

Kelletlen részvétel

A digitális technológiához fűződő ambivalens élmények feltárása a szerelmes és szakító levél módszer használatával

Timár Borbála

Moholy-Nagy Művészeti Egyetem

A technológia paradoxona a digitális eszközökkel és platformokkal kapcsolatban azt a kettőséget jelenti, hogy noha ezek egyfelől korábban elképzelhetetlen szabadságot nyújtanak, másfelől túlhasználattal, függőséget és számos más digitális ártalmat okozhatnak (Mick & Fournier 1998, Barnes et al. 2019). A folyamatos online jelenlétet maguk a felhasználók is sokszor tehernek érzik, a digitális eszközökhöz és tartalmakhoz való viszony ambivalens (Ytre-Arne et al. 2020) – felhasználói oldalról ezt írja le a „kelletlen részvétel” (Cassidy 2016) fogalma. E tanulmány a felhasználóiélmény-kutatásban használt egyik kvalitatív módszert, az úgynevezett szerelmes és szakító levél módszert (*love and breakup letter method*) (Martin & Hanington 2012) és annak néhány alkalmazási lehetőségét mutatja be. A módszer a technológiai eszközökkel és alkalmazásokkal kapcsolatos ambivalens érzések feltárására és a felhasználói attitűdök vizsgálatára alkalmas.

Kulcsszavak: ambivalencia, attitűd, digitális eszközök, felhasználóiélmény-kutatás, szerelmes- és szakítólevél módszer

Reluctant participation

Exploring users' feelings towards digital technology with the “love and breakup letter” method

Mobile technology is an excellent example of the “paradox of technology,” i.e. the duality that these devices provide previously unimaginable freedoms and yet they may result in overuse, addiction and many other digital harms (effects and behaviours) (Mick & Fournier 1998, Barnes et al. 2019). The users themselves often consider constant online presence a burden, and their relationship to digital devices and content is ambivalent (Ytre-Arne et al. 2020), described by the concept of “participatory reluctance” on behalf of users (Cassidy 2016). This paper presents a qualitative data collection method called the “love and breakup letter method” (Martin & Hanington 2012) and illustrates it with examples. The “love or breakup letter method” is a relatively open form of qualitative data collection that explores the personal feelings and experiences of the participants.

Keywords: ambivalence, attitude, digital technology, Love and breakup letter, user experiences research

1. Bevezetés: a felhasználó érzelmeinek feltérképezése

A felhasználóiélmény-kutatás (*UX Research*) a technológia, a marketing és a design területén jött létre, és olyan, elsősorban kvalitatív módszereket alkalmaz, amelyek kifejezetten egy technológia, termék vagy szolgáltatás felhasználójának tapasztalataira (*user experience*) kíváncsiak, vagyis arra, hogy miként lép a felhasználó interakcióba egy adott termékkel vagy szolgáltatással (Cirucci & Pruchniewska 2022). Ezeknek a kutatásoknak elsősorban az adott termék vagy szolgáltatás fejlesztése a célja, hogy feltárják a felhasználók igényeit, és megértsék, miként használják a technológiát, mi az, amit nem kedvelnek benne, vagy éppen frusztrálja őket. A felhasználók érzéseinek feltérképezése érdekében a felhasználóiélmény-kutatáshoz kapcsolódóan számos innovatív módszert dolgoztak ki (Martin & Hanington 2012), ezek egyike a szerelmes és szakító levél módszer, azaz a *love and breakup letter method*. Noha a felhasználóiélmény-kutatás elsősorban arra törekszik, hogy adatvezérelt, hatékony változtatásokat eszközöljön egy weboldalon vagy online applikációban, mégpedig a (leendő) felhasználó szemszögéből, a minél hatékonyabb és minél inkább felhasználóbarát működés érdekében, ez a módszer számos lehetőséget kínál a tudományos kutatások számára is (Cirucci & Pruchniewska 2022).

A szerelmes és szakító levél módszer a kutatás feltáró szakaszában (empatizálás) alkalmazható (Köppen & Meinel 2015). Míg a médiakutatásban a felhasználó motivációinak felmérésére széles körben alkalmazott használat-kielégülés-modell azt feltételezi, hogy a médiafogyasztás, a tartalomválasztás tudatos tevékenység (Gálik 2019, Bhatiaszevi 2024), ez a módszer különösen alkalmas arra, hogy az ambivalens érzéseket tárja fel, és hozzáférjen a primer élvezeti faktor mögött rejlő, sokszor a felhasználók számára sem egyértelmű frusztrációkhoz.

2. A digitális technológiával összefüggő ambivalens érzések

Napjainkban a széles nyilvánosságban is megjelenik a digitális technológiák az egyéni és a társadalmi jólétre gyakorolt káros hatásainak témája (Valasek 2022). Amennyiben a digitális ártalmakat szociokulturálisan konstruált és nem „klinikai” jelenséggként fogjuk fel, érdemes vizsgálni az egyének észleléseiben és tapasztalataiban megjelenő különbségeket. Ez a szocio-konstruktivista megközelítés legitimálja azt a digitális rosszulletet (*digital ill-being*), amelyet az egyén akkor is érezhet, ha az klinikai bizonyítékokkal nem támasztható alá (Schneider et al. 2022).

A digitális technológia használatának alapélménye az ambivalencia, amely a technológiához kapcsolódás számos területét meghatározza. A technológia paradoxona (*paradox of technology*) kifejezés arra utal, hogy a digitális eszközök jelenléte egyszerre jelent korábban elképzelhetetlen szabadságot, ugyanakkor függőséget is (Mick & Fournier 1998, Barnes et al. 2019). A mobil kapcsolódás paradoxona (*mobile connectivity paradox*) ugyanezt az ellentmondást az autonómia kérdésével kapcsolja össze: a folyamatos, mindenütt jelen lévő kapcsolódás egyszerre támogathatja és kérdőjelezi meg az autonómia tapasztalatát azáltal, hogy folyamatosan eltereli a figyelmet az emberek elsődleges tevékenységeiről (Vanden Abeele 2021). A figyelemelterelés az akarat erővel is összefügg, a digitális eszközök olyan cselekvésre készítetnek, amely ellenkezik a tudatosan vallott értékekkel (Aagaard 2020). A kelletlen részvétel (*participatory reluctance*) koncepciója azt az elképzelést írja felül, hogy ha a felhasználó egy weboldalt, platformot, vagy applikációt használ, akkor azt örömmel és elégedetten teszi, mivel ellenkező esetben felhagyna használatával (Cassidy 2016). A kelletlen részvétel fogalmát vizsgálták már az online lekapcsolódás (*disconnection*) gyakorlatai kapcsán az Y generáció és a politikailag aktív fiatalok körében, továbbá a nem egységes közönséget célzó posztokkal és a közösségi média manipulatív hatásával kapcsolatban is (Westin & Chiasson 2021).

3. A szerelmes és szakító levél módszer

A szerelmes és szakító levél módszer a kvalitatív adatgyűjtés egy viszonylag nyitott formája, amely a résztvevők személyes érzéseit és élményeit tárja fel. 2009-ben hozta létre a Smart Design tanácsadó cég (Martin & Hanington 2012). A módszer lényege az, hogy megkérjük a résztvevőket, hogy képzeljenek el egy eszközt vagy szolgáltatást személyként, és írjanak hozzá szerelmes vagy szakító levelet. A felhasználóiélmény-kutatás ezt a módszert

használja annak megértésére, hogy a résztvevők mit szeretnek/nem szeretnek egy weboldal, digitális eszköz vagy alkalmazás használatában, és feltárják a felhasználó választásait, ezzel hosszú távon javítva a felhasználói elkötelezettséget és erősítve a márkahűséget.

Byron Reeves és Clifford Ness (1996) úgy fogalmaz, hogy az emberek ugyanúgy viszonyulnak a technológiához, mint más emberekhez, vagyis ahogy az emberekkel való kapcsolat is érzelmi természetű, úgy a technológiával való kapcsolat is az. A technológiához fűződő érzelmi kapcsolódás jelenségét és a kapcsolódás szintjeit részletesen, a tervezők nézőpontjából is kifejti Don Norman (2003) *Emotional Design* című könyvében. E megközelítésnek köszönhetően kezdett a felhasználóiélmény-kutatás olyan módszerekkel kísérletezni, amelyek az érzelmi kötődést tárják fel. A szerelmes és szakító levél módszer valójában azt követeli meg a résztvevőktől, hogy a technológiához való kötődésükről fejezzék ki gondolataikat, vagyis az érzelmek szubjektív, kognitív értékelése, ezek megértése felé vezeti őket (Laughy et al. 2021). Elizabeth Gerber (2011) kifejezetten azt emeli ki, hogy ez a módszer olyan érzelmek artikulálásában is segíthet, amelyek közvetlen módon nem ragadhatók meg. A HCI (*Human-Computer Interaction*) kutatások keretében a technológia elfogadásával kapcsolatban végzett vizsgálatok kiemelik az érzelmek szerepét mint az észlelt egyszerűség (*perceived ease*) egyik elemét (Ruokonen & Koskinen 2017). Romantikus viszonyként átkeretezni egy digitális eszközhöz vagy alkalmazáshoz fűződő kapcsolatot annyit tesz, mint lehetőséget teremteni arra, hogy a felhasználó eltúlozza legnagyobb frusztrációit és kívánságait. Az érintőképernyő használata maga is szoros kapcsolódást mutat az intimitással, elősegíti az érzelmi elköteleződést: ezeket az eszközöket

...minden eddiginél jobban érintik, tapogatják, tartják, hordják, simogatják, nyomkodják, hüvelykujjával érintik, leejtik, megkarcolják, védik, ellopják, emlékeznek rájuk és elfelejtik ezeket a mindenütt jelen lévő technika korszakában (Garde-Hansen & Gorton 2013: 42; saját fordításom: T. B.).

A szerelmes és szakító levél módszer alkalmas a technológiához való viszony feltérképezésére is (Martin & Hanington 2012), mivel a levélírás az érzelmek kifejezésének egyik formája, ez a formátum alkalmas arra, hogy feltárja a technológiai eszközhöz való kötődést vagy éppen elszakadást. A kutatás keretében írott levelek segítenek megérteni a felhasználók és a technológiai eszközök mint termékek közötti kapcsolatot, a hűség okait vagy az általa okozott csalódásokat. A módszer mélyreható leírást nyújt az érzelemvilágról, vagyis alkalmas arra, hogy a nem explicit érzéseket is feltárja (McCarthy et al. 2017). A személyes érzések feltárása megismerhetővé teszi a mélyebb igényeket és motivációkat, amelyek nem feltétlenül ismerhetők meg más kutatási módszerrel, például interjúval vagy fókuszcsoporttal. A módszer akkor működik a leghatékonyabban, ha nem egy konkrét funkciót vagy eszközt, hanem tágabb területet, élményt vizsgálnak vele (Cirucci & Pruchniewska 2022). Nagyon fontos elem az is, hogy a résztvevők szabadon válasszák meg levelük tárgyát és irányát (ez utóbbi lehet a szerelmes vagy a szakító) (McCarthy et al. 2017, Laughy et al. 2021). Mivel a résztvevők az érzéseiket nem a kutatóval való interakció keretében fogalmazzák meg, őszintébben ki tudják fejezni azokat.

A gyakorlatban ezt a módszert gyakran kiegészítik más kutatási elemekkel, például fókuszcsoporttal, interjúval, kérdőívvel, kártya-csoportosítással (*card sorting*), vagy valamilyen részvételi, *co-creation* típusú módszerrel (Martin & Hanington 2012, Laughy et al. 2021). A módszert Magyarországon korábban nem alkalmazták.

4. A szerelmes és szakító levél módszer eddigi alkalmazása

A szerelmes és szakító levél módszert elsőként 2010-ben, az IIT Design Research konferencián mutatták be egy workshop keretében,¹ és a *Universal Methods of Design* című kötetben írták le, mint a felhasználóiélmény-kutatás egy innovatív módszerét (Martin & Hanington 2012). Bella Martin és Bruce M. Hanington leírásában a leveleket a résztvevők fókuszcsoportos keretben írták meg, és a tízperces levélírást követően felolvasták és

1 A bemutató videót lásd itt: Smart Design: *The Breakup Letter*, <https://vimeo.com/11854531>.

megbeszéltek egymással az üzeneteket. Szinte ugyanebben az időben, Elizabeth Gerber (2011) *tech breakup* néven is használta a módszert. Gerber laboratóriumi kísérletként keretezte módszert, és videófelvételt is készített a levelek felolvasásáról. A szerelmes és szakító levél módszer részletes leírása szerepel a *UX Research Methods for Media and Communication Studies* című tankönyvben is (Cirucci & Pruchniewska 2022).

A módszert UX kutatásokban is használták már, például az A-típusú cukorbetegségben szenvedő fiatal nők orvostechnikai eszközökhöz való hozzáállásának feltérképezésére (McCarthy et al. 2017), a fordítást segítő számítógépes programok technológiai elfogadottságának és a digitális eszközök használata során jelentkező akadályok megértésére (Ruokonen & Koskinen 2017, Hao 2023), az orvosi képzés hatékonyságával kapcsolatban (Laughy et al. 2021), az egészségmegőrzéssel kapcsolatos ajánlások használhatóságáról szóló orvosi vélemények feltérképezésére (Mizumoto et al. 2023), és egy könyvtári információtudatossági online tananyag egyetemi tesztelésére is (Dennie & Breier 2021).

Alexandra Hutanu és Patricia-Elena Berteau (2020) egy szerelmes és egy szakító levelet íratott egyetemi hallgatókkal a Facebookhoz. Azt próbálták megjósolni, hogy a fiatalabb felhasználók, akik más platformokat jobban szeretnek, tervezik-e teljesen otthagyni a Facebookot. A kutatás alapján a legnagyobb közösségimédia-platform még mindig megkerülhetetlen, olyan, mint egy öreg barát, akihez mindig visszatérhetünk, elsősorban az emlékek felidézésének és a születésnapok jelzésének funkciója, a szórakoztató tartalmak és a kapcsolódási lehetőségek miatt. Ez a kutatás feltárta a Facebookkal való kapcsolat ambivalenciáit is, például a társas kapcsolódás és az izoláció, illetve az unaloműzés és a digitális figyelemelterelés ellentmondásait.

Szintén ezzel a módszerrel tárták fel Nađa Terzimehić és munkatársai (2022) azt, hogy az emberek miként viszonyultak a mobiltelefonjukhoz a koronavírus-járvány előtt és után. A kutatás során két körben, egy jelenléti (offline) eseményen, majd a pandémia idején online kérdezték a résztvevőket. A használati funkciók és a megküzdési stratégiák alapján nyolc ember–okostelefon-kapcsolattípust azonosítottak (asszisztens, társ, szórakoztató, akadályozó, zavaró, tárgy, megszállottság tárgya, gonosztevő). Noha a megkérdezettek okostelefon-használata megnőtt a pandémia idején, a funkciók nem változtak: elsősorban a telefonos kapcsolattartás növelte a használati időt.

5. A szerelmes és szakító levél módszer működése, korlátai, lehetőségei

Az eredeti, UX kutatásra használt módszer része, hogy a levélírást egy fókuszcsoportos megbeszélés követi: a résztvevők hangosan felolvassák a leveleket, a moderátor pedig beszélgetést kezdeményez velük. Szintén alapvető, hogy az adatfelvételt személyesen, papíron és tollal, csoportban kell elvégezni, ugyanakkor előfordul az online adatfelvétel is. A feladat kiadásakor hasznos lehet a részleges, szöveges instrukció és esetleg egy – nem a témához kapcsolódó – rövid példaszöveg ismertetése, hogy a résztvevők pontosan értsék a módszer lényegét és azt, hogy mi a feladatuk. A szöveg megírására a moderátorok tíz percet szoktak adni, és a papíron lévő hely is orientálhatja a résztvevőt abban, hogy milyen terjedelemben kell írni, de a tapasztalatok alapján a néhány mondatnyi szöveg is nyújthat releváns információt. A digitális technológiákhoz való kötődés témájában a papír–ceruza-megoldás távolságot teremthet.

A módszer esetében felmerülhet a kérdés, hogy a résztvevők valóban őszintén írják-e le az érzéseiket. A levelek esetében érezhető, hogy fikciós elemeket is tartalmaznak, illetve a szerzők gyakran használnak költői eszközöket (szóképeket, ismétléseket és párhuzamokat, fokozást, felkiáltásokat). Még ha a résztvevők narratívái kitaláltak is, úgy tűnik, hogy van bennük egy igazi mag, ezért a történeteket úgy kell tekinteni, mint a valós életeseményekre és tényekre adott reakciókat (Polkinghorne 2007). Érdemes a fikciót a megélt tapasztalatok megfigyelésére használni, hiszen „a természetes környezetükben vagy laboratóriumban nem könnyen tanulmányozható társadalmi folyamatok könnyebben megfigyelhetők fikción keresztül” (Gaenslent [1982: 340] idézi Hemmings 2018: 2). Az általam végzett kutatások során talákoztam költői felkiáltásokkal, eszperente formában írt levéllel, és több résztvevő is illusztrálta a levelet.

A módszer másik lényeges korlátja, hogy ugyan sok adatot biztosít, de az eredmények a legtöbbször nem általánosíthatók szélesebb populációra vagy kontextusra. Ennek egyik oka a szubjektív érzések és elfogultságok

feltárásának szándéka, a másik pedig az, hogy a felhasználóiélmény-kutatások mindig egy konkrét termékre vagy szolgáltatásra irányulnak.

A legtöbb publikáció kiemeli azt, hogy a módszer rendkívül szórakoztató mind a résztvevők, mind a kutatók számára, és érdekes részeredményekkel tud szolgálni. Ugyanakkor ezek a kutatások jellemzően rendkívül kis mintával folynak, és az eredményeket – az ambivalenciák feltárásán túl – akkor lehet érdemben felhasználni, ha a levélírás kérdőívvel, interjúval vagy fókuszcsoporthoz beszélgetéssel egészül ki. Jellemző az is, hogy az előre definiált kutatási kérdésekre a levélmódszer nyitottsága miatt néhány esetben nem születnek válaszok. Ám az egyértelmű, hogy a módszer kiválóan alkalmas az ambivalens érzések feltárására, így a technológiához való viszony kontextusában is.

6. Esettanulmányok

A technológiához fűződő érzelmek, stresszfaktorok feltárására, a digitális jóllét személy-, eszköz- és platformfüggő jellemzőinek azonosítására irányuló kutatás során a mérőeszköz két változatát dolgoztam ki, és összesen három különböző kutatási keretben használtam. A jelen összefoglaló a módszertan elemeit, a mérőeszköz kidolgozását, a mintavételi eljárást, az adatfelvétel körülményeit és néhány előzetes eredményt ír le. A felmérés mindhárom esetben jelenléti formában zajlott, a résztvevőknek megadott instrukciók alapján egy szerelmes (a gyerekek esetében „barátkozó”) vagy szakító levelet kellett írniuk egy általuk szabadon választott eszközhöz (például okostelefonhoz, laptop-hoz) vagy platformhoz (például az Instagramhoz, egy videójátékhoz vagy céges levelezőrendszerhez). Az instrukciók alapján a kapcsolat kialakulásáról, a „partner” tulajdonságairól, a kapcsolatról és az esetleges szakítás okairól is írhattak.

A három kutatási keret közös eredménye az, hogy a felhasználók az értelmes interakciókat és a kiegyensúlyozott online–offline jelenlétet keresik, és a digitális figyelemelterelés negatívumai mellett a felnőttek már a platformok működéséből fakadó autonómia elvesztését élik meg legerősebb frusztrációként az online környezettel kapcsolatos interakciókban.

6.1. A mérőeszköz használhatóságának vizsgálata – pilotkutatás

A pilot adatfelvétel három egymástól független képzési eseményen zajlott, ahol a résztvevők a workshop után opcionálisan részt vehettek a kutatásban. Három képzési csoportban (pedagógusok, nevelőszülők, szociális ellátásban dolgozók) összesen 39 értékelhető szöveg született, 40–60 év közötti, a digitális eszközöket nem intenzíven használó résztvevőkkel. Külön nehézséget okozott, hogy a második két csoport (a nevelőszülők és a szociális ellátásban dolgozók) között nagyobb arányban voltak olyan résztvevők, akik nem szokták gondolataikat írásban megfogalmazni, így ezek a szövegek sokszor nagyon rövidek, nem kellően strukturáltak és néha nehezen értelmezhetőek voltak.

Az adatfelvétel során a résztvevők szóbeli instrukciók és részletes leírás alapján egy rövid beszélgetést követően egy körülbelül húszperces ülés alatt írták meg a leveleket. Többen rajzzal vagy stilizált aláírással gazdagították a szöveget.

A pilot adatfelvétel után nem volt szükség a mérőeszköz módosítására. Az adatok feldolgozása (a résztvevők által kézzel, papírra írt levelek begépelése után) tartomelemzéssel, az Atlas.ti szoftver használatával történt.

A legfontosabb eredmény a „szerelmes” és a „lecszerelő” (vagyis csak a konkrét eszközzel, platformmal, de nem az online tevékenységgel szakító) levelek magas aránya (61%). Úgy tűnik, az elégedettség elsődleges forrása a mérsékelt és funkcionális használat, vagyis az úgynevezett értelmes interakció (Widdicks et al. 2013, Lukoff 2018). Az okoseszközöket a résztvevők elsősorban segítőnek tekintik, „akiknek” hálásak. Ugyanakkor a közösségi médiát használó valamennyi résztvevő beszámolt frusztrációról: elsősorban a digitális figyelemelterelés és túlterhelődés változatairól (Timár 2024).

6.2. A technológia okozta frusztrációk csökkentése – részvételi tervezés középiskolás résztvevőkkel

A módszer második alkalmazására egy több elemből álló kutatás részeként került sor: a középiskolások körében zajló felmérés célja az volt, hogy az online stresszt okozó tényezők azonosítása után a részvételi tervezés eszközével a mérsékelt és értelmes használatot támogató affordanciákat azonosítsák. Az adatfelvétel négy középiskola tizedik és tizenegyedik évfolyamos osztályában zajlott Budapesten, egy-egy 90 perces workshop keretében, összesen 80 fő részvételével. A workshop a designgondolkodás² lépéseit követve a problémafeltárás/empatizálás, az értelmezés, az ötletelés és a prototipizálás tevékenységek alapján épült fel. A szerelmes és szakító levél módszer az empatizálás fázisában, a workshop elején került sorra.

A szóbeli reflexiókból úgy tűnt, hogy a középiskolás korosztály számára egyértelmű az analógia a párkapcsolat és az online létezés között. Több résztvevő már a feladatkiadás során toxikusnak minősítette a technológia mindent átható jelenlétét. Ugyanakkor érdekes tapasztalat, hogy a workshop alatt folyamatosan, minden iskolában, minden résztvevő keze ügyében volt az okostelefon, és használták is ezt a kreatív feladatok során.

Az értelmezés fázisában a résztvevők online technológiákhoz kapcsolódó stresszkártyákat kaptak, amelyből három-öt fős csoportokban hármat választottak ki, majd az ötletelés és a prototipizálás fázisban egy olyan elképzelt online platformot terveztek meg, amely a kiválasztott stressztényezőket csökkenteni tudja.

Figyelemre méltó adat, hogy a résztvevők elsősorban a digitális figyelemelterelés és a FOMO (*fear of missing out*) hatásairól számoltak be. Az általuk kitalált platformok jellemzően kisebb célcsoportra irányuló, a személyes ítélkezés lehetőségét csökkentő, az online és az offline létezést összekapcsoló alkalmazások voltak, mint például a kreatív munkák bemutatását lehetővé tevő vagy a természetjáró útvonalak megosztását segítő applikációk.

6.3. A nem-kapcsolódás formái – waldorfos szülők és gyerekek levelei a technológiához

A kisgyermekes családoknak rendkívül nehéz megbirkózniuk a technológia folyamatos, mindent átható jelenlétével. Mivel a Waldorf-pedagógia szerint a gyerekeknek csak érzékszerveik segítségével, mozgással és szabad játékkal kell felfedezniük valós környezetüket, a Waldorf-pedagógiában a digitálismédia-használat csak kiskamasz korban kerül bevezetésre. Éppen ezért a Waldorf gyakori megoldás azoknak a családoknak, amelyek kisgyermek nevelése során szeretnék elkerülni a technológiát, vagy minél jobban kitolni az ezzel való találkozás időpontját. A szerelmes és szakító levél módszertan alkalmazásával egyrészt a szülők digitális nevelési elveit, tudatosságukat és motivációjukat vizsgáltam, másrészt a 12–14 éves gyerekek esetében a technológiával kapcsolatos attitűdöt a saját okoseszköz birtoklása előtt, vagyis azt, hogy milyennek látják ők „kívülről” a digitális környezetet.

A kutatás három intézményben zajlott, hatodik, hetedik és nyolcadik évfolyamos gyerekek és szülők körében. Három csoportban nagyjából 40 szülő, és négy csoportban összesen mintegy 70 gyerek írt levelet. A témák a következők voltak: Legyél a barátom!, Örülök, hogy a barátom vagy!, Nem leszek a barátod többé!

A gyerekekkel minden esetben ismertettem egy példalevelet. Az ő körükben (és a középiskolásoknál is) jellemző volt, hogy írás közben megbeszélték egymással a szövegeket, a témákat, megmutatták, felolvasták egymásnak a levelek egyes részeit, az egyik gyerekcsoportban rajzoltak is.

Az eredmények azt mutatják, hogy a szülői levelek nagy részében nem jelent meg a technológiától való elzárkózás igénye, és kifejezetten kevésbé tájékozottnak és reflektívnek tündek, ezzel szemben a gyerekek nevelésében megjelent a médiahasználat korlátozása. A gyerekek leveleiből az derül ki, hogy az okostelefonnal vagy saját eszközzel nem rendelkezők nagy része vágyik ezekre az eszközökre, ám elsősorban bizonyos funkciókat (mint például a zenehallgatás, az online keresés, a fotózás) hiányoltak, és nem a közösségimédia-platformok használatára és végtelen képernyőidőre vágytak. Figyelemre méltó, hogy több írás számolt be a kirekesztettség érzéséről, amely nem az online tevékenységben, hanem a folyamatosan a telefonjába mélyedő „többiek” jelenlétében nyilvánult meg.

² *An Introduction to Design Thinking: Process Guide*. Hasso Plattner Institute of Design at Stanford, 2013, <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf>.

7. Összegzés

Az online környezet vizsgálatához szükséges az olyan új kutatási módszerek használata, amelyek kifejezetten figyelembe veszik a felhasználók online platformokhoz és technológiákhoz való ambivalens viszonyát. A szerelmes és szakító levél módszer elsősorban egy kutatás feltáró szakaszában lehet hatékony, mert a nyitott adatgyűjtési forma sok adathoz juttathatja a kutatót, és segíti a megfelelő kutatási kérdések megfogalmazását egy új területen. A felhasználóiélmény-kutatás eszköztárában a szerelmes és szakító levél módszeren kívül számos olyan módszer található, amely alkalmazható az akadémiai kutatásban is.

Az itt bemutatott esettanulmányok eredményei a digitális jóllét kutatásához kapcsolódó egészen nyitott kérdésfeltevésből indulva – hogyan érzik magukat az emberek, miközben interakcióba lépnek a technológiával? – megerősítették azt a hipotézist, hogy nem a digitális környezet általánosan, hanem az egyes platformok, elsősorban a közösségimédia-oldalak affordanciái, valamint a figyelemgazdaság következménye a digitális rosszul-lét. A szerelmeslevél-módszer és a szabad szövegalkotás a pozitív irányultság, a jóllét mutatóinak feltárásának eszközeként két releváns, további vizsgálatra alkalmas elemet azonosított: a mérsékelt és értelmes interakciók fontosságát a felhasználó személyes jóllétének alakításában (Widdicks et al. 2013, Lukoff 2018), valamint a digitális jóllét személyfüggő jellemzőinek – mint a fókuszáltság, az önkontroll, az értelmes tevékenységek (Schneider 2022) – meghatározó szerepét.

Irodalom

- Aagaard, Jaspers (2020): Digital Akrasia: A Qualitative Study of Phubbing. *AI & SOCIETY*, vol. 35, no. 1, pp. 237–244, <https://doi.org/10.1007/s00146-019-00876-0>
- Barnes, Stuart J., Andrew D. Pressey & Eusebio Scornavacca (2019): Mobile Ubiquity: Understanding the Relationship Between Cognitive Absorption, Smartphone Addiction and Social Network Services. *Computers in Human Behavior*, no. 90, pp. 246–258, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.09.013>
- Bhatiasevi, Veera (2024): The Uses and Gratifications of Social Media and Their Impact on Social Relationships and Psychological Well-being. *Frontiers in Psychiatry*, vol. 15, no. 1260565, <https://doi.org/10.3389/fpsy.2024.1260565>
- Cassidy, Elija (2016): Social Networking Sites and Participatory Reluctance: A Case Study of Gaydar, User Resistance and Interface Rejection. *New Media & Society*, vol. 18, no. 11, pp. 2613–2628, <https://doi.org/10.1177/1461444815590341>
- Cirucci, Angela M. & Urszula M. Pruchniewska (2022): *UX Research Methods for Media and Communication Studies: An Introduction to Contemporary Qualitative Methods*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, <https://doi.org/10.4324/9781003181750>
- Dennie, Danielle & Susie Breier (2021): ‘Babe... You’re a Bit of a Know it All’: Student Love and Breakup Letters to a Library Research Skills Tutorial. *Journal of Information Literacy*, vol. 15, no. 3, pp. 41–55, <https://doi.org/10.11645/15.3.2887>
- Gálik Mihály (2019): Az egyéni médiafogyasztás és médiahasználat alakulását befolyásoló tényezők a média-tartalmaknak való kitettség változásainak tükrében. *Médiakutató*, 20. évf., 1. sz., 73–83. o.
- Garde-Hansen, Joanne, & Krystin Gorton (2013): *Emotion Online*. London: Palgrave Macmillan UK, <https://doi.org/10.1057/9781137312877>
- Gerber, Elizabeth (2011): Tech Break Up: A Research Method for Understanding People’s Attachment to Their Technology. *Proceedings of the 8th ACM Conference on Creativity and Cognition*, pp. 137–146, <https://doi.org/10.1145/2069618.2069642>
- Hao, Yu (2023): Students’ Emotional Experiences in Learning Translation Memory Systems: A Narrative-based Study. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, vol 15, no. 2, pp. 157–175, <https://doi.org/10.12807/ti.115202.2023.a10>
- Hemmings, Jessica (2018): Rereading and Revising: Acknowledging the Smallness (Sometimes) of Craft. *Craft Research*, vol 9, no. 2, pp. 273–286, https://doi.org/10.1386/crre.9.2.273_1

- Hutanu, Alexandra & Patricia-Elena Berteau (2020): Do You Still Love Facebook? Understanding Users' Perceptions Through a Novel Qualitative Method. *Journal of Emerging Trends in Marketing and Management*, vol. 1, no. 1, pp. 82–92.
- Köppen, Eva & Cristoph Meinel (2015): Empathy via Design Thinking: Creation of Sense and Knowledge. In: Hasso Plattner, Cristoph Meinel, & Larry Leifer (eds.): *Design Thinking Research*, pp. 15–28. Berlin: Springer International Publishing, https://doi.org/10.1007/978-3-319-06823-7_2
- Laughey, William F., Megan E. L. Brown, Anguelique N. Dueñas, Rebecca Archer, Megan R. Whitwell, A. Liu & Gabrielle M. Finn (2021): How Medical School Alters Empathy: Student Love and Break Up Letters to Empathy for Patients. *Medical Education*, vol 55, no. 3, pp. 394–403, <https://doi.org/10.1111/medu.14403>
- Lukoff, Kai, Yu Cissy, Julie Kientz & Alexis Hiniker (2018): What Makes Smartphone Use Meaningful or Meaningless? *Proceedings of the ACM on Interactive, Mobile, Wearable Ubiquitous Technologies*, vol. 2, no. 1, <https://doi.org/10.1145/3191754>
- Martin, Bella & Bruce M. Hanington (2012): *Universal Methods of Design: 100 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions (digital ed.)*. Rockport Publishers.
- McCarthy, Gillian M., Ramírez E. R. Rodríguez & Brian J. Robinson (2017): Letters to Medical Devices: A Case Study on the Medical Device User Requirements of Female Adolescents and Young Adults with Type 1 Diabetes. In: Peter W. de Vries, Harri Oinas-Kukkonen, Liseth Siemons, Nienk Beerlage-de Jong & Lisette van Gemert-Pijnen (eds.): *Persuasive Technology: Development and Implementation of Personalized Technologies to Change Attitudes and Behaviors*, vol. 10171, pp. 69–79. Berlin: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-55134-0_6
- Mick, David Glen & Susanne Fournier (1998): Paradoxes of Technology: Consumer Cognizance, Emotions, and Coping Strategies. *Journal of Consumer Research*, vol. 25, no. 2, pp. 123–143, <https://doi.org/10.1086/209531>
- Mizumoto, Junki, Toshichika Mitsuyama, Masato Eto, Masashi Izumiya & Shoko Horita (2023): Primary Care Physicians' Perceptions of Social Determinants of Health Recommendations: A qualitative study. *BJGP Open*, vol. 7, no. 1, <https://doi.org/10.3399/BJGPO.2022.0129>
- Polkinghorne, Donald (2007): Validity Issues in Narrative Research. *Qualitative Inquiry*, vol. 13, no. 4, pp. 471–486, <https://doi.org/10.1177/1077800406297670>
- Ruokonen, Minna & Kaisa Koskinen (2017): Dancing with Technology: Translators' Narratives on the Dance of Human and Machinic Agency in Translation Work. *The Translator*, vol. 23, no. 3, pp. 310–323, <https://doi.org/10.1080/13556509.2017.1301846>
- Schneider, Frank, Sarah Lutz, Annabell Halfmann, Adrian Meier & Leonard Reinecke (2022): How and When do Mobile Media Demands Impact Well-being? Explicating the Integrative Model of Mobile Media Use and Need Experiences (IM³UNE). *Mobile Media & Communication*, vol. 10, no. 2, pp. 251–271, <https://doi.org/10.1177/20501579211054928>
- Terzimehić, Nađa, Sarah Aragon-Hahner & Heinrich Hussmann (2022): The Tale of a Complicated Relationship: Insights from Users' Love/Breakup Letters to Their Smartphones before and during the COVID-19 Pandemic. *Proceedings of the ACM on Interactive, Mobile, Wearable and Ubiquitous Technologies*, vol. 7, no. 1, pp. 1–34, <https://doi.org/10.1145/3580792>
- Timár, Borbála (2024): An Intimate Relationship – Exploring Users' Feelings and Frustrations Towards Digital Technology Using the Love and Breakup Letter Method. *Mediatization Studies*, vol. 7, pp. 75–87, <https://doi.org/10.17951/ms.2023.7.75-87>
- Valasek, Chad (2022): Disciplining the Akratic user: Constructing Digital (Un)wellness. *Mobile Media & Communication*, vol. 10, no. 2, pp. 235–250, <https://doi.org/10.1177/20501579211038796>
- Vanden Abeele, Mariek (2021): Digital Wellbeing as a Dynamic Construct. *Communication Theory*, vol. 31, no. 4, pp. 932–955, <https://doi.org/10.1093/ct/qtaa024>
- Westin, Fiona & Sonia Chiasson (2021): “It’s So Difficult to Sever that Connection”: The Role of FoMO in Users' Reluctant Privacy Behaviours. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, pp. 1–15, <https://doi.org/10.1145/3411764.3445104>
- Widdicks, Kelly & Daniel Pargman (2019): Breaking the Cornucopian Paradigm: Towards Moderate Internet Use in Everyday Life. *Proceedings of the Fifth Workshop on Computing within Limits*, pp. 1–8, <https://doi.org/10.1145/3338103.3338105>
- Ytre-Arne, Brita, Trine Syvertsen, Hallvard Moe & Faltin Karlsen (2020): Temporal Ambivalences in Smartphone Use: Conflicting Flows, Conflicting Responsibilities. *New Media & Society*, vol. 22, no 9, pp. 1715–1732, <https://doi.org/10.1177/1461444820913561>