JYX JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Author(s): Manninen, Ville

Title: Luottamus verkkojournalismia kohtaan perustuu harhakuviin

Year: 2019

Version: Published version

Copyright: © Kirjoittaja & Media- ja viestintätieteellinen seura Mevi, 2019.

Rights: In Copyright

Rights url: http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en

Please cite the original version:

Manninen, V. (2019). Luottamus verkkojournalismia kohtaan perustuu harhakuviin. Media ja viestintä, 42(4), 264-267. https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/88462

Lektio

Ville Manninen

Luottamus verkkojournalismia kohtaan perustuu harhakuviin

Mihin, tai keneen, luotatte?
Luotatteko perheeseenne, työtovereihinne, ystäviinne? Kyselytutkimusten perusteella monet suomalaiset luottavat poliisiin ja puolustusvoimiin, kenties niin myös te. Koska luette tätä tekstiä, ehkä luotatte minuun, Media- ja viestintätieteelliseen seuraan, tai siihen yhtiöön, joka on valmistanut työtuolinne. Pitäkää mielessä luottamuksenne kohde. Palaamme häneen, tai heihin, myöhemmin. Ensin kerron luottamuksesta journalismissa. Laveasti sanottuna se on myös väitöskirjani aihe.

Yleisön luottamus journalismia kohtaan on tärkeää. Ilman sitä journalismista ei ole hyötyä – epäluotettua journalismia ei joko kuluteta, tai sitä ei oteta todesta. Journalismilla on kuitenkin tärkeä rooli nykyaikaisessa, demokraattisessa yhteiskunnassa. Joudumme jatkuvasti tekemään päätöksiä, joilla on monimutkaisia ja kauaskantoisia vaikutuksia, oli kyse sitten vaaleissa äänestämisestä, ammatinvalinnasta tai ruokaostoksista. Tarvitsemme maailmasta paljon sellaista tietoa, jota emme voi itse hankkia.

Oxfordin yliopistossa sijaitsee Reutersin journalismin tutkimuksen instituutti. Se on jo usean vuoden ajan mitannut yleisön luottamusta journalismia kohtaan eri maissa. Viimeisessä tutkimuksessa suomalaiset olivat jälleen luottavaisimpia: 59 prosenttia suomalaisista luottaa suurimpaan osaan uutisista, suurimman osan ajasta. Luottamus kuitenkin laskee. Mitä nuoremmasta ikäluokasta on kyse, sitä vähemmän he luottavat uutisiin. (Digital News Report 2019). Erään toisen tutkimuksen mukaan jo lähes puolet suomalaisista uskoo, että kotimainen media tuottaa ainakin ”jonkin verran” ”keksittyjä, valheellisia uutisia” (Medialiitto 2017).

Onko suomalainen journalismi siis luottamusromahduksen partaalla? Jotta voisimme ymmärtää luottamuksen katoamista, täytyy meidän ensin ymmärtää luottamusta. Siksi palaan nyt meidän arkisiin luottamuksen kohteisiimme: Mihin, tai keneen, luotatte?

Luottamus tarkoittaa riskiä, ja uskoa siihen, ettei riski toteudu. Jos poliisit tai sotilaat eivät toimi odotustemme mukaisesti, emme saa turvaa rikollisilta tai ulkovaltojen hyökkäyksiltä. Jos tuolinne valmistaja olisi ollut huolimaton, olisi takamuksenne vaarassa. Osa näistä riskeistä on vakavia, mutta luottamus liittyy myös pieniin asioihin. Ehkä osa teistä odottaa jo joululoman rauhaa – ja ehkä osa teistä pettyisi, jos joutuisi työskente-

lemään odotettua pidempään. Mutta kuitenkin luette tätä tekstiä, oletettavasti turvallisin mielin. Ette odota tulevanne ryöstetyiksi tai valloitetuiksi, tai edes putoavanne istuimeltanne. Te luotatte, vaikka ette ehkä tietoisesti.

Näistä esimerkeistä huomaamme, ettei luottamus ole kaikille sama. Se, mitä odotamme poliisihenkilöltä, on eri asia kuin se, mitä odotamme huonekalusuunnittelijalta. Luottamus onkin ainutkertaista. Se riippuu niin luottamuksen kohteesta, luottajasta, kuin ympäristön olosuhteistakin. Toisin sanoen: kontekstista.

Kun konteksti muuttuu, muuttuu usein luottamuskin. Ajatelkaa omia luotettujanne: minkä tulisi muuttua, että odotuksenne heitä tai niitä kohtaan muuttuisivat? Riittääkö siihen ajan kuluminen, kuten lasten ja vanhempien suhteessa, vai muuttuisiko luottamuksenne taloussuhdanteiden mukaan, kuten työnantajan ja työntekijän kohdalla? Konteksti voi muuttua myös ulkokohtaisilta vaikuttavista syistä: esimerkiksi yksi rikoksista tuomittu poliisihenkilö voi horjuttaa luottamusta koko poliisi-instituutioon.

Palataan nyt journalismiin, jonka konteksti on voimakkaassa muutoksessa. Luultavasti nyt käynnissä olevan muutoksen juurisyy on internet. Se on muuttanut journalismin tekemisen, jakelemisen ja kuluttamisen tapoja. Internet on myös lisännyt rajusti kilpailua yleisön huomiosta, sekä ajanut kaupallisen journalismin taloudellisesti kiperään tilanteeseen. Kaiken tämän muutoksen keskellä on perusteltua kysyä: muuttuvatko myös yleisön odotukset journalismia kohtaan? Entä muuttuuko se, mitä journalismi on? Odotusten ja todellisuuden kohtaaminen on luotettavuutta, joten voidaan myös kysyä: *Onko journalismi enää luotettavaa?*

Jotta voidaan sanoa mitään minkään asian luotettavuudesta, täytyy ensin tietää mitä siltä odotetaan – ja mitä se todella on. Väitöskirjaani varten olenkin tutkinut sitä, kuinka suomalaiset verkkotoimittajat työskentelevät, sekä sitä, mitä yleisö verkkojournalismilta odottaa. Olen tutkimuksessani keskittynyt uutisten lähteisiin: mitä lähteitä toimittajat käyttävät, miksi he käyttävät juuri noita lähteitä – ja millaista lähteiden käyttöä yleisö toimittajilta odottaa. Yleisön luottamus on erityisen tärkeää juuri lähteiden kohdalla. Yleisö kyllä huomaa harhaanjohtavat otsikot, kielioppivirheet ja huonosti valitut kuvituskuvat. Lähteiden käytöstä yleisö tietää vain sen, mitä toimittajat jutuissaan kertovat.

Sosiologi Erving Goffman (1959) lanseerasi käsitteet *front* ja *backstage* eli *näyttämö* ja *kulissi*. Goffman selitti käsitteitä tarjoilijoita koskevalla esimerkillä. Tarjoilijoiden näyttämö on ruokasali, jossa he esiintyvät kohteliaina ja nöyrinä. Keittiö sen sijaan on kulissi, jossa tarjoilijat voivat esiintyä karkeasti ja jopa pilkata asiakkaitaan. On täysin normaalia, että ihmiset käyttäytyvät näyttämöllä eri tavalla kuin kulisseissa. Näin me kaikki toimimme. Ongelmia voi syntyä silloin, kun yleisö pääsee kurkistamaan näyttämöä ja kulissia erottavan verhon taakse.

Journalismin näyttämö on juttu. Kulisseja ovat kaikki ne paikat ja tilanteet, joissa juttuja rakennetaan. Kulisseissa etsitään lähteitä, soitetaan puheluita, luetaan asiakirjoja, kirjoitetaan, selataan sanakirjaa, korjataan, tarkastetaan uudet päivitykset Facebookista, käydään kahvitauolla ja rupatellaan työkavereiden kanssa. Näyttämöllä toimittajat kertovat varmasti ja vaivattomasti, miten asiat maailmassa ovat.

Tutkimuksessani havainnoin verkkotoimittajien arkista työtä journalismin kulisseissa. Istuin heidän vieressään ja kirjasin ylös heidän soittamansa puhelut, vierailemansa verkkosivut ja käymänsä keskustelut. Kellotin minuutilleen jokaiseen juttuun käy-

tetyn ajan. Työpäivän päätteeksi pyysin toimittajia selittämään työtapansa: Mihin tarvitsit sanakirjaa? Mitä tietoa hait Wikipediasta? Miksi soitit silminnäkijälle muttet poliisille?

Myöhemmin kerroin havaintoni yleisön edustajille, ja kysyin heiltä: ”Vastaako tämä odotuksianne?” Yleisön kanssa tekemäni fokusryhmähaastattelut paljastivat 18 asiaa, joita yleisö odottaa journalismilta. Moni näistä odotuksista koski helposti havaittavia ominaisuuksia, kuten otsikointia tai kieliasua. Kulisseissa tapahtuvaa lähteiden käyttöä koski neljä odotusta.

Tarkemmin sanottuna yleisö odottaa seuraavaa: Ensiksi, journalismin tulisi olla tuoretta ja alkuperäistä. Juttujen odotetaan olevan uusia, sen sijaan että ne perustuisivat jo aiemmin julkaistuihin juttuihin. Toiseksi, journalismilta odotetaan kaikkien osapuolten kuulemista. Esimerkiksi oikeustapauksissa toimittajien pitäisi haastatella niin syytettyä kuin syyttäjää. Kolmanneksi, journalismilta odotetaan tietojen tarkistamista jostain toisesta lähteestä. Neljänneksi, journalistien odotetaan käyttävän yleisesti uskottavina pidettyjä lähteitä, kuten viranomaisia.

Vertasin näitä yleisön odotuksia toimituksissa tekemiini havaintoihin. Vain viimeksi mainittu odotus toteutui useimmiten, eli ainakin uskottavien lähteiden käyttö näyttäisi olevan tavanomaista. Sen sijaan tietojen tarkistaminen ja useiden eri näkökulmien hakeminen on havaintojeni mukaan melko harvinaista. Myös jo julkaistujen juttujen – joko omien tai kilpailijoiden juttujen – kierrättäminen on melko tavallista.

Arki journalismin kulisseissa on siis erilaista kuin mitä yleisö odottaa. Mutta onko se ongelma? Eikö näyttämön ja kulissin välinen ero olekaan normaali osa sosiaalista elämää?

Kyllä – mutta ongelmatonta se ei ole. Journalismin näyttämön ja kulissin erottava verho on viime aikoina hapertunut. Internetin ansiosta yleisön on entistä helpompi saada selville, mihin lähteisiin jutut perustuvat ja kuinka ne ovat syntyneet. Kuka tahansa Googlen tunteva voi nopeasti selvittää, mikä uutissivusto on julkaissut jutun ensiksi ja mitkä sivustot ovat vain kopioineet tietonsa sieltä. Sosiaalisen median myötä tietolähteet voivat itse tulla julkisuuteen ja jutuissa havaitut virheet on helppo nostaa päivänvaloon. Toimittajien valta hallita julkisuutta on kaventunut, ja se koskee myös heitä itseään koskevaa julkisuutta.

Internetin myötä tieto liikkuu aiempaa nopeammin ja vapaammin. Jos yleisö huomaa, että se pystyy tekemään toimittajien työn paremmin kuin toimittajat itse, se pettyy. Siksi toimittajien on nykyaikana vaarallista jatkaa kulisseissa työtapoja, joiden eivät soisi tulevan julkisuuteen. Tai: on ainakin vaarallista antaa yleisön odottaa, että työtavat olisivat jotain muuta kuin mitä ne todella ovat.

Jos journalismi menettää yleisönsä luottamuksen, se menettää nykyisen yhteiskunnallisen roolinsa. Parhaimmassa tapauksessa epäluotettavaksi leimautunut journalismi jää elämään jonkinlaisena viihteen muotona. Huonoimmassa tapauksessa se kuihtuu vailla yleisöä ja katoaa lopulta kokonaan.

Sen sijaan yleisön tarve käsittää maailmaa ei muutu. Ihmiset aina löytävät tavan tyydyttää tuo tarve, jos ei journalismin tarjoamilla tiedoilla niin sitten jollain muulla. Elokuvilla, televisiosarjoilla, kirjoilla, sarjakuvilla, sosiaalisella medialla, musiikilla, kuvataiteella, huhupuheilla, propagandalla ja monella, monella muulla asialla on jo nyt vaikutusta maailmankuvaamme. Jos journalismi poistetaan tästä yhtälöstä, kaiken muun merkitys kasvaa. Uskallan väittää, että journalismi on puutteineenkin edellä mainittuja parempi maailmankuvan raaka-aine.

Luottamuksen murtumisesta aiheutuva pettymys on kuitenkin voimakas tunne. Pettymys voi työntää yleisön pois journalismin ääreltä, vaikka sillä olisikin yhä annettavaa.

Kuinka journalismi siis voisi säilyttää yleisön luottamuksen? Nähdäkseni ainoa hyväksyttävä vastaus on: *olemalla luotettavaa*.

Luotettavuus on odotusten ja toiminnan vastaavuutta. Sitä, ettei kulisseissa tapahdu mitään, mikä ei voisi tapahtua myös näyttämöllä. Tämä luotettavuuden tila voidaan saavuttaa kolmella tapaa. Joko yleisön tulee muuttaa odotuksiaan, tai journalistien tulee muuttaa työtapojaan. Kolmas vaihtoehto on muokata sekä odotuksia että toimintatapoja.

Viittasin aikaisemmin journalismin merkitykseen demokratiassa. Tähän rooliin useimmiten liitetään myös itsenäisyyden vaatimus: että toimittajien tulisi noudattaa journalistista etiikkaa sen sijaan, että nöyrtyisivät vallanpitäjien tai kansanjoukkojen vaatimuksiin. Ei voidakaan vaatia, että yleisön odotukset otettaisiin journalismin ohjenuoraksi.

Toisaalta ei voida myöskään vaatia, että yleisö hyväksyy millaisen tahansa journalismin. Monet tutkimuksessa havaitsemani yleisön odotukset ovat perusteltuja. Ne perustuvat siihen kuvaan journalismista, jota toimittajat itse ovat vuosikymmenet näyttämöllä esittäneet. Esimerkiksi vaatimus tietojen tarkistamisesta on ollut osa Journalistin ohjeita jo vuodesta 1957. On siten kohtuullista, että yleisö myös odottaa toimittajien tarkistavan tietonsa.

Suosittelenkin, että toimittajat muokkaavat toimintaansa niiltä osin, kuin se poikkeaa heidän omista normeistaan. Yleisön odotukset taas tulisi päivittää vastaamaan näitä normeja. Jos journalismin normit ovat jo lähtökohtaisesti epärealistisia, tulee ne pikaisesti korjata. Vaarallisin tilanne on sellainen, jossa luottamus perustuu ylimitoitettuihin odotuksiin sekä uskomukseen siitä, että näyttämön kulissista erottavan verho on läpäisemätön.

Tutkimukseni perusteella suomalainen verkkojournalismi on juuri tällaisessa tilanteessa. On sekä journalismin itsensä että laajemmin koko yhteiskunnan etu, että tilanne korjataan.

FM Ville Mannisen journalistiikan väitöskirja "Trust and trustworthy sourcing in Finnish online journalism. Divergences in audience expectations and journalists' practices" tarkastettiin Jyväskylän yliopistossa 29.11.2019.

Kirjallisuus

Digital News Report (2019). Saatavilla: http://digitalnewsreport.org/ (luettu 16.12.2019).
Goffman, Erving (1959). *The presentation of self in everyday life.* New York: Anchor Books.
Medialiitto (2017). Valeuutistutkimus. Saatavilla: https://www.medialiitto.fi/files/4323/Valeuutistutkimus_14.11.2017.pdf (luettu 16.12.2019).