

## BBC:n uusi yleisöstrategia

Yleisradioyhtiöt ovat viimeisen runsaan kymmenen vuoden ajan eläneet tuulisia aikoja, mutta tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että heiluri on heilahtamassa takaisin. Yhdeksänkymmentäluvun puoliväliin tultaessa on varsin laajasti syntynyt käsitys julkisen palvelun yleisradiotoiminnan arvosta ja merkityksestä. Deregulaation vaatimuksesta lähtenyt kritiikki on lientynyt, ja poliittinen ilmapiiri on kääntynyt public service -toiminnalle myönteisempään suuntaan (Söndergaard 1995).

Tämä toki liittyy osittain myös siihen, että eurooppalaiset yleisradioyhtiöt ovat itsekin muuttuneet ja kehittyneet kuluneena aikakautena. Muutosprosessi ja identiteetin etsintä näyttävät jatkuvan edelleen. Julkisen palvelun yleisradiotoiminnalle on viimeksi kuluneen vuosikymmenen aikana etsitty modernia sisältöä useissa eurooppalaisissa yleisradioyhtiöissä. Pelkästään Englannissa on tällä vuosikymmenellä julkaistu kolme merkittävää aiheeseen liittyvää julkista asiakirjaa. Meillä Suomessa TV1 julkaisi äskettäin kanavan julkisen palvelun tehtävää pohtivan kirjasen *Demokratia, kulttuuri, elämyksellisyys* (1997), jossa mm. korostetaan jatkuvaa vuoropuhelua koko yleisön kanssa.

Yleisö onkin noussut modernissa julkisen palvelun radio- ja televisiotoiminnassa merkittävään asemaan. Pisimmälle ja samalla omaleimaisimmalle suunnalle yleisöä korostavan ajattelun on vienyt BBC.

### Ohjelmistoista yleisöihin

BBC:n public service -tehtävä on ollut aktiivisen pohdinnan alla koko 90 -luvun, jona aikana korostuksessa on tapahtunut selvä muutos. Vuonna 1992 ilmestyi ennen kaikkea ohjelmistoja ja tarjonnan monipuolisuutta korostava *Extending Choice*. Tämän jälkeen yhtiö teetti itsestään historiansa laajimman, yli viisikymmentä erillistä tutkimusta sisältävän kokonaisuuden, jossa yleisö arvioi yhtiön toimintaa ja ohjelmia. Tutkimuksen tulokset käsiteltiin yhtiön sisällä laajasti Liz Forganin ja Alan Yentobin johdolla järjestetyissä seminaareissa ja työstettiin arvioiksi ja johtopäätöksiksi kirjaan *People and Programmes* (1995). Teos jakautuu kahteen osaan. Sen alussa tarkastellaan BBC:n suhdetta yleisöön, yleisön odotuksia ja tulevaisuuden haasteita. Tämän jälkeen kirjassa käydään läpi sekä radion että television eri osa-alueet läpi varsin konkreettisesti. Eri ohjelma-alueiden (esim. uutis- ja ajankohtaisohjelmat) nykytilan analyysi, tehtyjen priorisointien esittely ja kutakin ohjelma-alueetta koskevien lisäehdotusten läpikäynti vievät kirjasta suurimman osan.

Valtaisa tutkimuskokonaisuus tiivistetään kirjassa pariinkymmeneen sivuun varsin yleisluonteista kuvausta. Samalla kuitenkin syntyy vaikutelma, että tutkimusprojekti on ollut erittäin merkityksellinen BBC:n strategialle. Vaikutelma syntyy kokonaisuudesta, jossa laaja monipuolista tarjontaa ja korkeaa laatua koros-

tava ohjelma esitetään tehdyn tutkimusprojektin kontekstissa. Lukija ei voi välttyä johtopäätökseltä, että BBC:llä on linjaukselleen yleisön laaja tuki.

Kirjan yleisötutkimuksen tuloksia koskevassa osassa nostetaan tutkimusprojektiin pohjautuen esille kuva aktiivisesta, arvostelukykyisestä ja keskustelevasta yleisöstä, joka kirjoittajien mukaan on kaukana yhtiön sisällä jaetuista ennakkoluuloista yleisön suhteen. Yksi esille nostettu (ja empiirisiin esimerkein torjuttu) ennakkoluulo sisältää ajatuksen, että ”yleisö kyllä sanoo haluavansa laatua, mutta tosiasiasa ne katsovat roskaa.” On selvää, että asenteissa välittyvä ihmiskuva tulee ongelmalliseksi sen myötä, että koko kirjan sisältämä ohjelma itse asiassa pohjautuu juuri yleisön sanomisiin...

BBC on analyysilleen johdonmukainen. Viime vuonna yhtiö julkaisi laajaan yleisöjakeluun tarkoitettua kirjansa *BBC Statement of Promises to Viewers and Listeners* (myös internetissä: <http://www.bbc.co.uk/info/promises.html>). Kirjasessa sitoudutaan kuuntelemaan katsojien ja kuuntelijoiden toiveita ja huolenaiheita ja aloittamaan uuden ja läheisemmän suhteen yleisön kanssa. Lupauksiin on koottu paljon muun ohella eräänlainen yleisötutkimuksen synteesi keskeisistä BBC:n vahvuuksista ja samalla ajankohtaisista kehittämishankkeista. BBC:n uusi toimilupa edellyttää yhtiön toiminnan vuosittaista julkista arviointia, tätä ajatellen kirjanen julkaisee tavoitteet tulevalle vuodelle.

## Lupausten sisältö

Ensimmäiseksi *Lupauksia* lukiessa tulee mieleen ajatus, että kirjanen on terveellä tavalla itsetuntoinen ja harvinaisen vähän defensiivinen. Kirjanen on sisäistänyt sen, että tavoitteenasetteluun on päästy yhteistyössä yleisön kanssa, mikä samalla antaa sille parhaan mahdollisen legitimitetin. Kirjasessa on onnistuttu kääntämään monia aiemmin ehkäpä ikävältäkin kuulostavia asioita saavutuksiksi. BBC lupaa pyrkiä maksimoimaan lupamaksutulot karsimalla perintäkuluja ja rohkaisemalla kaikkia maksamaan tv-luvan.. Yhtiö myös lupaa lähettää parhaana katseluaikana enemmän faktaohjelmaa kuin muut yhtiöt. Lupauksiin on myös koottu keskeiset taloudelliset tunnusluvut ja niihin liittyvät periaatteet. Talouden osalta korostetaan kustannustehokkuutta niin, että säästöt näkyvät parempina ohjelmina ja lähetysmäärän lisäyksinä. Osittain *Lupauksissa* kuvataan yleisiä periaatteita. Tällainen on esimerkiksi toteamus, että lupamaksurahoja ei käytetä tukemaan kaupallisia palveluja.

*Lupauksia* on muodoltaan toimintasuunnitelma. Selkeimmin tämä näkyy suurimmassa yksittäisessä jaksossa, joka koskee ajatusta ”jokaiselle jotakin”. Tässä jaksossa käydään läpi kaikkien televisio- ja radiokanavien tulevan vuoden painopistealueet nostamalla esille joukon säilyttämisen arvoisia vahvuuksia ja yhtä laila joukon keskeisimpiä kehittämiskohteita. Niinpä esimerkiksi television puolella tuodaan esille, että BBC1 pyrkii tarjoamaan edelleen laajimman mahdollisen valikoiman laatuohjelmia parhaana katseluaikana; tavoitteena on myös, että kahdeksan kymmenestä tunnista on ensilähetyksiä. BBC2 puolestaan mm. vahvistaa ohjelmistojaan nuoria ihmisiä puhuttelevammiksi.

Varsin laajan jakson kirjasesta sisältää myös puolueettomuuteen, tasapuolisuuteen ja tarkkuuteen liittyvät kysymykset. Tältä osin tekstissä viitataan paljon tuottajan ohjeisiin (*Producers' Guidelines*), johon voi tutustua paikallisessa kirjastossa. BBC mm lupaa pidättäytyä oman mielipiteen esittämisestä ajankohtaisohjelmissa ja julkisen politiikan asioissa lukuun ottamatta viestintään ja yleisradio-toimintaan liittyviä kysymyksiä. Yhden osansa saa myös ihmisten yksityisyyden suojele esimerkiksi onnettomuuksien raportoinnissa. Kirjasessa käsitellään luonnollisesti myös hyvän maun rajojen rikkomisia ja lasten suojelemista vahingollisilta vaikutteilta. Kello 21 'vedenjakaja' on edelleen voimassa, ja BBC lupaa lähet-

tää ennen iltayhdeksää ohjelmia tai ohjelmatrailereita, jotka sopivat kaikelle yleisölle, lapset mukaan lukien.

*Lupaüksissa* kiinnitetään huomiota vammaisten palvelujen parantamiseen. Taivoitteeksi asetetaan, että 1998 kaikista ohjelmista esitetään kuulovammaisia varten tekstitettyinä jo puolet. Näkövammaisia varten kehitetään palvelua, jossa selostusäänen avulla kuvataan ruudun tapahtumia niin, että huonompinäköinenkin pystyy seuraamaan tapahtumia.

Erityisen paljon paperissa painotetaan yleisösuhteen hoitoa. Keskeisimpänä ajatuksena tässä on ennen kaikkea se, että yhtiö tuottaa enemmän informaatiota siitä mitä se tekee ja on toisaalta itse herkkä kuuntelemaan kuuntelijoiden ja katselijoiden viestejä. BBC ei ainoastaan lupaa jatkaa laajaa tutkimustoimintaansa — se lupaa myös kertoa julkisesti saadusta palautteesta ja toimenpiteistä joihin se on johtanut. Tätä periaatetta pidetään erityisen tärkeänä suurten muutosten ollessa pohdittavana.

Tutkimuksen ohella korostetaan kaiken palautteen merkitystä, ja tässä yhteydessä myös sitä, että BBC pyrkii tekemään reagoimisen katsojille ja kuulijoille mahdollisimman helpoksi. BBC:n tavoitteena on asiakaspalvelun uusimpien virtausten mukaisesti kehittää yhden, helposti muistettavan puhelinnumeron palvelu, jossa valtaosaan kysymyksistä ja kommentista pystyttäisiin vastaamaan jo soiton aikana. Vihkosessa myös kerrotaan, että pitkissä tai monimutkaisissa asioissa soittajaa voidaan pyytää lähettämään kysymyksensä kirjallisena. Niihin sitoudutaan vastaamaan kymmenen työpäivän kuluessa. Valituksille on kirjasessa varattu paljon tilaa kertomalla osoitteet ja valitustie, mikäli BBC:n päätös asiassa ei tyydytä.

Tutkimuksen, erilaisen suoran palautteen ja valitusten ohella BBC myös itse järjestää suuria julkisia foorumeja, avoimia paikallisia tapahtumia ja erilaisia konsultoivia tapaamisia yleisön edustajien kanssa ympäri Englantia. Tapaamisissa on mukana myös ohjelmantekijöitä. Kirjasen mukaan vuonna 1995-96 tällaisiin tapaamisiin osallistui yli 30.000 ihmistä.

On ymmärrettävää, että kirjasessa käsitellään sellaisia aihepiirejä, joista yhtiöön tulee paljon valituksia ja moitteita. Tällaisia aiheita ovat luonnollisesti uusinat tai ohjelmien alkamisajankohtien myöhästyminen. Asetetut tavoitteet eivät sinänsä ole kovin ihmeellisiä. Vaikkapa se, että uusintojen määrää ei enää lisätä tai se, että yleisön toiveet otetaan huomioon uusintoja valittaessa. Olennaisinta varmasti onkin kertoa lukijalle se, että ongelmasta ollaan tietoisia, että kyseessä on paljon valituksia tuottava aihe. Sama koskee samanlaisten ohjelmien lähettämistä samaan aikaan. Tässä BBC kertoo edistyneensä varsin paljon viime vuosina niin, ettei periaatteena enää ole välttää mekanistisesti 'samanlaista samanlaista vastaan'. Pikemminkin sijoituspäätöksiä tehdään yleisöjen mieltymysten perusteella niin, että pyritään välttämään saman osayleisön tärkeänä pitämien ohjelmien päällekkäisyyttä.

## **BBC liittoutuu yleisön kanssa**

BBC:n ratkaisua voi helposti pitää markkinatempuna, jota sitäkin se toki joltakin osin on. Yhtiö on aivan ilmeisesti perillä uusimmista asiakastytyväisyystutkimuksen virtauksista. Toisaalta kyse on uudesta, julkisuuteen tuodusta toimintatavasta, jonka syntyminen ei varmaankaan ole sattumaa. Sen taustalla voi nähdä pitkään ratkaisemattomana säilyneen ristiriidan uudistuneen julkisen palvelun edellyttämän yleisösuhteen ja siihen epäilevästi suhtautuvan perinteen välillä.

Yleisradiotoiminnan määrittäminen modernissa muodossaan moninaisten yleisöjen palvelemiseksi nostaa helposti esille kysymyksen siitä, millainen rooli yleisöllä on palautteen antajana ja vaikuttajana. Ajan henki selvästi suosii yleisön

suurempaa vaikutusta 'omassa asiassaan'. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, miten helpolta useimmista tuntuu periaatteessa hyväksyä ajatus yleisön odotusten, toiveiden ja tarpeiden vaikutuksesta ohjelmapolitiikkaan. Toisaalta olemassa on monia vastavoimia, jotka käytännössä hidastavat vuorovaikutuksen syntyä. Yleisradioyhtiöt ovat kuluneina vuosikymmeninä tottuneet olemaan toiminnastaan vastuussa poliittiselle järjestelmälle. Perinteisesti poliittinen järjestelmä ja public service -toiminta ovat yhdessä lähestyneet katsojia ja kuulijoita sivistäjän ja kasvattajan näkökulmasta, mikä jo rakenteellisesti on tehnyt yleisöstä epäpätevän vaikuttamaan ohjelmapolitiikkaan. Yleisön vaikutusmahdollisuuksia kohtaan on tunnettu epäluuloa, kuten *People and Programmes* korostaa. Myös itse ammatilliseen journalistiseen ideologiaan sisältyy — sinänsä ymmärrettävä — itsenäisyyttä ja journalistista vapautta korostava puolensa. Asian toinen puoli on kuitenkin se, että yleisön näkökulmasta vaikutusmahdollisuudet ovat kokonaisuutena vähäiset. Kirjoittaminen tai katsojapalveluun soittaminen pohjautuu satunnaisille ja yksilöllisille reaktioille, joka tekee järjestelmästä ei-edustavan ja ei-velvoittavan (yleisön ja kansalaisten representaatioista yleisradiotoiminnassa enemmän ks. Edin 1995).

BBC:n *Lupauksissa* kuvataan mekanismeja, jotka edistävät ja helpottavat vuorovaikutusta yhtiön ja yleisöryhmien välillä. Vuorovaikutusta tavoitteellisesti lisäävä toimintatapa luonnollisesti vähentää kaiken palautteen satunnaisuutta ja epäedustavuutta helpottamalla kontaktin ottamisen kynnyksestä. Olennaisinta *Lupauksissa* kuitenkin lienee julkisuuden lisääntyminen. Se tuo BBC:n tekemät johtopäätökset laajemman pohdinnan piiriin, ja on omiaan viemään BBC:n ohjelmia koskevaa keskustelua eteenpäin jo tekemällä ihmiset tietoisiksi muiden antaman palautteen luonteesta. Tavoitteena vuosittaisessa prosessissa lienee uudistumisen varmistaminen. Pohjimmiltaan tuloksena näyttää kuitenkin olevan legitimitetin kasvaminen ja tuki keskeisille public service -arvoille.

## Kirjallisuus

BBC. Statement of Promises to Viewers and Listeners (1996)

Lontoo: BBC.

Demokratia, kulttuuri, elämäksellisyys, YLE, TV1 (1997)

Helsinki: Yleisradio.

Edin, Anna (1996)

Svensk public service och kontakterna med allmänheten och publiken. Teoksessa: O. Hultén, H. Söndergaard och U. Carlsson (Red.) Nordisk forskning om Public service. Göteborg: Nordicom.

Extending Choice. The BBC's Role in the New Broadcasting Age, BBC (1992)

Lontoo: BBC.

People and Programmes: BBC Radio and Television for an Age of Choice, BBC (1995)

Lontoo: BBC.

Söndergaard, Henrik (1995)

Public service i dansk fjernsyn. Begreber, status og scenarier. Statsministeriets medieudvalg.