



Luottamus. Tietoturva. Sähköiset palvelut.

Yksityisyys, luottamus ja turvallisuus verkoissa

LUOTI-artikkeli 2/2006

Marja-Liisa Viherä

Liikenne- ja viestintäministeriön LUOTI-ohjelma on pyytänyt kolmelta eri alan ammattilaiselta asiantuntija-artikkeliä koskien kuluttajien luottamusta sähköisiä palveluita kohtaan. Artikkelisarjan tarkoituksena on kerätä tietoa ja näkemyksiä sähköisten palveluiden luottamus- ja tietoturvakysymyksiin kohdistuvista odotuksista ja haasteista kuluttaja-näkökulmasta. Artikkeleissa esitetyt johtopäätökset ja mielipiteet ovat kirjoittajien omia.*

Filosofian tohtori Marja-Liisa Viherä on nykyään Research Fellow TeliaSonerassa. Hän on myös Tietoyhteiskuntaneuvoston kansalaisten tietoyhteiskunta-valmiuksia kehittävän jaoston pj. Viherä on ollut perustamassa Viestintäkasvatuksen seuraa ja pitänyt sen puitteissa 20 vuoden aikana viestintäleirejä erilaisille ryhmille. Hän on Tulevaisuuden tutkimuksen seuran puheenjohtaja.

Minun pitäisi kirjoittaa artikkeli luottamuksesta verkostoissa. Koska määräaika lähestyy, niin tekemättömyys – siis kirjoittamattomuus – painaa mieltäni. Yritänhän olla luotettava ja kirjoittaa artikkelini ajoissa. Olen viestintäleirillä ja päätän yhdistää kaksi asiaa, kirjoitan myös Tietotuuttiin, leirilehteen luottamuksesta. Otan esimerkkejä leiriltä, jotta nuoret ymmärtäisivät paremmin, mistä on kyse. Kyselin ohikulkijoilta, mitä heidän mielestään luottamus merkitsee. Kaikki jäivät miettimään ja sanoivat, että sitä on vaikea selittää. Kysyin sitten, että olenko luotettava. Laura vastasi, että olet. Sitten kysyin, että onko Mikko luotettava. Laura sanoi, ettei tiedä, sillä hän ei tunne Mikkoa. Näin sain metsästettyä yhden luottamuksen ominaisuuden, sen mihin luottamus perustuu. Luottamus perustuu tuttuuteen, sillä jos tuntee jonkun, voi ennustaa hänen käyttäytymistään ja tietää, mihin luottaa, miten hän toimii tulevaisuudessa. Sellainen henkilö, joka toimii aina miten sattuu, joka ei ole ennustettava, ei ole myöskään luotettava.

Tavalliselle ihmiselle luottamus merkitsee hyviä ihmissuhteita, hyviä kavereita ja ystäviä, perhettä jne. Luottamus läheisten kesken on ehkä tärkein asia ihmisen hyvälle ololle. Sen lisäksi että luotamme ihmisiin, luotamme mm. myös tekniikkaan. Usein kuuleekin luottamuksen yhdistyvän tietoturvaan ja luottamuksen tietoverkkojen ja päätelaitteiden toimintaan.

Luottamuksen synty perustuu siihen, että uskomme toisen sanaan tai lupaukseen. Lupauksen pitäminen on ollut valistuksen ajan filosofisessa ja poliittisessa teoriassa keskeinen näyttö luottamuksesta. Totuuden puhuminen on luottamuksen keskeinen kriteeri modernissa maailmassa (Ilmonen, 2000). Kyse on siis siitä, että olemme rehellisiä, pidämme minkä lupaamme emmekä valehtelee. Silloin olemme luotettavia niiden mielestä, jotka tämän tietävät eli niiden, jotka tunnemme. Verkoissa, esimerkiksi ircissä on luottamus toisia ihmisiä, usein meille täysin tuntemattomia, kohtaan uusien haasteiden edessä.

Miten luottamus syntyy?

Luottamus voidaan jakaa kolmeen osaan: etuun tai uhkaan perustuva luottamus, kokemukseen perustuva luottamus ja samaistumiseen perustuva luottamus. (Kovanen, Österberg, 2000) Luottamuksen kehitys etenee siten, että toisensa tuntemattomien osapuolien välille syntyy ensin etuun ja uhkaan perustuva luottamus. Osapuolet tekevät, mitä heiltä odotetaan osittain seuraamuksia peläten, osittain etua saaden. Kolmannessa vaiheessa on kyse samaistumiseen perustuvasta luottamuksesta. Osapuolet ymmärtävät ja kunnioittavat toistensa toiveita. Luottamus on tällöin niin korkea, että voidaan esiintyä toisen puolesta. Tämä edellyttää tosin, että osapuolet tuntevat toisensa aitoina ihmisinä ja että tavoitteet ja arvot ovat yhdenmukaiset. Kumppanuus kasvaa kokemukseen ja samaistumiseen perustuvasta luottamuksesta.

Kerran menetettyä luottamusta on vaikea saada uudelleen.

Ihmisten keskeinen aito luottamus perustuu siis tuttuuteen ja kokemukseen. Ystävien välillä on eniten luottamusta. Luottamuksen kasvaminen on hidas prosessi, pikkuhiljaa ihminen rupeaa luottamaan toiseen. Luottamus loppuu nopeasti yhdenkin negatiivisen kokemuksen perusteella. Kerran menetettyä luottamusta on vaikea saada uudelleen.

Jos ihminen pettyy monesti, hän ei enää luota kehenkään. Tällöin tulevat avuksi sopimukset, säännöt, normit, laki ja asetukset. Niiden avulla luodaan toimintamalleja ja näin luottamus saa uuden mahdollisuuden. Kun luottamuksessa on jouduttu yhteisten toimintatapojen sopimisen sijaan lakiin vetoamiseen, on luottamus jo koetuksella. Tällöin on luotettava oikeuslaitokseen.

Luottamus virtuaaliyhteisössä

Meidän reaalityodellisuuden rinnalle on syntynyt uusi ”todellisuus” – virtuaalityodellisuus – millä tarkoitetaan vain netissä tapahtuvaa toimintaa. Tällöin nettiä ei nähdä välineenä reaalityodellisuuden toimille, vaan omana itsenäisenä ”todellisuutena”.

Virtuaaliyhteisöllä tarkoitetaan sosiaalista muodostelmaa, joka syntyy netissä, kun joukko ihmisiä jatkaa keskustelua niin kauan, että heidän välilleen syntyy henkilökohtaisia tunnesiteitä ja suhteita. Varmaan moni kuuluu jo ehkä useampaankin virtuaaliyhteisöön, esimerkiksi irciin, peliryhmään, keskustelupalstaan tms. missä hänellä on jo lähes tutuksi käyneitä ystäviä. Virtuaaliyhteisöt voivat siis muodostua joko harrastuksen, hovin, viihtymisen, samanlaisessa tilanteessa olevien tiedon- ja tunteiden vaihtoon tai vain tiedonvaihtoon jne.

Nettipersona viittaa henkilön esittämään rooliin tietyssä virtuaaliyhteisössä, missä hän esiintyy käyttäjänimellä. Netti-identiteetti viittaa nettipersonan identiteettiin.

Virtuaaliyhteisössä symbolit eivät viittaa symbolisen todellisuuden ulkopuolisiin objekteihin vaan toisiin symboleihin. Esimerkiksi virtuaalityössä ostetaan ja vaihdetaan virtuaalisia hyödykkeitä tai tarvikkeita.

Netissä kuka tahansa, jolla on nettiyhteys, voi julkaista lähes mitä tahansa helposti ja nopeasti. Luottamus tiedon oikeellisuuteen netissä onkin kadonnut, ellei liikuta julkisilla

Luotettava palveluntarjoaja netin ulkopuolella katsotaan luotettavaksi myös verkossa.

tai tutuilla sivuilla. Palveluntarjoajan luotettavuus täytyykin varmentaa netin ulkopuolisessa ympäristössä. Luotettava palveluntarjoaja netin ulkopuolella katsotaan luotettavaksi myös verkossa. Samoin tuttu paikallinen tiedon tai palvelun tuottaja koetaan luotettavammaksi kuin tuntematon toimittaja.

Netti mahdollistaa uudenlaisia virtuaaliyhteisöjä. Nettiin voi muodostua aidosti keskustelijoita tukevia virtuaaliyhteisöjä erilaisten teemojen ympärille. Näihin virtuaaliyhteisöihin kuulumisen on kuitenkin eri lailla vapaaehtoista kuin perinteisiin yhteisöihin. Suurin vaikutus tuntuu olevan sellaisilla virtuaaliyhteisöillä, jotka kommunikoivat myös netin ulkopuolella, sillä tällaiset virtuaaliyhteisöt voivat tukea toisiaan myös fyysisesti eivätkä vain henkisesti. Tällöin kyse ei olekaan tuntemattomien nettipersoonien virtuaaliyhteisössä, vaan verkossa käytävästä keskustelusta tuttujen kesken.

Roolipelit – et tiedä kenen kanssa pelaat

Virtuaaliyhteisöt tarjoavat mahdollisuuden erilaisiin roolipeleihin. Tällöin ei se, kuka olet, millaista työtä teet tai mitä koulua käyt jne. määrittele rooliasi, vaan saat itse valita roolisi melko vapaasti. Nämä roolit voi löytää joko yhteiskunnasta tai mediasta. Virtuaalifoorumit tarjoavat äärimmäisessä tapauksessa mahdollisuuden esittää pitkäaikaisesti roolia, joka poikkeaa merkittävästi henkilön todellisesta identiteetistä. Esimerkiksi Joan, New Yorkissa asuva psykiatrimies, esitti netissä vammaista ja mykkää naista, ja onnistui tuossa roolissa aidosti auttamaan monia, mutta paljastuessaan suututti monet (Hynynen, 2001). Hän menetti virtuaaliyhteisössään luottamuksensa.

Nimettömissä verkkokeskusteluissa merkittävä osa käyttäjistä esittää verkossa eri sukupuoli-identiteettiä kuin mitä he ovat netin ulkopuolisessa todellisuudessa. Tutkituissa sosiaaliseen kohtaamiseen tarkoitetuissa keskusteluissa USA:ssa 40 % käyttäjistä oli esittänyt eri sukupuolta, roolipeliin tarkoitetuissa keskusteluissa 60 %. Keskusteluissa paljon viihtyvistä useampi oli esittänyt eri sukupuoli-identiteettiä kuin niissä harvoin käyvät. Ikä, sukupuoli, siviilisääty, ujos, ulospäin-suuntautuneisuus tai neuroottisuus eivät vaikuttaneet eri sukupuolen esittämiseen. Seksuaalisten vähemmistöjen edustajat ja vammaiset esittivät eri sukupuolia muita useammin. (Hynynen, 2001)

Netti-identiteetti rakentuu hyvin toisenlaisilla perusteilla kuin netin ulkopuolisen todellisuuden identiteetti.

Nettipersoonana voi valita omat roolinsa paljon netin ulkopuolista todellisuutta vapaammin. Nettipersoonana ei kuitenkaan koskaan voi olla varma, kommunikoiko hän ”oikean ihmisen”, roolipelaajan vai tietokoneen kanssa. Netti-identiteetti rakentuu siten hyvin toisenlaisilla perusteilla kuin netin ulkopuolisen todellisuuden identiteetti.

Virtuaaliyhteisössä eivät enää pädekään tuttuuteen ja kokemukseen perustuvat luottamuksen periaatteet, koska todellista tuttuutta ei ole. Netissä teoilla on seurauksia samoin kuin muuallakin. Toimijan on tosin vaikea ennakoida omien tekojensa seurauksia vähäisten tietojen perusteella.

Nettimoraali – tunteemme ja tekojemme seuraukset

Netin luonne määrittää moraalisen toiminnan perusedellytykset, jotka ovat erilaisia kuin netin ulkopuolella. Nettimoraalipersoona pyrkii takaamaan kaikille tietyt perusedellytykset tavoitteelliselle toiminnalle, kuten viruksista vapaan toiminnan tai nopeat yhteydet kaikille. Anonymiteetti tuo kuitenkin tullessaan myös eettisiä ongelmia. Esimerkiksi salatekstiviestin lähettämässä viestinlähettäjän anonymiteetti on turvattu, sen sijaan viestin saajan ei. Viestin saaja ei myöskään saa tietoja salaviestin lähettäjistä, ellei ole tapahtunut joko tietotekniikkarikos tai muu rikos, jonka rangaistus on vähintään neljä kuukautta vankeutta (HS, 11.12.2001). Viestin lähettäjän toiminnan turvaaminen rikkoo vastaanottajan oikeuksia yksityisyyteen. Sen sijaan mainosviestien lähettäminen on mahdollista vain, jos vastaanottaja antaa luvan.

Nettipersonasta virtuaaliyhteisössä herää monia kysymyksiä. Miten tunteemme, tekomme ja ajattelumme kehittyvät virtuaaliyhteisössä, missä tekojamme ja sanojamme ei voida tarkastella suhteessa muihin ihmisiin? Luotammeko enää edes verkon ulkopuolisiin ihmissuhteisiin, elleimme tiedä, esiintyykö hän verkossa jollakin toisella nimellä? Miten opimme luottamaan mihinkään, kun fiktio ja fakta sekoittuvat?

Usein kauhistellaan sitä, että lapsilla on netissä kotisivut, missä näkyvät heidän oikeat nimensä ja osoitteensa. Kauhistelun takana oli pelko pedofiliasta. En ota kantaa siihen, perustuuko pelko realismiin, mutta edessämme on vaikea ongelma. Jos kiellämme omalla nimellä esiintymisen verkossa, saatamme pitkällä tähtäimellä aiheuttaa epäluottamuksen ja turvattomuuden tunteen kasvun. Näkisin tähän ongelmaan ratkaisuna tunnistetusti omalla nimellä esiintymisen myös verkossa. Kuka tahansa tuntematon voi nyt vieraila kenen tahansa sivulla. Sähköinen tunnistaminen luo edellytykset sille, että netissä olisi oma alueensa, jolla liikkuisi vain tunnistettavia henkilöitä. Julkishallinnon puolella ollaankin rakentamassa yhteistä tunnistamisportaalia sähköistä asiointia varten. Olisiko mahdollista laajentaa tämän käyttöä myös yksityisille henkilöille? Tällöin kukin halutessaan voisi laittaa omat kotisivunsa, weblokinsa, kuvagalleriansa jne. tunnistamisalueelle. Olisiko tässä yksi ratkaisu estää rikollisten pääsy omille sivuille? Soisinkin, että Suomi olisi edelläkävijä verkkoluottavuuden saralla ja verkkoluottavuutta kehitettäessä tarkasteltaisiin asioita laajasti, myös ihmisten keskinäisen luottamuksen näkökulmasta.

Verkkoluottavuutta kehitettäessä olisi tarkasteltava asioita laajasti, myös ihmisten keskinäisen luottamuksen näkökulmasta.

Onko aina luettava sopimustekstit?

Harjoittelin ryhmäpuhelua Skypeen avulla. Harjoittelukavereina olivat tutut viestintäleiriläiset Laura ja Sanni. Koska he olivat silloin kännykän päässä, avasin Skype-tilin, 10 euroa. Oli muuten ensi kerta kun käytin luottokorttia netissä, sillä olen välttänyt tätä ihan tietoturvasyistä. Mutta motiivini ryhmäpuheluun oli niin suuri, että avasin tilin. Sain juuri ja juuri yhteyden molempiin tyttöihin, kun joku uusi asia keskeytti homman ja suljimme yhteyden. Hämmästyin, kun tililtä tuosta 10 sekunnista oli kuitenkin kulunut jo 2 euroa. Tein jopa reklamaation Skypeen, en saanut vastausta. Tutkiskelin Skypeen sivuja ja huomasin, että matkapuhelut Suomeen olivat tosi kalliita. Harjoittelu jäi tähän ja käytin Skypeä silloin tällöin tavallisiin IP-puheluihin – on muuten kätevä, kun tarvitsee apua esimerkiksi ohjelman asennuksessa.

Pari viikkoa sitten sain Skypeltä viestin, että 8 euroa tililtäni on kadonnut, koska tiliä ei ole käytetty kuuteen kuukauteen. Viestissä sanottiin, että Skype oli jo lähettänyt asiasta pari sähköpostia. Viestissä ei ollut vastausmahdollisuutta. Huomasin, että toisen koneen ohjelmani määritteli Skypen viestin roskapostiksi. Luultavasti näin oli käynyt edellisillekin viesteille. Valitin asiasta jopa Kuluttajaliittoon ja he vastasivat, että jos Skypen sopimuksessa on mainittu asiasta, en voi mitään. No, en ole tutkinut sopimusehtoja – kehotan teitä tekemään, jos avaatte tilin siellä tai muualla. Joka tapauksessa luottamukseni Skypeen on kadonnut, olkoonkin, että esimerkiksi prepaid-korteissa on sama ehto, ne ovat voimassa vain seuraavan kuukauden. Kuluttajaliiton lakimies (tosin nainen) viestitti myös, että koska kyseessä on ulkomainen yhtiö, on asian hoitaminen hankalaa, vaikka ehtoissa ei olisi ollut tätä kuuden kuukauden pykälää. Sen sijaan suomalaisen yhtiön kyseessä ollen näin ei voisi tapahtuakaan. Meillä on myös tili Veikkauksessa. Tätä tiliä käytetään aina kesällä mökillä, kun on pitkä matka kioskille veikkaamaan. Aina on kymppi säilynyt tilillä talven yli. Luottamukseni Veikkauksen toimintaan onkin lujittunut verkkokäytön jälkeen.

Ostanko vain brändituotteita?

Verkkokaupassa ei pääsääntöisesti tunneta toista osapuolta ja tällöin tarvitaan sääntöjä ja sopimuksia erityisesti verkkotoiminnassa, koska ei tunneta eikä osata ennakoida sen liikkeitä. Tällöin usein esitetään vaatimuksia verkon teknisestä luotettavuudesta mm. henkilön tunnistettavuuden ja tietosuojan suhteen. Riittääkö tekninen varmuus, ellei ole luottamusta toiseen osapuoleen, yritykseen tai sen henkilöihin? Voiko verkkoliiketoiminnassa olla koskaan kyse samaistumiseen perustuvasta luottamuksesta?

Riittääkö tekninen varmuus, ellei ole luottamusta toiseen osapuoleen, yritykseen tai sen henkilöihin?

Usein kuulee verkossa vaadittavan tunnistettavuutta ja luottamuksen kontrollia enemmän kuin normaalissa kaupankäynnissä. Johtuuko se siitä, että asioidaan ventovieraiden kanssa, joiden mainepääomaa ei voida tarkistaa ymmärtämättä, että kyse on itse asiassa koko lähettäjältä vastaanottajalle –ketjun välisestä luottamuksesta? Mainepääoma on asiakkaiden, sijoittajien ja muiden yhteistyösopimusten usko ja luottamus yritykseen ja organisaatioon.

Voiko yleensäkin luottaa tuntemattomaan? Erityisesti, jos luottamus perustuu ennustettavuuteen ja tuttuuteen? Pelkät tekniset varmennukset eivät tällöin riitä, vaan tarvitaan avuksi erilaisia sääntöjä ja lakeja tietoturvasta, sähköisestä tunnistamisesta, sähköisestä allekirjoituksesta jne. sekä tietysti normaali liiketoiminnan lainsäädäntö sanktioineen. Missä normaali ihmisten välinen luottamus puuttuu, siellä tarvitaan runsaasti sopimuksia ja lakimiehiä.

Olisiko pankkien ja asiakkaiden välinen verkottuminen onnistunut, ellei kyseessä olisi ollut tuttu pankki, jonka palvelut vietiin verkkoon?

Verkkokaupassa luottamuksen rakentaminen on haasteiden edessä. Olisiko esimerkiksi pankkien ja asiakkaiden välinen verkottuminen onnistunut, ellei kyseessä olisi ollut tuttu pankki, jonka palvelut vietiin verkkoon? Verkkokauppa onkin lähtenyt parhaiten siellä, missä etäkauppaan on totuttu jo aiemmin eli tutuissa postimyyntiliikkeissä. Tuttu brändi takaa ostajalle luottamuksen.

Tilastokeskuksen mukaan suomalaisten keskuudessa tavaroiden ja palvelujen ostaminen verkosta on lisääntynyt selvästi. Itsekin ostin ensikertaa hotellihuoneen Amsterdamista toukokuussa eBookersin kautta. Kyseessä oli huoneisto kanavan rannalla ja avaimen sai ennen kuutta läheisestä kuljetusliikkeestä. Koska lentomme saapui Amsterdamiin vasta kuuden jälkeen, tiedustelin eBookersin sivuilla suomeksi olevalta yhteystiedolta sähköpostilla avaimen saantipaikkaa kello kuuden jälkeen. Sain vastauksen: koska kysymyksenne on tehty kielellä, jota kukaan ei osaa, niin voisitteko toistaa sen englanniksi. Tein näin. Sain uuden viestin, jossa oli kopioitu samat tiedot kuin netissä. Vieläkään ei avaimen paikka ollut selvillä. Huoneiston yhteystietoja ei ollut, sen sijaan kuljetusliikkeen puhelinnumero. Soitto sinne helpotti: perjantai-iltasin avaimen saakin kello 21 asti! Verkkokauppa onnistui siis hyvin, huoneisto oli juuri sopiva ja avain löytyi mukavasti.

Kun lähdetään kehittämään ePalveluja ja eKauppaa koko ketjun luottamuksen käsitteestä lähtien, edetään päinvastoin kuin nyt on edetty. Nythän verkossakin toimii suuruuden ekonomia: mitä suuremmasta yrityksestä on kyse, sitä enemmän sillä on verkkotarjontaa. Tällöin vain tunnetut merkit, brändit, pärjäävät. Kuitenkin eniten luottamusta on jo tuttujen, usein paikallisten, asiakassuhteiden perusteella. Uskonkin, että kauppa tutun kauppiaan kanssa käy parhaiten vaikka verkossa. Tilaan ja maksan laskun sähköisesti millä tavalla tahansa, verkkopankilla, automaatilla, pankki-kirjeellä tai pistäytyen pankissa.

Pienyrittäjät ja verkostuminen

Pienyrityksen valtteja on hyvät ja luotettavat asiakassuhteet. Normaalia kaupankäyntiä voisi hyvin rikastuttaa uusilla tavoilla. Tutulle asiakkaalle voi lähettää vaikkapa tekstiviestin: "nyt se tuli" ja asiakas voi lähettää viestin takaisin: "pane pakettiin ja postiin!" Näin voi toimia vain todellisen luottamuksen ilmapiirissä! Eikö tällöinkin ole kyse verkkokaupasta ja eLuottamuksesta? Löysin Hämeentieltä pienen kaupan, missä oli minulle sopivia vaatteita. Kaupan omistaja kertoi, että heille on tulossa sinisiä pellavaisia jakkupukuja. Jätin hänelle puhelinnumeroni ja pyysin lähettämään tekstiviestin, kun vaatteet saapuvat. Hän otti tiedot ylös ja lupasi yrittää. En ole saanut viestiä. Koska olin ensimmäistä kertaa kyseessä olevassa kaupassa, luulen, että hän ei uskonut minun tulevan katsomaan vaatteita, puuttui luottamus.

Pienyritysten laadukas toiminta vaatii myös verkostoja, esimerkiksi vihanneshallikauppiailani on monipuolinen kotimainen ja ulkomainen verkosto. Pienyritysten verkosto tarvitsee elääkseen hyvät yhteydet. Verkostojen hoitaminen vaatii myös aikaa. Yrittäjällä tätä ei aina ole. Vastausta ongelmaan olen etsinyt verkostopartneri/verkostosihteerii-idean avulla. Verkostopartnerit muodostavat oman verkostonsa hoitamaan pienyritysten erilaiset tietotyöt. Samalla he kasvattavat pienyrittäjien luottamusta toisiaan ja asiakkaita kohtaan. (Lavikka, 2005)

Luottamus ja tieto – ja viestintätekniikan käyttö eri tarpeisiin

Yritän seuraavassa tarkastella tekniikan käyttöä ja luottamusta mystifioimatta sitä sen enempää. Mielestäni tieto- ja viestintätekniikka (tvt) on kuin kynä ja paperi. Emmehän puhu kynän ja paperin käytöstä vaan lukemisesta, laskemisesta, piirtämisestä, kirjeiden kirjoittamisesta ja vieläpä talojen, kukkien jne. piirtämisestä, tunteiden ilmaisemisesta, kauppalaskujen laskemisesta, tilastojen tekemisestä. Samoin yritän puhua tiedon hankinnasta, yhteydenpidosta, asioinnista, joukko-

viestinnästä, omista tuotoksista kuvan, tekstin ja äänen avulla, pelaamisesta, musiikin tekemisestä, erilaisten prosessien hallinnasta ja rakentamisesta ja kuinka käytämme näissä töissä tv:tä avuksi, ja lopuksi, mikä merkitys luottamuksella on näissä eri toiminnoissa, muuttaako tekniikan lisääntyvä osuus luottamuksen luonnetta?

Muuttaako tekniikan lisääntyvä osuus luottamuksen luonnetta?

Yhteydenpidolla tarkoitan tavallista ihmisten välistä kommunikointia. Yhteydenpito on yhteisöä koossapitävä voima, se vahvistaa sosiaalista pääomaa ja luottamusta. Sosiaaliset suhteet ovat ihmisen biologinen ja kulttuurinen universaali tarve, totesi Jeja-Pekka Roos Tieteiden päivillä 2003. Tyypillistä yhteydenpidolle on, että viestin lähettäjiä on yleensä yksi (takana voi olla kyllä ryhmänkin mielipide) ja vastaanottajia joko yksi tai useampia, mutta kuitenkin tuttuja, tiettyjä henkilöitä. Yhteydenpidon viestintä ei ole julkista, sitä koskee enemmänkin perustuslain tasoinen salaisuus. Yhteydenpidon viestit ovat ainutkertaisia, usein häviäviä. Viestintä ja yhteydenpito edellyttävät eri osapuolilta yhteensopivia viestintävalmiuksia, liittymää, osaamista ja motivaatioita. Yhteydenpito-viestinnän taitoihin kuuluukin valita oikea väline, osata muotoilla sanomansa, osata tulkita saamansa sanoma, sosiaaliset taidot, tieto yksityisyydestä, puhelinsalaisuudesta jne. Luottamuksellisessa ilmapiirissä ei yhtäältä kerrota toisille kuultuja henkilökohtaisia asioita, mutta toisaalta ollaan avoimia yhteisten asioiden suhteen. Takana juoruaminen lopettaa luottamuksen nopeasti, tapahtui se sitten verkossa tai kasvotusten. Ihmisten välisen luottamuksen perusedellytys toteutuu juuri rehellisessä yhteydenpidossa. Hyviin tapoihin kuuluu mm, että kysyy esimerkiksi chatti-keskustelijoilta, voiko julkaista palan keskustelua.

Verkossa ei päde reaali-maailmassa toimiva luottamus, sillä verkossa ei tunneta toista osapuolta.

Oman sisällön tuottaminen on osa itseilmaisua. Itseilmaisuu on ihmisen idea, totesi suomalainen filosofi Erik Ahlman Ihmisen probleemi -kirjassaan jo puoli vuosisataa sitten. Nykyisin tv:t on lisännyt ihmisten mahdollisuuksia itseilmaisuuun. Omien ajatusten, tunteiden, tietojen esittäminen ja jakaminen on tv:t:n mukanaan tuoma hieno mahdollisuus. Tämä

mahdollisuus ei vain avaudu kaikille, koska taidot puuttuvat ja ohjelmatkin ovat yhteensopimattomia ja standardit moninaisia. Weblogit ovat osoittaneet osaltaan itseilmaisun tarpeen olemassaolon. Nuoret ovat hyvin luottavaisia siihen, mitä he verkossa kertovat itsestään, millaisia kuvia laittavat sivuille jne. On kuitenkin hyvä muistaa, että verkossa kuka tahansa voi olla vastaanottaja ja käyttää tietoja väärin. Verkossa ei päde reaali-maailmassa toimiva luottamus, sillä verkossa ei tunneta toista osapuolta. Tosin onhan sitä aiemminkin julkaistu lehdissä kuvia ja tekstejä ihmisistä, mutta ei heidän itse tekemiään. Ja lehtiä koskee julkisuusperiaate ja julkaiseminen kuuluu tällöin joukkoviestinnän piiriin.

Perinteinen joukkoviestintä voidaan jakaa kolmeen osaan:

1. Journalismi
2. Tiedotus
3. Markkinointi

Näitä kolmea koskevat erilaiset luottamuskäsitykset. Journalismilta vaaditaan jo ammattietiikassa totuudellisuutta. Tosin kaikki tiedämme, että toimittajat valitsevat aiheensa ja painotuksensa erilailla ja niinpä luotammekin yleensä enemmän tuttuun tai tunnettuun toimittajaan kuin tuntemattomaan. Kun kerran on havainnut lehdessä ison virheen tai paljon pieniä epätarkkuuksia, niin helposti ei enää luota ko. lehteen muissakaan asioissa.

Itse kuvittelin pitkään, että tiedottaja ja toimittaja ovat ammatillisesti sama asia. Kuitenkin tiedottajan tehtävä on aina kertoa asia työnantajansa näkökulmasta. Tiedottajakaan ei saa valehdella, mutta hän voi jättää kertomatta asioita. Tosin luotettava tiedottaja ei pelkää koskea epäkohtiinkaan, vaan kertoo rehellisesti, miten asiat ovat.

Itse asiassa hyvä markkinointi ei poikkea muusta joukkotiedotuksesta luottamuksen suhteen. Sen sijaan mainonnan ei ehkä katsotakaan kertovan rehellisesti tuotteesta. Mainonta vetoaa tunteisiin ja luo mielikuvia. Totuudellisuus mielikuvien kanssa on vähäistä. Luulen, että ei meistä kukaan enää uskokaan mainoksiin, tiedämme, että ne yrittävät luoda meihin tunnelman, joka saa meidät toimimaan mainoksen toivomalla tavalla. Ja usein se onnistuukin tässä.

Verkkojournalismi, -tiedotus ja -markkinointi tuskin poikkea alkuperältään oleellisesti muusta luottamuksen suhteen. Se, että mahdollisuuksia on enemmän mm. kuvamanipulaatioon, tekaistujen juttujen tekoon jne. asettaa meidät vastaanottajat haasteelliseen asemaan. Kannattaa muistaa, että kaikki, mikä on painettu, ei ole totta verkossakaan!

Tiedon käytöstä ja hallinnasta on tullut yhä tärkeämpää ja samalla vaikeampaa. Perinteisten tietolähteiden rinnalle on syntynyt tiedon aarreaitta, internet. Tiedonhakua ja hallintaa opetetaan jo erillisenä aiheena yliopistoissa ja korkeakouluissa. Tiedon lajien ymmärtäminen on osa tiedon hallinnan osaamista. Informaatikot ja kirjastonhoitajat ovat alan ammattilaisia. Samoin on olemassa jo lukuisia nettisivuja, joilla opetetaan tiedonhakua. Tiedonhallinnan avulla selviämme myös tiedon tulvasta paremmin. Wikipedia on osoittanut todeksi sen, mitä moni ei olisi uskonut: ihmiset voivat itse tuottaa luotettavaa tietoa verkkoon. Tietysti tämä tapahtui jo Linuxin aikana, mutta Wikipediassa toimijoina on paljon suurempi osa ihmisiä. Samoin esimerkiksi Taideteollisen korkeakoulun maisteriohjelman opinnäytetyö, Kulutuskapula, osoittaa, että ihmiset ovat valmiita tuottamaan luotettavaa tietoa esimerkiksi yritysten eettisistä lähtökohdista. Voi olla jopa niin – ainakin unelmissani – että verkko lisää luottamusta tietoon sen ollessa avointa ja kaikkien saatavilla ja tarkistettavissa. Asiantuntijavalta vähenee suhteessa tavallisiin kansalaisiin ja niinpä luotammekin enemmän toisiimme eri toimissa, emmekä tarvitse aina valkotakkia sanomaan, miten asiat ovat.

Automaattiset prosessit (mm. liikennejärjestelmät, automaattiset testaukset, robotit, pankki-, hallinto- ja valvontajärjestelmät, rekisterit jne.) ovat tärkeä osa tietoyhteiskunnan toiminnassa. Luottamus järjestelmiin onkin avainasemassa puhuttaessa yleensä luottamuksesta yhteiskuntaan ja sen infrastruktuuriin. Ei tarvitse kuin ajatella, mitä tapahtuisi, jos tietoverkot kaatuisivat päiväksi. Seurauksena olisi varmasti suurempi vaikutus kuin pankkikriisillä aikoinaan. Toisaalta valvontajärjestelmät lisäävät turvallisuutta, toisaalta vähentävät. Yhteiskunnan tulisi olla perustaltaan niin turvallinen, ettei valvontajärjestelmiä tarvita.

Luottamus järjestelmiin on avainasemassa puhuttaessa yleensä luottamuksesta yhteiskuntaan ja sen infrastruktuuriin.

Liikenteeseen suunnitellaan yhä enemmän liikenneturvallisuutta lisäävää tekniikkaa mm. nopeusrajoitustauluja säätilan mukaan. Tällöin on hyvä huomata, että järjestelmien tulee toimia aina virheettömästi, muuten luottamus järjestelmään horjuu ja investointi on turha. Toisaalta sekä on mahdollista tutkimusten mukaan, että ihmiset noudattavat järjestelmän antamaa ohjetta, vaikka säätila olisi päinvastainen ja kolarisuma on tällöin todennäköinen. Luotammeko silloin enemmän järjestelmään kuin itseemme? Jos näin on, millaisia vaikutuksia tällä on yleensä?



Luottamus. Tietoturva. Sähköiset palvelut.

Asiointi (ostokset, reklamaatiot, transaktiot, etäopiskelut, äänestykset) ja kaikki mikä liittyy siihen, että voimme hoitaa asioitamme etäältä, vaatii verkolta luotettavuutta, toimijoiden välistä luottamusta ja rehellisyyttä. Asioiden hoito kuuluu jokaisen oman elämän hallintaan. Asiointipalveluissa on kyse yhdeltä henkilöltä lähtevästä tilauksesta tai toimituksesta. Puheviestintä on vielä asiointipalveluissa ensisijainen välitysmuoto, 75 % suomalaisista sanoo asioivansa mieluiten puhelimitse (Nurmela, 2006). Onko kyse siitä, että puhetta pidetään luotettavampana kuin tekstiviestiä tai lomaketta? Vai onko kyse siitä, että puheen avulla myös hiljainen tieto siirtyy, ja voi keskustella asiastaan ja luoda luottamusta? Ehkä molemmista.

Etäosallistuminen on myös osa demokratiaa ja vaatii onnistuakseen yhteiskunnan toimintojen tuntemisen. Vertaisviestintä on osa etäosallistumista. Esimerkiksi weblogin kirjoittaminen on paljon helpompaa kuin osallistuminen jo annettuun keskusteluun, sillä omaan päiväkirjaansa saa kirjoittaa omia ajatuksiaan. Täten ne ovat polku yleisemmällekin itseilmaisulle. Samalla avoimuus ja luottamus kasvavat.

Mediakulttuurin (musiikki, elokuvat, pelit, opetusohjelmat, viihde, tosi-tv,...) alueeseen kuuluvat musiikin, elokuvien, pelien, opetusohjelmien, taiteen tuottaminen ja välittäminen tv:n avulla. Musiikin, elokuvien ja pelien välittäminen nk. vertaisverkoissa on kasvava harrastus. Jokaisen tulisikin tietää välittämistä koskeva lainsäädäntö ja tekijänoikeus. Pelit tv-tekniikalla toteutettuna ovat aika uusi harrastusalue. Pelien alueella peliteoriat, pelianalyysit, pelin arvot ja itse pelaaminen ovat asioita, jotka nyt opitaan koulun ulkopuolella. Eri aineita yhdistämällä, tekemällä vaikkapa energiankäyttöpeli, voidaan oppia myös pelien maailmaa. Asiapeleissä taustalla olevan tiedon tulee olla luotettavaa. Aikoinaan esimerkiksi tekoälysovelluksissa ei aina näin ollut, vaan itse malli oli tärkeämpi kuin asia. Tässä lienee yksi syy siihen, että asiantuntijasovelluksiin ei enää aina luoteta. Virtuaalimaailman luotettavuudestaan kirjoitin toissapäivän lehteen, joten ei siitä tässä enempää.

Lopuksi

Yhdessä tekemisen ja vuorovaikutuksen avulla sosiaalinen pääoma eli yhteiset tavoitteet, normit, arvot ja luottamus, kasvaa ja kehittyy. Omien tuotosten mukana kertyy yhteinen digitaalinen pääoma, tietoverkkoihin tallennetut lehdet, videot, kuvat, radio-ohjelmat, jäsenrekisterit, keskustelupalstat, matkakertomukset jne. ja mahdollistaa näin vuorovaikutuksen myötä yhteisen ymmärryksen kumuloitumisen.

Näen ja koen sellaisen toiminnan hyvinä askeleina kohti luottamuksen tulevaisuutta, missä jokaisella on oikeus ilmaista itseään myös viestintävälineiden avulla, missä paikallinen yhteisö kasvaa kansainväliseksi toimijaksi yhteisen kestäväen maailman hyväksi luottamuksen ilmapiirissä.

Granovetter, Mark: The Strength of Weak Ties. Kirjassa Marsden, Peter V. -Lin, Nan: Social Structure and network Analysis. Sage Publications: Beverly Hills, 1982

Hynynen, Tuomas: The Net Reality and Moral Personhood, pro gradu, Helsingin Yliopisto, Teologinen tiedekunta, 2001

Ilmonen, Kaj: Sosiaalinen pääoma: käsite ja sen ongelmallisuus kirjassa: Ilmonen, Kaj (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus, Jyväskylä, 2000



Luottamus. Tietoturva. Sähköiset palvelut.

Junnonaho, Tuire: Viesti raiskaajalta, Helsingin Sanomat, 11.12.2001

Kovalainen, Anne ja Österberg, Johanna: Sosiaalinen pääoma, luottamus ja julkisen sektorin restrukturaatio kirjassa Ilmonen, Kaj (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus, Jyväskylä, 2000

Lavikka, Riitta: Yhdessä unelmaa toteuttamaan, Tampereen Yliopisto 2005

Lehtonen, Jaakko: Toimiva viestintä – yrityksen aineeton pääoma kirjassa: Aula, Pekka ja Hakala, Salli (toim.): Kolmet Kasvot, Loki-kirjat, 2001

Nurmela, Juha yms.: Suomalaiset ja tietotekniikka, Tilastokeskus, 2006

Ruuskanen, Petri: Luottamus verkostotalouden laidalla kirjassa: Ilmonen, Kaj (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus, Jyväskylä, 2000

Tietotuutit 1–6, 2006, Viestintäkasvatuksen seura, ry 2006–06–21

Tilastokeskus: Tiedolla tietoyhteiskuntaan, Helsinki 2001

Viherä, Marja-Liisa: Digitaalisen arjen viestintä – miksi, millä, miten? Edita, 2000