

# Haisunäätä perheen piknikillä

Lukija-asiamies tasapainoilee toimituksen ja yleisön välissä

Jyväskylässä ilmestynvä Keskisuomalainen nimitti oman lukija-asiamiehen ensimmäisenä suomalaisena viestintäyrityksenä vuoden 1998 lopulla. Uuteen tehtävään kutsuttiin opetusministeriön ylijohtaja Kalevi Kivistö, joka on aiemmin toiminut muun muassa Keski-Suomen läänin maaherrana ja opetusministerinä. Lukija-asiamiehen on määrä ottaa kantaa sellaisiin lehdien ja lukijoiden välisiin ja journalismiin liittyviin ristiriitoihin, joista osapuolet eivät ensin keskenään pääse yhteisymmärrykseen.

Ensimmäisenä toimintavuotenaan Kivistö on saanut kolmenlaisia kanteluja. Kivistön ensimmäinen ratkaisu liittyi henkilöiden nimien julkaisemiseen jutussa, jossa nämä olivat tulipalon kuolinuhreja. Kivistö paheksui nimet kerrotseen Keskisuomalaisen menettelyä, koska henkilöiden paljastamiselle ei ollut riittävää yhteiskunnallista intressiä. Tapauksessa olivat vastakkain hänen mukaansa lukijoiden uteliaisuuden tyydyttäminen ja lähiomaisten tuskan lisääminen. Hän on todennut, että nimien kertomisen kohdalla tilanne on eettisesti toisenlainen, jos se liittyy julkisen vallan käyttämiseen tai normien noudattamiseen. Keskisuomalainen ei kuitenkaan muuttanut nimien julkaisemiskäytäntöään. Onnettomuuden uhrien nimet kerrotaan jatkossakin kun toimituksella on perusteet olettaa, että lähiomaiset tietävät asian.

Toinen kantelu liittyi tyytymättömyyteen siitä, ettei lehti julkaissut sille lähetettyjä kirjoituksia. Tässä asiassa Kivistö otti Keskisuomalaista myötäilevän kannan. Lehti voi itsenäisesti ja oman harkintavaltansa pohjalta valita julkaisemansa aineiston, jos kyse ei ole vastineoikeuden käyttämisestä.

Kolmas valitusten aihealue koski tapausta, jossa lehteä epäiltiin puolueellisuudesta kun paikallisesta kiistasta julkaistiin vain toista osapuolta puoltava reportaasi. Kivistö ei ottanut asiaan kuitenkaan vielä kantaa, koska se oli menossa hallintotuomioistuimen ratkaistavaksi ja ratkaisun uutisoinnista sovittiin toimituksen kanssa.

Kanteluja koskevien kannanottojensa ohella Kivistö on kirjoittanut muutamia mediaeettisiä kysymyksiä laajemmin käsitteleviä kolumneja. Keskisuomalaisen esimerkki ei ole ainakaan vielä houkutelut muita suomalaisia tiedotusvälineitä vastaavanlaiseen käytäntöön. Toisaalta lukija-asiamiehet eivät ole erityisen yleisiä missään. Koko maailmassa heitä työskentelee alle sata, pää-

osin yhdysvaltalaisissa sanomalehdissä.

Seuraavassa arvioidaan syitä lukija-asiamiesten vähyyteen eri puolilla maailmaa työskentelevien lukija-asiamiesten (ombudsman, reader's representative, readers' advocate, public editor, public-contact editor) kokemusten kautta. Artikkelissa tarkastellaan myös lukija-asiamiesten työtehtäviä, valtaa ja asemaa toimituksen sisällä. Aineiston pohjana on sähköpostitse tehty kyselytutkimus, johon vastasi 12 lukija-asiamiestä Yhdysvalloista, Hollannista, Espanjasta, Kolumbiasta ja Japanista.

## Sattumalta tutkijaksi, kriitikoksi, selittäjäksi...

Useimpien kyselytutkimukseen vastanneiden kohdalla lukija-asiamieheksi ryhtyminen oli sattumaa tai sopivaan, eteen tulleeseen tilaisuuteen tarttumista. Esimerkiksi eräässä viestintäyrityksessä oli käynnissä tehtävien kierrätys, ja siirtyminen aikaisemmista tehtävistä uusiin oli vastaajalla joka tapauksessa edessä. Useimmiten uuteen tehtävään kutsuttiin, eikä kukaan vastanneista ei kertonut varsinaisesti hakeneensa lukija-asiamiehen paikkaa. Pari vastaajaa kertoi saaneensa erikoisesti määräyksen tehtävään. Useimmat vastanneista lukija-asiamiehistä ilmoittivat tehneensä työsopimuksen, jonka kesto vaihtelee yhdestä kolmeen vuoteen. Heidän työaikansa vaihtelee osa-aikaisesta kokopäiväiseen työhön: Seitsemän vastaajaa ilmoitti viikoittaiseksi työajakseen 40 - 50 tuntia, yksi peräti 70 tuntia. Loput neljä vastaajaa kuvasivat itsensä osapäiväisiksi ja konsulttipohjalla työskenteleviksi, joiden viikoittainen työaika vaihteli 6 - 15 tuntia. Osapäiväiset lukija-asiamiehet olivat useimmiten toimituspäällikkötasoisia esimiehiä.

Eniten lukija-asiamiehiä työllistävät yleisön yhteydenotot kuten puheluihin, kirjeisiin ja sähköpostiviesteihin vastaaminen. Usein lukija-asiamies on toimituksessa ensimmäinen ja samalla myös ainoa henkilö, johon välineen journalistisesta toiminnasta valittavat ihmiset saavat suhteellisen vaivattomasti kontaktin. Lukija-asiamiehillä on useita rooleja. Tutkijan roolissa asiamies tarkkailee ja arvioi toimitustyötä ja tehtyjä juttuja. Lisäksi asiamies selvittää toimituksen sisällä yleisön tekemien valitusten taustoja ja ongelmatilanteeseen johtaneita syitä. Kriittikkona asiamies tekee eettistä harkintaa ja ottaa kantaa yleisön kanteluihin. Useimmiten nämä pohdinnat myös julkaistaan lukija-asiamiehen omalla kolumnipalstalla. Lukija-asiamies on myös selittäjä, sillä hän selvittää yleisölle asioiden taustoja.

Monet vastanneista korostivat omien kannanottojensa perustelemista, jotta sekä toimittajat että heidän yleisönsä voisivat muodostaa oman käsityksensä asiasta. Tärkeänä osana työnkuvaansa lukija-asiamiehet pitivät myös yleisön

"kouluttamista" ymmärtämään lehteä ja sen toimintaperiaatteita varsinkin tilanteissa, joissa yleisö ja toimitus näkevät asiat eri tavalla. Sisäisen kriitikon rooli lukija-asiamiehen työssä näkyy myös toimituksen kouluttamisessa huomaamaan lukijoiden huolenaiheita ja tarkkailemaan omaa työtään ja sen lopputulokseen vaikuttavia tekijöitä. Oman kolumnipalstan pitämisen ohella lukija-asiamiesten työhön kuuluu usein sisäisten uutiskirjeiden (news letters) ja raporttien työstämistä joko paperille tai toimituksen sisäiseen tietoverkkoon. Lukija-asiamiehen työssä on kysymys myös markkinoinnista, sillä hän järjestää erilaisia yleisötilaisuuksia tai -seminaareja oman lehensä toimintaan ja yleisösuhteisiin liittyvistä aiheista.

## Valituksia virheistä ja toimituspolitiikasta

Lukija-asiamiehiä työllistävät yleisökantelut voidaan jakaa kahteen luokkaan. Ensiksikin kyse on virheellisistä tiedoista tai niiden vääränlaisista tulkinnoista johtuvista asiavirheistä sekä kieli- ja kirjoitusvirheistä. Näiden syynä on useimmiten toimittajien asiantuntemattomuus ja kiireestä johtuva huolimattomuus. Vaikka tällaiset virheet voivatkin lukija-asiamiesten mielestä yksittäisinä tapahtumina olla vähäpätöisiä, yleistyessään ne herkästi heikentävät yleisesti välineen luotettavuutta.

Tätä monimutkaisempi ongelmakenttä on lehden toimituspolitiikkaan ja journalistiseen päätösvaltaan liittyvät valinnat ja näiden julkinen selvittely. Lukijat, katsojat ja kuuntelijat näkevät toimitustyössä olevan erilaisia tasa-arvoisuusrikkomuksia uutisvalinnoissa ja asioille annettavissa painotuksissa, jotka nostattavat herkästi epäilyjä erilaisista juttujen taustalla vaikuttavista salaisista motiiveista. Näitä ovat esimerkiksi henkilöiden tai instituutioiden perusteeton suosiminen tai mustamaalaaminen, piilomainonta, epäkriittinen lähteiden käyttö tai huono maku kuvavalinnoissa. Lukija-asiamiesten tärkeänä tehtävänä onkin journalistisen läpinäkyvyyden lisääminen selvittämällä lukijoille juttujen pohjalla olevat journalistiset perusteet. Joskus lukija-asiamiehen puuttuukin kolumneissaan juuri näihin journalistisiin perusteisiin, jotka eivät perinpohjaisesti tarkasteltuna ole olleetkaan kestäviä.

Lukija-asiamiehen kaksijakoiseen, toimituksen ja yleisön näkökulmia esille pitävään rooliin kuuluu luonnollisestikin huolehtimien näiden kahden ryhmän keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Kysymys on ymmärryksen lisäämisestä ja väärinkäsityksiltä välttymisestä. Erityisesti tavoitteena on lisätä toimittajien tietoa yleisön huolenaiheista. Lukija-asiamiesten kautta media voi korostaa yhtäältä sitoutumistaan lukijoihinsa, katsojiinsa ja kuuntelijoihinsa. Toisaalta asiamiesten kautta nousee esiin tiedotusvälineen halu ja vastuu korjata mah-

dollisia toimituksen ja yleisön välisiä ongelmia. Yksi tärkeä lukija-asiamiesten puuttumiskohde on selvittää yleisön ja toimituksen välisiä väärinkäsityksiä ja rauhoittaa kärsimättömiä lukijoita. Suora yhteydenotto toimitukseen tai jutun kirjoittaneeseen toimittajaan ei välttämättä auta. Toimittajat eivät aina kuuntele tai usko, että heidän pitäisi kuunnella yleisön edustajia, varsinkaan jos he itse eivät ole tekemisissä valitusta koskevan jutun kanssa. Niinpä lukija-asiamiehet myös säästävät toimittajien ja päällikkötoimittajien aikaa ohjaamalla lukijoiden valituksia ja muita tiedusteluja suoraan jutuista vastuussa oleville henkilöille.



Tärkeä työn kohde lukija-asiamiehillä on myös uutistoiminnan laadun parantaminen. Sitä hän tekee arvioimalla juttujen sisältämien tietojen tarkkuutta sekä juttujen tasapuolisuutta. Vastaajien mukaan toimittajilla on usein taipumusta kirjoittaa juttunsa nimenomaan kollegoilleen. Lukija-asiamies tekee lukijasta lehden tärkeän asiakkaan ja pancee toimittajat uudella ja näkyvällä tavalla vastuuseen työstään. Kyselytutkimukseen osallistuneet lukija-asiamiehet suhtautuivat varauksellisesti työnsä mahdollisiin tuloksiin lehden journalistisen laadun kohottajana. Varsin suuri yksimielisyys kuitenkin löytyi näkemyksissä, joiden mukaan lukija-asiamiehet lisäävät toimittajien huolellisuutta ja työn tarkkuutta asioista, joihin he puuttuvat muistioissaan ja kolumneissaan.

Toimittajien uskotaan tulevan entistä tietoisemmiksi journalismin eettisistä kysymyksistä ja olevan herkempiä erilaisille lehden luotettavuutta uhkaaville tekijöille kuten asioiden epätasapuoliselle käsittelylle. Journalismin laadun parantaminen lukija-asiamiehen avulla voi olla tiedotusvälineelle myös strateginen tavoite. Lukijapalautteen lisääntymisen myötä tiedotusväline on selvillä entistä paremmin siitä, miten yleisö toivoo välinettä parannettavan. Lukija-asiamiesten mielestä median ja yleisön välistä epäluuloa on ruokkinut median yksipuolinen tapa esittää asioita ja ylenkatsoa yleisön palautetta. Monet ihmiset pitävät median tavoitteita kaupallisina ja liian vähän yleisen edun mukaisina. Lukija-asiamiehet kritisoivat toimittajia myös liiallisesta kiinnostuksesta itsensä ilmaisemiseen. Toimittajat esittävät asioita liikaa omina mielipiteinään

sen sijaan että kertoisivat ihmisten haluamia uutisia. Vastaavasti toimittajat näkevät yleisön liian vaativana, ylireagoivana ja vaivaavana.

## Riippumattomuutta on, valtaa puuttuu

Kuinka lukija-asiamiehet näkevät oman valtansa ja riippumattomuutensa? Edelliseen he suhtautuvat selvästi ristiriitaisemmin kuin jälkimmäiseen. Eräät näkivät itsensä melko suuriksi vallankäyttäjiksi, toiset eivät osanneet arvioida valtansa määrää ja jotkut näkivät sen puuttuvan täysin. Vallan puuttumista perusteltiin sillä, että vaikka lukija-asiamiehet voivatkin yrittää vaikuttaa toimittajien asenteisiin ja käytäntöihin, journalistinen harkintavalta jää viime kädessä kuitenkin toimitukselle. Lukija-asiamiehen valta onkin määräysvallan sijasta enemmän esittelyvaltaa eli mahdollisuutta nostaa asioita yleisemmän keskustelun kohteeksi ja tehdä toimituksen ongelmista ja ristiriitatilanteista julkisia omissa kolumneissaan. Tällainen vaara voi tehdä imagoaan varovan lehden yhteistyöhalukkaammaksi lukija-asiamiehen kanssa. Toisaalta lukija-asiamiesten valta voidaan mieltää myös yleisön vallaksi, koska lukija-asiamies on tavallaan yleisön edustaja toimituksessa. Käytännössä esittelyvallankin hankkiminen toimituksen sisällä vaatii lukija-asiamieheltä auktoriteettia ja asiantuntemusta. Vaikka valta onkin lukija-asiamiehille kaksijakoinen ilmiö, omaan itsenäisyyteensä ja vapauteensa he suhtautuvat jopa yllättävän yksimielisesti. Heillä on laajat mahdollisuudet puuttua journalistiseen toimintaan eikä heitä ole edes yritetty painostaa toimituksen sisällä olla puuttumatta asioihin. Esimerkiksi lukija-asiamiesten kolumneja ei ole usein edes haluttu lukea ennen niiden painamista. Tällainen riippumattomuus onkin välttämätön koko lukija-asiamiesjärjestelmän mielekkyyden kannalta.

Suurin yksittäinen lukija-asiamiesten itsensä kokema ongelma on ajan puute kaikelta siltä työltä, jota heidän omasta mielestään pitäisi tehdä. Useilla ei ole apu-työvoimaa, mikä tekee työstä paitsi raskaan myös sosiaalisesti yksinäisen. Psykologisesti raskaaksi työn tekee aika ajoin myös yleisön ja toimitustyön vihamieliset asenteet lukija-asiamiestä kohtaan. Jotkut pitivät työnsä ongelmana sen urautumisen uhkaa jos samanlaisia ongelmatilanteita tulee eteen kovin usein. Esimerkiksi lukijoille saatetaan joutua selittelemään aina uudestaan samoja lehden toimintapolitiikkaan liittyviä asioita. Omalta osaltaan lukija-asiamiesten työtaakkaa ovat lisäämässä "väärät hälytykset" eli yhteydenotot ihmisiltä, joiden ongelmat eivät liity millään muotoa välineen journalistiseen toimintaan, vaan kyse on esimerkiksi laskutuksesta, mainonnasta tai jakelusta.

Keskisuomalaisen lukija-asiamies Kalevi Kivistö ei edusta roolinsa puolesta lukija-asiamiehiä perinteisemmässä mielessä. Eroja on esimerkiksi työtehtävien määrässä (Kivistö on sivutoiminen), tavoitettavuudessa (lukija-asiamiehet työskentelevät toimituksen tiloissa ja ovat välittömässä kanssakäymisessä toimittajien kanssa), journalistisessa taustassa (Kivistö ei ole toiminut journalistina), kolumnipalstan säännöllisyydessä (Kivistö kirjoittaa vain satunnaisesti) ja kannanottojen aihepiirissä (lukija-asiamiehet voivat kiinnittää huomiota laajempien eettisten ongelmien ohella myös hyvin pieniin yksityiskohtiin kuten lehden tekemiin asia-, kirjoitus- tai kielioppivirheisiin). Keskisuomalaisen esimerkki ei ole ainakaan vielä toistaiseksi houkutelut muita suomalaisia viestintäryhtyksiä vastaavanlaiseen käytäntöön.

## Miksi Kivistöllä ei ole kollegoita?

**Sopivia henkilöitä ei ole paljon** Lukija-asiamieheksi soveltuvia ja halukkaita henkilöitä ei ehkä löydy Suomesta kovin helposti. Lukija-asiamiehen pitäisi olla eettisesti valveutunut ja hänellä olisi oltava kirkas näkemys sekä journalistisesta työstä ja mediayleisön tarpeista. Hänen olisi pystyttävä ottamaan rohkeasti kantaa työnantajalleen hyvinkin arkaluonteisiin asioihin. Vaikka hänen olisi nautittava laajaa kannatusta sekä yleisön joukossa että omassa välineessään, hänellä ei saisi olla liian tiiviitä sidoksia kumpaankaan eikä riippuvuutta tiedotusvälineestään myöskään lukija-asiamieskautensa päätyttyä.

**Toimitukset eivät siedä kritiikkiä** Jos lukija-asiamies mielletään syyttäjäksi, hänen kritiikkinsä nähdään heikentävän toimituksen yleistä ilmapiiriä varsinkin, jos kritiikki on kielteistä, henkilökohtaista ja julkista. Yleensäkin toimittajat arvostavat kritiikkiä niin kauan kuin se ei kohdistu heihin itseensä.

**Toimitukselle tarkoitettu palaute vähenee** Jos lukija-asiamies kanavoi yleisön yhteydenottoja ja palautetta itselleen, toimittajille tulee liian helpoksi säilyttää lukija-asiamiehelle sellainenkin vastuu, joka kuuluisi heille itselleen. Puskurina toimiva lukija-asiamies suojelee toimittajia kritiikiltä, joka ei altista heitä itseään oman työnsä seuraamuksille. Lukija-asiamiesten vastustavien mielestä toimittajien pitäisi itse olla suorassa yhteydessä yleisöön ja saada heiltä palautetta ilman välikätenä toimivaa lukija-asiamiestä.

**Journalistista päätösvaltaa menetetään** Lukija-asiamiehen vapaus käsitellä kolumneissaan toimituksellisia kysymyksiä saatetaan mieltää journalistisen päätösvalan jonkinasteiseksi luovuttamiseksi toimituksen ulkopuolelle. Lukija-asiamiehiä vastustavat varsinkin sellaiset päätoimittajat, jotka eivät näe lukija-asiamiestä välineen yleisösuhteen ja journalismin kehittäjänä.

**Lukija-asiamies aiheuttaa ongelmia** Toimitus saattaa mieltää "lika-pyykkiä julkisuudessa pesevän" lukija-asiamiehen aiheuttavan omalla toiminnallaan sisäisiä konflikteja toimituksessa. Lukija-asiamiehen ajatellaan siis lisäävän ristiriitoja tai vastakkainasetteluja yleisön kanssa.

**Läpinäkyvyyttä vastustetaan** Lukija-asiamiesten tavoite tehdä toimituksellisesta työskentelystä ja harkintavallasta läpinäkyvää yleisölle voi ärsyttää toimituksia. Toimittajat ovat sitä mieltä, ettei heidän tehtävään ole perustella erikseen juttujensa aihevalintoja tai näkökulmia tai lähteiden käyttämistä.

**Lukija-asiamies on kallis sijoitus** Lukija-asiamiehen palkkaaminen voidaan nähdä järjettömäksi investoinniksi, jos hänen sijastaan toimitus voi palkata yhden tai kaksi kirjoittavaa (eli sisältöä tuottavaa) toimittajaa. Ongelmana on siis vaikeus arvioida lukija-asiamiehen toimintaa tuottavuuden ja talouden näkökulmasta.

**Lukija-asiamies on jäävi** Lukija-asiamies saa pääsääntöisesti palkkansa välineestä, jonka toimintaa hän samanaikaisesti kuitenkin kritisoi. Tilanne synnyttää herkästi yleisössä epäilyjä lukija-asiamiehen todellisesta riippumattomuudesta. Epäluulot kärjistyvät, jos lukija-asiamies tuo esiin ymmärryksensä toimituksen menettelystä ja hänen kritiikkinsä suuntautuu näin tavallaan yleisöä vastaan.

**Yleisö näkee lukija-asiamiehen hyödyttömäksi** Ihmiset, jotka suhtautuvat kriittisesti mediaan, voivat pitää lukija-asiamiestäkin hylkiönä. Kynisimmät lukijat, katsojat ja kuuntelijat eivät usko, että lukija-asiamiehestä olisi heille mitään hyötyä tai että lukija-asiamies pystyisi muuttamaan tiedotusvälinettä sellaiseksi kuin he toivoisivat.

**Tiedotusväline näkee lukija-asiamiehen tarpeettomaksi** Tiedotusvälineet saattavat kuvitella, että niillä jo on riittävästi sisäistä laatukontrollia ja että ne tuntevat vastuuta omasta toiminnastaan ilman lukija-asiamiestäkin.

**Julkisen Sanan Neuvosto riittää** Erityisesti Suomen oloissa lukija-asiamiesten palkkaamista hillitsevä tekijä voi olla yli 30 vuotta toiminut ja laajasti tunnustettu Julkisen Sanan Neuvosto, jonka ulkopuolinen rooli on helpottanut päätösten yleisempää hyväksyntää. Tuomioistuimia arvostavassa Suomessa lienee myös tiedotusvälineelle luontevampaa, että sitä koskeviin yleisön kanteluihin ottaa kantaa jokin sen ulkopuolinen instituutio, kuin että toimintaa arvioisi "privaatisti" joku sen itsensä palkkaama henkilö.

*Heikki Kuutti*

*Tutkijatohtori, Suomen Akatemia, Jyväskylän yliopisto  
Virkavapaalla sanomalehti Keski-suomalaisesta*