillä on enemmän ongelmia hanojen kanssa kuin syntyperäisillä suomalaisilla.

Etnometodologiaa on hankala tiivistää muutamaankin peruskäsitteeseen. Jo sen perustajan Harold Garfinkelin klassinen teksti *Studies in Ethnomethodology* (1967) alkaa sosiologian opiskelijoita vuosikymmeniä turhauttaneella tiiviillä johdannolla, jonka alussa Garfinkel hahmottelee joitakin hänen omaa tutkimustaan ohjanneita periaatteita käsitteiden sijasta. Tärkein näistä periaatteista on ajatus, että kaikkea inhimillistä toimintaa luonnehtii *indeksikaalisuus*. Garfinkel poimi tämän termin filosofi Joshua Bar-Hillelin tutkimuksista, joissa oli pohdittu sellaisten sanojen kuin ”tämä” ominaisuuksia. Sana on indeksikaalinen, jos se on täysin merkityksetön asiayhteytensä ulko-

puolella. Garfinkel tosin totesi, että tämä indeksikaalisuus ei rajoitu vain Bar-Hillelin pohtimiin käsitteisiin vaan on inhimillisen toiminnan yleinen ominaisuus. Sanojen merkityksiä voidaan yrittää kiinnittää monin tavoin, mutta jopa perustavat juridiset termit tulkitaan aina tilanteen mukaan. Pysyviksikin hahmotetut asiat, kuten newtonilaisen fysiikan keskeiset yhtälöt, ovat indeksikaalisia. Se, että miljoonat ihmiset käyttävät niitä päivästä toiseen, on tieteen mahtava saavutus. Mikään ei silti estä tulkitsemasta näitä yhtälöitä uudelleen esimerkiksi taiteessa tai vaikka koulufysiikan tentissä.

Juuri indeksikaalisuuden kaltaiset kysymykset ovat tärkeitä, kun suunnitellaan esimerkiksi paikkatietoisia järjestelmiä. Jokin paikka voi olla tila, huone, koti, olohuone tai ”kotipesä”. Mitä ”paikka” ylipäätään tarkoittaa? Mitä tapahtuu, jos tietokone tulkitsee väärin sen metodin eli yhteisen toimintatavan, jolla ihmiset tuottavat sosiaalista toimintaansa?

Etnometodologia usein kuvataan perinteeksi, joka esittää maailman alati särkymispisteessä olevana lasimaljakkona, mutta juuri virheellisemmin tätä perinnettä ei voisi ymmärtää. Jo pelkkä arkielämä on luonteeltaan äärimmäisen pysyvää. Käytännöllisistä syistä (jokaisesta) bussilipun ostamisesta ei muodostu rakenteita rikkovaa performanssia. Tai jos lasketaan lujuuksia, ei kyseenalaisteta painovoiman käsitettä saati sen yhtälöä. Garfinkel ei kuitenkaan selitä tätä pysyvyyttä tai tahmeutta perinteisen sosiologian tapaan esimerkiksi ihmisten sisäistämällä normeilla, kognitiivisilla rakenteilla tai ulkoisilla pakotteilla (kuten poliisin toimilla). Hänen mukaansa toiminta perustuu yhteisiin metodeihin. Eteemme tulevista asioista selvittääksemme käytetään tiettyjä metodeja: toiseen ihmiseen kadulla törmäämisen jälkeen pyydetään anteeksi, yhtälöryhmän ratkaistaan sieventämällä tai lisäämällä tagi Flickriin edesautetaan muita löytämään kuvamme. On myös tiedossa, että muut käyttävät näitä samoja metodeja. Tai muussa tapauksessa tälle etsitään selitystä. Kysymyksessä on vakava asia, sillä ilman tällaista metodista perustaa arjesta katoaisi ennustettavuus ja tuntu siitä, että arkeen voi luottaa. Samalla katoaisi

kyky ymmärtää, suunnitella tai juonia sekä tunne osaamisesta. Järjestyksen pohjana olevien metodien varjelemiselle on hyvät syyt.

Huomionarvoinen osa etnometodologiaksi nimettyä tutkimusta ei kuitenkaan tiukasti ottaen täytä etnometodologian kriteerejä. Suunnittelualoilla on joka tapauksessa tehty poikkeuksellisen paljon teoreettisesti laadukasta tutkimusta, joka on tuottanut kiinnostavia havaintoja suunnittelun pohjaksi ja teknologian kritiikiksi (ks. Suchman 1987 ja esim. Button & Dourish 1996 sekä Crabtree 2003). Tilanne on siten hyvä ja paljon parempi kuin esimerkiksi kauppatieteissä tai jopa sosiologiassa, joissa etnometodologialla ei tunnu olevan elävää tutkimusperinnettä.

Kokemuksen sosiaalinen perusta

Etnometodologian lisäksi suunnittelussa vaikuttaa toinenkin merkittävä 1900-luvun sosiologinen tutkimusperinne eli symbolinen interaktionismi. Seuraava esimerkki näyttää, miten yhdestä keskeisestä **design-tutkimuksen** käsitteestä, käyttäjäkokemuksesta (*user experience*), voidaan luoda sosiologinen tulkinta.

Käyttäjäkokemus nousi suunnittelutieteiden keskustelunaiheeksi 1990-luvun loppupuolella ja sen ytimeen hieman myöhemmin. Lähinnä internetsuunnittelussa oivallettiin se yksinkertainen seikka, että hyvä käytettävyys ei riitä tekemään tuotteesta haluttavaa. Keskeiseksi tutkimuskäsitteeksi nousivat ensin emootiot eli tunnetilat: mikäli halutaan ymmärtää teknologiasuhdetta, olisi ymmärrettävää myös emootioita, ei pelkkää kognitiota (Jordan 2000). Suunnitteluteissa emootioiden merkitystä korostetaan edelleen, joskin innostus on ollut vähenemässä, kun tutkimuksen painopiste on siirtynyt yhä enemmän estetiikan käsitteisiin (Graves Petersen ym. 2004). Emootiopsykologian ja hedonistisen psykologian ulkopuolella suurinta osaa käyttäjäkokemuksesta käsittelevästä tutkimuksesta on vaivannut teoriattomuus. Vaikutusvaltaisimmat teokset pohjaavat konsulttien kokemukseen, eivät teoriaan (esim. Shedroff 2001).

Teoriattomuus on johtanut joihinkin erikoisiin mustiin alueisiin tutkimuksen kartalla. Vaikka kokemuksella aivan ilmiselvästi on sosi-

aalinen perusta, tutkimus on alkanut vasta viime aikoina kiinnittää siihen huomiota. Toistaiseksi tämän tutkimuksen tulos on kiteytynyt muotoilija Katja Battarbeen (2004) esittelemään yhdessä kokemisen (*co-experience*) käsitteeseen.

Battarbeen työ lähti liikkeelle artikkelista, jonka yhdysvaltalaisen Carnegie Mellon -yliopiston tutkijat Jodi Forlizzi ja Shannon Ford esittivät vuonna 2000. Artikkelissaan tutkijat rakensivat käyttäjäkokemuksesta mallin, joka pohjautui löyhästi filosofi John Deweyn ajattelulle (tosiasiassa Forlizzin ja Fordin ajattelu oli yhdysvaltalaisista filosofeista lähempänä William Jamesin kuin Deweyn ajattelua). Ajatus oli yksinkertainen ja tuttu pragmatismista: maailma täyttää mieleemme koko ajan erilaisilla ärsykkeillä jonkinlaisena tajunnanvirtana. Jotkin tämän virran asioista nousevat erityisen huomion kohteeksi, ja toisinaan niistä muodostuu elämys. Esimerkiksi useimmat meistä eivät muista, mitä söivät vuoden 2004 helmikuun kolmantena tiistaina, mutta jokainen muistanee elämänsä parhaan aterian. Forlizzin ja Fordin mallin mukaan juuri näistä huomion kohteeksi nousevista asioista kerrotaan myös tarinoita, mikä vahvistaa niiden asemaa kokemuksen prototyypinä ja tulevien kokemusten arvioinnin lähteenä.

Vaikka tässä ajatusmallissa oli sosiaalisia elementtejä, ne ilmenivät lähinnä vain tarinankerronnassa. Katja Battarbeen työssä lähtökohdana oli, että itse kokemuksella on useimmiten sosiaalinen perusta. Kadulla vaihdetaan katseita useiden ihmisten kanssa, ja puhekin on monologien sijaan useimmiten dialogia jonkun kanssa. Jalkapalloa pelataan joukkueessa, ja hyvinkin usein kokemuksista tulee elämyksiä sosiaalisten prosessien kautta. Näitä prosesseja Battarbee kutsui yhteiskokemukseksi.

Battarbeen kirjoituksissa pragmatistinen filosofia vaihtui symboliseen interaktionismiin, joka on kasvanut pragmatistisen ajattelun vaikutuspiirissä mutta kiinnittänyt huomion filosofisten kysymysten sijaan sosiaalisiin prosesseihin. Battarbeelle tärkein teoreetikko oli Chicagon yliopiston sosiologian professori Herbert Blumer, joka vakiinnutti tutkimusperinteen nimen oman teoksensa *Symbolic Interactionism* (1969) avulla. Blumerin mukaan ihmiset kohtelevat asioita

niille antamiensa merkitysten avulla. Nämä merkitykset syntyvät ja kehittyvät vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Esimerkiksi monien vaalima käsitys Macin paremmuudesta verrattuna PC:hen on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, kuten keskustelussa tai internetissä, luotu määritelmä, joka voi myös muuttua. Vanhan toteamuksen mukaan ”jos ihmiset määrittelevät jonkin asian todelliseksi, siitä tulee todellinen”. Sosiaalisessa toiminnassa tämä varmasti päteeekin; jos puheenjohtaja julistaa kokouksen avatuksi, tästä määritelmästä on vaikea poiketa ennen kokouksen päättymistä.

Interaktionistisen perinteen todellinen voima on sen kyvyssä avata sosiaalista toimintaa paljon tätä toteamaa pidemmälle. Avainkäsite on roolien ottaminen. Tämän tutkimusperinteen avulla voidaan ennustaa, mitä jossain tilanteessa tapahtuu. Kun henkilö saapuu mihin tahansa tilaisuuteen, tämä määritellään tietyksi tapahtumaksi, jonka mukaan myös toimitaan. Tämän jälkeen oma rooli valikoituu suhteessa sekä tilanteeseen että muihin läsnäolijoihin. Toisinaan roolin ottaminen ohjaa toimintaa hyvin vähän, kuten Blumerin tutkimassa 1930–1950-luvun Chicagossa, joka kasvoi tuolloin huimaa vauhtia yhtenäiskulttuurittomaksi suurkaupungiksi. 150 kilometriä Chicagosta etelään valkoisella maaseudulla kehittyi sen sijaan ”rakenteellisia” interaktionistisia perinteitä, joiden mukaan perinteiset yhteiskunnalliset roolikäsitykset ohjasivat toimintaa paljon voimakkaammin. Jos roolinottoa käyttää taustamuuttujana, voi luoda tarkkoja hypoteeseja esimerkiksi kulttuurien ja teknologioiden väliseen vertailuun.

Interaktionismi on kääntynyt suunnitteluksi monella tavalla. Battarbee muokkasi siitä käyttäjätutkimuksia, jotka tehtiin vasta markkinoille tulleella teknologialla ja jotka loivat varhaisvaiheen suunnittelumahdollisuuksia sekä perustan prototyyppien kenttätestaukselle. Viime aikoina menetelmän avulla on myös tarkasteltu kulttuurieroja. Lisäksi Battarbeen yhdessäkokemisen käsitettä on käytetty esimerkiksi auton sisällä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Sen avulla on tehty havaintoja esimerkiksi kuljettajan ja lasten välisistä vuorovaikutussuhteista, joista on johdettu ideoita auton penkkeihin raken-

nettuihin, auton ratin kääntämiseen ja nopeuden muutoksiin reagoiviin peleihin.

Tässä jaksossa on tarjottu esimerkkejä sosiologisesta tulkinnasta keskeisille suunnittelussa käytetyille käsitteille, kuten kokemukselle. Näillä määrittelyillä on vahva yhteys 1900-luvun tärkeimpiin virtauksiin sosiologiassa. Tutkija, joka rakentaa tälle perustalle konsulttityyppisten kirjoitusten sijaan, on vahvoilla. Tuhansissa tutkimuksissa testatun tutkimusperinteen ja sen tarjoaman tarkan ja loogisen käsitteistön avulla voi hahmottaa perin hankalaa ilmiötä eli sosiaalista toimintaa. Lisäksi perinteestä saa valmiita metodisia malleja, valmiita keskinäisiä kritiikkejä sekä keskusteluyhteyden muuhun tiedeyhteisöön. Kun pyörää ei tarvitse keksiä uudelleen, voimat voi keskittää suunnitteluun.

Tutkimusmenetelmistä

Suunnittelutieteissä sekä etnometodologit että interaktionistit ovat menetelmävalinnoissaan tukeutuneet sosiologiaan ja antropologiaan. Molemmille suuntauksille avainsana on ollut *etnografia*, pyrkimys tehdä tutkimuskohteesta ”tiheä kuvaus” huolellisen, kestoaltaan vaihtelevan ja havainnointiin, haastatteluihin sekä ääni- ja videotalenteisiin turvautuvan kenttätöyden avulla (käsitteestä ”tiheä kuvaus” ks. Geertz 1973). Etnografia toteutetaan tavallisesti tuotekehitysprosessin alkuvaiheessa, ja sen tarkoitus on antaa suunnittelijoille inspiroivaa havaintomateriaalia. Toisin kuin emotieteissä, suunnittelussa etnografia vie aikaa yleensä muutaman päivän, ei kuukausia tai vuosia.

Suunnitteluaineissa sosiaalista toimintaa on etnografian perinteiden mukaisesti tutkittu lähes aina tarkastelemalla todellisia tilanteita. Etnografian avulla on kuvattu erityisesti tilanteiden rakennetta, kulkua, osallistujia, merkityksiä, työnjakoa ja valtarakenteita, koska tällaisia asioita suunnittelijat ovat pitäneet kiinnostavina.

Nykyisessä tutkimuskäytännössä on nähtävissä monenlaisia muunnelmia tästä perusmallista. Sekä etnometodologian että interaktionismin tapa ymmärtää käsitteet tieteellisessä tutkimuksessa poikkeaa jyrkästi esimerkiksi kognitiotieteen tai lainalaisuuksien löytämi-

seen pyrkivän sosiologian ajattelusta. Jo Blumer (1969) antoi joitain ohjeita siitä, miten sosiaalista toimintaa pitäisi tutkia. Ohjeet muistuttivat monin tavoin etnometodologiaa, sillä niiden mukaan määrittelyprosesseja oli tutkittava laadullisesti ja ilmiölähtöisesti ja yleistyksiä oli tehtävä joko varovaisesti tai ei lainkaan. Blumerin kannan mukaan käsitteet ”herkistävät” näkemään ilmiöitä mutta niitä ei saa kohdella teoreettisina termeinä. Hänen käsityksensä yleistyksistä muistuttaa paljon yhdysvaltalaisen oikeuskäytännön tai kliinisen lääketieteen näkemyksiä: tapauksia pitää käyttää ennakkotapauksina. Pyrkimys yleisiin käsitteisiin tai lainomaisiin tieteellisiin väitteisiin ei siis sovi Blumerin versioon metodologiasta.

Olellainen eroavaisuus perinteisen sosiologisen tai antropologisen tutkimuksen ja suunnittelu ympäristössä tehdyn teknologiatutkimuksen välillä on, että suunnittelukontekstissa tutkijoiden huomio on useimmiten tuotteessa tai teknologiassa, jota ei ole olemassa. Tyypillisimmin kysymys on konseptista tai prototyypistä. Näitä ei hahmoteta fyysisiksi hypoteeseiksi, toisin kuin esimerkiksi emotiotutkimuksessa (Wensveen ym. 2002), vaan yksinkertaisesti ihmisten toimintaan liitettyiksi asioiksi, jotka jotenkin joko muuttavat tai eivät muuta ihmisten toimintaa ja ajattelua. Kun ihmiset olivat esimerkiksi oppineet lähettämään asiallisia kuvaviestejä ensimmäisillä kamerapuhelimilla, melko pian opittiin myös äänitiedostojen ja erilaisten arvoitusrakenneiden käyttäminen sekä kuvien lataaminen internetistä pilaviestien tekemistä varten. Ihmiset eivät oppineet näitä itsekseen vaan toisiltaan kyselyllä: kun joku keksi lähettää kuvaviestin äänitiedoston kanssa, hän sai pian tiedusteluja siitä, miten tämä onnistui. Jo parissa päivässä useat ihmiset lähettivät äänitiedostoja ja alkoivat kehittää uusia ääniviestin tyylilajeja, kuten juorujournalistisia raportteja, eläinten ääntelyä muistuttavia äänipiloja ja puhuvia postikortteja. Toinen tärkeä suunnittelututkimuksen emätieteistä erottava seikka liittyy tutkimuksen välineelliseen asemaan. Jos tutkijan tavoite on esimerkiksi selvittää, millainen merkitys työssä tehdyillä virheillä on ammattiuraan (ks. Bosk 1979), kenttätö voi kestää vuosia. Jos tavoite on informoida suunnittelua, on kenttätöperiodi väkisin rajallinen.

On tosin syytä kiinnittää huomiota myös pariin etnometodologiaa ja interaktionismin blumerilaista versiota yhdistävään seikkaan. Tärkein yhtäläisyys on analyyttisenä induktiona tunnettu aineiston analysoimistapa. Aineistosta etsitään joukko tapauksia, joita yhdistää tietty teema, ja tämä teema kuvataan yksityiskohtaisesti. Tapaus voi olla esimerkiksi jokin asenneväittäjä, vuorovaikutusjakso tai vaikkapa tietty tapa vastata internetsivulle lähetettyyn videoon. Kun teema on kuvattu, sille etsitään alustava selitys, jota kohdellaan hypoteesina ja joka testataan suhteessa muuhun aineistoon. Näin edetään koko aineiston läpi, ja tuloksena on yksityiskohtainen luokitus, joka kuvaa aineiston variaatiot ja tarjoaa niille selityksen. Toinen lähestymistapojen yhtäläisyys on pyrkimys käyttää ihmisten omia käsitteitä tieteellisten termien sijaan. Esimerkiksi teknologioista puhutaan niiden omilla käsitteillä vaikkapa toiminnan teorian ”mediaation” tai työkalun kaltaisten termien sijaan. Tämän tarkoituksena on, että tutkimuksen kohteet tunnistaisivat itsensä tiheästi kuvauksesta. Pyrkimykseen täytyy kuitenkin tehdä muutamia varauksia (ks. Emerson & Pollner 1988).

Vaikka etnografiaa on menetelmänä hyödynnetty paljon interaktionismissa, muitakin lähestymistapoja on käytetty. Ei-blumerilaisessa interaktionismin versioissa on tutkittu esimerkiksi roolinottoa jopa puhtaasti kokeellisesti. Interaktionismi ei tosin koskaan ole sitoutunut mihinkään tiettyyn metodologiaan. Tämä metodinen moninaisuus heijastuu myös suunnittelututkimukseen. Huomattavaa osaa suunnittelututkimuksesta voi luonnehtia kenttätutkimukseksi, jossa prototyyppiä tai jotakin muuta tuote- tai teknologiaideaa testataan luonnollisen ympäristön sijaan laboratoriomaisesti. Esimerkkitapauksessa prototyyppi annetaan ihmisille käyttöön muutamaksi päiväksi ja sen käyttöä seurataan mahdollisimman monipuolisesti ympäristössä, jonka ihmiset saavat itse määritellä. Prototyyppiä voidaan lisäksi varioida systemaattisesti halutun piirteen testaamiseksi. Näin toimittiin esimerkiksi suomalaisessa Morphome-hankkeessa 2000-luvun alussa, jossa lamppuihin rakennettiin erilaisia ihmisten toimintaa ennakoivia ominaisuuksia. Hankkeessa varioitiin erilaisia muotoiluratkaisuja,

jotta saatiin tietoa siitä, miten muotoilua kannattaa hyödyntää teknologian ymmärrettävyyden ja hyväksyttävyyden takaamiseksi (ks. Koskinen ym. 2006). Tällaisessa kenttätutkimuksessa monet mahdolliset taustaselitykset joudutaan kuitenkin oletamaan merkityksettömiksi, ja siksi näiden yhteydessä kannattaa puhua kvasikokeista, ei aidosta kokeellisesta tutkimuksesta.

Vuorovaikutus suunnittelukohteena

Edellä on tarkasteltu kahta sosiologista teoriaperinnettä, jotka ovat löytäneet tiensä suunnittelua palvelevaan tutkimukseen. Tärkeämpi näistä on ollut Harold Garfinkelin kirjoituksiin pohjaava etnometodologia, joka pitkälti Palo Alton tutkimuskeskuksen myötävaikutuksella muodostui tärkeäksi perinteeksi erityisesti tietokoneavusteisen yhteistyön tutkimuksessa (CSCW). Perinteen kantaviin voimiin kuuluva Lucy Suchman kritisoi sellaista kognitivistista ajattelumallia, jossa ihmisten toiminta esitetään pelkästään päämäärähakuisena toimintana. Etnometodologian perusoppien mukaisesti hänen vaihtoehtonsa oli pureutua siihen, mitä ihmiset tekevät tietyissä tilanteissa koneelta saamansa tiedon ja toisten kanssa luomiensa tulkintojen avulla. Toinen teoriaperinne on ollut symbolinen interaktionismi, jonka juuret löytyvät Chicagon yliopistosta. Se on tarjonnut sosiaalisen tavan ymmärtää suunnittelutieteille ja teolliselle käytännölle tärkeä kokemuksen käsite.

Mielestäni juuri nämä teoriaperinteet jäsentävät parhaiten arki-ajattelua. Modernin sosiaalipsykologian kenties tärkeimmän perustajahahmon Kurt Lewinin suuhun laitetaan usein toteama, jonka mukaan mikään ei ole niin arvokasta kuin hyvä teoria. Tämä epäilemättä pitää paikkansa; juuri teoriat ohjaavat mielenkiintoamme, muokkaavat tutkimusongelmia ja antavat välineitä ymmärtää seakiviltä tuntuvia ilmiöitä. Monia suunnittelijoiden kohtaamia ilmiöitä kannattaa lähestyä sosiologisella tarkastelutavalla yksilökeskeisen tai teknisen ajattelutavan sijaan, kunhan tuntee hieman sosiologisen ajattelun taustalla olevaa teoriaa. Hyvän esimerkin tarjoaa sana ”kokeemus”, joka on yksi 1900-luvun filosofian hankalimmista käsitteistä.

Sen käyttäjä kohtaa väistämättä sekalaisen joukon intuitioita, joiden selventämiseen tarvitaan lopulta sosiologista kirjallisuutta. Tutkijoille teoriataustojen tunteminen on luonnollisesti vielä tärkeämpää kuin suunnittelijoille.

Erityisen tärkeää teoriataustan perusteiden tuntemus on suunnittelutieteiden kaltaisissa nuorissa oppiaineissa, joita jatkuvan teknologisen kehityksen vuoksi vaivaa usein vauhtisokeus. Ilman teoriapohjan tuntemusta näiden tieteiden tutkimus rakentuu helposti kapealle pohjalle, mikä voi jättää tutkimukseen pahojakin aukkoja. Tuntemalla teorian voi parhaiten varmistaa, että retoriikka on renki eikä isäntä.

Kirjallisuutta

- Arminen, I. (2005). *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.
- Dourish, P. (2001). *Where the Action is. The Foundations of Embodied Interaction*. Cambridge, USA: MIT Press.
- Koskinen, I. (2007). *Mobile Multimedia in Action*. New Brunswick: Transaction.
- Kurvinen, E. (2007). *Prototyping Social Action*. Helsinki: UIAH.
- Suchman, L. (1987). *Plans and Situated Action*. Cambridge: Cambridge University Press.