

 Artikkel

# ”Onpas fiksuja lukijoita!”

## Yleisön ja toimittajien kohtaaminen journalismikritiikin kolmella tasolla

Yleisön kriittinen palaute on journalismissa toivottua periaatteessa mutta ei suinkaan aina käytännössä. Toimitusten viileän suhtautumisen taustalla on halu vaalia riippumattomuutta, mutta tämän lisäksi kyse on journalismikritiikkiä koskevasta kommunikaatio-ongelmasta. Siinä kritiikin esittäjillä (yleisöllä) on vaikeuksia muotoilla omaa kantaansa selkeästi ja rakentavasti. Vastaavasti kritiikin vastaanottajilla (toimittajilla) on hankaluuksia ymmärtää ja ottaa vastaan saamaansa kritiikkiä. Avaamme artikkelissa tämän ongelman molempia puolia erittelemällä yleisön journalismikritiikkiä kolmella tasolla: journalismin normien, (sanomalehti)journalismin uutiskäytäntöjen sekä journalismin rakenteiden näkökulmasta. Tarkastelun taustalla on laaja yleisötutkimushanke, jonka yhteydessä on järjestetty muun muassa lukijaryhmien ja toimittajien tapaamisia. Artikkelissa selvennetään kritiikin eri tasoille liittyviä argumentteja ja pohditaan, miten tämä kritiikki voitaisiin ottaa paremmin huomioon journalismissa. Normien ja käytäntöjen tasolla liikkuva lukijapalaute otetaan toimituksissa vastaan hyväksyvästi, koska siinä lukijat arvioivat journalismia ammattikulttuurin sisäلتä. Sen sijaan lukijoiden esittämä rakenteellinen kritiikki tulee useimmiten toimituksissa torjutuksi, koska tällöin journalismi asettuu osaksi yhteiskunnan valtarakenteita.

**AVAINSANAT:** Journalismikritiikki, journalismin normit, uutiskäytännöt, yleisöpalaute, yleisötutkimus

**A**amulehden päätoimittaja Jouko Jokinen (AL 20.8.2011) kertasi elokuun lopulla kokemuksiaan yleisöpalautteesta verkkokeskustelujen ja sosiaalisen median aikakaudella seuraavasti:

*Heinäkuussa nousi kohua Aamulehden kirjoituksesta ”Tytönpuute sairastuttaa miehenalun” (AL 24.7.) Se opetti minulle kaksi asiaa.*

*Sähköpostiviestejä ei pidetä sosiaalisessa mediassa henkilökohtaisina vaan julkisina. Vielä viitisen vuotta sitten pystyi keskustelemaan sähköpostissa reippaastikin tuntemattoman ihmisen kanssa. Nyt viestit valuvat heti keskustelupalstoille. Ja usein viestiketjusta irrotettuina. (...)*

*Toinen sosiaalisen median keskustelujen oppi oli, että siellä ei välttämättä reagoita asiaan vaan tulkintaan. Alkuperäistä lähdeettä ei tutkita, lainataan valmis mielipide, aiheen synnyttämä keskustelu tai uudet näkökulmat eivät enää paljon kiinnosta.*

Pääkirjoitussivun alakerta-artikkelissaan Jokinen näyttää toteavan, että sanomisen vapaus on tärkeää ja *periaatteessa* ihmisten perusoikeus, mutta *käytännössä* siitä ei näytä sosiaalisessa mediassa seuraavan pelkästään hyvää. Samalla kun sosiaalinen media ajaa journalismia uudistuksiin, se tuottaa toimitusten ja lukijoiden väliseen vuorovaikutukseen uusia sääntöjä, joiden sisältö on epäselvä: ”Eteneminen automaattihjauksella journalistisen perinteen merikartalla ei tässä murroksessa riitä. (...) Uusien sääntöjen mukaan on pakko pelata.”

Vaikka Jokisen kirjoitus käsitteleejournalismin ja sosiaalisen median suhdetta, se tiivistää mielestämme kiinnostavalla tavalla journalismin yleisösuhteen ristiriitaisuuden myös laajemmassa näkökulmassa. Tähän ristiriitaan myös käsillä oleva artikkeli keskittyy. Yleisön arvostaminen kuuluu keskeisesti journalismin normeihin riippumatta siitä, määrittelevätkö sitä journalismin tutkijat (esim. Carey 2003) vai toimittajat (ks. Heikkilä 2001). Toisaalta journalismin ammatillinen itsenäisyys on perustunut siihen, että yleisö on voitu pitää ”käsivarren mitan päässä toimituksellisesta käytännöstä” (Heinonen 2008, 21). Tämän välimatkan turvin yleisöltä tulevaan palautteeseen on ollut lupa suhtautua epäillen ja siitä on saatettu tehdä toimittajien kesken jopa pilaa (Wahl-Jorgensen 2004, 81).

Jokisen mainitsemat nykytilanteen uudet säännöt eivät ole syntyneet yhden jutun synnyttämän palautteen tai edes pelkästään sosiaalisen median takia. Hieman laajemmassa katsannossa ne liittyvät journalismin yleiseen murrokseen tai kriisiin, jonka merkit nousivat esille jo 1990-luvun vaihteessa (ks. Välvirronen 2009; Barnhurst 2011). Tuolloin sanomalehtien levikkien lasku, mediayhtiöiden kiristyneet tuotovaatimukset sekä internetin ilmaantuminen joukko- ja keskinäisviestinnän uudeksi julkiseksi alustaksi synnyttivät journalismiin erityisen yleisölähtöisen suuntauksen, jossa on pyritty nojautumaan entistä voimakkaammin yleisön kokemuksiin ja näkemyksiin (Hujanen 2009; Ahva 2010). Yleisölähtöisyyden innoittamana median käyttäjille on avattu yleisönosastojen ja palautepuhelinten rinnalle uusia mahdollisuuksia ottaa osaa journalismiin. Etenkin verkkolehdistä käyttäjät voivat tarjota omia juttuideootaan, kommentoida uutisia sekä tuottaa omaa materiaalia toimitusten käytettäväksi ja julkaistavaksi (Singer ym. 2011).

Vaikka yleisölähtöisyys on nopeasti omaksuttu journalismin kehittämisen keskeiseksi lähtökohdaksi, toimitusten asenne yleisöpalautteeseen ei ole välttämättä muuttunut samaa tahtia. Heinosen (2008) tutkimuksessa toimittajat pitivät yleisöpalautetta periaatteessa tärkeänä, mutta käytännöt sen hyödyntämiseksi olivat ainakin tutkimuksenteon hetkellä varsin ohuita. Toimittajia ei tuolloin veloitettu seuraamaan juttujensa synnyttämää palautetta. Niistäkin, jotka sanoivat lukeneensa yleisön kommentteja, juuri kukaan ei katsonut itse aiheelliseksi osallistua keskusteluun (emt. 104). Mediatalot ovat viime aikoina laajentaneet toimintaansa myös sosiaalisessa mediassa, minkä voisi ajatella lisäävän toimitusten ja käyttäjien kriittistä vuoropuhelua. Toistaiseksi tällaisesta ei kuitenkaan ole vielä vahvoja merkkejä. Suuret mediatalot niin Suomessa kuin muuallakin Euroopassa ja Yhdysvalloissa käyttävät sosiaalista mediaa pääasiassa omien juttujensa markkinointiin sekä lukijakoment-

tien ja -materiaalin kokoamiseen – ei niinkään yleisön journalismikritiikin esiin kutsumiseen (Domingo & Heikkilä, tulossa)<sup>2</sup>.

Toimitusten viileä suhtautuminen yleisöpalautteeseen kertoo tietysti toimittajien pyrkimyksestä itsenäiseen harkintaan ja lähdekriittisyyteen. Tämä asenne vaikuttaa perustellulta suhteesta verkkokeskusteluihin ja sosiaaliseen mediaan, koska niiden käytännöt eivät usein täytä ainakaan vaativimpia reiluuden, rakentavuuden ja kohtuullisuuden ehtoja (ks. Freelon 2010). Toisaalta voi kysyä, johtuvatko verkkokeskustelujen ajoittainen epäreilisuus ja kohtuuttomuus siitä, että verkon käyttäjien debatti on nimenomaan haluttu pitää käsivarren mitan päässä journalistisesta päätöksenteosta.

Myös verkon ulkopuolella yleisön journalismikritiikki on usein eriytymätöntä ja asenteellistakin – ja kenties juuri siksi toimittajille niin hankalaa. Journalismin kritisoiminen esityksenä sekoittuu tyypillisesti kritiikkiin, jota ihmiset haluavat antaa uutisten esittämisen kohteina olevista asioista. Kyseessä on joka tapauksessa kahdensuuntainen kommunikaatio-ongelma, jossa yleisöllä on vaikeuksia muotoilla omaa kantaansa ja jossa toimittajilla on vaikeuksia ymmärtää tai ottaa vastaan saamaansa kritiikkiä.

Yleisöpalautteen ja journalismin välisen suhteen ongelmat voivat johtua myös palautetta motivoivan käytännön – journalismikritiikin – ominaispiirteistä. Yleisön journalismikritiikki tuntuu polarisoituneen kahteen ääripäähän: yhdessä ääriilaidassa ovat Julkisen sanan neuvostolle tehtävät muodolliset kantelut ja toisessa epämuodollinen ja ärhäkkä verkkomelu. Instituutioiden ja sosiaalisen median välimaastosta löytyy toki mediatalojen tai tutkimuslaitosten omia käytäntöjä, kuten lukijapaneeleita ja yleisötutkimuksia, mutta nämä kritiikin kanavat eivät ole kaikille avoimia.

Nämä pulmat osoittavat, että on tarvetta niin käytännöille kuin tutkimuksellekin, jossa yritetään ymmärtää ja eritellä yleisön journalismikritiikkiä sekä sen vastaanottoa toimituksissa. Tämän ongelman tarkempi valaiseminen nostaa esiin kaksi tutkimuskysymystä: 1) Mitä yleisön journalismikritiikki on ja mihin se kohdistuu? 2) Millä tavoin yleisön ja toimittajien näkökulmat kohtaavat toisensa kritiikin esittämisen yhteydessä? Käsittelemme näitä kysymyksiä laajan empiirisen yleisötutkimuksen valossa. Aineistomme koostuu ryhmäkeskusteluista sekä lukijoiden ja toimittajien kasvokkaisista tapaamisista. Ennen tarkempaa tutkimusasetelman kuvausta suhteutamme omaa analyysiamme journalismikritiikin tutkimusperinteeseen.

## Kolmen tason kritiikkiä

Wyatt (2007) on erottanut journalismikriittisestä tutkimuksesta viisi tasoa. Tämän jäsenyyksen mukaan journalismin kriittinen arviointi voi koskea: 1) journalismin sisältöjä, 2) sen filosofisia perusteita ja normatiivisia tavoitteita, 3) journalismin taloudellisia rakenteita ja kytkeäntä tai 4) journalismiin sisältyvää valtaa sekä journalismin vaikutusta demokratiaan. Journalismikritiikki voi ulottua yhden uutistekstin arvioimisesta demokratian tilan ja vallankäytön pohtimiseen, joten journalismi-

kritiikin tasot ovat pikemminkin toisiinsa kytkeytyviä kuin toisista erottuvia. Kritiikin ongelmia lisää se, että siinä käytetyt käsitteet ovat samanaikaisesti hyvin laajoja ja erittäin monitulkintaisia. Jos puhutaan esimerkiksi journalismin suhteesta demokraattiaan, on määriteltävä, mitä demokratialla tässä yhteydessä tarkoitetaan (ks. Vesa 2010). Tältä pohjalta käy ymmärrettäväksi, että kriitikot ja sen kohteet eivät aina puhu samaa kieltä.

Kun keskitytään journalismikriittisen tutkimuksen sisällä yleisön kriittiseen rooliin, tehtyä tutkimusta on erityisen hankalaa palauttaa yllä mainittuihin tasoihin. Tämä johtuu siitä, että yleisön roolia journalismikritiikin antajana on ollut tapana tarkastella hyvin erilaisista näkökulmista. Esimerkiksi mediaetiikassa on keskitytty yleisösuhteen rakenteelliseen puoleen, eli niihin instituutioihin ja käytäntöihin, joilla yleisön kritiikki voitaisiin huomioida ammattikunnan itselleen säätämien normien soveltamisessa (esim. von Krogh 2008). Kansalaisjournalismin tutkimuksessa yleisön kriittistä potentiaalia on tuotu esiin varsin eri tavalla korostamalla, että journalismin ei tulisi odottaa yleisön reaktiota ja kritiikkiä juttujen julkaisemisen jälkeen vaan ottaa yleisön näkemykset huomioon jo aikaisessa vaiheessa (esim. Haas 2007). Viime aikoina yleisön roolista mediakritiikin esittäjänä on kiinnostuttu sosiaalisen median ja blogien tutkimuksessa. Tässä yhteydessä on havaittu erityisesti Yhdysvalloissa, että mediablogeissa journalismikritiikkiä on usein vaikea erottaa politikoinnista (Vos ym. 2011; Hargittai ym. 2008).

Aikaisemman tutkimuksen pohjalta olemme päätyneet analysoimaan yleisön journalismikritiikkiä erottamalla siitä kolme tasoa: 1) Journalismin *normikritiikissä* journalismin suoritusta arvioidaan suoraan sen perusteella, mitä journalismi periaatetasolla sanoo tekevänsä tai pyrkii tekemään. Esimerkiksi: Onko sanomalehden julkaisemassa uutisessa lukijoiden mielestä mitään ”uutta”? 2) Journalismin *käytäntöjen kritiikissä* huomio kohdistuu journalismissa toistuviin työtapoihin ja siihen, miten ne vaikuttavat journalismin tapaan esittää asioita. Esimerkiksi: Miten erimieliset tahot asetetaan uutisissa keskustelemaan toistensa kanssa? 3) Journalismin *rakennekritiikissä* lukijat kiinnittävät huomiota journalismin osuuteen ajankohdan yleisten totuuksien, arvojen ja realiteettien muotoutumisessa. Esimerkiksi: Kenen ongelmille journalismi kallistaa korvaansa ja miksi?

Edellä kuvatut kolme journalismikritiikin tasoa kumpuavat *Kohti kiinnostavaa journalismia* -yleisötutkimushankkeen havainnoista.<sup>3</sup> Hankkeessa on toimittu yhdessä noin 70 lukijan eli yhdeksän eri yleisöryhmän kanssa. Tutkimuksessa yleisöryhmät kokoontuivat vuoden aikana (lokakuu 2009–lokakuu 2010) yhdeksän kertaa tutkijoiden vetämiin noin kahden tunnin mittaisiin keskusteluihin. Lähes 80 tilaisuudesta noin viidennes (14 kpl) toteutettiin niin, että tapaamisiin kutsuttiin mukaan toimittajia ryhmien kotipaikkakunnilla ilmestyvistä sanomalehdistä: *Aamulehdestä*, *Helsingin Sanomista*, *Kalevasta*, *Keskisuomalaisesta* ja *Tyrvään Sanomista*. Näissä tapaamisissa oli tavoitteena tuottaa tilanteita, joissa vastavuoroinen kritiikki ja palautteenanto olisivat mahdollisia.

Yleisötutkimuksemme rekrytoitiin mukaan ryhmiä, joiden jäsenet tunsivat toisensa jo entuudestaan joko työn, harrastusten tai yhteiskunnallisten intressien kautta.

Tutkimuksessa oli mukana valtion viraston työntekijöitä, lukupiiri sekä kulttuurikeskuksen työntekijöitä pääkaupunkiseudulta; opettajia ja työttömien yhdistyksen jäseniä Jyväskylästä; kuorolaisia ja harrastajateatterilaisia Tampereelta, vanhojen tuttavien verkosto Oulusta sekä omakotiyhdistyksen jäseniä Sastamalasta.<sup>4</sup>

Toisilleen entuudestaan tuttujen ihmisten kesken käytyjen tutkimuskeskustelujen tavoitteena oli kiinnittyä osaksi ihmisten sosiaalisia suhteita ja arkielämää. Hankkeen pitkäkestoisuuden avulla puolestaan pyrittiin luomaan mahdollisuuksia journalismiin perehtymiseen ja sen arvioimisen tapojen kehittämiseen. Lisäksi pystyimme toteuttamaan yleisötutkimusvaiheen prosessimaisesti nostamalla keskusteluihin asioita teema kerrallaan ja ryhmiä kuunnellen: toimimme tapaamisiin aineistoksi esimerkiksi sellaisia lehtijuttuja, joiden aihe oli edellisissä keskusteluissa mainittu erityisen kiinnostavaksi.

Havaintomme ryhmien esittämästä journalismikritiikistä on johdettu koko tutkimusaineistosta<sup>5</sup>, mutta tarkastelun pääpaino kohdistuu mainittuihin lukijaryhmien ja toimittajien yhteistapaamisiin. Tallensimme kaikki ryhmäkeskustelut videolle ja litteoimme tai tiivistimme ne teksteiksi. Aineiston analysoimme laadullisen sisällönanalyysin menetelmin, eli teemoittelimme, ryhmittelimme ja vertailimme ryhmäkeskusteluja toisiinsa koko tutkimusryhmän kesken. Seuraavaksi erittelemme tutkimukseen osallistuneiden lukijoiden esittämää journalismikritiikkiä kolmella eri tasolla sekä toimittajien suhtautumista tähän palautteeseen.

## Normien kritiikki: uutisen olemuksen äärellä

Journalistisessa ammattikulttuurissa normit viittaavat jaettuihin ja vakiintuneisiin mutta usein kirjaamattomiin näkemyksiin siitä, millaista journalismin tulisi olla ja mihin sen pitäisi pyrkiä. Normit ovat journalismin arvojen ja periaatteiden operationalisointeja: ne ohjaavat toimitustyön rutinoituneita käytäntöjä ja ne kulkeutuvat toimitusten uusille jäsenille sosiaalistumisen kautta (ks. esim. Löfgren-Nilsson 1999, 20; Hallin & Mancini 2004, 35). Normit toimivat samalla myös (hyvän) journalismin tunnuspiirteinä yleisölle. Normeihin liittyvän yleisökritiikin lähtökohtana on erityisesti lukijoiden kyky tunnistaa journalistinen juttu *uutiseksi* sekä kulttuurisesti jaettu käsitys uutisesta journalismin keskeisenä muotona. Tutkimuksemme valossa uutisten asema ihmisten mediakäytössä on edelleen keskeinen, vaikka kanavat niiden seuraamiseen ovat moninaisemmat kuin ennen (ks. myös Couldry 2010, 9–10; Karppinen ym. 2010, 42).

Juuri tärkeytensä ja tuttuutensa takia uutinen päättyy hyvin usein lukijoiden arvostelun kohteeksi. Uutisten normit tulevat esille kriittisessä keskustelussa etenkin silloin, kun journalismin nähdään jollain tapaa rikkovan uutisen ideaan kohdistuvia odotuksia. Aineistomme mukaan normit, joissa uutisten puutteet herkimmin huomataan, ovat ajankohtaisuus, relevanssi, ymmärrettävyys ja neutraalius.

*Ajankohtaisuus* tarkoittaa lukijoille perinteisen määritelmän mukaisesti *uutta* tietoa ajankohtaisista aiheista. Lukijat alkavat tyypillisesti pohtia, miksi juttu on tehty juuri

silloin kun se on tehty. Tässä yhteydessä he panevat merkille, että uutisten taustalla ei useinkaan ole äskettäinen tapahtuma vaan että uutistapahtumat ovat toimittajien tai median tuottamia. Lukijat suhtautuvat tähän positiivisesti silloin, kun toimittajat raportoivat monimutkaisesta ongelmasta, esimerkiksi ilmastonmuutoksesta, jonka taustalla ei ole yksittäistä uutistapahtumaa (ks. Becker ym. 2000). Toisaalta he panevat merkille, että uutisten arvovaltaa, puhuttelevuutta ja rakennetta käytetään myös triviaalien ja jo ajankohtaisuutensa menettäneiden aiheiden pitämiseksi esillä. Karpinen ja kumppanit (2010) ovat nimittäneet tätä ajankohtaisuuden normin laajentamista *uutistamiseksi*. Vaikka uutistaminen ei ollut käsitteenä lukijaryhmille tuttu, se oli pantu ilmiönä merkille ja siihen suhtauduttiin kriittisesti.

Toinen yleinen lukijoiden esittämä kysymys koskee enemmän sisällön laatua kuin ajankohtaisuutta: Miksi jokin juttu ylipäänsä on tehty ja onko uutinen oleellinen? Tällöin on kyse uutisen *relevanssista*. Uutisvalintojen perusteluja perätessään lukijaryhmät tekivät erotteluja sanomalehteen sopivien ja ei-sopivien aiheiden välille. Yleinen kritiikin aihe on, että mediassa on yleisesti liikaa painoarvoltaan vähäistä sisältöä. Eissopivalla aineistolla viitattiin useimmiten viihteelliseen sisältöön, jota monet sanoivat silti lukevansa ja hyväksyvänsä sen osana lehtien tarjontaa.

Tämä mielipide on myös sosiaalisesti hyväksytty, sillä edelleenkin moni ei kovin herkästi tunnusta seuraavansa kevyttä sisältöä tai hömppä uutisia, ainakaan ”oikeasti tärkeiden” sisältöjen kustannuksella. Lukijoiden kritiikin kärki kohdistuukin siihen, että lukijoiden on yhä vaikeampaa päätellä, mihin periaatteisiin uutisvalinnat ylipääntään perustuvat. Tämä kysymys liittyy olennaisesti journalismin tutkimuksessa esitettyyn tabloidisoitumiskritiikkiin, jonka mukaan ongelmana eivät ole viihdejutut sinänsä vaan se, että niiden normit omaksutaan myös vakavampien uutisten normeiksi (Sparks 2000, 16).

Toimittajat suhtautuvat yleisön esittämään ajankohtaisuus- ja relevanssikritiikkiin hyväksyvästi, sillä nämä normit koetaan tavoiteltaviksi. He näyttävät kuitenkin tulkitsevan normien noudattamista yleisöä väljemmin. Uutistuosannon nopeatempoisuuden, medioiden välisen kilpailun ja toimitusten rajallisten resurssien takia täysin ”uusia” uutisia on vaikea tuottaa. Tässä tilanteessa uutisten toisteisuus on toimittajien mielestä tiettyyn rajaan saakka vain pakko hyväksyä, jolloin uutistamisesta, eli aiheen kuin aiheen työstämisestä ajankohtaiseksi ja relevantiksi, tulee nimenomaan toimittajien ammattitaitoa. Samalla kun ajatus uutisen tärkeydestä ja relevanssista käy suhteelliseksi, toimittajille niitä keskeisemmäksi uutiskriteeriksi nousee kiinnostavuus. Siinä missä uutisen tärkeyttä ja olennaisuutta arvioidaan etukäteen, kiinnostavuutta on tapana punnita jälkikäteen, jolloin kiinnostavuus ei ole uutisen vaan yleisön reaktioiden tuottama ominaisuus. Toimittajille tästä ajankohtaisuuteen liittyvästä idealin ja käytännön välisestä ristiriidasta on tullut uusi normi (vrt. Bantz 1997, 127), ja he hyväksyvät kiinnostavuuden tavoittelun sen ratkaisuna helpommin kuin uutisten normikritiikkiä esittävät lukijaryhmät.

Varsin usein ryhmissä esitettiin kritiikkiä siitä, että sanomalehtijournalismissa rikotaan myös *ymmärrettävyyden* normia. Yksittäisen uutisen ”pointti” ei aina aukea lukijoille. Lukijat ottavat tästä syyn usein omalle kontolleen, vaikka ongelmat voivat

olla myös jutussa. Esimerkiksi uutisen muoto ei yksiselitteisesti edistä asian perillemenoaa (Karppinen ym. 2010, 64).

*Mulla oli ongelmia, kun en meinannut saada selvää että mistä on kysymys. Oli niin pitkiä lauseita ja hankalia sanoja. Mutta toi kuva ja sitten toi laatikko, minkä mä aina luen ja niistä tykkään, niin ne selvensi. Aihe kyllä kiinnosti, mutta en oikein tajunnut. (Nainen, työttömien ryhmä.)*

Ymmärrettävyys ei silti pelkistä pelkäksi helppolukuisuudeksi. Ymmärrettävä uutinen on lukijaryhmien mielestä samalla myös analyttinen: uutista lukiessa yleisölle selviää, mistä juttu kertoo ja mihin laajempaan keskusteluun se liittyy. Analyttisyyden vaatimus kohdistetaan usein uutisessa käytettyihin käsitteisiin ja niiden välisiin suhteisiin. Lukijaryhmissä nostettiin esiin useita tapauksia, joissa journalismi rikkoi ymmärrettävyyden normia nimenomaan käsitteiden tasolla. Yhdessä uutisesimerkissä työuupumus ja masennus esitettiin toistensa synonyymeina. Toisessa esimerkissä ongelmana pidettiin perustelemattomaksi jäävää luokittelua: Miksi joistain Suomeen tulijoista puhutaan maahanmuuttajina ja toisista kansainvälisenä työvoimana?

Ymmärrettävyyden normi asettuu lukijaryhmien kritiikissä kiinnostavalla tavalla usein vastakkain uutisten *neutraaliusihanteen* kanssa. Vaikka lukijat selvästi odottavat uutisilta neutraaliutta ja faktapohjaisuutta, ulkokohtaisesti referoivat jutut saattavat tuntua vaikeasti ymmärrettäviltä siksi, että toimittaja ei tarjoa lukijalle selkeää tulkinta-apua. Lukijoille neutraalius tarkoittaa siis toimittajan reilua, avointa ja analyttistä suhtautumista jutun aihetta ja sen osapuolia kohtaan. Lukijat kyseenalaistavat myös journalistista esittämisen tapaa, jossa eri lähteet saavat puheenvuoron peräjälkeen. Tähän kaivattaisiin toimittajilta rohkeampaa otetta: jutun tulkintaa ei pidä ulkoistaa lukijalle, vaan toimittajien pitäisi tuoda näkökulmien väliset ristiriidat selkeästi esiin.

Toimittajat jakoivat lukijaryhmien kritiikin siinä, että ymmärrettävyys ja neutraalius kuuluvat journalismin normeihin. Juuri näihin tavoitteisiin toimittajat sanovat aidosti pyrkivänsä, vaikka niihin ei aina ylletä. Toimittajien ja ryhmien keskusteluissa kävi kuitenkin ilmi, että toimittajat mieltävät ymmärrettävyyden ja neutraaliuden teknisemmin kuin lukijaryhmät. Ymmärrettävyys yhdistettiin toimittajien puheenvuoroissa selkokielisyyteen ja neutraalius lähteiden tasapuoliseen kuuntelemiseen. Lukijaryhmien näkökulmasta kummatkin normit edellyttävät toimittajilta myös syvempää tulkintaa ja käsitteellistä analyttisyyttä.

Toimittajien näkökulmasta lukijoiden normikritiikki on mahdollista ottaa vastaan siihen syventymättä tai jopa kokonaan ohittaa, koska se tuntuu vahvistavan journalistien ja lukijoiden yhteisymmärrystä siitä, mistä journalismissa on kyse. Yhteiselle ymmärrykselle rakentuvaa kritiikkiä otetaan toimituksissa vastaan jopa huojentuneina ja siitä voidaan hetkellisesti voimaantuakin: lukija ja toimittaja näet vaikuttavat molemmat olevan laadun puolella, jolloin laatua heikentävän vastapuolena voidaan nähdä työnantajan tiivistämä työtahti ja toimitusten riittämättömät resurssit.

Yleisöryhmissä kävi kuitenkin ilmi, että näennäisen konsensuksen taustalla uutisten normikritiikki voi leventää kuilua toimittajien ja yleisön välillä. Silloin kun journalismin havaitaan rikkovan normejaan joko tietoisesti tai tahtomattaan, uutisista ja toimittajista tulee helposti huumorin kohteita. Uutisista havaittuja virheitä ja arveluttavia esimerkkejä uutistamisesta jaetaan toisten lukijoiden kanssa kahvipöytäkeskusteluissa ja sosiaalisessa mediassa. Vaikka yksittäiset asiavirheet tai outoudet eivät vielä vie journalismilta uskottavuutta, normikritiikkiin sisältyy toimittajien kannalta selvä huoli. Jos journalismi ei pysy itse itselleen asettamissaan normeissa, mihin yleisön luottamus voi silloin perustua?

### **Käytäntöjen kritiikki: halu uskoa ammattitaitoon**

Journalismin käytäntöihin liittyvässä kritiikissä lukijoiden huomio kohdistuu siihen, miten toimittajat tekevät uutisia. Lukijoiden käsitykset journalismin käytännöistä eivät perustu toimitustyön havainnointiin tai toimittajien haastatteleamiseen vaan uutisteksteistä johdettuihin yleistäviin päätelmiin. Lukijat siis yrittävät purkaa toimittajien sommittelemia esityksiä takaisin työprosessiin ja kritisoiivat sen taustalla tunnistamiaan työtapoja. Käytäntöjen kritiikissä lukijat asettuvat toimittajien asemaan, mutta vain hetkellisesti.

Toimittajien näkökulmasta journalismin käytäntöjen kritiikki näyttäytyy kaksijakoisena. Se koetaan lähtökohtaisesti rakentavaksi, koska siinä lukijoiden tavoitteena on ymmärtää toimittajia. Toisaalta lukijoiden kykyä käytäntöjen kritiikkiin epäillään, koska maallikkojen on toimituksen ulkopuolelta vaikea nähdä, millaista toimittajan työ lopulta on. Tässä hankkeessa järjestetyissä lukijaryhmien ja toimittajien tapaamisissa keskityttiin pääasiassa juuri toimituskäytäntöjen kritiikkiin, jolloin toimittajille tarjoutui mahdollisuus avata lukijoita askarruttaneita työprosessia omalta kannaltaan.

Keskustelun teemoiksi valikoituivat sanomalehtijournalismin tavat pyrkiä visuaalisuuteen sekä tavallisten kansalaisten käyttöön niin uutisten lähteinä kuin sisällön tuottajinakin. Uutisten visuaalisuuden arvioinnissa keskityttiin toimitusten tapaan rakentaa uutisaiheista eri elementeistä koostuvia kokonaisuuksia. Tätä käytäntöä kutsuttiin juttujen palasteluksi ja sitä voi pitää sanomalehdissä jo hyvin vakiintuneena käytäntönä (ks. Pulkkinen 2008). Kansalaisten käyttö uutisten lähteinä on vähitellen vahvistunut 1990-luvulta lähtien ja monissa toimituksissa se on toimitatapanana laajasti sisäistetty. Toisaalta sitä kohtaan esiintyy toimituksissa myös vastustusta (ks. Hujanen 2006). Kansalaisten vetämisessä mukaan journalismin tuottamiseen on kyse edellisiä tuoreemmasta käytännöstä ja sen kehittämisessä toimituksissa ei ole edetty vielä kovin pitkälle (ks. Mäenpää & Männistö 2009; Williams ym. 2010).

Lukijat aloittavat usein juttuarvioinnin *visuaalisista elementeistä*. He tunnistavat, että uutisjutut rakentuvat erilaisista osista, kuten pääjutusta, valokuvista, kainalojutusta ja uutisgraafikasta. Uutisten visuaalisuuden arvioimisessa huomio koh-



distuu sekä yksittäisiin osiin että niiden muodostamaan kokonaisuuteen. Yksittäisten elementtien yhteydessä kritiikkiä esitetään muun muassa kuvasisältöjen irrallisuudesta, asetelmallisuudesta ja toisteisuudesta. Usein jutun graafinen elementti, kuten kartta tai diagrammi, vaikuttaa lukijoista ensin selventävältä, mutta lähemmässä tarkastelussa se saattaa herättää enemmän kysymyksiä kuin antaa vastauksia.

Lukijaryhmien mukaan jutun kunnollinen visuaalinen suunnittelu helpottaa etenkin lukemisen aloittamista tarjoamalla useita tarttumapintoja. Pian tämän jälkeen jutulle asettuu kuitenkin muitakin vaatimuksia. Ryhmäkeskusteluissa ihmeteltiin usein, missä suhteessa juttuelementit ovat toisiinsa. Juttujen palastelun toivotaan siis tuottavan sellaista jäsenneltyä tietoa ja oivallusta, jollaista yksi yhtenäinen tekstimassa ei tuottaisi. Jos nämä odotukset eivät jutussa täyty, lukija pettyy. Yleisöryhmien keskustelujen valossa näin tapahtuu huomattavasti useammin kuin mitä toimittajat olisivat valmiita myöntämään.

Toinen käytäntöihin kohdistuva kritiikki käsittelee *asiantuntijoiden ja tavallisten ihmisten käyttöä uutislähteinä*. Journalismiin tutkimuksen ja toimitustyön kehittäjiensä piirissä journalismia on usein kritisoitu yksinäisyydestä ja asiantuntija- tai eliittivetoisuudesta. Lääkkeeksi tähän on käytännön toimitustyössä alettu käyttää tavallisia ihmisiä yhä useammin jutuissa (ks. esim. Ahva 2010). Lukijaryhmät myöntävät, että uutisiin saadaan konkreettisuutta ja läheisyyttä tarkastelemalla asioita yksittäisten ihmisten kautta. Toisaalta he ovat hiukan huvittuneita siitä, kuinka kaavamaisesti ”taviksia” marssitetaan juttuun kuin juttuun. Voidaan tulkitä, että ryhmät peräsivät uutiskäytäntöihin käsitteellistä erottelua taviksen (kuka tahansa) ja kansalaisen (asianosaisen) välille. Asianosaisen käytön perustelut on yleisesti helpompi ymmärtää kuin tavisten käytön.

*No, mä nyt toistan itseäni, mutta mulle lukijana olisi kivempi kuulla aina sen asianosaisen ääni... (Nainen, kulttuurikeskuksen työntekijä.)*

Lukijat päättelivät, että toimituskäytännöissä tavalliset ihmiset mielletään usein automaattisesti instituutioiden, kuten päättäjien ja asiantuntijoiden, vastapuoleksi. Yleisöryhmissä tätä vastakkainasettelua ei otettu annettuna vaan instituutioiden edustajat ja kansalaiset nähtiin toisiaan täydentäviksi ja joskus jopa päällekkäisiksi lähteiksi, koska useimmat tavallisista ihmisistä ovat asiantuntijoita omilla aloillaan.

Tavallisten ihmisten näkyminen uutisissa ei näytä siis olevan lukijoille itseisarvo. Vielä vähemmän yleisöryhmät innostuivat *tavallisten ihmisten osallistumisesta* lehden tekemiseen. Lukijaosallistumisen trendi tunnistettiin mutta lukijoiden tuottamasta materiaalista – muualla kuin perinteisessä yleisönosastossa – ei oltu kovin vakuuttuneita. Kysymys saattaa olla ongelmallinen osittain siksi, että lukijoiden lähettämää aineistoa, esimerkiksi kuvia, ei aina edes selkeästi eroteta ammattilaisen materiaalista. Joissakin tapauksissa lukijoiden tuottamalla silminnäkömateriaalilla nähdään lisäarvoa, mutta lukijoiden panosta uutisten tuotannossa ei osata

kuvitella juuri tätä laajemmin. Hyvin harva osallistujista olisi itse halunnut osallistua lehden tekemiseen eikä moni toivonut muidenkaan tekevän niin.

*[Lukijan osallistuminen lehden tekoon on] ihana ajatus, mutta en halua kuulla enkä nähdä toisten omaa itsensä esille tuomista. Tärkeintä on, että toimittajat ovat asian-tuntijoita, niiden jutut kiinnostavat. (Mies, tuttavapiiri.)*

Lukijaryhmien mukaan journalismi on yleisesti ottaen paremmissa käsissä ammattitoimittajien toteuttamana. Ryhmien hiukan penseä suhtautuminen lukijaosallistumiseen on kiinnostavaa siksi, että se on osin ristiriidassa sanomalehdissä parhaillaan tehtävän kehitystyön kanssa. Kyseessä voi siis olla trendi, josta tutkijat ja toimitustyön kehittäjät ovat innostuneempia kuin yleisö. Tämän aineiston perusteella lukijat ovat enimmäkseen tyytyväisiä saadessaan olla perinteisessä asemassaan yleisönä. Tässä asemassa halutaan uskoa toimittajien ammattitaitoon. Lukijaryhmät hyväksyivät vastaanoton ja tuotantopuolen välisen työnjaon eivätkä vaatineet työnajon muuttamista tämän etäisyyden purkamiseksi.

Käytäntöjen kritiikin myötäsukaisuus saattoi johtua osittain siitä, että lukijaryhmät pyrkivät ymmärtämään journalismia silloinkin, kun toimitustyön taustoista oli vaikea päästä perille. Tämä piirre tuli esiin siinä, että ryhmissä alettiin ajoittain keksiä ”ammattimaisia” selityksiä sille, miksi juttu on juuri sellainen kuin se on: ”Olikohan tuolloin köyhä uutispäivä?” tai ”Onkohan tämän kirjoittanut joku kesätoimittaja?” Näitä kysymyksiä voi pitää merkinä siitä, että journalismin käytäntöjen läpinäkyvätkä läpinäkyvyys on omiaan ruokkimaan spekulointeja ja stereotyyppioita toimitusten toimintatavoista. Tässä valossa lukijoiden voisi tulkita vaativan ennen muuta journalististen käytäntöjen läpinäkyvyyttä.

Käytäntöjen kritiikin pohjana oleva luottamus toimittajien ammattitaitoon sopii hyvin yhteen journalistien ammatillisen itseymmärryksen kanssa. Tämän vuoksi toimittajat ottavat käytäntökritiikkiin vastaan kiitollisina ja jopa hieman yllättyneinä siitä, kuinka osuvaa palautetta lukijat antavat. Tätä ilmentää useissa keskusteluissa kuultu toimittajien kommentti: ”Onpas fiksuja lukijoita!” Reaktio kertoo ensinnäkin siitä, että toimittajat tunnustivat omia työtapojaan lukijoiden kuvauksista ja että niistä seurannut kritiikki vaikutti osuvalta ja jopa hyödyntämiskelpoiselta. Toisaalta palautteen antajien kehuminen fiksuiksi kielinee helpotuksesta: lukijat eivät olleetkaan vaatimassa itselleen parempaa näkyvyyttä lehdessä eivätkä syrjäyttämässä ammattitoimittajia ajankohtaistiedon tuottajina. Käytäntöjen arvioijina lukijat asettuvat toimittajien näkökulmasta sopivan alistaiseen rooliin toimitustyön sparraajiksi ja journalistien oman ammatillisen pohdinnan peileiksi.

## **Rakenteiden kritiikki: journalismin ja yhteiskunnallisen vallan suhde**

Lukijaryhmien kolmannessa tavassa arvioida journalismia yleisöt sijoittavat itsensä journalismin normien ja toimituskäytäntöjen ulkopuolelle. Tässä tarkastelussa jour-

nalismien arvioinnin keskeiseksi kontekstiksi nousevat ihmisten sosiaaliset verkostot ja niissä käytävät keskustelut. Tutkimushankkeemme keskeisenä tavoitteena on ollut ymmärtää sosiaalisten verkostojen – kuten työyhteisön tai harrastusporukan – merkitystä journalismin käyttöalustana, joten tästä taustasta nousevaa journalistimikritiikkiä lukijaryhmien omista tutkimuskeskusteluissa esitettiin kokonaisuutena runsaasti (ks. Heikkilä ym. 2011). Sen sijaan toimittajatapaamisissa rakenteellista kritiikkiä käsiteltiin niukemmin.

Sosiaalisten verkostojen toiminta tiivistyy käytännöiksi, joissa ihmiset kohtaavat toisiaan ja keskustelevat keskenään ajankohtaisista asioista. Birdin (2011) tavoin olemme havainneet, että ihmisten arkielämän tasolla uutinen ei ole yleisölle pelkkä teksti vaan pikemminkin prosessi. Journalistinen juttu saa käyttöarvonsa vasta pidemmässä sosiaalisessa ketjussa: Kun ihmiset puhuvat uutisesta muiden kanssa, he kokevat itsensä osaksi maailmaa, jota journalismi käsittelee. Tämä selittää osaltaan, miksi yleisön arviot journalismista tuntuvat leviävän niin moneen suuntaan. Uutisten äärellä syntyy yhteiskunnallista vääntöä, joka ei palaudu uutisiin itseensä, vaan lukijoiden sosiaaliin elämänpiireihin ja heidän yhteiskunnallisiin positioihinsa.

Sosiaalisissa verkostoissa käytäviä keskusteluja tuntuu usein kehystävän ulkopuolisuuden kokemus. Ihmiset sijoittavat itsensä etäälle yhteiskunnan keskeisistä instituutioista, kuten politiikasta ja taloudesta, ja kokevat olevansa sivussa siitä, kuinka näissä koneistoissa käytetään yhteiskunnallista valtaa. Tämä kokemus yhdistää erilaisia ryhmiä riippumatta niiden jäsenten sosioekonomisesta asemasta.

Vaikka journalismi sijoittuu instituutioiden ja yleisön väliin, lukijaryhmissä journalismi sijoitettiin useimmiten osaksi systeemiä eikä arkielämää. Tältä pohjalta käy ymmärrettäväksi, miksi enemmistö suomalaisista näyttää mielipidetiedustelujen mukaan olevan sitä mieltä, että journalismilla on liikaa valtaa (esim. Karppinen ym. 2010, 17–18; EVA 2009). Sosiaalisten verkostojen näkökulmasta journalismia tarkastellaan yhtenä yhteiskunnallisena instituutiona muiden joukossa. Tällöin journalismia arvioidaan erityisenä yhteiskunnan *tietämisen* tapana. Tässä kehyksessä lukijaryhmät pyrkivät katsomaan journalismin normien ja käytäntöjä ohjaavan ammatillisen järjen taakse olettaen, että journalismi on riippuvainen itseään vaikutusvaltaisemmista koneistoista, kuten politiikasta ja markkinoista.

Nimitämme tätä tasoa *journalismin rakenteiden* kritiikiksi, koska siinä kritiikki lavenee journalististen esitysten tarkastelusta journalismi-instituution sekä yhteiskuntajärjestelmän arviointiin. Aineistossamme tämä tuli esille erityisesti journalismin agendaan kohdistuvana kritiikkinä sekä ryhmissä usein toistuneina keskusteluinä jonkin tietyn yhteiskunnallisen lempiaiheen käsittelytavoista journalismissa.

Sosiaalisten verkostojen ja journalismin välistä eroa ilmentää hyvin lukijaryhmien havaitsemat *erot journalismin agendan sekä sosiaalisten verkostojen keskeisten puheenaiheiden välillä*. Kun ryhmiä pyydettiin tuomaan esille heidän mielestään julkisen huomion arvoisia aiheita, kaikkien ryhmien työstämät ehdotukset liittyivät yleensä laajoihin arvokysymyksiin, kuten kaupallistumiseen, moraliin, oikeudenmukaisuuteen tai yhteisöllisyyteen. Arvokysymysten keskeisyys yleisöryhmille on

havaittu aiemmin myös kansalaisjournalistissa kokeiluissa (ks. Ahva 2003; Kunelius 1999).

Arvokysymysten tärkeys kääntyi lukijaryhmissä journalismikritiikiksi, koska uutisten katsottiin käsittelevän näitä teemoja vain harvoin tai välillisesti ja silloinkin niiden käsittelytapaa luonnehdittiin pinnalliseksi ja kritiikittömäksi. Ryhmissä myönnettiin, että abstraktien arvokysymysten käsitteleminen uutisissa ei ole journalismille helppoa. Toisaalta todettiin, että toimitukset voisivat antaa tällaiselle pohdinnalle enemmän tilaa tekemällä yksinkertaisesti pidempiä juttuja.

Sosiaalisten verkostojen käytäntöihin näyttäisi liittyvän usein poliittisiksi – mutta ei välttämättä puoluepoliittisiksi – määriteltyjä intressejä. Tästä seuraa, että lukijat odottavat, että uutiset tarjoaisivat heille suoria virikkeitä yhteiskunnallisten ja *itselle tärkeiden aiheiden poliittiselle tarkastelulle*. Ehdotus siitä, että uutisten pitäisi olla selkeästi poliittisempia kuin mitä ne tavallisesti ovat, on ongelmallinen siinä mielessä, että tämä vaatimus kohdistuu usein vain joihinkin valikoituihin aiheisiin. Yhdessä lukijaryhmässä haluttiin rohkeampia juttuja erityisesti työelämästä, toisessa monikulttuurisuudesta ja kolmannessa kaupunkisuunnittelusta. Samaan aikaan ryhmät vieroksuivat sitä, että kaikki uutiset olisivat aiheesta riippumatta samalla tavoin poliittisia.

Ryhmiä keskustelua kokonaisuutena analysoitaessa huomio kiinnittyi siihen, että periaatteessa jokaisella osallistujalla oli valikoitu joukko aiheita, joiden seuraamiseen liittyy jokin yhteiskunnallinen intressi. Silloin kun tällaista lempiaihetta käsitellään uutisissa, niiden odotetaan olevan luettavissa asiasta poliittisesti kiinnostuneen kansalaisen näkökulmasta. Jos uutinen ei kuitenkaan anna tähän riittävästi mahdollisuuksia, syntyy helposti epäilyä journalismia ja sen tarkoituseriä kohtaan. Koska ihmisten yhteiskunnalliset näkemykset ja kiinnostuksen kohteet ovat suhteellisen pysyviä, journalismin arvioidaan varsin usein tällaisista näkökulmista. Näin ollen journalismin pyrkimys neutraaliuteen on kaiken aikaa alttiina eri suunnista tulevalle yhteiskunnallisesti motivoituneelle kritiikille, jonka ohittaminen voi luoda pohjaa kasautuvalle epäluulolle journalismia kohtaan.

Toimittajille yleisön rakenteellinen journalismikritiikki on vaikea pala nieltäväksi. He voivat henkilökohtaisella tasolla hyväksyä ajatuksen siitä, että journalismi yhteiskunnallisen tietämisen tapana on riippuvainen politiikasta ja markkinoista, mutta ammatilliselta kannalta koko toimittajakunnan asettaminen tästä vastuuseen vaikuttaa kohtuuttomalta. Vielä mutkikkaampaa toimittajien kannalta on suhtautua lukijoihin tiettyihin yhteiskunnallisiin arvoihin ja intresseihin sitoutuneina kansalaisina. Juuri tästä näkökulmasta esitetty journalismikritiikki tulikin toimittajatapaamisissa usein torjutuksi.

Esimerkiksi eräässä lukijaryhmän ja toimittajien tapaamisessa keskusteltiin Bulgarian romanien maahanmuuttoa käsittelevästä jutusta. Ryhmässä uutista kritisoitiin ensinnäkin lähdekäytännön kapeudesta: jutussa puhuivat maahanmuuttoviranomaiset sekä poliisi, mutta esimerkiksi maahanmuuttajille itselleen ei ollut annettu ääntä. Vielä suurempana ongelmana lukijaryhmä piti sitä, että uutinen kytkeytyi osaksi romanikerjäläisiin negatiivisesti suhtautuvaa ilmapiiriä ja samalla vahvisti sitä. Tätä

kritiikkiä toimittajat pitivät asenteellisena ja puolueellisena, minkä seurauksena journalismin oma toiminta voitiin esittää sen vastakohtana; ei kuitenkaan vastakaiseen suuntaan vinoutuneena tai puolueettomana vaan välinpitämättömyytenä jutun mahdollisista seurauksista.

*Ei me voida ruveta miettimään, että miten tämä pitäisi julkaista ja käsitellä juuri tässä asenneilmastossa. Sellaista me ei tehdä yksinkertaisesti koskaan. Vaikka tämän jutun voi kukin lukea omalla tavallaan – maahanmuuttokriittinen omallaan ja avarakatseinen omallaan – niin me ei missään nimessä mietitä, miten tätä pitää ja voi lukea. Se olisi semmoista tarkoitushakuisuutta joka ei kuulu meidän kulttuuriin. Tämä on uutislehti ja me tehdään uutisia. (Toimittaja.)*

Toimittajan vastaus nojaa perinteiseen käsitykseen journalismin normeista. Tämän lisäksi se sulkee kokonaan toimittajan työn ja toimituskulttuurin ulkopuolelle sen pohdinnan, josta lukijaryhmän rakenteellinen kritiikki ponnistaa. Keskustelua samasta jutusta käytiin siis hyvin eri tasoilla. Tämä ero viittaa siihen, että journalismin yleisökäsitys on johdettu toimituksen omista käytännöistä ja yleisön odotetaan pysyttelevän sille asetetussa roolissa. Siksi rakenteellinen journalismikritiikki uhkaa jatkuvasti jäädä toimitusten ovien ulkopuolelle. Koska journalismi kuitenkin saa lopullisen merkityksensä ja merkittävyytensä vasta sosiaalisissa verkostoissa, on kohtuullista ajatella, että journalismin tekijöiden kannattaisi ainakin pystyä tunnistamaan näitä prosesseja.

## **Lopuksi: hyväksyttävä yleisökritiikki, hankala kansalaiskritiikki**

Tässä artikkelissa esitetty analyysi pohjautuu laajaan ja pitkäkestoiseen yleisötutkimukseen, jossa olemme tuottaneet ainakin määrällisesti huomattavasti enemmän tietoa yleisön toiminnasta kuin toimittajien ammattikulttuurista. Artikkelin kohteena oleva teema, journalismikritiikki, tarjoaa kuitenkin mahdollisuuden tarkastella myös journalistien ammatillisuutta yleisötutkimuksen valossa. On ollut kiinnostavaa huomata, että monet aikaisempien tutkimusten huomiot toimittajien ammattikulttuurista – esimerkiksi juuri yleisösuhteen ongelmallisuudesta – ovat avautuneet tässä hankkeessa hiukan uudella tavalla. Tässä artikkelissa esitteleämme yleisökritiikin kolmijako auttaa ymmärtämään, miksi tietyntyyppinen palaute otetaan journalismissa helposti vastaan samalla kun toisenlainen tulee torjutuksi.

Toimittajan työ on perinteisesti pohjautunut ajatukseen viestinnän ammattilaisuudesta, jossa korostuu taitojen teknisyys. Tämän ajatuksen mukaan viestillä, eli toimittajan muokkaamilla ja välittämillä asia- ja mielipidesisällöillä, ei ole välttämättä mitään yhteyttä toimittajan omiin näkemyksiin (vrt. Carey 1997). Tältä pohjalta uutisille on luotu tuttuja normeja, kuten ajankohtaisuus, olennaisuus ja neutraalius. Toimittajat näkevät nämä normit työtä ohjaavina perusoletuksina mutta

suhtautuvat niihin yhä väljemmin, koska niiden toteuttaminen tuntuu kangistavan toimittajien ammattitaitoa ja vähentävän juttujen kiinnostavuutta. Niinpä normien rikkomisesta onkin tullut osa toimittajien ammattitaitoa.

Lukijaryhmien käsitys journalismin normeista on yleisesti ottaen toimittajien tulkintaa velvoittavampi. Uutisten ajankohtaisuuden määrittelyt vielä hyväksytään kohtuullisen väljiksi, mutta uutisten relevanssin suhteen ollaan tiukempia. Uutisen julkaisemisen perustelut voivat olla lukijoidenkin mielestä moninaisia, mutta ne olisi kyettävä perustelemaan läpinäkyvästi. Vaikka yleisöryhmät ja toimittajat pitävät uutisten ymmärrettävyyttä yhtenä journalismin normina, yksimielisyys on näennäistä. Toimittajien ammattiajattelussa ymmärrettävyyden ajatellaan edellyttävän selkokielisyyttä, konkreettisuutta ja arkijärkisyttä. Yleisöryhmien näkökulmasta ymmärrettävyyden keskeisimpiä piirteitä tuntuisivat sen sijaan olevan analyttisyys ja käsitteellinen tarkkuus. Etenkin relevanssin ja analyttisyyden suhteen toimittajien ja yleisön odotukset asettuvat ristiriitaan, vaikka keskustelua käydään samoin käsittein. Tilanteet, joissa tämä ristiriita virittyy konkreettisesti, voivat lisätä riskiä siitä, että journalismin luotettavuus lukijoiden silmissä laskee. Mikäli yleisön normikritiikkiä ei osata toimituksissa tulkita pintaa syvemältä, ongelma luultavasti kärjistyy.

Toimittajien näkökulmasta journalismin käytäntöjen, eli toimitusten arkisessa työssä vakiintuneiden työtapojen, on oltava sekä normatiivisesti että organisatorisesti perusteltuja (vrt. Hellman & Jaakkola 2009). Normatiivisella tasolla uutisten tekemisen tavoilla on oltava ajatuksellinen yhteys journalismin yleisiin tehtäviin vaikkapa yleisön palvelijana ja yhteiskunnan vahtikoirana. Toisaalta käytännössä on tiivistyttävä kokemus siitä, että juuri näiden toimintatapojen avulla toimituksen voimavaroja – työvoimaa ja ammattitaitoa – kyetään hyödyntämään tehokkaasti. Niin tässä hankkeessa kuin journalismin tutkimuksessa yleisemminkin on huomattu, että organisatoriset seikat ohjaavat toimitustyötä huomattavasti vahvemmin kuin normatiiviset perustelut (esim. Deuze 2008). Näin ollen esimerkiksi uutisten visuaalisuutta korostavan käytännön eli juttujen pilkkomisen päällimmäisenä tavoitteena on pikemminkin toimituksen työnjaon ja sen johtamisen tehostaminen kuin uutisten analyttisyyden lisääminen. Tämä ongelma ei tullut tässä tutkimuksessa toimittajille uutena asiana. Sen sijaan he yllättyivät jonkin verran siitä, että tämä havainto oli peräisin lukijoilta.

Vaikka yleisöryhmät pyrkivät journalismin käytäntöjä arvioidessaan asettumaan hetkeksi toimittajien asemaan, toimitusorganisaatioiden työnjaon kysymykset ovat niille toissijaisia. Sen sijaan ryhmät pyrkivät johtamaan käytännöistä niiden normatiivisia perusteluja ja arvioimaan, kuinka hyvin journalismin työtavat näyttävät niitä toteuttavan. Tässä lukijoiden ja toimittajien välillä saavutetaan yksimielisyys siitä, että käytännöt eivät välttämättä yllä tavoitteisiinsa. Tavisten käytössä uutislähteinä ei aina kyetä luomaan vuoropuhelua systeemin ja elämismailman välille eikä tähän aina edes pyritäkään. Vastaavasti yleisön kutsumista mukaan uutisten tekemiseen ei välttämättä motivoi halu lisätä julkisuuden moniäänisyyttä vaan pikemminkin toimituksen tiedonhankinnan helpottaminen.

Käytäntöjen tasolla toimittajat tuntuvat saavan lukijoilta kaukupohjaa omille epäilyilleen, jotka kohdistuvat esimiesten antamiin työtehtäviin tai toimitusjohdon esittämiin journalismin kehittämisen trendeihin. Toimittajien ja lukijoiden välille syntyy yhteisymmärrys, joka ei silti välttämättä johda sopuisaa nyökyttelyä pidemmälle – etenkin, kun yleisöryhmien esittämä uutiskäytäntöjen kritiikki neuvoa toimituksia arvioimaan syvällisemmin työkäytäntöjen normatiivisia perusteita. Tämä edellyttäisi samalla sitä, että myös käytäntöjen organisatorisia perusteluja, kuten toimitusten resurssien jakoperusteita, mietittäisiin uudestaan ja vieläpä niin, että yleisöllä olisi niihin jotain sananvaltaa.

Vaikka ehdotus resurssienjaon uudelleentarkastelemisesta tuskin saa tuulta alleen talousvaikeuksien kanssa kamppailevissa toimitusorganisaatioissa, tuntuvat toimittajat pitävän tällaista lukijapalautetta tervetulleena. Toimittajathan totesivat tutkijoille useiden yhteistapaamisten jälkeen, että lukijaryhmät tuntuivat fiksuilta. Käytäntöjen – ja pääasiassa myös niitä selittävien normien – tasolla liikkuva lukijapalautte koetaan oivaltavaksi, koska kritiikki pohjautuu yhteisesti tunnistettuihin perustavoitteisiin ja yleisön haluun ymmärtää journalistista ammattikulttuuria. Nämä kaksi kritiikin tasoa koskevat journalismia suoraan, kun taas rakenteiden kritiikissä journalismi on osa yhteiskunnallista valtakoneistoa.

Huomio siitä, että suurin kitka toimittajien ja lukijoiden välillä liittyy journalismin ja vallan suhteisiin, ei ole sinällään uusi. Olennaista sen sijaan on, että toimituksissa tämä kitka tunnutaan ohitettavan epärelevanttina. Myös tähän palautteeseen toimittajilla on nimittäin tapana suhtautua hiukan teknisesti. Mikäli toimituksen saaman palautteen taustalla on tunnistettavissa jokin yhteiskunnallinen intressi, kritiikkiä voidaan pitää lähtökohtaisesti vinoutuneena ja puolueellisena; eikä siis kovinkaan fiksunäköisenä. Tämän ajatuksen mukaan yleisöllä ei voi eikä saa olla erityisiä intressejä, vaikka lukijan rooliin astuneilla ihmisillä saattaisi niitä ollakin. Tässä mielessä journalismin pyrkimys päästä lähelle lukijaa tähtää todellakin nimenomaan yleisölähtöisyyteen, mutta ei esimerkiksi kansalaislähtöisyyteen.

On tietysti pitkälle toimitusten itsensä valittavissa, millaisissa toimintarooleissa ihmisten toivotaan olevan kanssakäymisessä journalismin kanssa. Jos kuitenkin ajatellaan, että journalismikritiikin esittäminen on yleisön oikeus – ei vain periaatteessa vaan myös käytännössä – toimituksissa olisi syytä miettiä, millä tavoin ne haluavat ihmisten mediakäyttöä ymmärtää ja millaisia kriteerejä näiden on luovallista käyttää uutisten arvioimisessa. Tällä hetkellä näyttää siltä, että erityisesti asianosaisen kansalaisen positiosta esitetty rakenteellinen kritiikki tulee useimmiten torjutuksi. Tämä voi johtua osittain siitä, että toimituksissa ei ole selkeää käsitystä journalismin moninaisista käyttö- ja tulkintatavoista ihmisten erilaisissa sosiaalisissa verkostoissa.

Sosiaalinen media on tehnyt tätä journalismin verkostomaista käyttökontekstia jonkin verran näkyvämmäksi: uutisten leviäminen ja tulkitseminen jättävät nyt enemmän jälkiä kuin ennen. Lukijakritiikki tuntuu siksi tulevan esille yhä useammin internetissä ja yleisen mielikuvan perusteella kriittisimpinä toimijoina näyttävät ahkeroinvan nuoret, jotka ovat omaksuneet sosiaalisen median verkostoluonteen vanhempia ikäluokkia nopeammin. Tutkimuksemme perusteella journalismin toimintatapojen

arvioiminen ei kuitenkaan ole erityisesti nuorten eikä vain internetissä toimivien sosiaalisten verkostojen tapa, sillä esittelemämme kritiikin kolme tasoa ilmenivät koko aineistossa. On siis hyvä muistaa, että verkostoja on ollut olemassa jo ennen sosiaalista mediaa – ja on edelleen myös siitä riippumatta. Näissä sosiaalisissa verkostoissa journalismia käytetään ja tulkitaan jatkuvasti hyvin toisella tavoin kuin mitä toimittajat tuntevat olettaen.

Tästä syystä sosiaalisista verkostoista kumpuava palaute, joka irtaantuu tutuista normeista ja käytännöistä, koetaan toimituksissa hallitsemattomaksi. Tämä käy ilmi artikkelin alussa siteeratun päätoimittajan Jouko Jokisen huomiosta, jonka mukaan lukijat reagoivat tulkintoihin eivätkä alkuperäisiin juttuihin. Näyttää siltä, että tämä hallitsemattomuuden kokemus vie huomion yleisöpalautteen hyödyntämisestä. Jokisen ajatus journalistisen perinteen ”automaattiohjauksen” kyseenalaistamisesta viittaa kuitenkin oikeaan suuntaan. Toimitusten tulisi uskaltaa purkaa auki verkostoista kumpuavaa monitasoista palautetta silloinkin, kun se ei ensi silmäyksellä tunnu vaikuttavan fiksulta tai reilulta.

#### Viitteet

- 1 Tulkinta siitä, että päätoimittaja Jouko Jokinen suhtautuisi kirjoituksessaan yleisöpalautteeseen ristiriitaisesti, on kirjoittajien. Jokisen mielestä tämä tulkinta ei vastaa hänen omaa mielipidettään (sähköpostikeskustelu 13.–15.12.2011).
- 2 Mediataloissa ollaan toki yhä tietoisempia sosiaalisen median luonteesta ja mahdollisuuksista. Esimerkiksi Helsingin Sanomat uudisti marraskuussa 2011 toimittajilleen tarkoitetut sosiaalisen median ohjeensa. Niissä korostuu ajatus sosiaalisesta mediasta toimittajan tiedonhaun työkaluna ja julkaisemisen välineenä, mutta niissä todetaan myös, että ”sosiaaliset mediat ovat myös hyviä paikkoja vuoropuheluun lukijoiden kanssa”.
- 3 *Kohti kiinnostavaa journalismia* on Helsingin Sanomain Säätiön rahoittama (2009–2012) tutkimushanke, jossa selvitetään, miten uutismediasisältöjen kiinnostavuus syntyy ihmisten sosiaalisissa verkostoissa (ks. [www.uta.fi/kiinnostavajournalismi](http://www.uta.fi/kiinnostavajournalismi)).
- 4 Hankkeen tutkimuskohteena ovat olleet sosiaalisten verkostojen käytännöt, eli erilaiset tavat ja tilanteet, joissa ihmiset keskustelevat toistensa kanssa ajankohtaisista ja itseään kiinnostavista asioista. Verkostojen käytännöistä on koetettu saada otetta toimimalla yhteistyössä yhdeksän ryhmän kanssa, joissa on ollut yhteensä 74 osallistujaa. Kunkin ryhmän muotoutumisessa nojautuimme ryhmien taustalla olevien sosiaalisten verkostojen sisäiseen logiikkaan: mukaan tuli verkostoihin kuuluvia ihmisiä, jotka olivat valmiita sitoutumaan pitkään hankkeeseen. Ryhmät muodostuivat siis enemmän tai vähemmän luonnollisesti ja siitä seurasi, että tutkimukseen osallistuvien painopiste osui ns. keskiryhmään. Ryhmistä nuorin oli harrastajateatterilaisten (keskimäärin 26-vuotiaita) ja vanhin omakotiyhdistyksen (keskimäärin 55-vuotiaita) ryhmä. Kaikkiaan osallistujista puolet oli keski-ikäisiä (35–50-vuotiaita) ja useimmat heistä määrittelivät itsensä keskiluokkaisiksi koulutuksensa ja elämäntapojensa valossa. Naisten osuus ryhmissä oli suurempi kuin miesten (67 %). Nämä demografiset taustatekijät tulee ottaa huomioon aineistoamme arvioitaessa. Hankkeessa olemme kuitenkin pitäneet ryhmien sosiaalista dynamiikkaa merkittävämpänä tekijänä kuin osallistujien tilastollista edustavuutta.
- 5 *Ryhmäkeskustelujen* (77 kpl) teemat käsittelivät sosiaalisten verkostojen ja median välisiä suhteita varsin laajasti, joskin erityisfokuksessa oli sanomalehtijournalismi. Ohjattujen ryhmäkeskustelujen lisäksi aineistoomme kuuluvat *yksilöhaastattelut* (73 kpl), joissa osallistujat kertoivat elämänpiristään ja mediakäytöstään, sekä *mediapäiväkirjat* (49 kpl), joissa osallistujat kuvasivat yksityiskohtaisesti mediakäyttöään kolmen päivän ajalta.



### Kirjallisuus

- Ahva, Laura (2003). *Kohti keskustelevaa journalismia: Kansalaisjournalismin kokeilua, kritiikkiä ja arviointia*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Ahva, Laura (2010). *Making News with Citizens: Public Journalism and Professional Reflexivity in Finnish Newspapers*. Tampere: Tampere University Press.
- Bantz, Charles (1997). News Organizations: Conflict as a Crafted Cultural Norm. Teoksessa: Berkowitz, Dan (toim.). *Social Meanings of News: A Text-Reader*. Thousand Oaks: Sage, 123–137.
- Barnhurst, Kevin (2011). The New "Media Affect" and the Crisis of Representation for Political Communication. *International Journal of Press/Politics* 16: 4, 573–593.
- Becker, Karin; Ekecrantz, Jan & Olsson, Tom (2000). *Picturing Politics: Visual and Textual Formations of Modernity in the Swedish Press*. Stockholm: Stockholms Universitet, JMK.
- Bird, S. Elizabeth (2011). Seeking the Audience for News: Response, News Talk, and Everyday Practices. Teoksessa: Nightingale, Virginia (toim.). *The Handbook of Media Audiences*. Chichester: Blackwell-Wiley, 489–508.
- Carey, James (2003). Lehdistö ja julkinen keskustelu. *Tiedotustutkimus* 26: 2, 6–17.
- Carey, James (1997). The Communications Revolution and the Professional Communicator. Teoksessa: Stryker Munson, Eve & Warren, Catherine (toim.). *James Carey: A Critical Reader*. Minneapolis: University of Minnesota Press, 128–143.
- Couldry, Nick (2010). Jos "medialla" on tulevaisuus, onko yleisölläkin? *Media & viestintä* 33: 3, 5–16.
- Deuze, Mark (2008). Understanding Journalism as Newswork: How It Changes, and How It Remains the Same. *Westminster Papers in Communication and Culture* 5: 2, 4–23.
- Domingo, David & Heikkilä, Heikki (tulossa). Media accountability practices in online news media. Teoksessa: Siaperä, Eugenia & Veglis, Andreas (toim.). *Handbook of Global Online Journalism*. Chichester: Blackwell-Wiley.
- EVA (2009). Kapitalismi kansan käräjillä. Helsinki: Elinkeinoelämän valtuuskunta. Saatavilla: [http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/2416\\_kapitalismi\\_kansan\\_karajilla.pdf](http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/2416_kapitalismi_kansan_karajilla.pdf) (luettu 1.9.2011).
- Freelon, Deen (2010). Analyzing Online Political Discussion Using Three Models of Democratic Communication. *New Media & Society* 12: 7, 1172–1190.
- Haas, Tanni (2007). *The Pursuit of Public Journalism: Theory, Practice, and Criticism*. New York: Routledge.
- Hallin, Daniel & Mancini, Paolo (2004). *Comparing Media Systems*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hargittai, Eszter; Gallo, Jason & Kane, Matthew (2008). Cross-Ideological Discussions among Conservative and Liberal Bloggers. *Public Choice* 134, 67–86.
- Heikkilä, Heikki (2001). *Ohut ja vankea journalismi*. Tampere: Tampere University Press.
- Heikkilä, Heikki; Ahva, Laura; Siljamäki, Jaana & Valtonen, Sanna (2011). Syytä huoleen: Sosiaaliset verkostot median ja maailman tulkitsijoina. Teoksessa: Kangaspunta Seppo (toim.). *Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen*. Tampere: Tampere University Press, 167–196.
- Hellman, Heikki & Jaakkola, Maarit (2009). Kulttuuritoimitus uutisopissa – Kulttuurijournalismin muutos Helsingin Sanomissa 1978–2008. *Media & viestintä* 32: 4–5, 24–42.
- Heinonen, Ari (2008). *Yleisön sanansijat journalismissa*. Tampere: Journalismien tutkimusyksikkö.
- Hujanen, Jaana (2006). Yleisön palvelu markkinaehtoistuvan median journalistien itseymmärryksessä. *Tiedotustutkimus* 29: 2, 30–43.
- Hujanen, Jaana (2009). Kiinnostavaa vai tärkeää? Ihmisläheisen journalismin kaksi polkua. Teoksessa: Väliverronen, Esa (toim.). *Journalismi murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus, 112–128.
- Jokinen, Jouko (20.8.2011). Kahvihuoneen parran pärinästä tuli julkista. Kronikka-artikkeli, *Aamulehti* 20.8.2011.
- Karppinen, Kari; Jääsaari, Johanna & Kivikuru, Ullamaija (2010). *Media ja valta kansalaisten silmin*. Helsinki: Svenska Social- och kommunalhögskolan. Saatavilla: <http://www.hssaati.fi/images/stories/tiedostot/Loppuraportit/Valtanotat.pdf> (luettu 1.9.2011).
- Kunelius, Risto (1999). Journalismi keskustelun tiellä. *Tiedotustutkimus* 22: 3, 42–59.
- Mäenpää, Jenni & Männistö, Anssi (2009). *Kun kaikki videoivat kaikkea: Liikkuva kuva sanomalehden sivuilla*. Tampere: Tampereen yliopisto/Tiedotusopin laitos.

- Löfgren-Nilsson, Monica (1999). *På Bladet, Kuriren & Allehanda: Om ideal och organiseringsprinciper i den redaktionella vardagen*. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för journalistik och masskommunikation.
- Pulkkinen, Hannu (2008). *Uutisten arkkitehtuuri: Sanomalehden ulkoasun rakenteiden järjestys ja jousto*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Singer, Jane; Domingo, David; Heinonen, Ari; Hermida, Alfred; Paulussen, Steve; Quandt, Thorsten; Reich, Zvi & Vujnovic, Maria (2011). *Participatory Journalism: Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Sparks, Colin (2000). Introduction: The Panic over Tabloid News. Teoksessa: Sparks, Colin & Tulloch, John (toim.). *Tabloid Tales: Global Debates over Media Standards*. London: Rowman & Littlefield, 1–40.
- Vesa, Juho (2010). Verkkokeskustelijoiden arviot mediasta. *Media & viestintä* 33: 3, 50–72.
- von Krogh, Torbjörn (toim.) (2008). *Media Accountability Today... and Tomorrow: Updating the Concept in Theory and Practice*. Gothenburg: Nordicom.
- Vos, Tim; Craft, Stephanie & Ashley, Seth (2011). New Media, Old Criticism: Bloggers' Press Criticism and the Journalistic Field. *Journalism: Theory, Practice & Criticism* (julkaistu verkossa 19.10.2011 ennen painoversiota).
- Väliaverronen, Esa (2009). Journalismi kriisissä? Teoksessa: Väliaverronen, Esa (toim.). *Journalismi murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus, 13–31.
- Wahl-Jorgensen, Karin (2004). *Journalists and the Public: Newsroom Culture, Letters to the Editor, and Democracy*. Cresskill: Hampton Press.
- Williams, Andy; Wardle, Claire & Wahl-Jorgensen, Karin (2010). "Have They Got News for Us?" Audience Revolution or Business as Usual at the BBC?" *Journalism Practice* 5: 1, 85–99.
- Wyatt, Wendy (2007). *Critical Conversations: A Theory of Press Criticism*. Cresskill: Hampton Press.