

Reijo Savolainen

Työtä ja tietoa etsimässä

Työttömien käsityksiä työnhakua palvelevista tiedonlähteistä ja tiedonhankintakanavista

Reijo Savolainen: Työtä ja tietoa etsimässä. Työttömien käsityksiä työnhakua palvelevista tiedonlähteistä ja tiedonhankintakanavista [Seeking information about jobs. Unemployed people's perceptions of information sources and information seeking channels] Informaatiotutkimus 26(3), pp. 66-75.

The study reviews unemployed people's perceptions of the usefulness and usability of information sources and channels used in job searching. The empirical data were gathered by interviews with 18 unemployed persons during 2006. Networked sources provided by jobcentres and Ministry of Labour were most popular. These sources were associated with qualities such as easy access to a wide repertoire of jobs available. The major weaknesses of networked sources include the provision of unspecific information about jobs. Personal visits to jobcentres provide useful, although often too general information about jobs. Newspaper advertisements are easily accessible but they tend to be biased towards the needs of highly educated job seekers. Direct contacts to potential employers are believed to provide specific information unavailable in other sources; however, the use of these sources is often rendered difficult by psychological barriers. Finally, personal contact networks are used to some extent to complement the above sources.

Address: Department of Information Studies, FI-33014 University of Tampere, Finland. E-mail: Reijo.Savolainen@uta.fi

1. Johdanto

Työttömyys koskettaa henkilökohtaisesti huomattavaa osaa kansalaisista. Ongelman laajuutta osoittaa se, että maassamme oli tammikuussa 2007 työttömänä 195 000 henkilöä, ts. 7.6% työvoimasta (Tilastokeskus, 2007). Ainakaan toistaiseksi työttömyyttä koskevat kysymykset eivät ole kiinnostaneet mainittavammin informaatiotutkijoita ja esim. työttömien tiedonhankinnan käytännöistä on hyvin vähän empiiristä tietoa. Käsillä oleva artikkeli lieneekin ensimmäisiä, jotka keskittyvät työttömien tiedonhankintaan. Artikkelin on osa arkielämän tietokäytäntöjä (everyday information practices) tarkastelevaa tutkimushanketta, joka pohjautuu tamperelaisten ympäristöaktivistien ja työttömien haastatteluihin (Savolainen, 2007a; 2007b).

Tutkimuksen lähtökohtana on oletus siitä, että tiedonhankinta on työnhaun keskeinen elementti. Työnhakuun sisältyy tosin muutakin, mm. hakemusten kirjoittamista ja työhönottohaastatteluihin osallistumista. Kokonaisuutena katsoen on kuitenkin vaikea kuvitella työnhakua, johon ei sisältyisi tiedonhankintaa, esim. työpaikkailmoitusten seuranta sanomalehdistä. Artikkelin tavoitteena on selvittää, millaisia käsityksiä työttömillä on tiedonlähteistä ja tiedonhankintakanavista, joita hyödynnetään työ- tai koulutuspaikan etsinnässä. Tämä kysymys on tärkeä, sillä lähteitä ja kanavia priorisoidaan niitä koskevien käsitysten pohjalta. Kysymyksen kiinnostavuutta lisää se, että työnhakijoiden käytössä on yhä enemmän lähteitä ja kanavia, jotka kilpailevat heidän huomiostaan.

Artikkeli rakentuu seuraavasti. Luvuissa 2 ja 3 tarkastellaan aiempien tutkimusten keskeisiä

havaintoja ja täsmennetään empiirisen tutkimuksen asetelma. Tutkimustulokset raportoidaan luvuissa 4 ja 5. Tutkimuksen johtopäätökset esittää luvussa 6.

2. Kirjallisuuskatsaus

Työttömyyden aiheuttamia ongelmia ovat selvittäneet etupäässä sosiologit, psykologit ja sosiaalipolitiikan tutkijat. Työttömyyden on todettu paitsi vähentävän taloudellisia resursseja myös aiheuttavan masennusta ja ahdistuneisuutta. Etenkin pitkäaikaistyöttömyys voi heikentää itseluottamusta ja tuottaa avuttomuuden kokemuksia (ks. esim. Ball & Orford 2002, 377-378). Työttömyyden kokemuksille on ominaista vaihteisuus ja ”emotionaalinen vuoristorata”. Borgenin ja Amundsonin (1987, 180) mukaan työttömäksi jääneet ovat ensi alkuun innostuneita uuden työpaikan etsinnässä ja he uskovat saavansa sen ennen pitkää. Jos tarjolla olevat työpaikat eivät vastaa heidän toiveitaan, työnhaku käy passiivisemmaksi ja työnhakija alkaa epäillä onnistumisen mahdollisuuksiaan. Tavoissa, joilla työnhakijat reagoivat tuloksettomiin yrityksiinsä on kuitenkin yksilöllistä vaihtelua eivätkä kaikki luovuta yhtä helposti. Jos työnhakija saa tukea perheeltään ja ystäviltään, pettymyksistä toivutaan paremmin ja työnhakua yritetään yhä uudelleen.

Sosiologien ja psykologien tekemissä tutkimuksissa ei useinkaan selvitetä yksityiskohtaisemmin, miten työnhakijat hankkivat tietoa. Poikkeuksen tästä tekee Granovetterin (1973) tutkimus, jossa luonnehdittiin ns. vahvojen ja heikkojen siteiden roolia työpaikan etsintää palvelevassa tiedonhankinnassa. Vahvat siteet (strong ties) ovat ominaisia yhteisen taustan omaaville ihmisille, esim. perheenjäsenille, läheisille ystäville ja pitkäaikaisille työtovereille. Lähipiiriin yhteinen kokemustausta merkitsee toisaalta sitä ettei heillä ole tarjota aidosti uutta tietoa, josta olisi hyötyä työnhakijalle. Tällaista tietoa voi sen sijaan olla heikkoja siteitä (weak ties) edustavilla henkilöillä, esim. ”ystävän tuttavalla”, jonka tapaa sattumoisin kaupungilla kävellessään.

Granovetter (1973, 1371) testasi ideoitaan haastattelemalla eri ammattialoja edustavia henkilöitä, jotka olivat äskettäin vaihtaneet työpaikkaa. Heistä 28% oli saanut työpaikan heikkojen ja 17% vahvojen siteiden kautta; loput 55% tiedonlähteistä voitiin luokitella

näiden siteiden välimuodoiksi. Vahvoja siteitä olivat hyödyntäneet useimmin eri alojen ammattilaiset (professionals, semi-professionals) ja toimistotyöntekijät (Granovetter 1983, 205-206). Heikkojen siteiden käyttö oli leimallisinta hallinnollisiin tehtäviin tai johtaviin aseisiin siirtyneille. Suorittavaa työtä tekeville (blue collar workers) ei ollut merkittävää hyötyä kummastakaan lähdetyypistä, sillä vain 19% heistä oli saanut työpaikan joko vahvojen tai heikkoja siteiden kautta.

Skotlannissa v. 2000 tehty kyselytutkimus osoitti, että työttömät työnhakijat hankkivat useimmiten tietoa sanomalehti-ilmoituksista (94% vastanneista) (McQuaid, Lindsay & Greig, 2004). Myös työvoimatoimiston ilmoitustauluja (66%), työvoimatoimiston neuvontapalveluja (60%) ja henkilökohtaisia kontaktiverkkoja (54%) hyödynnettiin verrattain usein. Tietoa työmahdollisuuksista etsittiin myös ottamalla yhteyttä potentiaaliseen työnantajaan (39%). Toisaalta vain 18% tutkimukseen osallistuneista oli käyttänyt Internetiä tiedonhankinnassa.

Yhdysvalloissa tehdyn kartoituksen mukaan verkkolähteiden käyttö työnhauun tarpeisiin on kasvanut nopeasti 1990-luvun loppupuolelta lähtien (Fountain, 2005). Esim. vuonna 2000 joka neljäs työtön oli hyödyntänyt Internetiä työhaussa. Työtarjouksista kertovien verkkolähteiden nopea lisääntyminen oli toisaalta hankaloittanut tiedonhankintaa, koska lähteiden seulonta vaati aiempaa enemmän ponnistuksia. Työhaussa käytettyjä lähteitä on kartoitettu myös Suomessa. Työministeriön (2004, 28-29) selvityksen mukaan 36% työnhakija-asiakkaista oli hyödyntänyt v. 2004 työvoimatoimistojen itsepalvelupäätteitä. Työministeriön *mol.fi*-sivuja¹ oli käyttänyt joka toinen työvoimatoimiston asiakas. *Mol.fi*-sivuihin oltiin varsin tyytyväisiä, sillä 71% käyttäjistä kertoi löytäneensä niiltä tietoa sopivista työmahdollisuuksista.

Informaatiotutkijat ovat kartoittaneet varsin harvoin työ- ja koulutuspaikan hankintaan liittyviä tiedontarpeita ja tiedonhankinnan käytäntöjä. Chen ja Hernon (1982) osoittivat laajassa kyselytutkimuksessa, että 10% amerikkalaisten päivittäisistä ongelmatilanteista liittyi työnhakuun ja että tämäntyyppiset tiedontarvetilanteet olivat yleisimpiä alemmissa tuloluokissa. Tiedonhankinnassa tukeuduttiin yleisimmin omaan kokemukseen, ystäviin ja työtovereihin, kun taas työvoimaviranomaisten palveluja hyödynnettiin harvoin. Britanniassa v. 1997 tehty lomakekysely

tuotti samansuuntaisia tuloksia (Marcella & Baxter, 1999). Noin 8% kyselyyn vastanneista oli tarvinnut tietoa työpaikoista ja tietoa oli hankittu etupäässä henkilölähteistä ja sanomalehdistä.

Toistaiseksi on tehty hyvin vähän laadullisia tutkimuksia, jotka täsmentäisivät tämäntyyppisiä yleiskartoituksia. Tältä osin ovat kiinnostavimpia Chatmanin etnografiset analyysit, joissa selvitetään yhteiskunnan vähäosaisten tiedonhankintakäytäntöjä. Chatman (1987) osoitti työllistettyjen naisten tiedonhankintaa ja viestintää koskevassa tutkimuksessaan, että tämän ryhmän mielipidevaikuttajat hankkivat muita aktiivisemmin tietoa eri lähteistä. Toisalta mielipidevaikuttajat eivät olleet halukkaita jakamaan muille tietoa uusista työmahdollisuuksista, etenkin jos kyse oli vakituisista työpaikoista. Vahtimestareiden tiedonhankinnan käytäntöjä selvittänyt tutkimus johti samaan johtopäätökseen (Chatman, 1991). Vahtimestarit panttasivat parempia työpaikkoja koskevaa tietoa, koska liiallinen avoimuus olisi saattanut merkitä sitä, että työtoveri käyttää tilaisuutta hyväkseen.

Työttömät hakevat usein tietoa sekä työ- että koulutusmahdollisuuksista. Tämän vuoksi myös koulutuspaikan tai ammattiuran valintaa koskevat tutkimukset ovat kiinnostavia käsillä olevan artikkelin näkökulmasta. Näiden tutkimusten hyödyllisyyttä vähentää kuitenkin se, että ne keskittyvät opiskelupaikkaa hakeviin opiskelijoihin. Esim. Julien (1999) kartoitti ongelmia, joita kanadalaiset lukiolaiset kohtaavat pohtiessaan ammattiuraansa. Monilla haastatelluista oli epätietoisuutta lähteistä, joista saisi riittävää tietoa eri ammateista ja koulutusmahdollisuuksista. Tietoa oli hankittava liian monesta lähteestä ja niiden koettiin olevan hajallaan. Tiedonhankintaa vaikeutti usein myös itseluottamuksen ja rohkeuden puute: uranvalintaa koskevat kysymykset koettiin haastavuudessaan vaikeiksi ja hämmentäviksi.

Honkanen (2005) selvitti tamperelaisten abiturienttien koulutusuraan ja ammatinvalintaan kohdistuvaa tiedonhankintaa v. 2004 tehdyllä lomakekyselyllä. Julienin tuloksista poiketen abiturientit eivät pitäneet ongelmana relevanttien tiedonlähteiden tunnistamista, vaan tiedonhankintaa esti pikemminkin viitseliäisyyden ja ajan puute. Abiturientit suosivat tiedonhankinnassa Internetiä sekä koulutus- ja valintaoppaita. Sitä vastoin työvoimatoimistojen palveluja hyödynnettiin hyvin harvoin. Tiedonlähteiden tärkeimmiksi valintakriteereiksi osoittautuivat

luotettavuus, hyvä asiasisältö ja ajankohtaisuus.

Aiemman tutkimuksen perusteella työnhakuun liittyvät tiedontarpeet ovat verrattain yleisiä. Työnhakijat hyödyntävät omaa kokemustaan, kysyvät vinkkejä ystäviltä, tuttavilta ja työtovereilta sekä hyödyntävät sanomalehtiä ja työvoimatoimiston palveluja. Internetin suosio on lisääntynyt tiedonhankinnan kanavana. Sitä hyödynnetään entistä enemmän myös ammattiuran ja koulutuspaikan valintaa palvelevassa tiedonhankinnassa. Käsillä olevan artikkelin näkökulmasta aiempien tutkimusten puutteena on mm. se, ettei niissä ole eritelty yksityiskohtaisemmin, miten työnhakijat arvioivat eri tiedonlähteiden hyödyllisyyttä ja käytettävyyttä. Toisaalta lähdepreferenssejä koskevat havainnot ovat osittain vanhentuneita, koska useimmat tutkimukset on tehty ennen Internetin läpimurtoa.

3. Empiirisen tutkimuksen asetelma

Tiedonlähteiden ja tiedonhankintakanavien hyödyllisyyttä ja käytettävyyttä koskevat käsitykset ovat monien eri tekijöiden summa. Esim. seuraavilla tekijöillä näyttää olevan merkitystä näiden käsitysten rakentumiselle (vrt. Savolainen & Kari 2004, 418).

- Arvostukset, jotka liittyvät lähteiden ja kanavien yleisiin ominaisuuksiin (esim. painettuja sanomalehtiä pidetään luotettavampina kuin verkkolähteitä)
- Eri lähteiden ja kanavien käytöstä saadut kokemukset. Niitä voidaan jäsentää esim. käyttäen lähtökohtana subjektiivisia arvioita tiedonhankinnan vaatimista ponnistuksista suhteessa käsiin saatujen lähteiden kattavuuteen tai monipuolisuuteen
- Tilannetekijät (esim. tiedonhankintaan käytettävissä oleva aika)
- Tiedonhankintataitojen taso (esim. valmiudet hyödyntää verkkopalveluja)
- Käsillä olevan tiedontarpeen tai ongelman luonne (esim. työpaikan etsintä tai ammatinvalintakurssin valinta)

Listaa voitaisiin jatkaa ottamalla mukaan työpaikan hankintaa tarkemmin määrittäviä tekijöitä, esim. työnhaun motivaation vahvuus tai se, selittääkö työnhakua sisäiset motiivit (esim. aito omakohtainen kiinnostuneisuus) vai ulkoisiksi koetut pakot, esim. rooliodotukset (ks. Vansteenkiste et al., 2004). Tarkastelun

fokusoimiseksi keskeisin huomio suunnattiin kuitenkin lähteitä ja kanavia koskeviin yleisiin arvostuksiin ja käyttökokemuksiin. Tämän vuoksi tässä artikkelissa ei esim. selvitetty, miten tiedon hankintakäytäntöjen eri tavat, esim. aktiivinen ja suunnitelmallinen hankinta ja toimintaympäristön kohdentumaton havainnointi ovat yhteydessä lähde- ja kanavapreferensseihin (vrt. McKenzie 2003). Tilannetekijöitä, tiedonhankintataitojen tasoa ja tiedontarpeen luonnetta tarkasteltiin taustoitavassa ja kontekstoisessa mielessä.

Empiirisessä tutkimuksessa haettiin vastausta seuraavaan tutkimusongelmaan:

- Millaisia käsityksiä työ- tai koulutuspaikkaa etsivillä työttömillä on eri tiedonlähteiden ja tiedonhankintakanavien hyödyllisyydestä ja käytettävyydestä, kun huomio kiinnitetään lähteitä ja kanavia koskeviin yleisiin arvostuksiin sekä lähteiden ja kanavien käytöstä saatuihin kokemuksiin?

Empiirinen aineisto koottiin syksyllä 2006 haastatteleamalla 18 tamperelaista työttöntä. Haastateltavat rekrytoitiin työttömien toiminta- ja palvelukeskuksista. Rekrytointia helpotti merkittävästi 15 euron haastattelupalkkio. Suurin osa haastateluista tehtiin toiminta- ja palvelukeskusten tiloissa; haastattelut kestivät keskimäärin yhden tunnin. Haastateltuja pyydettiin ensinnäkin kuvaamaan tyypillisiä työnhaun käytäntöjään. Sen jälkeen keskusteltiin yksityiskohtaisemmin työnhakua palvelevasta tiedonhankinnasta, mm. hyödynnettyjen lähteiden valintaperusteista sekä lähteiden vahvuuksista ja puutteista. Koska haastatelluilla oli runsaasti kokemuksia tämän tyyppisestä tiedonhankinnasta, heidän oli ilmeisen helppo palauttaa niitä mieleensä ja kuvata käsityksiään eri lähteiden ja kanavien hyödyllisyydestä.

Tutkimusta varten haastateltiin 14 naista ja 4 miestä. Jakauma painottuu vahvasti naisiin, mutta tällä seikalla ei ole merkitystä, koska haastateltuja ei vertailla sukupuolen mukaan. Nuorin haastatelluista oli täyttänyt 22 ja vanhin 61 vuotta; keski-ikä oli 46 vuotta. Kahdella haastatellulla oli korkeakoulututkinto; muiden peruskoulutus vaihteli kansakoulusta lukioon. Ammattiteitoja olivat edustettuina mm. artsaani-ompelija, atk-kouluttaja, keittäjä, kutoja ja siistijä. Työttömyyskausien pituus vaihteli muutamasta viikosta yli kahdeksaan vuoteen. Kymmenen informanttia oli haastattelun aikoihin kokonaan työttömänä. Seitsemän haastateltua oli nimellisellä palkalla osapäivätyössä tai työharjoittelussa

työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa. Yksi informantti kävi tilapäisessä työssä, mutta hänellä oli ollut lukuisia työttömyysjaksoja ennen sitä. Monille haastatelluille olikin tyypillistä lyhytaikaisten työsuhteiden ja työttömyyskausien vaihtelu. Tutkimuksen tematiikan kannalta on kuitenkin tärkeintä se, että kaikki haastatellut voitiin tosiasiallisesti luokitella työttömiksi, koska heillä ei ollut vakituista työpaikkaa ja siihen perustuvia ansiotuloja. Tämän vuoksi kaikki hakivat – enemmän tai vähemmän aktiivisesti – työtä koulutuspaikkaa.

Haastateluaineisto analysoitiin hyödyntämällä laadullista sisällönanalyysia (Lincoln & Guba, 1985). Litteroitu aineisto luettiin aluksi moneen kertaan, jotta voitaisiin saada yleiskuva haastateltujen käyttämistä lähteistä ja kanavista. Tämän tarkastelun pohjalta voitiin tunnistaa viisi keskeistä lähde- ja kanavatyyppiä: Internet, käynnit työvoimatoimistossa, painetut sanomalehdet, yhteydenotot työnantajiin sekä ystävät ja tuttavat. Analyysin seuraavassa vaiheessa kohdennettiin huomio tapoihin, joilla haastatellut luonnehtivat em. lähteiden ja kanavien vahvuuksia ja puutteita tiedonhankinnassa. Näitä artikulaatioita verrattiin systemaattisesti yhtäältä lähde- ja kanavatyyppien sisällä ja toisaalta niiden kesken. Tällä tavoin voitiin luoda tarkennettu kuva eri lähteiden ja kanavien hyödyllisyydestä tiedonhankinnassa.

4. Työpaikan etsinnän ja tiedonhankinnan yleiskuva

Haastateltujen aktiivisuus hakea työ- tai koulutuspaikkaa vaihteli jossakin määrin. Aktiivisimmat seurasivat työpaikkojen tarjontaa lähes päivittäin eri lähteistä, mutta joillekin riitti työvoimatoimiston verkkosivujen selailu kerran viikossa tai harvemmin. Kaksi haastateltua oli luopunut aktiivisesta työpaikan etsinnästä, koska sen saaminen näytti epärealistiselta. Toinen heistä oli ollut työttömänä runsaat 8 vuotta ja ammattitaito oli päässyt rapistumaan. Oikeastaan ei ollut yllätys, että työ- tai koulutuspaikan aktiivinen etsintä näytti kiinnostavan vähiten niitä, jotka alkoivat lähestyä eläkeikää. Motivaatiota vähensi myös uskomus siitä, että työnantajat suhtautuvat varauksellisesti vartuneisiin työnhakijoihin.

Työpaikan etsintää pidettiin sitkeyttä ja kärsivällisyyttä vaativana tehtävänä. Eri työnantajien tarpeisiin räätälöityjen hakemusten kirjoittaminen ja työtodistusten jatkuva kopioiminen

koettiin turhauttavaksi. Motivaatiota vähensivät toistuvat pettymykset, koska lähes poikkeuksetta työnhaku oli osoittautunut tuloksettomaksi. Ärtymystä lisäsi se, että työnantajat eivät aina ilmoita hylkäävistä päätöksistään, vaan työnhakijan pitää erikseen kysellä miten hakemukseen oli suhtauduttu. Pettymyksistä huolimatta useimmat haastatelluista uskoivat saavansa ainakin tilapäisen työpaikan tulevan vuoden aikana ja he olivat motivoituneita jatkamaan työnhakua.

Työnhakua palvelevassa tiedonhankinnassa hyödynnettiin vaihtevasti eri lähteitä. Useimmissa tapauksissa käytettiin eri lähteiden yhdistelmiä, esim. luettiin sanomalehden työpaikkailmoituksia ja selattiin työvoimatoimiston WWW-sivuja. Haastatellut nimesivät yhteensä 7 eri tiedonlähdettä, joita oli hyödynnetty tiedonhankinnassa. Kun useimpiin niistä viitattiin eri haastatteluissa, hyödynnettyjen lähteiden kokonaismääräksi tuli 53, ts. keskimäärin 2.9 lähdettä per haastateltu. Lähteiden suosituimmuusjärjestys oli seuraava (luvut viittaavat lähteitä käyttäneiden haastattelijien lukumäärään)

- työvoimatoimiston tai työministeriön WWW-sivut (13)
- sanomalehti (10)
- yhteydenotto potentiaaliseen työnantajaan (10)
- eri organisaatioiden, esim. yritysten www-sivut (9)
- käynti työvoimatoimistossa (7)
- ystävät ja tuttavat (3)
- esitteet (1)

Kokonaisuutena katsoen verkkolähteet olivat suosituimpia, sillä kaikkiaan 14 haastateltua oli hyödyntänyt niitä. Yksittäisistä verkkolähteistä mainittiin useimmin työministeriön *mol.fi* (<http://www.mol.fi/mol.fi/index.jsp>), josta saa tietoa paitsi avoimista työpaikoista myös työvoimakoulutuksesta. Monet haastatelluista kertoivat verkkolähteiden käytön vähentäneen käyntejä työvoimatoimistossa. Sanomalehdet olivat edelleenkin varsin keskeisiä tiedonlähteitä, samoin potentiaaliset työnantajat. Muilla lähteillä, esim. ystävillä ja tuttavilla näytti olevan verrattain vähän merkitystä työnhakua palvelevassa tiedonhankinnassa.

5. Tiedonlähteitä koskevat käsitykset

Seuraavassa analysoidaan eri lähteitä koskevia käsityksiä lähdetyypeittäin, edeten suosituimmista lähteistä vähiten hyödynnettyihin. Verkkolähteitä tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena, jotta niiden käytöstä saataisiin selvempi kuva perinteisempiin lähteisiin verrattuna. Verkkolähteillä tarkoitetaan etupäässä WWW-sivustoja ja niiden kautta hyödynnettäviä erityispalveluja kuten esim. työministeriön *mol.fi* -sivuston ”paikkavahtia”.² Tästä syystä esim. työvoimatoimistojen verkkosivuja ja työvoimatoimistojen muita palveluja tarkastellaan eri lähteinä, vaikka verkkopalveluja voi käyttää myös työvoimatoimistojen tiloissa.

Verkkolähteet

Monista haastatteluista ilmeni, että Internetistä on tullut lähes itsestäänselvänä pidetty tiedonhankinnan lähtökohta, etenkin jos kotona on verkkoyhteydet. Verkkolähteiden hyödyllisyyden ja käytettävyyden pohdinta ei oikeastaan tuottanut yllätyksiä, kun haastatellut arvioivat näiden lähteiden vahvuuksia (vrt. Savolainen, 2004). Internetiä pidettiin helposti tavoitettavana ja monipuolisena kanavana, joka tarjoaa nopean ja vaivattoman pääsyn eri tiedonlähteisiin ja palveluihin.

Kyllä melkein päivittäin katson näitä, esimerkiksi ”mollin” sivuja ja muitakin mistä näkis työpaikkoja. Mulla on semmonen paikkavahti, se ilmottaa, kun se löytää jotain semmosta mitä vois hakee. Sen voi laittaa omaan sähköpostiin, voi rajata ne alat, mihkä hakee. Se on ihan kiva. On helppo lähettää sähköpostilla vaikka heti hakemus sinne. (P-4)

Tiedonhaun ei välttämättä tarvitse kohdentua vain omaan tarvealueeseen, vaan haku voi tyydyttää myös yleisempää uteliaisuutta, joka kohdistuu tarjolla oleviin työpaikkoihin tai koulutusmahdollisuuksiin. Yksi haastatelluista (P-8) luonnehtikin verkkotiedonhakujaan toteamalla, että ”mä plaraan sitä (Internetiä/RS). Siinä innostuu kun tietää, että pääsee kaikkienkokoisiin asioihin käsiksi. On aina enemmän tietoa ja mahdollisuuksia kaikin puolin”. Omaehtoisen verkkolähteiden käytön etuna on myös se, että toisin kuin esim. asioitaessa työvoimatoimiston virkailijan kanssa tiedonhakijan ei tarvitse paljastaa muille tiedontarvettaan (vrt. McQuaid, Lindsay & Greig 2004, 383). Verkkolähteitä näyttävät

suosivan etenkin ne, jotka arvostavat tiedonhaun vaivattomuutta ja joilla ei ole välitöntä pääsyä muihin tiedonlähteisiin.

Sinänsämä oon aika laiska. Ehkä kerran viikossa saatan käydä "mollin" sivuilla, oikeestaan, koska se on kaikkein helpoimmin saatavilla. Mul ei tuu mitään sanomalehtiä, oikeestaan käytän pelkästään nettiä. (P-12)

Verkkolähteissä ja -palveluissa nähtiin myös puutteita. Kun verkkolähteistä katoaa uutuudenviehätys, niiltä aletaan vaatia enemmän ja lähteiden heikkouksiin kiinnitetään aiempaa herkemmin huomiota. Verkkolähteiden taso saattaa vaihdella ja hyödyllisen tiedon seulonta vaatii lisäponnistuksia (vrt. Fountain 2005, 1255).

Joskus toivois, että siitä työnantajasta olis vähän enemmän tietoa. Mä oon useesti kattonu Googlen avulla, että mikä tää työnantaja on. Jos työnantajasta ei löytynyt paljon mitään tietoa, niin sitten löytyy kuitenkin jonkun ihmisen mielipide, joka kertoo hyvin paljon siitä, että "joo, tonne ei todellakaan kannata hakea". Joskus on tämmösiä vuokrausfirmoja, nehän ei kerro välttämättä sitä nimee, edes sen firman, joka hakee sitä. Jos heillä ei oo omia nettisivujakaan, voi olla vaikee löytää heistä tietoa. Eilen tuli taas vähän semmonen ongelma. Ei se aina oo niin helppoa, pitää olla vähän salapoliisi. (P-4)

Verkkosivujen käyttöä saattavat hankaloittaa myös mm. asiasanastojen puutteet, sillä kaikkia työtehtäviä ei kuvata riittävän tarkasti. Toisaalta ongelmat voivat johtua myös hakutaitojen puutteista.

Esimerkiks työvoimatoimiston sivut ... jos sinne laittaa hakusanaks vaikkapa 'ympäristö', niin tulee ohjelmoinnista siivoukseen asti kaikenlaista. Sieltä saa onkia ne varsinaisesti ympäristöalaan liittyvät paikat. Jos laittaa laittaa eri hakusanan, vaikkapa 'vesi' tai 'vesien suojelu', niin voi tulla ihan eri työpaikkoja, mitkä kuitenkin liittyy ympäristöalaan. Pienempien ympäristöalan firmojen onkiminen netistä on aika hankalaa. Monet ei ehkä osaa laittaa oikeita hakutunnisteita sinne, jotta mun logiikalla niitä löytyis. (P-12)

Verkkosivujen käytettävyyttä heikensi myös päivittämättä jätetyt sivut. Internetistä saattoi löytyä ilmoituksia avoimista työpaikoista, jotka oli täytetty kuukausia sitten. Myös verkossa täytettävää työpaikkahakemuksia kritisoitiin. Hakemuksen laatiminen koettiin stressaavaksi ja ja lisätiedon hankkiminen tarjolla olevasta työpaikasta voi olla vaivalloista.

Kun täytyy jokaiseen kirjottaa samat tarinat uudestaan. Munkin ansioluettelo, ku mä oon tehny niin monenlaista pätkeä. Joissakin täytyy niin pilkulleen olla kaikki siellä. Siltikin tuntuu joskus, että ei mee läpi se hakemus ja täytyy kirjoittaa uudestaan. Se on vähän turhauttavaa. (P-3)

Työvoimatoimisto

Verkkopalvelujen käyttö on korvannut käyntejä työvoimatoimistossa, mutta etenkin varttuneemmat ja verkkoyhteyksiä vailla olevat työnhakijat kertoivat edelleenkin hyödyntävänsä työvoimatoimiston palveluja. Niitä käyttivät myös työttömyyskorvausta saavat, joiden on tietyin määräajoin ilmoitauduttava työnhakijoiksi. Vaikka tietoa voi hakea käyttämällä työvoimatoimiston itsepalvelupäätteitä, etenkin varttuneemmat työnhakijat kertoivat turvautuvansa usein virkailijan apuun.

Kun en mä osannu tietokoneita käyttää, niiltä virkailijoilta kysyin sitte että kattoo tietokoneelta että anto sitte niitä työpaikkoja. Pikkasen on tullu näitte tietokoneitten sitte ... atk-tunteja on järjestetty. Siel on saanu sen aikana kattella kun on tehny tehtävänsä, mitä on annettu, sieltä tietokoneelta ottaa niitä työpaikkoja, mitä siellä on ollu. Se on ny tullu täällä tän puoleltoista vuoden aikana atk-homma. Se on tollasta, lukee lehdet ja virkailijalta kysyn suoraan, että antaa. (P-2)

Vaikka työvoimatoimiston palveluja pidettiinkin asiantuntevina ja henkilökuntaa motivoituneena auttamaan myös tiedonhankinnassa, suurimmaksi ongelmaksi koettiin työpaikkojen valikoiman suppeus. Kun sopivia työpaikkoja ei ole tarjolla, työnhakua palveleva tiedonhankinta jää yleiselle tasolle eikä työvoimatoimiston tarjoamasta tiedosta koeta olevan paljoakaan apua. Käynti työvoimatoimistossa voikin jäädä satunnaiseksi. Monet haastatelluista katsoivatkin, että työvoimatoimistosta saa lähinnä yleisen tason tietoa työpaikoista ja koulutusmahdollisuuksista. Joskus työvoimatoimiston kautta voi päästä määräaikaiseen työllistetyin tehtävään tai pätkätyöhön. Jos ei halua tyytyä tähän, työnhakijan pitää hakeutua aktiivisesti myös muille tiedonlähteille.

Kun on itse ahkera ja jaksaa ottaa selvää, niin ainaki mulle ne palvelut on riittänyt. Mutta mä oonkin aina itse etsinyt sen kurssin ja sitten vaan hakenu sille kurssille. Mä oon ollu ehkä helppo asiakas ja aktiivinen. Kyllä ihan asiallinen palvelu

ollukki sitten, oon esittäny kysymyksiä. Joskus on tullu jotain vinkkejäkin. Mä en yleensä harrasta tämmösiä kahdenkeskisiä työvoimaneuvojan kanssa keskusteluja. Mä oon kokenu että en tarvii välttämättä sellasia. (P-13)

Myös työministeriön (2004, 61-62) selvityksessä havaittiin, että ns. omaehtoiset asiakkaat olivat löytäneet keskimääräistä paremmin tietoa ammateista ja koulutuksesta keskustellessaan virkailijan kanssa. Nämä asiakkaat olivat myös käyttäneet muita aktiivisemmin työhallinnon verkkopalveluja hakiessaan tietoa.

Sanomalehdet

Painettujen sanomalehtien työpaikkailmoitukset ovat perinteisesti olleet työnhakijoiden keskeisiä tiedonlähteitä. Myös tämän tutkimuksen haastatellut hyödynsivät niitä verrattain usein. Muutamat haastatelluista eivät tilanneet taloudellisista syistä sanomalehtiä, vaan lukivat niitä satunnaisesti kirjastossa ja kahviloissa. Sanomalehtien verkkoversioita hyödynnettiin hyvin harvoin työpaikan etsinnässä: vain yksi haastatelluista (P-1) kertoi selailevansa joskus verkkolehtiä tässä tarkoituksessa.

Painettujen sanomalehtien työpaikkasivuihin suhtauduttiin kaksijakoisesti. Yhtäältä ne tarjoavat verrattain tiiviin ja helpokäyttöisen lähteen; etenkin sunnuntainumerot ovat hyödyllisiä. Toisaalta työpaikkojen valikoimaa pidettiin suppeana ja vinoutuneena. Keskeisimpänä puutteena pidettiin työpaikkailmoitusten ”elitistisyyttä”. Ilmoitukset on suunnattu etupäässä akateemisesti koulutetuille tai muille ”korkeemman tason” hakijoille, kuten yksi haastatelluista (P-12) arveli. Lehdistä löytää harvoin ilmoituksia työpaikoista, joita vähemmän koulutettujen olisi realistista hakea. Sanomalehti-ilmoitusten hyödyllisyyttä tiedonlähteenä vähensi uskomus siitä, että esim. toimistoalan työpaikkoihin saattaa tulla satoja hakemuksia. Mahdollisuudet menestyä hakukilvassa ovat vähäisiä.

Siellä on niitä paikkoja sanomalehdessä. Aika vähän on loppujen lopuks semmosia paikkoja, mitä mä voin hakee. Vaatimukset on hirveen kovat. Tavallaan ei uskalla hakee niitä, vaikkaperiaattees tietää että kannattas hakee. Mut sit sen tietää, että tosiaan niihin hakee sitten paljon. (P-3)

Sanomalehden hyödyllisyyttä tiedonlähteenä vähensi sekin, että verkkolähteet tarjoavat

laajemman valikoiman työpaikkatarjouksia. Sanomalehden ei katsottu tämän takia tarjoavan merkittävää lisäarvoa tiedonhankintaan.

Kyllä tulee myöskin lehtiä seurattua, mut yleensä jos museoalan työpaikkoja on auki niin ne ilmoitetaan vähintään jommalla kummalla niistä. Välillä puolittain humoristisessa mielessä olen katsonut ulkomaiden vastaavia, mutta en ole kauheen vakavasti hakemassa ulkomaille. Lehtiä seuraan mutta jos niissä avoimia työpaikkoja ilmoitetaan ni ne on ollu nettisivuilla yleensä jo aikaisemmin. (P-1)

Verkkolähteiden tapaan sanomalehti-ilmoitusten ongelmana pidettiin sitä, että työtehtävistä annetaan usein liian yleispiirteinen kuva. Yksi haastatelluista (P-2) totesi, että sanomalehdessä ”ei kerrota tarkasti siit työpaikasta, pintapuolisesti vaan. Aika lyhyt semmonen työpaikan mainostaminen, esitys”. Työnhakija saattaakin joutua hankkimaan lisätietoa esim. soittamalla yritykseen.

Yhteydenotot työnantajiin

Monet haastatelluista uskoivat, että oma aloitteellisuus on entistä tärkeämpää työnhaussa. Tieto työmahdollisuuksista ei välttämättä ole ”valmiina” odottamassa käyttäjänsä Internetissä, sanomalehdissä tai työvoimatoimiston virkailijoilla. Tietoa voi hankkia myös ottamalla suoraan yhteyttä potentiaaliin työnantajiin ja kyselemällä heidän kiinnostuneisuuttaan työpaikan tarjoamiseksi. Yhteydenottoa helpottaa aiempi työsuhde. Soitto tuntemattomalle työnantajalle vaatii rohkeutta ja onnistumisen mahdollisuudet ovat vähäisiä. Pahimmillaan yhteydenottoyritykset jäävät ”hakuammunnaksi”.

Oon sitäkin joskus kokeillu. Esimerkiks joku meidän naapuri suositteli, että hae meille töihin, että me tarvittais. Sitten mä soitin ja pääsin sinne haastattelehuun. Se ei tuottanu tulosta, mutta joka tapauksessa joku voi vihjata, että hei, meillä vois olla. Mutta harvemmin tulee kyselytä ihan sieltä täältä, että pääsiskö teille. Se vaatis tietysti semmosta rohkeutta. (P-4)

Verkkopalvelujen käytön yleistyessä yhä useammat työnantajat pitävät parempana, että heihin otetaan ensikontakti sähköpostitse tai täyttämällä verkossa oleva työnhakulomake. Uudella käytännöllä katsottiin olevan työnhakijan näkökulmasta vahvuutensa ja puutteensa. Sähköpostitse asiominen on helpompaa niille,

joiden on vaikea selostaa asiaansa puhelimitse. Toisaalta verkkoasiointia pidettiin persoonattomana tapana lähestyä työnantajaa, ja verkkokäytön taidoiltaan heikot joutuvat vaikeuksiin.

En määh sähköpostia, mulla ei ikinä oo ollu tietokonetta. Juurihan nykytyöpaikkoihin pitää sähköpostilla melki kaikkiin ottaa yhteyttä. Ei enää puhelinoimitot oo monillakaan työpaikoilla, että saa suoraan soittaa puhelimesta. (P-2)

Työtehtäviä koskevan lisätiedon hankkiminen on käytännössä mahdollista, jos työnantaja ei vastaa sähköpostiviesteihin tai reagoi verkkoon jätettyyn hakemukseen. Puhelinkeskustelussa tai kasvokkaisessa haastattelussa työnhakijan on helpompi kysellä tarkentavaa tietoa ja tuoda paremmin esille vahvuuksiaan.

Kun laittaa hakemuksen johonkin nettikaavakkeeseen, niin must tuntuu, että nekarsitaan jo iän perusteella. Mut jos pääsee keskusteleen työnantajan kanssa, niin silloin tuntuu että se yhteys syntyy paremmin siitä. Aina paremmat mahdollisuudet päästäkin töihin sinne. (P-3)

Kontaktiverkot

Granovetterin (1973) tutkimus osoitti, että työnhakijat voivat käyttää menetyksekkäästi sekä vahvoja että heikoja siteitä. Myös tamperelaiset työttömät arvostivat tämäntyyppisiä lähteitä, mutta käytännössä vahvoista siteistä, esim. ystäväistä, kavereista ja aiemmista työtovereista oli ollut apua vain muutamille.

Ensimmäinen työpaikka tuli lenkillä ystävän kanssa, hän tarjosi töitä. Seuraava oli mun kahvipöydässä, siitä napattiin ja tarjottiin töitä. Sitten kolmas oli ... vanhus hoidettiin, kysyttiin tulisinko? Mahdollisesti tämän saman kontaktiverkon kautta ehkä ensi vuonna tulisi jotain pidempiaikaistakin työtä. Mutta se on suuri kysymysmerkki vielä. (P-13)

Vahvojen siteiden kautta saatuja vinkkejä arvostettiin, koska ne saattoivat avata realistisen mahdollisuuden työpaikan saamiseen. Toisaalta tämäntyyppisiä vinkkejä tuli niin harvoin, ettei tiedonhankintaa kannattanut jättää niiden varaan. Kokonaisuutena katsoen esim. verkkolähteet koettiin tärkeämmiksi.

Mä yleensä hirveen paljon juttelen ihmisten kanssa työpaikoista, joskus tulee vinkkiä kaverin kautta. Jos mä haluan mennä tohon vähäks aikaa, niin mä voin mennä. Mut pääasiassa "mollin"

sivuilta. (P-3)

Heikoilla siteillä, esim. satunnaisilla tuttavuuksilla näytti olevan vieläkin vähemmän merkitystä työnhakua palvelevassa tiedonhankinnassa. Itse asiassa vain yksi haastatelluista kertoi hyödyntäneensä tämäntyyppisiä lähteitä.

Vihjeiden perusteella, aina joskus kuulee, että jonnekin tarvitaan. Nää on tällasia tutun tuttuja, on muutamia henkilöitä, jotka välillä soittaa, että tulisiks töihin vähäks aikaa. Mun mielestä se on se keino, millä töitä saa, mieleisiä töitä. (P-18)

Hyödyllisten kontaktiverkkojen puuttetta valittivat etenkin varttuneemmat informantit. Kontaktiverkkoihin tulee aukkoja kun työttömyyskausi pidentyy ja aiemmat työtoverit jäävät eläkkeelle. Vahvoistakaan siteistä ei ole apua, jos niitä edustavat ovat itsekin työmarkkinoiden ulkopuolella.

Kyllä aika moni työpaikka on tullukki nuorempana, jonkun sukulaisten kautta pääsi jonnekin mutta nyt ei oikeen. Ei oo tullu ees mieleen, että keltä vois kysyä. Aikasemmin jos oli esimerkiks kaupungilla töissä, niin sitten pääsi sinne. Kyllä sinne tarvii olla vähän semmosia suhteita. (P-4)

6. Tulosten tarkastelua

Tiedonlähteiden hyödyllisyyttä ja käytettävyyttä koskevilla käsityksillä on keskeinen merkitys lähde- ja kanavapreferenssien muodostamisessa. Empiirinen analyysi osoitti, että verkkolähteet ovat entistä suositumpia työ- tai koulutuspaikan hankintaa palvelevassa tiedonhankinnassa, mutta työnhakijat eivät ole yksinoman niiden varassa. Internetin koetaan tarjoavan vaivattoman pääsyn laajaan valikoimaan tiedonlähteitä. Erityispalvelut, mm. ”paikkavahdit” tehostavat verkkolähteiden käyttöä. Kuten tiedonhankinnassa yleensä, verkkolähteillä on puutteensa, mm. tiedon sisällöllinen ja laadullinen kirjavuus ja tarve hankkia täsmentävää tietoa muista lähteistä. Käynti työvoimatoimistossa on perinteinen tiedonhankinnan muoto ja siihen turvautuvat etenkin varttuneemmat työnhakijat, joiden verkkokäyttötaidot ovat puutteellisia. Toisaalta työvoimatoimistosta koetaan saatavan lähinnä yleisen tason tietoa, jonka hyödyllisyyttä rajoittaa se, että työvoimatoimiston kautta tavoitetaan vain osa avoinna olevista työpaikoista.

Myös sanomalehtien rooli työnhakijoiden tiedonlähteenä näyttää muuttuneen verkko-

palvelujen yleistymisen myötä, koska saman tiedon voi saada myös Internetistä. Sanomalehtien työpaikkailmoituksiin liitettiin ”elitistisiä” piirteitä, ts. ilmoituksilla nähtiin houkuteluvan etupäässä korkeastikoulutettuja työntekijöitä, samalla kun työpaikkatarjouksilla mainostetaan esim. yrityksiä. Suora yhteydenotto työnantajaan tarjoaa mahdollisuuden saada tietoa, jota ei ole tarjolla dokumentoiduissa lähteissä. Toisaalta tämän tyyppinen tiedonhankinta koetaan psykologisesti vaativaksi ja sen kustannus/hyötysuhde jää usein matalaksi. Vaatimus käyttää sähköpostia tai verkkolomaketta nostaa tämän tiedonlähteen käyttökynnystä etenkin varttuneempien työnhakijoiden joukossa. Vahvoihin siteisiin pohjautuvilla kontaktiverkoilla on merkitystä työmahdollisuuksia koskevien vinkkien saamisessa, joskin näiden lähteiden käyttö näyttää johtavan harvoin työpaikan saamiseen.

Tutkimustulokset nostavat esille jatkotutkimuksen ideoita. Pitkittäisleikkauksellisella tutkimuksella olisi kiinnostavaa selvittää, miten pysyviä työttömien käsitykset ovat eri tiedonlähteistä ja miten näiden käsitysten muuttuminen heijastuu tiedonhankinnassa. Tutkimusta kaipaisi myös työttömyyden keston vaikutus tiedonhankintaan: eroavatko pitkäaikaistyöttömien lähdepreferenssit äskettäin työttömiksi jääneiden preferensseistä? Olisi myös tarpeen selvittää tarkemmin, millä tavoin työttömät hyödyntävät hankimaansa tai saamansa tietoa työnhakuprosessin edetessä ja miten eri lähteiden ja kanavien käyttö on yhteydessä menestymiseen työnhaussa.

Hyväksytyt julkaistavaksi 29.5.2007.

Lähteet

- Ball, M. & Orford, J. (2002). Meaningful patterns of activity amongst the long-term inner city unemployed: a qualitative study. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 12(6), 377-396.
- Borgen, W.A. & Amundson, N.E. (1987). The dynamics of unemployment. *Journal of Counseling and Development* 66(4), 180-184.
- Chatman, E.A. (1987). Opinion leadership, poverty and information sharing. *RQ* 26(3), 341-353.
- Chatman, E.A. (1991). Life in a small world: applicability of gratification theory to information-seeking behavior. *Journal of the American Society for Information Science* 42(6), 438-449.
- Chen, C. & Herson, P. (1982). *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman.
- Fountain, C. (2005). Finding a job in the Internet age. *Social Forces* 83(3), 1235-1265.
- Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology* 78(6), 1360-1380.
- Granovetter, M. (1983). The strength of weak ties: a network theory revisited. *Sociological Theory* 1, 201-233.
- Honkanen, J. (2005). *Koulutusuran ja ammatin valintaan liittyvä tiedonhankinta. Tapaustutkimus tamperelaisista abiturienteista*. Tampere: Tampereen yliopisto. (Informaatiotutkimuksen julkaisematon pro gradu –tutkielma).
- Julien, H.E. (1999). Barriers to adolescents' information seeking for career decision making. *Journal of the American Society for Information Science* 50(1), 38-48.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park: Sage.
- Marcella, R. & Baxter, G. (1999). The information needs and the information seeking behaviour of a national sample of the population in the United Kingdom, with special reference to needs related to citizenship. *Journal of Documentation* 55(2), 159-183.
- McKenzie, P.J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday life information seeking. *Journal of Documentation* 59(1), 19-40.
- McQuaid, R.W. & Lindsay, C. & Greig, M. (2004). Reconnecting the unemployed. Information and communication technology and services for jobseekers in rural areas. *Information, Communication & Society* 7(3), 364-398.
- Savolainen, R. (2004). Enthusiastic, realistic and critical. Discourses of Internet use in the context of everyday life information seeking. *Information Research*, 10(2004)1. <http://InformationR.net/ir/10-1/paper198.html>
- Savolainen, R. (2007a). Information source horizons and source preferences of environmental activists: a social phenomenological approach (*Journal of the American Society for Information Science and Technology*, forthcoming).
- Savolainen, R. (2007b). Source preferences in the context of seeking problem-specific information (*Information Processing & Management*, forthcoming).

- Savolainen, R. & Kari, J. (2004). Placing the Internet in information source horizons. A study of information seeking by Internet users in the context of self-development. *Library & Information Science Research*, 26(4), 415-433.
- Tilastokeskus (2007). Työllisyys ja työttömyys tammikuussa 2007. Tiedote 20.2.2007. http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2007/tiedote_005_2007-02-20.html (28.5.2007).
- Työministeriö (2004). Työvoimatoimistojen asiakaspalautetutkimus 2004. Työnhakijat. Ammatinvalintaohjauksen asiakkaat. Omaehtoiseen koulutukseen osallistuneet. Helsinki: Tietoykkönen Oy.
- Vansteenkiste, M. et al. (2004). The “why” and “why not” of job search behaviour: their relation to searching, unemployment experience, and well-being. *European Journal of Social Psychology* 34(3), 345-363.

Viitteet:

- ¹ Lyhenne tulee sanasta Ministry of Labour.
- ² Paikkavahti (<http://www.mol.fi/paikat>) on työministeriön www.mol.fi-sivujen lisäpalvelu, jota käyttäen työtä hakeva voi tilata tiedot kiinnostavista työpaikoista. Paikkavahti etsii hakijan määrittämällä kriteereillä sopivia työpaikkoja ja toimittaa tiedot automaattisesti työnhakijan sähköpostiin.