

VAASAN YLIOPISTO

Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö

Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Matilda Mäkinen

Työ- ja elinkeinopalveluiden maine julkisessa keskustelussa

Diskursiiviset representaatiot mediateksteissä ja keskustelufoorumilla

Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma

Vaasa 2020

SISÄLLYS

KUVIOT	2
TAULUKOT	2
TIIVISTELMÄ	3
1 JOHDANTO	5
1.1 Tutkimuksen tavoite	6
1.2 Tutkimusaineisto	8
1.3 Tutkimuksen menetelmä	10
2 TE-PALVELUT JULKISEN SEKTORIN TOIMIJANA	13
2.1 TE-palveluiden moninaiset sidosryhmät	13
2.2 Legitimiteetti kannattelee julkisorganisaatiota	15
2.3 TE-palveluiden toimintaa määrittää laki	16
2.4 Maine julkisella sektorilla	18
2.4.1 Maineen muodostuminen	19
2.4.2 Maineen säilyttäminen ja hallinta	20
2.4.3 Julkisorganisaation maineen piirteet	21
3 MAINE DISKURSIIVISTEN REPRESENTAATIOIDEN KOKONAISUUTENA	25
3.1 Diskurssianalyysi lähestymistapana maineen tutkimiseen	25
3.2 Sosiaaliset representaatiot maineen rakentumisessa	28
3.3 Julkinen keskustelu organisaation maineen areenana	31
3.3.1 Mediajulkisuuden rooli	33
3.3.2 Verkossa käydyn kansalaiskeskustelun rooli	35
4 JULKISEN KESKUSTELUN TE-PALVELUILLE RAKENTAMA MAINE	39
4.1 TE-palveluja koskevan julkisen keskustelun yleisimmät teemat	39
4.1.1 Palveluiden saatavuus ja laatu	41
4.1.2 Tukien eväys, karenssi	45

4.1.3 Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen	47
4.1.4 Aktiivimalli ja aktivointi	50
4.1.5 Valvonta ja määräys	52
4.1.6 Alueelliset työllisyyskokeilut	54
4.2 TE-palveluita koskevien kirjoitusten sävyt	57
4.2.1 Negatiivinen sävy	60
4.2.2 Neutraali sävy	65
4.2.3 Positiivinen sävy	69
4.3 TE-palveluiden representaatiot hallitsevissa diskursseissa	71
4.3.1 Palveludiskurssi	72
4.3.2 Kontrollin diskurssi	78
4.3.3 Laillisuusdiskurssi	82
6 PÄÄTÄNTÖ	88
LÄHTEET	94
LIITTEET	
Liite 1. Mediatekstiaineisto	101
Liite 2. Keskustelufoorumiaineisto	105
KUVIOT	
Kuvio 1. TE-palveluiden eri sidosryhmät	14
Kuvio 2. Suhteet: diskurssit, kontekstit, sosiaaliset representaatiot ja maine	30
Kuvio 3. TE-palveluiden maineen kontekstit	37
TAULUKOT	
Taulukko 1. Tutkimusaineiston jakautuminen julkaisujen/alustojen välillä	10
Taulukko 2. Yleisimmin esiintyneiden teemojen määrät aineistossa	40
Taulukko 3. Mediatekstien sävyluokkiin jakautuminen	58
Taulukko 4. Keskusteluketjujen sävyluokkiin jakautuminen	59

VASA UNIVERSITET**Enheten för marknadsföring och kommunikation**

Författare:	Matilda Mäkinen
Avhandling pro gradu:	TE-tjänsternas rykte i den offentliga diskussionen Diskursiva representationer i medietexter och online- diskussioner
Examen:	Filosofie magister
Utbildningsprogram:	Viestinnän monialainen maisteriohjelma
Ämne:	Organisaatioiden viestintä
Årtal:	2020
Handledare:	Merja Koskela

SAMMANFATTNING:

När samhället förändras och åtstramningar görs kan offentliga aktörer möta problem med ryktet. För att trygga sin framtid behöver dessa aktörer överbrygga klyftan mellan allmänhetens uppfattning om dem och de tjänster de erbjuder. De föreställningar om arbets- och näringstjänsterna (TE-tjänsterna) som framträder i den offentliga diskussionen kan påverka TE-tjänsternas rykte även i medvetandet hos sådana personer, som inte har personlig erfarenhet av organisationen och dess tjänster.

Syftet med avhandlingen var att ta reda på hur rykte som byggs för TE-tjänster i journalistiska medier och offentliga online-diskussioner. Syftet delades in i fyra forskningsfrågor: vilka återkommande teman förekommer i den offentliga diskussionen, i vilken ton skrivs det om TE-tjänsterna, vilka diskurser är dominerande och hurdana representationer av TE-tjänsterna byggs i de rådande diskurserna. Forskningsmaterialet bestod av 60 artiklar i tidskrifter och på nyhetswebbplatser publicerade mellan augusti 2018 och januari 2019, samt 22 diskussionstrådar samlade från ett diskussionsforum under samma period. Som teoretiskt ramverk användes teorier om diskursanalys och sociala representationer.

Den offentliga diskussionen om TE-tjänster dominerades av sex teman. Dessa var tjänsternas tillgänglighet och kvalitet, karens och förvägran av förmåner, kundtjänst och möten med TE-tjänsterna, aktiveringsmodellen och aktivering, övervakning och befallning samt regionala sysselsättningsförsök. Vanligtvis var tonen i texterna antingen neutral eller negativ. De dominerande diskurserna identifierades och namngavs servicediskurs, kontroldiskurs och laglighetsdiskurs. I dessa diskurser byggdes såväl en negativ representation av TE-tjänsterna som en avlägsen myndighet vars tjänster är otillräckliga eller som sätter personkunden i en underordnad position, som en mer neutral representation som en laglydande aktör. Utgående från resultaten kan man konstatera att ryktet som byggs för TE-tjänsterna är mellan negativt och neutralt, och ifall TE-tjänsterna vill uppnå ett bättre rykte, har de en del ryktesarbete att göra.

NYCKELORD: TE-palvelut, julkinen työnvälitys, julkinen sektori, maine, diskurssi, representaatio, julkinen keskustelu, kansalaiskeskustelu, media

1 JOHDANTO

Tutkielmani keskiössä on julkisen työnvälityksen eli työ- ja elinkeinopalveluiden ja -toimistojen maine. Työ- ja elinkeinopalvelut eli TE-palvelut ovat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan kuuluvia julkisia palveluita. TE-palveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavien työntekijöiden saatavuutta, työnhakijoiden työllistymistä ja kansalaisten työllistymiskyvyn kehittymistä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019c). Julkisia työllisyyspalveluita tarjoaa lainmukainen työ- ja elinkeinoviranomainen, TE-toimisto (Finlex 2012). TE-palvelut ja niitä tarjoavat toimistot ovat suuri kokonaisuus suomalaisella julkisella sektorilla, ja suuri osa työttömäksi jäävistä ja opinnoista valmistuvista kansalaisista on jollakin tapaa tekemisissä TE-palveluiden kanssa. Tämän tutkimuksen aloittaessani työskentelin TE-toimistossa viestintätehtävissä, joten oma tietämykseni TE-palveluiden toiminnasta ja toimintaympäristöstä on osittain oman työkokemukseni myötä kertynyttä. Tehtävissäni tein muun muassa mediaseurantaa, ja ajoittain huomasin julkisessa keskustelussa tietynlaista kaavamaisuutta siinä, miten TE-palvelut esitetään. Tämä sai minut kiinnostumaan TE-palveluiden maineen tarkastelusta viestintätieteellisestä näkökulmasta

TE-toimistot ovat viime vuosina olleet alituisesti erilaisten muutosten keskellä, ja TE-palvelut ja politiikka nousevat julkisessa keskustelussa samassa yhteydessä usein esille. Esimerkiksi vuosina 2018–2019 käytössä ollut aktiivimalli (ks. Sosiaali- ja terveysministeriö 2019), jossa henkilöiden oma aktiivisuus työllistymisen eteen vaikutti hänen työttömyysturvaansa, herätti paljon keskustelua sekä mielipiteitä puolesta ja vastaan. Julkisessa keskustelussa aktiivimalli rinnastettiin toisinaan suoraan TE-toimistojen toimintaan, vaikka TE-toimistojen varsinaiset tehtävät eivät muuttuneet mallin myötä. TE-toimisto ei esimerkiksi osallistunut aktiivimallin seurantaan tai tehnyt päätöksiä siitä, ketä malli koski. Myös mahdolliseen maakuntaudistukseen valmistavat, niin kutsutut alueelliset työllisyyskokeilut ovat herättäneet julkista keskustelua siitä, miten työllisyyspalveluiden tarjoaminen tulisi organisoida.

Julkisella sektorilla toimivalle organisaatiolle maine on tärkeä, sillä sen toimintaan vaikuttavaa sidosryhmien luottamus sitä kohtaan. Maine ja luottamus ovat toisistaan

riippuvaisia ja muodostavat kokonaisuuden; maine vaikuttaa luottamukseen, ja toisin päin. (Ks. Luoma-aho 2005: 14, 185). Julkisorganisaation maine ja sidosryhmien siihen kohdistama luottamus voidaan nähdä aineettomina voimavaroina, jotka rakentavat osaltaan organisaation sosiaalista pääomaa (Luoma-aho 150). Sillä, miten organisaatiota käsitellään julkisessa keskustelussa, voidaan olettaa olevan vaikutusta siihen, millainen maine sille muodostuu. Verkossa ja sosiaalisessa mediassa voidaan nykypäivänä käydä julkista keskustelua reaaliaikaisemmin kuin ennen, ja useimmilla on pääsy keskustelun piiriin kommentointimahdollisuuksien myötä. Kun jostakin aiheesta tai tapauksesta kirjoitetaan lehden tai verkon uutissivuston lisäksi vielä sosiaalisessa mediassa, keskustelufoorumeilla ja blogeissa, voi se helposti saada moninkertaisesti suuremman yleisön ja puhuttaa yhteiskunnassa laajemmin.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millainen maine TE-palveluille rakentuu journalistisissa medioissa ja julkisissa verkkokeskusteluissa. Maine voidaan määritellä arvioinneiksi, joita sidosryhmät mielikuviinsa ja kokemuksiinsa perustuen tekevät organisaatiosta (Aula & Heinonen 2002: 61–62). Julkisen keskustelun luomat mielikuvat TE-palveluista voivat osaltaan vaikuttaa TE-palveluiden maineeseen myös sellaisten henkilöiden ja ryhmien mielessä, joilla ei ole henkilökohtaista kokemusta palveluista tai toimistoista. Julkisella keskustelulla viitataan tässä tutkimuksessa verkossa käytävään keskusteluun sekä lehtien ja uutissivustojen kirjoituksiin. Käsittelen julkista keskustelua ja sen roolia maineen kannalta tarkemmin luvussa 3.3. Julkisten työllisyyspalveluiden mainetta ei ole Suomessa tutkittu viestintätieteellisestä näkökulmasta aiemmin, vaikka useiden muiden julkisen sektorin toimijoiden mainetta onkin käsitelty eri tutkimuksissa (ks. esim. Eskelinen 2004, Laaksonen 2014, Oravakangas 2015, Salo 2017). Tutkimukseni tavoite jakautuu seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitkä aiheet nousevat toistuvasti esiin TE-palveluita koskevassa julkisessa keskustelussa?
2. Mihän syy on TE-palveluista kirjoitetaan?

3. Mitkä diskurssit ovat vallitsevassa asemassa?

4. Millaisia representaatioita TE-palveluille rakentuu vallitsevissa diskursseissa?

Muodostan tutkimuksessani siis käsityksen TE-palveluille muotoutuvasa maineesta tarkastelemalla sitä, mihin sävyyn ja missä yhteydessä TE-palveluista puhutaan julkisessa keskustelussa, millaisia keskustelua hallitsevia diskursseja tunnistan ja millaisia representaatioita TE-palveluille rakentuu. Diskurssilla viitataan tässä tutkimuksessa samaa ilmiötä käsittelevien tekstien kontekstisidonnaiseen kokonaisuuteen, jonka kautta ilmiö representoidaan (esitetään) tietystä näkökulmasta ja jonka avulla ilmiö osaltaan myös tuotetaan. Käsitän diskurssien olevan oleellisia maineen kannalta, koska tiettyjen diskurssien vallitessa keskustelua, toistuvat näille diskursseille ominaiset tavat representoida keskustelun kohteena olevaa ilmiötä tai asiaa, eli oman tutkimukseni osalta TE-palveluita ja sen mainetta. Representaatiot välittävät ja muovaavat mielikuvia asiasta tai toimijasta, ja koska käsitän tässä tutkimuksessa maineen Aulan ja Heinosen (2002: 61–62) tapaan arvioinneiksi, joita sidosryhmät tekevät organisaatiosta mielikuviinsa ja kokemuksiinsa perustuen, näen, että representaatioiden tarkastelu soveltuu rakentuvan maineen selvittämisen keinoksi.

Nykyään organisaatioiden on yhä vaikeampaa hallita niitä itseään koskevaa julkisuutta ja keskusteluja, tai niitä kanavia, joihin julkisuus ja keskustelu sijoittuvat. Tietyn sidosryhmän näkemä julkisuus voi olla aivan erilainen kuin jonkin toisen, koska viestit ja myös organisaation maine rakentuu erilaisissa medioissa, eri toimijoiden äänien vuorovaikutuksessa. (Olkkonen 2014: 20.) Lähtökohtaisena oletukseni on, että julkisesta työnvälityksestä on löydettävissä julkisesta keskustelusta representaatioita, jotka ovat melko negatiivisia. Voidaan esimerkiksi yleistäen sanoa, että sanalla ”työkkäri”, jolla viitataan TE-toimistoon, ei aina ole ollut kovin positiivinen kaiku julkisessa keskustelussa ja mediassa (ks. esim. Yle 2014, Ilta-Sanomat 2017).

Tench, Diers-Lawson ja Topić (2018) ovat laatineet EU-maiden julkisten työllisyyspalveluiden tuottajille työkalun hyödynnettäväksi viestinnässä ja uudelleenbrändäyksessä. He toteavat, että eurooppalaiset julkisen sektorin toimijat, kuten työllisyyspalveluiden tarjoajat, kohtaavat säästöjen, palveluiden leikkausten ja kasvavien

paineiden värittämässä ajassamme usein maineongelmia. Työllisyyspalveluiden parissa toimivien viranomaisten olisi kuitenkin onnistuttava kuromaan kiinni kuilu yleisöjen niistä muodostamien käsitysten ja tarjoamiensa palveluiden välillä. Tämä on oleellista, jotta voitaisiin turvata tarjottujen palveluiden tulevaisuus. (Emt. 5). Tench ym. (2018: 21–22) esittävät, että on tärkeää tunnistaa, mihin sävyyn (positiiviseen, neutraaliin vai negatiiviseen) työllisyyspalveluita tuottavasta organisaatiosta tai sen palveluista puhutaan julkisuudessa. He eivät kuitenkaan tarjoa artikkelissaan keinoja sävyjen tunnistamiseen, vaan keskittyvät enemmänkin viestinnän suunnittelun ja uudelleenbrändäyksen mallien tarjoamiseen. Työllisyyspalveluiden tarjoajille jää siis sen keksiminen, millä keinoin julkisen keskustelun sävyt tunnistetaan.

1.2 Tutkimusaineisto

Tutkimuksen aineisto koostuu 60 mediatekstistä ja 1082:sta keskustelufoorumilla julkaistusta viestistä. Mediateksteillä viitataan tässä tutkimuksessa lehtien ja uutissivustojen julkaisuihin. Aineistoni keskustelufoorumiviestit keräsin Vauva.fi-palstalta. Valitsin kansalaiskeskustelun aineiston keruupaikaksi Sanoma Media Finland Oy:n omistaman Vauva.fi-palvelun keskustelufoorumin siksi, että se on Suomen suurin aikakauslehtisivusto (Sanoma 2019) ja siellä käydään aktiivisesti keskustelua laajasta skaalasta aiheita. Kuka tahansa voi lukea Vauva.fi -foorumin keskusteluja ja kommentteja. Rekisteröityneet käyttäjät voivat osallistua keskusteluihin palvelun kaikkien keskustelualueiden ketjuissa. Aihe vapaa -keskustelualue on sellainen, jolla myös rekisteröitymätön käyttäjä voi ottaa osaa keskusteluun. Palvelussa viestejä ei moderoida enakkoon, vaan ne julkaistaan sellaisenaan. (Vauva.fi 2019.)

Tutkimusaineiston mediatekstit on julkaistu kahdella uutissivustolla ja lukijamääriltään viidessä suurimmassa sanomalehdissä tai niiden verkkosivuilla. Nämä lehdet ovat Helsingin Sanomat, Aamulehti, Turun Sanomat, Ilta-Sanomat ja Iltalehti (ks. Media Audit Finland 2018). Ilta-Sanomien, Iltalehden ja Helsingin Sanomien verkkosivut ovat lisäksi Suomen eniten käytetyt uutissivustot (FIAM 2019). Lehtien lisäksi keräsin aineistoa Yle Uutiset -sivulta ja Talouselämä -uutissivustolta. Yle Uutiset -sivu lukeutuu

kävijämääränsä puolesta suosituimpiin suomalaisiin uutissivustoihin heti Ilta-Sanomien, Iltalehden ja Helsingin Sanomien jälkeen. Talouselämä valikoitui aineistonkeruupaikaksi, sillä se on Pohjoismaiden suurin ja Suomen ainoa talouden viikkolehti, ja käsittelee yhteiskunnallisia asioita ja työelämän ilmiöitä (ks. Alma Media 2019).

Aineiston keräsin puolen vuoden ajalta, elokuusta 2018 tammikuuhun 2019. Ajanjakso valikoitui puoli vuotta tammikuusta 2019 taaksepäin siksi, että otanta olisi mahdollisimman tuoretta. Kuukausimäärän valintaan vaikutti aineiston lukumäärä ja tuoreus mutta myös aineiston saturoituminen. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarvitaan sellainen määrä, joka aiheen ja asetetun tavoitteen kannalta on välttämätöntä. Aineiston riittävyys voidaan määrittää sen saturaation eli kylläntymisen perusteella. Aineistoa voidaan ajatella olevan tarpeeksi, kun se alkaa toistaa itseään eikä siitä enää nouse esiin uusia aiheita. Tällöin analyysi voidaan lopettaa. (Eskola & Suoranta 1998, 62-63.)

Olen hyödyntänyt mediatekstien keruussa mediaseurannan palvelua (Meltwater). Palvelun avulla olen valinnut puolen vuoden aikajänteellä esiin nousseista julkaisuista artikkelit, joissa käsitellään TE-palveluita. Jätin kuitenkin aineistoni ulkopuolelle sellaiset mediaseurannan avulla esiin nousseet artikkelit, joissa ei millään tavoin käsitelty tai kuvattu TE-palveluita tai niihin liittyvää toimintaa, mutta joissa esimerkiksi mainittiin jonkin alueellisen TE-toimiston nimi vaikkapa järjestetyn tapahtuman kumppanina. Mediaseurannan avulla keräämäni aineiston lisäksi koin vielä tarpeelliseksi suorittaa haun niillä uutissivustoilla, joiden julkaisemat tekstit päätin aineistooni sisällyttää. Tein haun hakusanoilla ”TE-palvelut”, ”TE-toimisto”, ”TE-keskus” ja ”työkkäri” ajalta 1.8.2018–31.1.2019 Helsingin Sanomien, Iltalehden, Ilta-Sanomien, Aamulehden, Turun Sanomien, Talouselämän ja Ylen sivuilla. Näin varmistin, ettei aineistoni ulkopuolelle jäisi oleellisia artikkeleita. Osa aineiston artikkeleista on maksumuurin takana, eli vain lehden tilaajien saatavilla.

Taulukossa 1 olen esittänyt tutkimusaineiston jakautumisen julkaisujen ja alustojen välillä. Foorumiaineisto on esitettyä viimeisellä rivillä, ja sen kokonaismäärä on

ilmoitettu kommenttien määränä. Mediatekstien määrä on esitetty kunkin julkaisun tai uutissivuston artikkeleiden lukumääränä.

Julkaisu/sivusto	Aineistoyksikköjen lukumäärät
Aamulehti	7
Helsingin Sanomat	9
Iltalehti	11
Ilta-Sanomat	8
Talouselämä	3
Turun Sanomat	5
Yle Uutiset	17
Vauva.fi -foorumi	1082
Yhteensä	1142

Taulukko 1. Tutkimusaineiston jakautuminen julkaisujen/alustojen välillä.

Kerätessäni aineiston Vauva.fi -foorumilta asetin haun ajalliseksi rajaukseksi 1.8.2019–31.1.2019, ja käytin haussa samoja hakusanoja ”TE-toimisto”, ”TE-palvelut”, ”työkkäri” ja ”TE-keskus”. Keskusteluketjuja löytyi haulla yhteensä 22, ja niiden yhteenlaskettu kommenttimäärä on 1082.

1.3 Tutkimuksen menetelmä

Eri analyysivaiheissa käytössäni on eri menetelmiä. Hyödynnän sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Jaottelen aineistoni sen pohjalta, mitkä teemat nousevat toistuvasti esiin, esimerkiksi työllisyyspalveluiden saatavuus, asiakaspalvelu ja niin edelleen. Teemojen jaottelun lisäksi lasken niiden esiintymiskerrat. Tämän jälkeen luokittelen aineiston positiivisiin, neutraaleihin ja negatiivisiin kirjoituksiin perustuen siihen, mihin sävyyn asia esitetään. Aineiston teemoittelun, teemojen esiintymiskertojen laskemisen ja sävyerojen perusteella luokittelun jälkeen siirryin identifioimaan aineistostani hegemonisia, eli vahvoja ja vallitsevia, diskursseja.

Hyödynnän tutkimuksessani diskurssianalyysia. Diskurssille on olemassa erilaisia määritelmiä ja käsitettä käytetään eri tavoin. Jokinen, Juhila ja Suoninen (2016: 34) käsittävät diskurssit ”verrattain eheiksi säännönmukaisten merkityssuhteiden systeemiksi, jotka rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja samalla rakentavat sosiaalista todellisuutta”. Diskurssit ovat siis sosiaalisia ja jaettuja, ja niitä voidaan pitää toimintana, sillä kielenkäyttö nähdään tekemisenä. Diskursseihin vaikuttavat yhteiskunnalliset rakenteet sekä niiden historiallinen ja sosiaalinen konteksti (ks. Pynnönen 2013: 6). Tutkimuksessani analysoin sitä, millaiseksi aineistosta tunnistamani diskurssit tuottavat tarkastelemani ilmiön, eli TE-palveluiden maineen. Kiinnitän huomioni diskursseissa yleisesti esiintyviin TE-palveluiden representaatioihin, mihin sävyyn TE-palveluista kirjoitetaan ja millaisia aiheita tekstit, joissa TE-palvelut nostetaan esiin, käsittelevät. Tulkitsen aineistoani huomioiden myös ne kontekstit, joihin diskurssit asettuvat: missä teksti on julkaistu, mitä yhteiskunnassa tapahtuu ja millainen yleinen ilmapiiri on, mitkä säännöt ja lait kehystävät tilannetta, mitkä arvot vallitsevat ja niin edelleen.

Tutkimuksessani oletan, että maine muotoutuu sen vaikutuksesta, millaiset diskurssit keskustelua hallitsevat, ja että näissä diskursseissa maine myös muotoutuu ja kulkeutuu eteenpäin, eli ”mainitaan”. Nämä ”maininnat” näen sosiaalisina representaatioina; käsitykset ilmiöstä tai asiasta muodostetaan sosiaalisessa kanssakäymisessä muiden kanssa. Tutkimuksessani kiinnitän huomioni erityisesti diskurssien välisiin suhteisiin ja etsin aineistostani vahvoja, hegemonisen aseman saavuttaneita diskursseja, eli sellaisiin, jotka hallitsevat julkista keskustelua TE-palveluista. Nimeän tunnistamani, hallitsevat diskurssit aineistosta nousevilla, koko diskurssia kuvaavilla nimillä. Diskurssin käsitettä ja diskurssianalyysia käsittelem tarkemmin luvussa 3.1.

Olen päätenyt näihin menetelmiin mielessäni sosiaalisen representaation teoria, jossa diskurssissa tapahtuvat representaatioiden muodostamiset ja niiden edelleen välittämiset nähdään aina sosiaalisena. Representaatiolla viitataan mielikuvaan tietystä mielen ulkopuolisesta ilmiöstä, millainen mielikuva ilmiöstä muotoutuu ja millaisena se esitetään. Näen maineen ja representaation toisiinsa tiiviisti linkittyvinä: representaatioiden avulla maine muotoutuu ja ”mainitaan” eteenpäin. Jo olemassa oleva maine puolestaan vaikuttaa näkemykseni mukaan siihen, millaisia representaatioita

organisaatiosta muodostetaan uusissa keskusteluissa ja erilaisissa diskursseissa. Maineen, sosiaalisten representaatioiden ja diskurssien suhteet näen siis kokonaisuutena, jossa yksi vaikuttaa toiseen (ks. kuvio 2 sivulla 30). Erityisesti kansalaiskeskusteluun, mutta myös mediateksteihin näen kytkeytyvän sosiaalisen representaation teorian mukaisen ajatuksen siitä, että maine on aina sosiaalinen, eli se muodostuu ja leviää kanssakäymisissä. Käsittelem sosiaalisen representaation teoriaa luvussa 3.2.

2 TE-PALVELUT JULKISEN SEKTORIN TOIMIJANA

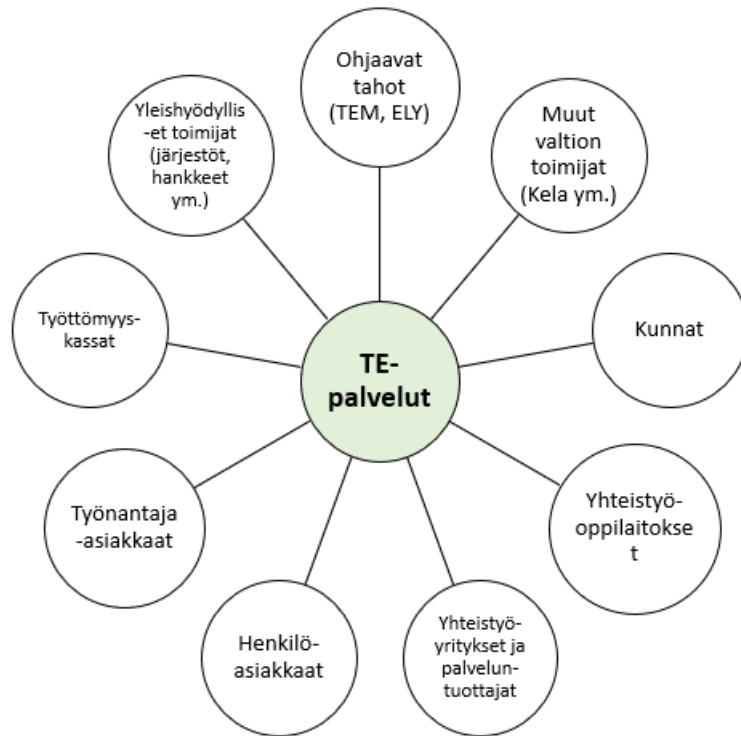
Julkinen sektori eli hallinto muodostuu Suomessa valtion ja kuntien organisaatioista. Julkisista instansseista lähes kaikki määritellään viranomaisiksi. Viranomainen on toimija, joka kuuluu julkiseen sektoriin, suorittaa jotakin julkista tehtävää tai käyttää julkista valtaa. Laki määrittää viranomaisiksi valtion hallinnon, laitokset, virastot, tuomioistuimet, kirkon, itsehallintoyhdyskunnat, valtion ja kunnan liikelaitokset sekä kuntien viranomaiset. (Neuvonen 2008, 117–118; Kuutti 2008, 44.) Julkisen sektorin organisaation ja sen maineen konteksti on erilainen kuin yksityisen toimijan. Tämä julkisorganisaatioiden jakama konteksti sekä rajoittaa niitä että antaa niille toimintavaltaa. (Wæraas & Byrkjeflot 2012: 193.) Tässä luvussa käsitellän TE-palveluiden toimintakontekstia ja itse toimintaa, sekä mainetta ja sen muotoutumista julkisella sektorilla.

2.1 TE-palveluiden moninaiset sidosryhmät

Julkisorganisaatioiden tehtävät keskittyvät usein sääntöjen tai raamien luomiseen, tai vaihtoehtoisesti niiden omia tehtäviä sääntelevät vahvasti erilaiset säännöt. Tästä aiheutuen niiden toimintaa usein kritisoidaan tai joskus jopa vastustetaan. Organisaatioiden toimialojen moninaisuuden takia niiden eri sidosryhmätkin poikkeavat erilaisine tarpeineen ja odotuksineen suuresti toisistaan. (Luoma-aho 2007, 127.) Suomessa julkisen toimijan sidosryhmiin voidaan ajatella lukeutuvan kaikki veronmaksajat, sillä julkisorganisaatio saa perusrahoituksensa valtiolta, kunnilta tai kaupungilta, joille raha taas tulee verovaroista. Kaikilla yhteiskunnan ryhmillä on siis jossain määrin ”rahaa kiinni” julkisella sektorilla toimivassa organisaatiossa. (Luoma-aho 2007: 126 – 127.)

Työ- ja elinkeinopalveluita tuottavilla virastoillakin on useita sidosryhmiä, kuten henkilöasiakkaat eli työnhakijat, joiden tilanteet ja tarpeet ovat vaihtelevia ja yksilökohtaisia, yritykset ja palveluntuottajat, työnantaja-asiakkaat erilaisine palvelutarpeineen, muut viranomaiset kuten Kela ja toimintaa ohjaavat Työ- ja

elinkeinoministeriö (TEM) ja ELY-keskus, erilaiset yhdistykset, kunnat ja niin edelleen. Kuviossa 1 esitettyä jaottelu TE-palveluiden sidosryhmistä.



Kuvio 1. TE-palveluiden eri sidosryhmät.

Page (2006: 10) toteaa, että tänä päivänä julkisen sektorin toimijan on oltava asiakaslähtöinen ja vastattava asiakkaidensa odotuksiin. Tämä voi kuulostaa helpolta, mutta julkisen sektorin organisaatioilla odotuksiin vastaamisen haaste on siinä, että niiden on palveltava sekä asiakkaitaan, kuten TE-palveluiden kohdalla työtöntä työnhakijaa ja työvoimaa etsiviä työnantajia, että ympäröivää yhteiskuntaa. Näiden intressit voivat tiettyihin aihepiireihin liittyen olla ristiriidassa keskenään, ja organisaation on otettava huomioon eri ryhmät ja niiden odotukset (Asmuss 2007: 66).

2.2 Legitimiteetti kannattelee julkisorganisaatiota

Wæraas ja Byrkjeflot (2012: 201) ovat sitä mieltä, että julkisorganisaatiolle tärkeämpää kuin hyvän maineen saavuttaminen on legitimiteetin omaaminen. Maine ja legitimiteetti ovat kytköksissä toisiinsa siten, että molemmat määrittävät organisaation sosiaalista asemaa suhteessa ympäristöönsä. Legitimiteetti voidaan määritellä yleiseksi käsitykseksi siitä, että organisaation toiminta on toivottua tai hyväksyttävää ja tiettyjen yleisesti hyväksytyjen arvojen, uskomusten ja normien mukaista (Suchman 1995: 574; Deephouse & Carter 2005: 350). Legitimiteetin omaaminen on oleellista organisaation olemassaolon jatkumisen ja toiminnan menestymisen kannalta (Wæraas & Sataøen 2015: 311).

Luoma-aho (2005: 323) toteaa, että vaikka ”julkisorganisaation legitimiteetti ei ole yksin sidosryhmien mielipiteistä kiinni, on sen olemassaolon tarkoitus kuitenkin sidottu toistuviin sidosryhmiin ja heidän tyytyväisyyteensä”. Julkisen organisaation olemassaolon edellytyksenä onkin kansalaisten hyväksyntä, sillä julkisorganisaation tehtävä on kansalaisten palvelu (Luoma-aho 2006: 39). Legitimiteetti edellyttää tietyn, mutta ei maksimaalisen, hyväksynnän ja luottamuksen tason saavuttamista kansalaisten silmissä. Hyväksyntä on tärkeää, sillä julkisorganisaatiot suorittavat monimutkaisia tehtäviä ja tekevät päätöksiä, jotka saattavat olla epäsuosittuja. (Wæraas & Byrkjeflot 2012: 201.)

Legitimiteettiä ei yleisesti kyseenalaisteta niin kauan, kun organisaation olemassaololle nähdään syy. Esimerkkinä tästä on veroviranomainen: harvat ovat mieltyneitä verottajaan, mutta useimmat pitävät sen olemassaoloa tärkeänä yhteiskunnalle. (Wæraas & Byrkjeflot 2012: 201.) TE-palveluiden legitimiteetin voidaan ajatella kumpuavan siitä, että työttömille eli henkilöille, joilta puuttuu omat tulot, on oltava yhteiskunnassa tukea ja palveluita. Ilman niitä heidän voidaan ajatella ajautuvan yhä pitkäaikaisempaan työttömyyteen, jota taas ei yleisesti ottaen suomalaisessa yhteiskunnassa nähdä henkilön elämänlaadun tai julkisen talouden kannalta hyvänä asiana. Työ- ja elinkeinoministeriö (2019f) toteaa, että ”Työllisyys on talouskasvun, ihmisten hyvinvoinnin ja julkisen talouden kestävyuden keskeinen tekijä.” TE-toimistot tarjoavat palveluja työttömille ja

työttömyysuhan alaisille henkilöille ja seuraavat heidän työnhakuaan ja työllistymistään, raportoiden tästä taas Kelalle ja työttömyyskassoille, jotka huolehtivat asiakkaiden toimeentuloon liittyvistä asioista.

2.3 TE-palveluiden toimintaa määrittää laki

TE-palveluiden toiminta ja tehtävät nojaavat lakiin julkisista työvoima- ja yrityspalveluista:

”Julkisena työvoima- ja yrityspalveluna tarjotaan työnvälityspalveluita, tieto- ja neuvontapalveluita, osaamisen kehittämisspalveluita sekä yritystoiminnan käynnistämis- ja kehittämisspalveluita. Julkiseen työvoima- ja yrityspalveluun kuuluvat myös henkilöasiakkaan palveluprosessiin liittyvät asiantuntija-arvioinnit sekä tämän lain mukaiset tuet ja korvaukset.” (Finlex 2012.)

Vastuullaan TE-palveluilla eli elimellä, joka muodostuu useista TE-toimistoista, on yhteiskunnan palvelu ja hyödyttäminen. TE-palveluita ja palveluiden toteutumista johtaa, seuraa ja ohjaa Työ- ja elinkeinoministeriö. Ministeriö ”vastaa julkista työvoima- ja yrityspalvelua koskevasta lainsäädännöstä ja päättää niitä koskevista laajemmista strategisista hankkeista” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019c). TE-toimistot siis toteuttavat lain ja ministeriön sille asettamia tehtäviä. Henkilöasiakkaille eli työnhakijoille TE-palveluina tarjotaan työnhaun neuvontaa ja valmennusta, tietoa avoimista työpaikoista, ammanteista, ammattialoista ja niiden kehityksestä, henkilökohtaista urasuunnittelun ja ammatinvalinnan tukea, työvoimakoulutusta, tukea työelämään paluuseen elämäntilanteen muuttuessa ja tietoa yrittäjyydestä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019d). Työnantaja-asiakkaiden palveluihin lukeutuvat muun muassa henkilöstön rekrytoinnin ja osaamisen kehittämisen, yrityksen kehittämisen ja erilaisten muutostilanteiden palvelut (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019e).

TE-palveluilla on siis tehtävänänsä auttaa ihmisiä työllistymään. TE-palveluiden, kuten usean muunkin julkisorganisaation, toimintaan liittyy ristiriita; Pedersen (2003: 104) toteaa, että monille julkisen sektorin toimijalle muodostuu pulma uskottavuuden ja

luotettavuuden kanssa, koska sen ajatellaan olevan olemassa auttaakseen kansalaisia, mutta samalla sillä on valta evätä tai sallia tiettyjä asioita tai toimintoja. TE-palvelut tarjoavat tukea työllistymiseen, mutta virasto myös valvoo työnhakija-asiakkaiden työnhakua ja työllistymiseen liittyvää toimintaa, kuten opiskelua ja valmennuksiin osallistumista. TE-toimistolla on valta pysäyttää työttömän työnhakijan työttömyysetuuden saaminen määräajaksi. Tämän se voi tehdä, jos se katsoo asiakkaan menetelleen ”työvoimapolitiittisesti moitittavasti”. Tätä tuetonta aikaa kutsutaan korvauksettomaksi määräajaksi, yleiskielessä myös karenssiksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, TE-palvelut 2019a.)

Virastoja on työllistänyt muun muassa vuosina 2015–2019 toimineen Sipilän hallituksen päätös tehostaa työvoimapalveluja esimerkiksi määräaikaishaastatteluiden muodossa (ks. Sundvall & Mayer 2018). Määräaikaishaastattelujen yhteydessä virkailija ja työnhakija sopivat työllistymissuunnitelmasta, eli henkilön työhausta ja mahdollisista työllistymistä edistävästä palveluista. Haastattelujen tavoitteena on, että työnhakija pääsee työhön ja että työnantajien avoimet työpaikat täyttyvät mahdollisimman nopeasti. Lisäksi TE-toimistot järjestävät esimerkiksi velvoittavia infotilaisuuksia, jotka osaltaan tukevat määräaikaishaastatteluiden toteuttamista. Niiden aikana esitellään palveluita ja tarjotaan apua työllistymissuunnitelman laatimiseksi. (Pirkanmaan TE-toimisto 2019.) Haastattelujen ja infotilaisuuksien lisäksi asiakas voi olla yhteydessä TE-palveluihin muiden puhelinyhteydenottojen ja verkkoasioinnin kautta.

Työttömän työnhakijan on noudatettava tiettyjä velvollisuuksia, mikäli hän hakee työttömyytensä ajalta työttömyysetuutta. Työttömän on haettava kokoaikatyötä ja pitää työnhakunsa, eli asiakkuutensa TE-toimistoon, voimassa. Työhaun asiakas pitää voimassa asioimalla TE-toimiston kanssa sovittuina ajankohtina ja sovituilla tavoilla sekä noudattamalla hänelle annettuja asiointi- ja toimintaohjeita ja määräaikoja. Työnhakija-asiakkaan on suoritettava hänen työllistymissuunnitelmaansa kirjatut tehtävät ja ilmoitettava TE-toimistolle niiden suorittamisesta. Hänen on oltava TE-toimiston tavoitettavissa ja pidettävä yhteystietonsa ajan tasalla, haettava TE-toimiston hänelle tarjoamaan työvoimakoulutukseen, osallistuttava haastatteluihin, työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelman tekoon ja tarkastamiseen sekä hänelle tarjottaviin

palveluihin kuten työnhakuvalmennukseen ja haettava ja vastaanotettava työtä, jota TE-toimisto tai työnantaja hänelle tarjoaa. TE-toimistot tekevät asiakkailleen työtarjouksia, jotka velvoittavat ottamaan yhteyttä työnantajaan ja ilmoittamaan TE-toimistolle tarjotun työpaikan hakemisesta määräajan puitteissa. (TE-palvelut 2019b.) TE-toimisto selvittää oikeuden työttömyysetuuden saamiseen, eli sen työvoimapoliittiset edellytykset, ja antaa etuuden maksajalle työvoimapoliittisen lausunnon. Maksaja, eli työnhakija-asiakkaan työttömyyskassa tai Kela tutkii muut etuuden saamisen edellytykset ja maksaa etuudet (TE-palvelut 2019c).

2.4 Maine julkisella sektorilla

Maine on yksi tämän tutkimuksen avainkäsitteitä. Aula ja Heinonen (2002: 61–62) määrittelevät kirjassaan maineen arvioinneiksi, joita sidosryhmät mielikuviinsa ja kokemuksiinsa perustuen tekevät organisaatiosta. Organisaatiomaine on moniulotteinen ja vaikeasti hallittavissa tai muokattavissa. Se ei rakennu organisaation oman viestinnän tai markkinoinnin varaan, vaan on seurausta sen todellisesta toiminnasta. (Emt.) Arvioinnin näkökulma liittyy maineeseen myös aina: ”maine on esitetty todistus jostakusta, ja se voi olla hyvä tai huono” (Aula, Laaksonen, Ravaja & Salminen 2014: 9). Käsitän myös tässä tutkimuksessa organisaation maineen sidosryhmien muodostamaksi kokonaisarvioksi, jonka he tekevät kokemansa ja kuulemansa perusteella. Käsitteenä mainetta on usein tarkasteltu myös suhteessa imagon käsitteeseen. Kun maine nähdään sidosryhmien muodostamana kokonaisarviona organisaatiosta, pidetään imagoa enemmänkin mielikuvaan rinnasteisena käsitteenä. Se liitetään siihen, miltä organisaatio on saatu suhdetoimintaa harjoittamalla näyttämään ulospäin. (Ks. Karvonen 2000: 51–52, 63.) Imagon voidaan ajatella viittaavan organisaatiosta ajatuksen tasolla muodostettuihin käsityksiin (Fombrun 2011: 11). Tutkimuksessani käytän maineen käsitettä siksi, että näen sen paremmin kattavan organisaatiosta muodostetut arviot sidosryhmien keskuudessa.

Seuraavaksi käsitteelen mainetta yleisesti ja julkisen sektorin maineeseen tuomia piirteitä. Tutkimukseni käsittelee julkisen sektorin organisaatiota, mutta osa tässä luvussa

esittelemästäni lähdekirjallisuudesta käsittelee yritysten mainetta. Pidän kuitenkin yrityksen ja julkisen organisaation mainetta tietyiltä osin rinnakkaisina ilmiöinä, ja siksi hyödynnän molemmista tehtyä tutkimusta.

2.4.1 Maineen muodostuminen

Maine nousee organisaation toiminnasta, eli siitä, millainen organisaatio todellisuudessa on. Maine ei siis ole pelkän organisaatioviestinnän avulla luotavissa. (Young 1996: 11; Karvonen 2000: 69.) Jotkut mainetutkijat puhuvat ensi käden maineesta ja toisen käden maineesta. Ensisijaisesti maine perustuu organisaation ja sidosryhmien kohtaamisille, eli kokemuksille organisaation toiminnasta. Toisen käden maineella viitataan kerrottuun maineeseen, joka leviää tarinoiden ja kertomusten kautta. Toisen käden maine on muodoltaan siis tarinallista, ja sitä hallitsevat tarinoiden kertojat, eli organisaation sidosryhmät. (Aula ym. 2014: 10). Tässä tutkimuksessa keskityn erityisesti tähän maineen näkökulmaan; tarkastelen sitä, millaiseksi TE-palveluiden maine piirtyy sidosryhmien välittämänä, eli TE-palveluista esitettyjen representaatioiden myötä.

Aula ja Heinonen (2002: 66) toteavat, että maine muodostuu ajan myötä ja perustuu luottamukseen, joka taas perustuu jatkuviin hyviin toimintatapoihin. Maine ei siksi ole rakennettavissa tai säilytettävissä hetkellisten tekojen avulla. Luottamus saavutetaan etenkin rehellisyydellä, asiakkaiden hyvällä kohtelulla ja toimivalla palvelulla. Yleensä luottamuksen menettäminen merkitsee organisaatiolle myös maineen menettämistä. (Emt. 66–67.) Hyvään maineeseen ei ole olemassa oikotietä, vaan se on ansaittava ajan kanssa. Maine muodostuu koko organisaation toimesta, ei vain esimerkiksi johdon tekojen myötä (Karvonen 2000: 69). Ulkoinen maine pohjautuu sisäiseen maineeseen, eli siihen, mitä oma henkilöstö ajattelee organisaatiosta. Jos työntekijät eivät koe voivansa luottaa organisaation toimintatapoihin, eivät todennäköisesti myöskään ulkoiset sidosryhmät luota organisaatioon. (Emt. 69.)

Maineeseen liitetään usein organisaatioon kohdistuvat odotukset. Kykyä vastata sidosryhmien organisaatiolle asettamiin odotuksiin voidaan pitää jopa elintärkeää hyvän

maineen rakentumiselle (Eisenegger 2009). Koska odotuksiin vastaaminen on maineen kannalta oleellista, on organisaation tärkeää kartoittaa sidosryhmiensä odotuksia kuuntelemalla niitä. Organisaatio, joka ei ymmärrä odotuksia tai tulkitsee niitä virheellisesti, saattaa tehdä vääriä strategisia valintoja ja täten menettää sidosryhmiensä luottamuksen. Odotusten kuuleminen ja analysoiminen vahvistavat mahdollisuuksia vahvistaa mainetta ja vähentävät legitimitteettiongelmien riskiä. Odotukset kertovat siitä, miten sidosryhmät suhtautuvat organisaatioon ja millaisia organisaation ja sidosryhmien väliset suhteet ovat. (Olkkonen 2014: 21–24.)

2.4.2 Maineen säilyttäminen ja hallinta

Vaikka maine pohjaa toimintaan, liittyy se kuitenkin myös viestintään: maine kerrotaan, mainitaan, puhutaan. Viestinnällisen ulottuvuuden myötä maineenhallinta liittyy vahvasti siihen, että organisaatio pyrkii vaikuttamaan organisaatiosta käytävään keskusteluun, myös organisaation ulkopuolisissa verkostoissa. (Aula 2008: 65.) Maineen kannalta on siis oleellista, mitä teoista puhutaan, ja maineenhallinnassa korostuu aktiivinen viestintä ja vuorovaikutus eri sidosryhmien kanssa (Aula & Heinonen 2002: 215–216).

Organisaation saavuttamaa, olemassa olevaa mainetta voidaan Neufeldin (2007: 40) mukaan suojella välttämällä riskejä. Aula ja Heinonen (2011: 59) esittävät, että maineriskit liittyvät yleensä organisaation omaan toimintaan, palveluihin tai viestintään. Maineriski syntyy, kun jokin toiminta menee pieleen, ja tämä voi aiheuttaa maineen menetystä ja organisaation vaikutusvallan vähenemistä (Neufeld 2007: 40). Maineen suojelu ei ole vain organisaation viestintäyksikön tehtävä, vaan jokaisella organisaatiossa tehtävällä päätöksellä on vaikutusta maineeseen (Young 1996: 1). Niin ikään jokaisella työntekijällä on maineenhallinnan kannalta oleellinen rooli, sillä jokainen antaa oman panoksensa maineen rakentumiseen, heikentymiseen tai ylläpitämiseen (Aula & Heinonen 2002: 108). Young (1996: 11) kirjoittaa, että

”Hyvä maine on rakennettu hyvälle toiminnalle ja toimintapolitiikalle, jolla saavutetaan yhteistyökumppaneiden luottamus. Ennen minkäänlaista viestintää täytyy olla olemassa todellista substanssia maineelle. Modernin suhdetoiminnan

tekniikat (mainonta ja promootio) ovat käyttökelvottomia ja arvottomia ilman kunnan ainesta.”

Maineriskien hallinnassa on tärkeää huomioida niin kutsutut mainekuilut, eli organisaation ja sidosryhmien välisten näkemuserot – millaisena organisaatio itse näkee oman maineensa, ja millaisena sidosryhmät sen näkevät (Aula & Heinonen 2011: 61). Tässäkin tärkeää on vuorovaikutus sidosryhmien kanssa. Maineenhallinnan onnistumisen kannalta on tärkeää kartoittaa sidosryhmien odotuksia, kuten luvussa 2.1 todettiin. Maine perustuu suurilta osin siihen, kuinka sidosryhmät arvioivat organisaation kykenevän vastaamaan sille asetettuihin odotuksiin (Coombs 2007, 164). Vuorovaikutuksella sidosryhmien kanssa voidaan sovittaa organisaation tavoitteet vastaamaan sidosryhmien odotuksia, kun taas vuorovaikutuksen puuttuminen voi tulla organisaatiolle kalliiksi (Aula & Heinonen 2002: 215).

2.4.3 Julkisorganisaation maineen piirteet

Julkisorganisaatioiden mainetta ei ole tutkittu yhtä paljon kuin yksityisten yritysten mainetta. Jo vuosien ajan julkisen hallinnon toimijat on kuitenkin yleistäen leimattu huonoja palveluja tarjoaviksi, vanhanaikaisiksi ja byrokraattisiksi (Asmuss 2007: 65; Wæraas & Byrkjeflot 2012: 186). Julkisen sektorin organisaatiot ovatkin alkaneet ymmärtää maineen tärkeyden ja kiinnittää siihen enemmän huomiota (Asmuss 2007: 66). Hyvän maineen hyödyt voivat olla ratkaisevia julkisorganisaation olemassaololle ja selviytymiselle, ja organisaation hyvä maine nähdään sen pääomana (Luoma-aho 2007: 124). Aula ja Heinonen (2011: 12, 15) toteavat, että maine on tulos organisaation menneestä tekemisestä ja nykyisestä olemuksesta, ja se muodostuu organisaatiosta kerrotuista tarinoista.

Määtä ja Ojalan (1999) mukaan julkisorganisaation toimivuus on sidoksissa sen maineeseen ja selvitäkseen organisaation on vakuutettava sidosryhmänsä toimintansa ja olemassaolonsa legitimitetistä. Kansalliset ja poliittiset suuntaviivat, byrokraattinen hallintokulttuuri, kansainvälinen yhteistyö, kansalliset suuntaviivat ja kansalais- ja

asiakaspalaute ohjaavat julkisorganisaation toimintaa ilmapiirissä, jota leimaa tiukat resurssit ja jatkuvat tehokkuusodotukset (Emt.). Julkisen sektorin organisaatioiden toimiala ja palvelut pohjaavat usein asiantuntijuuteen, ja niiden maine riippuu suuresti myös siitä, millainen mielikuva niiden eri sidosryhmillä on tarjotuista palveluista (Fombrun 1996). Ajallemme ominaisten säästöjen, julkisten palveluiden leikkausten ja palveluihin kohdistuvien lisääntyvien paineiden keskellä organisaatiot, kuten työllisyyspalveluiden tuottajat, kohtaavat usein maineeseen liittyviä haasteita (ks. Tench ym. 2018, 5).

Luoma-aho (2007: 126) nostaa esille sen, että sidosryhmien reaktiot julkisen sektorin viestintään ja tiedottamiseen riippuvat vahvasti siitä, millainen maine organisaatiolle on muodostunut niiden joukossa. Alati muuttuvassa ympäristössä myös julkisorganisaatiot joutuvat kiinnittämään huomiota maineenhallintaan ja olemaan valppaana kohderyhmiensä suhteen. Nykyisen reaaliaikaisen median ansiosta sidosryhmät pääsevät tietoon nopeasti käsiksi. Julkisorganisaation asiat ovat entistä alttiimpia julkiselle puinnille eri kanavissa, ja sidosryhmät muodostavat nopeasti näkemyksen esille nousevista asioista, ongelmista ja esitetyistä näkökannoista. Julkisorganisaation olisi siis tiedottamisen ohella erityisen tärkeää myös ylläpitää vuorovaikutteisuutta sidosryhmien kanssa. (Emt. 126)

Wæraas ja Byrkjeflot (2012: 193–199) esittävät artikkelissaan viisi ongelmaa, jotka julkisen sektorin konteksti asettaa organisaation maineelle ja sen hallinnalle. Näitä he kutsuvat politiikkaongelmaksi, johdonmukaisuusongelmaksi, karismaongelmaksi, ainutlaatuisuusongelmaksi ja erinomaisuusongelmaksi. Poliitiikka on heidän mukaansa kytköksissä kaikkiin julkisiin organisaatioihin jollakin tasolla, sillä joko niiden toimintaa säätelee poliittiset päätökset tai niissä tehdään poliittisia päätöksiä. Tämä tuottaa maineenhallinnallisia ongelmia, koska esimerkiksi virastoissa suoritetaan poliittisiin päätöksiin perustuvaa missiota, joka voi muuttua riippumatta itse virastosta. Vaikka organisaatio itse kehittäisi strategiansa ja visionsa, on sen toimintavalta silti peräisin sille suodusta poliittisesta mandaatista ja tarjottavat palvelut siihen sidottuja. Näin ollen organisaation identiteetin keskeiset ulottuvuudet ovat ennalta määriteltyjä ja sen mahdollisuudet uudistumiseen ovat rajoitetut, toisin kuin esimerkiksi yksityisillä, voittoa

tavoittelevilla yrityksillä, joiden toiminta nojaa enemmän markkinoiden signaaleihin ja sidosryhmien tarpeisiin. Jos kansalaiset eivät esimerkiksi pidä organisaation toimintaa tai sen tarjoamia ydinpalveluita arvokkaina, asenteet organisaatiota kohtaan ovat sen mukaisia, eikä organisaatiolla yleensä ole merkittävää mahdollisuutta muuttaa tätä.

”Politiikkaongelma” vaikuttaa Wæraasin ja Byrkjeflotin (2012: 194) mukaan oleellisesti neljään muuhun julkisen sektorin kontekstin organisaatiolle asettamaan ongelmaan. Nämä neljä muuta liittyvät ominaisuuksiin, jotka yleisesti nähdään maineenhallinnassa tavoiteltavina. Yksityisyrittäjästä poikkeavan toimintakontekstinsa vuoksi karisma, johdonmukaisuus, ainutlaatuisuus ja erinomaisuus eivät välttämättä ole heidän mukaansa ominaisuuksia, joita julkisorganisaatio voi tai joita sen kannatta tavoitella. (Emt. 194.) Luoma-aho (2007: 129) esittää, että julkisen sektorin organisaatiolle olisi suotuisinta, mikäli sen maine olisi ”realistinen ja terve”. Tällä hän viittaa siihen, että maine olisi riittävän hyvä organisaation luotettavana ja validina pidettäväksi, mutta silti tarpeeksi neutraali, jotta maine kestää esimerkiksi kriisien aikana vaaditun toimintaetäisyyden ilman, että sidosryhmät pettyvät odotettuaan organisaatiolta liikoja.

Esimerkiksi Luoma-aho (2008) on käsitellyt tutkimuksessaan sektorimainetta. Kun maine voidaan nähdä menneiden tekojen seurauksena ja kerrottujen tarinoiden summana, sektorimaine taas on määriteltävissä tietyn sektorin tai toimialan organisaatioiden menneiden tekojen seurauksena. Sektorimaineen osatekijänä ovat kontekstin eri osat: maa, organisaation oma menneisyys, samankaltaisten organisaatioiden menneisyys ja se, miten organisaatio on suoriutunut ajan mittaan. Sektorimaineen ajatellaan muodostuvan organisaation sidosryhmien mielessä ja perustuvan osittain jopa puutteelliseen käsitykseen organisaatiosta. Kun sektorimaine muodostuu tietynlaiseksi, on sitä vaikea muuttaa. (Emt. 450) Sektorimaine on oleellinen julkisen sektorin toimijoista puhuttaessa. Suomessa eri alueilla toimivat TE-toimistot kuuluvat samaan sektoriin ja niiden maineen voidaan ajatella olevan kytköksissä julkisen sektorin maineeseen ja tarkemmin julkisen työlläytymisen maineeseen.

Strateginen yhdenmukaisuus sektorin sisällä vaikuttaa siihen, kuinka sidosryhmät tunnistavat julkisorganisaation tiettyä tehtävää suorittavaksi, tiettyyn institutionaaliseen

kehykseen sopivaksi toimijaksi. Sen sijaan liika poikkeavuus eli ”ainutlaatuisuus” sektorin sisällä voi johtaa siihen, että organisaatio ei tule ymmärretyksi sidosryhmien keskuudessa. Eriytymisestä voi siis seurata se, että sidosryhmät luokittelevat organisaation tai sen toiminnan virheellisesti. (Wæraas & Sataøen 2013: 322–323.)

Julkisella sektorilla ollaan Luoma-ahon (2007: 127) mukaan perinteisesti oltu haluttomia mittaamaan mainetta, ja Suomessa virallinen näkökanta on ollut se, että virastojen maine on seurausta niiden toiminnasta, ei esimerkiksi maineenhallintatyöstä. Suomalaisten julkisen sektorin organisaatioiden maine on useimmiten neutraali ja muodostunut sen perusteella, mitä mieltä sidosryhmät ovat organisaation tuottamista palveluista (emt. 124–125). Julkisia organisaatioita pidetään yleisesti luotettavina, mutta kuitenkin tehottomina. Niiden maineeseen vaikuttaa lisäksi niiden toiminnan tarkoitus vastuunkantajana. Koska niillä on vastuuta, kohdistuu niihin myös kritiikkiä liittyen siihen, kuinka ne vastuunsa kantavat. (Luoma-aho 2008, 457.)

3 MAINE DISKURSIIVISTEN REPRESENTAATIOIDEN KOKONAISUUTENA

Tässä luvussa käsittelen diskurssianalyysia ja sosiaalisen representaation teoriaa maineen näkökulmasta, sekä julkista keskustelua maineen muotoutumisen areenana.

3.1 Diskurssianalyysi lähestymistapana maineen tutkimiseen

Sosiaalisen konstruktionismin idean mukaan todellisuus rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksessa (kielen, eleiden ja tekojen avulla) rakentuu sosiaalisia suhteita ja identiteettejä. Näiden lisäksi vuorovaikutuksessa rakentuu myös uskomuksia ja tietojärjestelmiä, jotka muokkaavat todellisuuskuvamme. (Fairclough 2002, 76.) Diskurssianalyysin lähtökohtana on sosiaalisen konstruktionismin mukainen kielen ja sillä tuotettujen merkityksien tutkiminen. Kielenkäyttö nähdään diskurssianalyysissa käytäntönä, joka kuvaa maailmaa sekä järjestää, merkityksellistää, muovaa ja uusintaa sosiaalista todellisuutta, jossa elämme (Jokinen ym. 2016: 26). Diskurssin avulla osaltaan tuotetaan diskurssin kuvaamaa ilmiötä (Pynnönen 2013: 7). Organisaation maine voidaan nähdä ilmiönä, jota vakiintuneiden diskursiivisten käytäntöjen kautta tuotetaan, ja siksi koen, että mainetta voidaan tutkia keskustelua hallitsevia diskursseja tarkastelemalla.

Diskurssien tarkasteluun sosiaalisten käytänteiden muotona sisältyy ajatus siitä, että ”diskursiivisen tapahtuman” ja sitä ympäröivän kontekstin suhde on kahdensuuntainen: diskurssit muotoutuvat niitä kehystävien tilanteiden, instituutioiden ja sosiaalisten rakenteiden vaikutuksessa, mutta samalla diskurssit myös muokkaavat niitä. (Fairclough, Mulderrig & Wodak 2011: 357.) Voidaan siis ajatella, että TE-palveluita käsittelevässä julkisessa keskustelussa vallitsevat diskurssit muokkaavat sitä, miten TE-palvelut nähdään yleisesti, millainen maine TE-palveluille muodostuu. Sama pätee toisin päin; jo olemassa oleva TE-palveluiden maine vaikuttaa siihen, millaiset diskurssit ovat vallitsevia. Diskursiivisestä näkökulmasta sosiaalisen todellisuuden eri versiot ovat ”sosiaalisia rakennelmia”, jotka muokkautuvat ja joita ylläpidetään diskursseilla. Nämä rakennelmat ovat sosiaalisen vuorovaikutuksen tuotetta ja samalla riippuvaisia siitä.

(Phillips & Hardy 2002: 84.) Diskurssit eivät ole analyysin ”raakamateriaalia”, vaan tutkijan tulokinnan tulosta, eikä analyysissa keskitytä diskursseihin sinänsä, vaan tarkastellaan sitä, miten ne aktualisoituvat sosiaalisissa käytännöissä (Jokinen ym. 2016: 35). Juhilan (1999: 201) mukaan tutkijan työ on diskurssianalyysia tehtäessä samankaltaista, kuin tutkittu toiminta. Tutkija on vuorovaikutuksessa aineistonsa kanssa, tarkastelee ja esittää muiden tutkijoiden tuloksia ja tuottaa tekstiä omasta analyysistaan, omien tulkintaresurssiensa kautta. Näin ollen tutkija positioi itsensä aina johonkin asemaan. (Emt. 201–202).

Diskurssianalyysissa sekä puhe että teot ymmärretään toimintoina, jotka muokkaavat tai ylläpitävät sosiaalista todellisuutta (Suoninen 1999: 18–19). Diskurssianalyysi sallii monenlaisia painopisteitä ja sovellusmenetelmiä (Jokinen ym. 2016: 25). Jokinen ym. (emt. 25–26) pitävät diskurssianalyysin lähtökohtina viittä oletusta. Näiden oletusten mukaan kielenkäyttö rakentaa sosiaalista todellisuutta, rinnakkaisia merkityssysteemejä on olemassa useita, toiminta on sidottu kontekstiin, toimijat kiinnittyvät merkityssysteemeihin ja kielenkäytöstä seuraa aina jotakin. Diskurssianalyysissa tekstejä tarkastellaan sosiaalisten käytänteiden ja ilmiöiden representaatioina (esityksinä, kuvauksina) sekä vuorovaikutuksena (van Leeuwen 2008: 4–5). Tämän tutkimuksen valossa sovellan näitä lähtökohtia seuraavasti: 1. kielenkäytöllä rakennetaan sosiaalisesti jaettua käsitystä TE-palveluiden maineesta, 2. on olemassa erilaisia tapoja esittää TE-palvelut (eri konteksteissa ja eri diskurssein), 3. keskustelu TE-palveluista on kontekstisidonnaista, 4. toimijat (kirjoittajat tai puhujat) kiinnittyvät tilanteisiin ja asiayhteyksiin ja 5. julkisella keskustelulla on seuraamuksia TE-palveluiden maineen kannalta.

Diskursseja tutkittaessa huomioidaan ne kontekstit, joihin diskurssit kytkeytyvät. Tässä tutkimuksessa tarkastelen keskustelua TE-palveluista, mutta huomioin myös julkisen keskustelun kontekstit (journalismin kontekstin ja verkossa käydyn kansalaiskeskustelun kontekstin) ja laajemman yhteiskunnallisen kontekstin, joihin keskustelu sijoittuu. Fairclough, Mulderrig ja Wodak (2011: 357) esittävät, että diskurssit muotoutuvat kontekstien eli tilanteiden ja ympäristöjen mukaan, mutta myös muovaavat niitä. Diskurssi on siis sosiaalista todellisuutta rakentava: se muokkaa tilanteita, tietoa,

identiteettejä ja ihmisten ja ryhmien välisiä suhteita. Se myös ylläpitää niitä. (Emt. 357.) Myös TE-palveluiden maine rakentuu diskurssien avulla. Koska maineen nähdään muodostuvan maininnoissa ja tarinoissa, vaikuttaa maineeseen se, kuinka TE-palvelut esitetään, missä yhteydessä ja missä valossa. Diskurssit voivat ylläpitää ryhmien välisiä suhteita ja tietoa, ja näin ollen ne voivat myös ylläpitää julkisten työllisyyspalveluiden mainetta julkisessa keskustelussa muodostuvien ja esitettyjen representaatioiden kautta.

Kielen avulla luodaan konsepteja ja diskursseilla voi näin ollen olla merkittäviä ideologisia vaikutuksia. (Fairclough ym. 2011: 357.) Ideologialla viitataan tässä Williamsin (1977: 55) esittämään tapaan määrittää sitä: ideologia voidaan nähdä merkityksen ja aatteiden tuottamisen prosessina eli käytäntönä, joka ylläpitää käsitystämme todellisuudesta. Kriittisessä diskurssianalyysissä tutkija pyrkii tuomaan esiin, selittämään ja kritisoimaan sitä, miten vallitsevat diskurssit vaikuttavat ideologioihin, asenteisiin ja sosiaalisesti jaettuun ymmärrykseen jostakin ilmiöstä. Analyysin avulla valotetaan sitä, kuinka vallitsevilla diskursseilla tuotetaan tulkitsemisen ja toiminnan malleja. (Pynnönen 2013: 29).

Valtasuhteita analysoitaessa pyritään puolestaan selvittämään, miten ne rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä, eli miten tietyt tiedot saavuttavat statuksen ”totuutena” (Fairclough 1992: 12, 36). Valta-analyysissä huomio kiinnitetään muun muassa valtasuhteisiin diskurssien sisällä ja välillä, sekä analysoidaan tiettyjen diskurssien muotoutumista hegemonisiksi. Aineistosta paikannetaan ”kulttuurisia itsestäänselvyyksiä”, luonnollisiksi totuuksiksi muodostuneita diskursseja, jotka näyttävät vievän elintilaa muunlaisilta diskursseilta. (Jokinen & Juhila 2016: 75–76.) Diskursiivisin teoin voidaan esimerkiksi tuottaa ja ylläpitää eriarvoisuutta esittämällä asioita ja positioimalla ihmisiä tietyllä tavalla. Diskurssien avulla voidaan myös levittää ennakkoluuloja ja vääristää asioita. Tietynlaisen kielenkäytön ideologisuus ja kielenkäyttöön kytkeytyvät valtasuhteet jäävät usein tiedostamatta. Kriittisellä diskurssianalyysillä pyritään siis tuomaan näitä diskurssien sosiaalisia ulottuvuuksia näkyville. (Fairclough ym. 2011: 357–358.)

3.2 Sosiaaliset representaatiot maineen rakentumisessa

Diskurssin avulla merkityksiä organisoidaan tiettyyn tapaan, ja samalla rakentuu tietynlainen representaatio siitä asiasta tai ilmiöstä, jota käsitellään. Diskurssi luo näkökulman käsillä olevaan asiaan tai ilmiöön, ja kuvaa, miten asiat ovat. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 55.) Representaatio ei ole todellisuuden suora esitys, vaan niissä herätetään tietyt merkitykset valittujen diskursiivisten resurssien avulla. Representaatioissa on siis kyse merkityksiä luovista valinnoista; siitä, mitä jätetään kuvauksen ulkopuolelle ja mitä siihen sisällytetään, mikä asettuu kuvauksessa ensisijaiseksi ja mikä toissijaiseksi. (Ks. Pynnönen 2013: 17–18.)

Diskurssien representationaalinen kuvausvoima viittaa siihen, että niillä on kyky esittää tapahtumat ja toimijat ”totena”, arvottaa asioita tietyllä tapaa ja kuvata syy-seuraussuhteita (Pynnönen 2013: 18). Arvioinnin ja tästä arviosta muille viestimisen liittää yhteen ajatus ”arvosteleavasta maininnasta”, jollaisena maine voidaan nähdä (Karvonen 2000: 65). Tässä ydinajatuksena on se, että tuo arvio jaetaan muille, eli mainitaan sosiaalisessa kanssakäymisessä. Karvosen (emt. 65) mukaan ei ole luontevaa ajatella, että jonkun tai jonkin maine olisi tietynlainen vain yhdelle henkilölle, vaan maine on jotakin, joka käsitetään yhteisöllisenä ja on olemassa yhteisössä. Yhteisöllisenä käsitteenä maine voidaan nähdä samankaltaisena kuin sosiaalinen representaatio, jota Karvonen (emt. 65) kuvaa ihmisten keskuudessa tapahtuvaksi ”ajatusten kierrätykseksi”.

Sosiaalisen representaation teoria on alun perin sosiaalipsykologi Serge Moscovicin kehittämä. Hänen mukaansa sosiaaliset representaatiot ovat joukko arvoja, mielikuvia, ajatuksia ja käytäntöjä (Moscovici 1973: 13). Näillä on hänen mukaansa kahdenlaisia tehtäviä: niillä luodaan järjestystä, joka mahdollistaa yksilöille orientoitumisen ympäröivässä sosiaalisessa ja materiaalisessa maailmassa, ja lisäksi ne mahdollistavat kommunikaation yhteisön jäsenten välillä (emt. 13). Sosiaaliset representaatiot eivät siis ole vain esimerkiksi asenteita jotakin kohtaan, vaan ne ovat ”tiedon aloja”, joiden avulla ihmiset kommunikoivat – oleellista on ajatus yksilön ja yhteiskunnan yhteenkietoutuvuudesta (Sakki, Mäkinen, Hakoköngäs, Pirttilä-Backman 2014: 318). Sosiaalisen representaation teoria voidaan nähdä joustavana kehyksenä, jonka avulla

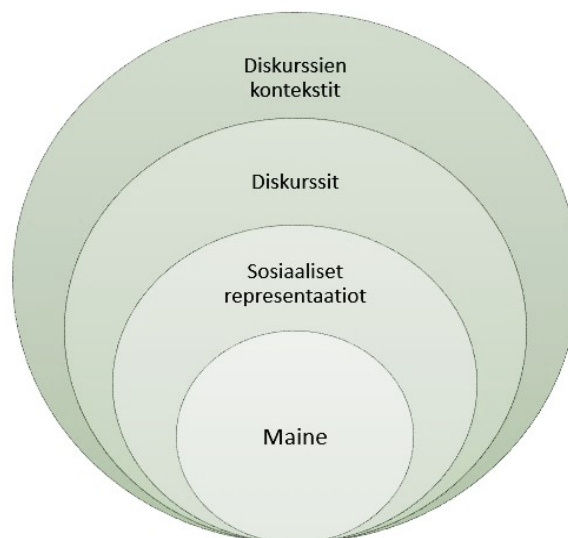
voimme ymmärtää sitä, kuinka yksilöt ja ryhmät käsittelevät, muokkaavat ja viestivät sosiaalista todellisuuttaan. Yksilön käsitys ympäröivästä maailmasta muodostuu sosiaalisen representaation teorian mukaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa – tieto, uskomukset ja arvot siirtyvät sosiaalisessa kanssakäymisessä. Näin ollen todellisuuden hahmottaminen on ennen kaikkea sosiaalista. (Rateau, Moliner, Guimelli & Abric 2012: 477–478.) Tämän ajatuksen mukaisesti käsitän myös tässä tutkimuksessa TE-palveluiden maineen muodostumisen julkisessa keskustelussa; se tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa, representaatioissa, jotka ovat diskursiivisia.

Sosiaalisen representaation teoriassa lähdetään minän ja toisen välisestä suhteesta, joka on dialoginen. Mieli nähdään sosiaalisena eikä yksilöllistä ja sosiaalista voida teorian mukaan koskaan täysin erottaa toisistaan, joten sosiaalinen aspekti on aina läsnä yksilön tuottamassa viestinnässä. (Sakki ym. 2014: 319.) Teoriaan nojaavassa tutkimuksessa on tavallisesti tarkasteltu ajankohtaisia ja ihmisille jollakin tapaa merkittäviä ilmiöitä, ja huomio kiinnitetään erilaisiin tiedon välittämisen ja kommunikaation muotoihin, kuten mediaan ja verkkoviestintään. Modernin teknologian avulla sosiaaliset representaatiot voivat muodostua virtuaalisesti, verkossa tapahtuvan viestinnän avulla, eivätkä ne välttämättä rajoitu maantieteellisesti. (Emt. 326–327) Tämänkin tutkimuksen fokus on osittain verkossa tapahtuvassa sosiaalisen representaation muodostumisessa, kun tarkastelen sitä mainetta, mikä TE-palveluille verkkokeskusteluissa piiryy.

Moscovicin (1984: 7–10) mukaan representaatioilla on kahdenlaisia funktioita. Ne tekevät eteemme sattuvista asioista, ihmisistä ja tapahtumista tavanomaisia antamalla niille tietynlaisen muodon ja asettamalla ne tiettyyn kategoriaan, ja vakiinnuttamalla ne asteittain erillisiksi, jaetuiksi kognitioiksi. Lisäksi ne ovat määrittäviä, sillä alistumme niille sosiaalisten rakenteiden ja perinteiden kautta. Vaikka sulautamme ne ”yksilölliseen mieleemme”, yksilöinä uudelleenajattelemme kollektiivisia kognitioita. On kuitenkin tärkeää huomioida, että yksilöt ja ryhmät voivat muokata ja muuttaa kollektiivisia kognitioita. Ajatus perussuhteesta kollektiivin ja yksilön, nykyhetken ja menneisyyden sekä tunnetun ja tuntemattoman välillä läpäisee sosiaalisen representaation teorian. (ks. Höijer 2011: 6.)

Sosiaalisia representaatioita tarkasteltaessa on oleellista tarkastella niin kutsuttuja luonnollisia ryhmiä, eli ryhmiä, jotka jakavat tietyissä määrin representaation kohteen (Sakki ym. 2014: 320). Esimerkiksi TE-palveluiden asiakkaita voidaan pitää luonnollisena ryhmänä, mitä tulee TE-palveluiden sosiaalisen representaation jakamiseen. Teorian mukaan yhtä tarkoituksenmukaista puolestaan ei ehkä olisi esimerkiksi tarkastella sitä, minkälaisia yhteisiä käsityksiä TE-palveluiden asiakkaat muodostavat jostain irrallisesta yhteiskuntaa puhuttavasta teemasta, esimerkiksi ilmastonmuutoksesta. Hyödynnettäessä sosiaalisen representaation lähestymistapaa aineiston tarkastelussa, huomio kiinnitetään myös laajempaan kontekstiin; miten ryhmän jäsenyys ja kohteena olevan yhteisön historia vaikuttavat siihen, millaiseksi representaatio muodostuu (emt. 327). Sakki ym. (emt: 320) kirjoittavat myös, että validien tulosten saamiseksi on tutkittava erilaisia aineistoja, niin formaaleja kuin epäformaaleja, ja käytettävä mielellään useaa menetelmää, jotta saadaan esille sosiaalisten representaatioiden moninaiset äänet. Muodollisempiin aineistoihin lukeutuu tässä tutkimuksessa TE-palveluita koskevat mediajulkaisut, ja epämuodollisempia aineistoja ovat verkkokeskustelut.

Kuviossa 2 esitettyinä maineen suhde sosiaaliseen representaatioon, diskursseihin ja diskurssien konteksteihin tavalla, jolla sen tässä tutkimuksessa käsitän.



Kuvio 2. Suhteet: diskurssit, kontekstit, sosiaaliset representaatiot ja maine

Kuviossa 2 esittämäni maineen, sosiaalisten representaatioiden, diskurssien ja niiden kontekstien suhteet käsittän molempiin suuntiin vaikuttavina oman tutkimuskohteeni kannalta. Diskurssiin vaikuttaa sitä ympäröivä konteksti, kuten yhteiskunnan poliittinen tila, kulttuuri ja vallitsevat arvot ja aatteet. Diskurssi puolestaan vaikuttaa organisaatiosta, eli TE-palveluista, muodostettaviin representaatioihin, joiden avulla puolestaan maine muotoutuu ja ”mainitaan” eteenpäin. Näen myös, että organisaation olemassa oleva maine vaikuttaa uusiin sosiaalisesti muodostettaviin representaatioihin siitä, samoin vaikutukset ulottuvat diskurssiin ja jopa diskurssin kontekstiin saakka. Diskurssin kontekstiin saakka ulottuvasta vaikutuksesta esimerkkinä on myös Tenchin ym. (2018: 5) esittämä ajatus siitä, että työllisyyspalveluiden parissa toimivien viranomaisten olisi tärkeää kiinnittää huomiota maineeseensa, jotta ne voisivat turvata jatkuvuuden palveluille. Tällä voidaan viitata esimerkiksi poliittisiin suuntauksiin ja päätöksiin, joita tehdään työllisyyspalveluiden rahoituksesta.

3.3 Julkinen keskustelu organisaation maineen areenana

Mitä merkittävämpi organisaation asema yhteiskunnassa on, sitä todennäköisemmin sitä ja sen toimintaa käsitellään julkisuudessa (Kuutti 2008: 68). Julkisuuden voidaan nähdä rakentuvan eri konteksteissa: median julkaisuissa, organisaatioiden ”omajulkisuudessa” eli sen itse tuottamissa julkaisuissa ja yleisön itse käymissä keskusteluissa, erityisesti verkossa (emt. 10). Perinteinen julkisuuden käsitteen tulkitsija on Jürgen Habermas (1992), jonka mukaan julkisuus on ylhäältä tuotettua ja ”eliitin” hallitsemaa, jota passiivinen yleisö kuluttaa (Hakala 2000: 86). Tämä ei kuitenkaan enää aivan pidä paikkansa, sillä muun muassa verkon ja sosiaalisen median kehittymisen myötä julkinen keskustelu on avautunut yhä suuremmille joukoille (ks. esim. Lietsala & Sirkkunen 2008: 13, Aula & Heinonen 2011: 80.)

Julkisuutta voidaan pitää avoimena areenana, tilana, jossa yleinen mielipide muodostuu (Hakala 2000: 85–86). Areenalla viitataan myös Aulan ja Mantereen (2005: 91) esittämään käsitykseen areenasta organisaation kommunikatiivisena merkitysympäristönä, jossa

yleisö kohtaa organisaation ja muodostaa mielikuvansa siitä. Sosiaalisen konstruktionismin ajatuksen mukaan todellisuus rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, joten julkisen keskustelun voidaan tämän mukaan nähdä vaikuttavan osaltaan siihen, millaisena toimijana TE-palvelut nähdään, millainen maine niille muodostuu. Hakalan (2000: 87) mukaan

”Viranomaisen ja kansalaisen välissä on julkisuus, jonka pääasiallinen ilmenemismuoto ovat tiedotusvälineet. Julkisuus toteutuu kansalaisyhteiskunnassa tiedotusvälineiden lisäksi erilaisissa yhteisöissä ja osajulkisuuksien kautta (kirjastot, tietoverkot, kokoukset jne.).”

Merkittävänä osana näitä yhteisöjä ja osajulkisuuksia voidaan nykyisin pitää sosiaalista mediaa, kuten erilaisia keskustelufoorumeita, sekä blogeja ja verkkolehtien kommenttipalstoja.

Habermasin (2006: 422) näkemyksen mukaan internet on pirstonut nykyistä julkisuutta niin, että se koostuu toisistaan erillisistä osajulkisuuksista. Osana ajatusta demokraattisesta julkisuudesta kuitenkin on, että erilaisten mielipiteiden olisi tärkeää kohdata. (Karppinen 2010: 89.) Sassin (2000: 7) mukaan internetin mahdollistamat osajulkisuudet voivat kuitenkin toimia herätteiden antajina, uusien diskurssien alullepanijoina, tärkeiden kysymysten esille tuojina ja symbolisten hierarkioiden kyseenalaistajina.

Julkinen keskustelu on keskustelua, joka käydään julkisessa tilassa, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja lehtien sivuilla. Erottelen tässä tutkimuksessa kansalaiskeskustelun omaksi osakseen julkista keskustelua. Kansalaiskeskustelulla viitataan tämän tutkimuksen kannalta oleellisiin keskustelupalstan kirjoituksiin ja toisena osana julkista keskustelua näen mediatekstit, jotka julkaistaan lehdissä ja uutissivustoilla. Medialla taas voidaan viitata moniin eri ilmiöihin ja kokonaisuuksiin, mutta tämän tutkimuksen kontekstissa tarkoitan medialla sanomalehtiä ja uutispalveluita, joiden sisällön tuottaa ja koostaa journalistista työtä tekevät toimittajat.

3.3.1 Mediajulkisuuden rooli

Media on entistä suurempi osa ihmisten elämää, ja suuri osa vuorokaudesta kuluu eri medioiden parissa. Median rooli myös yleisten mielipiteiden muokkaajana on iso, ja ihmisille mahdollistuu median avulla sellaisia sosiaalisen todellisuuden ulottuvuuksia, joita he eivät koe suoraan (Franklin & Parton 1991: 29). Sen kautta saadaan siis tuntumaa asioihin, joiden kanssa ei itse ole suoraan tekemisissä. Esimerkiksi TE-palveluiden kanssa eivät asioi kaikki suomalaiset, mutta median välityksellä kaikki suomalaiset saavat mahdollisuuden lukea tai kuulla kokemuksia ja mielipiteitä TE-palveluista ja muodostaa oman mielikuvansa siitä.

Median tulisi pystyä tarjoamaan kansalaisille neutraalia ja totuudenmukaista informaatiota, jotta he voisivat muodostaa mielipiteensä asioista itsenäisesti ja vapaasti. Pelkän informaation lisäksi median tulisi avata syitä, seurauksia ja asiayhteyksiä. (Ks. Vesa 2010: 59–60.) Median vallan vahvuudesta maineen muokkaajana on erilaisia näkemyksiä. Lehtonen (2002: 43) näkee median roolin maineen muokkaajana huomattavana, koska sillä on ratkaiseva valta asioiden esiin nostamisessa tai niistä vaikenemisessa. Väliverronen (2012: 92) puolestaan toteaa, että medialla *mielletään* olevan valta päättää yleisistä puheenaiheista sekä määrittää ja kehystää niitä haluamallaan tavalla. Hänen mukaansa tämä valta on kuitenkin osittain kuviteltua, ja media toimii puheenaiheita esiin nostaessaan muita yhteiskunnan toimijoita mukaillen. Median ”kuvittelussa vallassa” on kyse ennemminkin mahdollisuudesta vallankäyttöön ja eräänlaisesta rakenteesta, joka on osa ”ihmisten, ryhmien ja organisaatioiden vuorovaikutusta”. Eri tahojen uskoessa siihen, että medialla todella on valta ja omat tarkoitusperänsä ”yleistä mielipidettä” välittäessään, aletaan tämän uskomuksen mukaisesti myös toimia. (Emt. 92.)

Median voimaa asioiden nostamisessa yleiseksi keskusteluaiheiksi kuvaa esimerkiksi se, että medialla on valtaa jopa laukaista kriisi, joka voi aiheuttaa organisaation maineelle haittaa. Ilman, että media tulee väliin, ei organisaation ongelmista tai virheistä välttämättä edes synny laajempaa kriisiä. Käsitellessään kriisejä media tarjoaa roolin niin kohdeorganisaatiolle, asiantuntijoille, viranomaisille ja kriisiä paheksuville kansalaisille.

Lisäksi oma roolinsa on toimittajalla, jolla on voima vaikuttaa siihen, missä sävyssä kriisiä käsitellään mediajulkisuudessa. (Kuutti 2008: 95.)

Aula ja Heinonen (2002: 144) toteavat, että mediajulkisuus on organisaation maineelle kaksiteräinen miekka. Medianäkyvyydellä voidaan saada tekemistä ja tarinoita esille, mutta media on yleensä tarttunut mielellään myös negatiivisiin aiheisiin (emt 144). Organisaatio ei voi itse päättää, miten sitä ja sen tekemisiä mediassa käsitellään ja mitkä aiheet nostetaan esille, vaikka se tiedottamistoiminnallaan voikin pyrkiä saamaan haluamiaan aiheita läpi (ks. Karvonen 2000: 61–62). Median omat journalistiset käytännöt sekä eri sesongit vaikuttavat osaltaan siihen, millaista mediajulkisuutta organisaatio saattaa saada (Kuutti 2008: 13).

Medialle on ominaista, että se pyrkii vahvistamaan yleisöjensä luottamusta itseään kohtaan ajamalla ”pienien ihmisten” etua. Heidän vastapuolenaan media esittää yleensä kasvottoman, laiskan tai itsekkäästi toimivan organisaation, jonka ”byrokratian rattaissa” pientä ihmistä pompotellaan. Näissä tapauksissa on mahdollista, että organisaation ääntä ei sisällytetä artikkeliin, vaan ongelmaa käsitellään julkisuudessa ilman, että organisaatio pääsee selittämään oman kantansa. (Kuutti 2008: 51, 71–81.) Organisaation joutuessa negatiivisen tai kiusallisen teeman merkeissä mediajulkisuuteen, on sen tärkeää saada aiheen käsittely loppumaan ennen kuin tilanne eskaloituu kriisiksi. Useat teemat katoavat mediasta nopeasti, mutta jotkin aiheet saattavat jäädä sinne useiksi kuukausiksi. (Juholin & Kuutti 2003: 72.)

Nykypäivänä sanomalehtien sisällöt ovat suurilta osin myös verkossa luettavissa. Jarvis (2009) toteaa, että verkossa julkaistu artikkeli ei ole samalla tavalla valmis kokonaisuus, kuin painetussa lehdessä julkaistu teksti. Verkossa artikkelia kommentoidaan sekä muokataan, ja sitä voidaan jatkaa verkon kautta eteenpäin. Verkkoartikkelin virheitä voidaan korjata julkaisun jälkeenkin ja artikkelin herättämän lukijakommentoinnin pohjalta saatetaan tehdä uusia artikkeleita. Julkaisun jälkeinen prosessi on siis verkossa muuttunut. Uutismedia myös käyttää artikkeleiden ideoinnissa apuna sosiaalisen median keskusteluita ja julkaisuja (Emt.)

3.3.2 Verkossa käydyn kansalaiskeskustelun rooli

Julkisuus on Kurosen (2000: 13–14) mukaan kansalaiskeskustelun olennainen tunnusmerkki. Keskustelu on hänen mukaansa julkista, kun kuka tahansa voi seurata sitä ja halutessaan myös osallistua siihen. Lisäksi Kurosen määrittelee kansalaiskeskustelun piirteeksi tavoitteellisuuden; se käsittelee jotakin merkittävää yhteiskunnallista ongelmaa, ja pyrkii sen lievittämiseen tai ratkaisemiseen (emt. 13–14). Erilaisissa sosiaalisen median palveluissa, kuten keskustelufoorumeilla, kansalaiset voivat käynnistää julkisia keskusteluita yhteiskunnallisista aiheista, kuten kansalaisille tarjottavista palveluista. Näenkin oman tutkimukseni kannalta verkon oleellisena kansalaiskeskustelun areenana. Tässä tutkimuksessa käsitän kansalaiskeskusteluksi siis julkisen keskustelun, joka koskettaa yhteiskunnallisia asioita tai julkisia toimijoita ja palveluita. Tähän lukeutuu aineistooni kuuluvat foorumikeskustelut, vaikka niiden tavoitteellisuus ei aina olekaan eksplisiittistä. Koen kuitenkin, että jo julkisorganisaation palveluista keskustelu ja omien näkemysten ja kokemusten käsittely yhdessä muiden kanssa on tietynlainen askel tavoitteellisuutta kohti.

Vauva.fi -keskustelufoorumi, jolta tutkimukseni kansalaiskeskusteluaineisto on koottu, on suomalainen, anonyymien keskustelun mahdollistava sosiaalisen median palvelu. Sosiaalisen median verkostopalvelut kehittyivät ja yleistyivät 2000-luvun alkupuolella. Termillä sosiaalinen media viitataan verkkopalveluun, jossa käyttäjät toimivat itse sisällöntuottajina. (Lietsala & Sirkkunen 2008: 13.) Sosiaalisen median palvelut pohjaavat kanssakäymiseen ja vuorovaikutukseen, ja useissa palveluissa aktiiviset käyttäjät luovat oman käyttäjäprofiilin, johon heidän jakamansa sisältö on liitettyä ja jonka avulla he pitävät yhteyttä muihin käyttäjiin. Myös anonyymiteetti on tietyissä palveluissa mahdollista. Tyypillisiä esimerkkejä sosiaalisen median palveluihin lukeutuvista sivustoista ovat Facebook, Wikipedia ja erilaiset keskustelufoorumit. Vainikka ja Harju (2019: 99–100) toteavat, että keskustelufoorumeita voidaan tarkastella yhteisöinä, joissa ihmiset jakavat kokemuksiaan ja tukevat toisiaan, kysyvät muilta neuvoa tai keskustelevat ajankohtaisista asioista. Foorumikeskustelut ovat käyttäjilleen mahdollisuuksia löytää samanhenkisiä henkilöitä ja keskustella vertaistensa kanssa esimerkiksi elämäänsä koskevista ongelmista (emt. 100). Yhteisöllisyyden tunteen

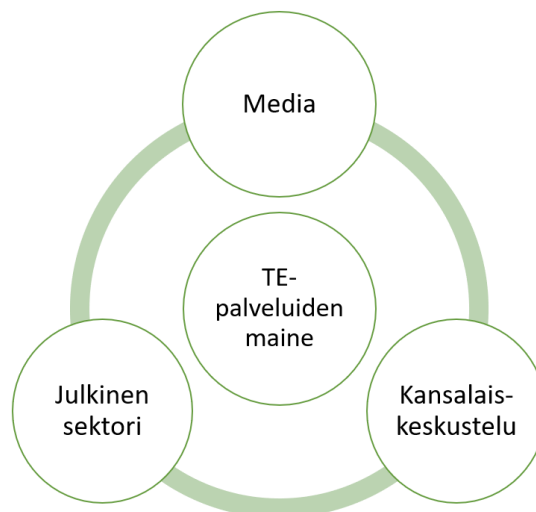
nähdään liittyvän sosiaalisen median käyttöön. Kuitenkin on hankalaa määritellä, kokevatko käyttäjät kuuluvansa sosiaaliseen verkostoon tai yhteisöön osallistuessaan sisällöntuottamiseen palvelussa. (Lietsala & Sirkkunen 2008: 19–20, 22, 24.)

Sosiaalinen media nähdään perinteisen mediajulkisuuden vaihtoehtoisena julkisuutena ja sen myötä käsitys julkisuuden luonteesta on muuttunut (Matikainen 2012: 133). Koska sosiaalisen median kanavien välityksellä keskustellaan yhä aktiivisemmin käsityksistä ja mielipiteistä, on kaikista käyttäjistä tullut myös eräänlaisia potentiaalisia toimittajia (Kuutti 2008: 11). Aula ja Åberg (2012: 201–202) toteavat, että verkosta tuli sosiaalisen median ja muiden yhteisöpalveluiden myötä organisaatioille merkitysympäristö, jossa muodostuvat niihin kytkeytyvien merkitysten lisäksi organisaation toimintaan liittyvien toimijoiden keskinäiset vuorovaikutussuhteet. He nostavat esille sen, että perinteisten medioiden muodostaman julkisuuden rinnalle tullut digitaalinen julkisuus on muokannut julkisuudesta monien toimijoiden viestintäympäristön, jossa vuorovaikutusta tapahtuu niin organisaation ja sen yleisöjen välillä mutta myös yleisöjen itsensä kesken (emt. 202).

Esimerkiksi Pietilä (2005) on vuosituhannen alussa tutkinut verkon keskusteluryhmiä ja havainnut niiden olevan melko keskittyneitä, eli tietyn ydinjoukon vastaavan suuresta osasta keskustelua. Tutkimuksesta on kuitenkin jo lähes 15 vuotta aikaa, ja tämä aika on ollut sosiaalisen median palveluiden kehityksen osalta merkittävää: palveluita on tullut suuri määrä lisää, laitteet ja verkko ovat kehittyneet ja käyttäjämäärät lisääntyneet. Tämän tutkimuksen keskiössä oleva Vauva.fi -keskustelufoorumi asettaa keskustelijajoukon laajuuden tunnistamisen osalta oman haasteensa. Hyvin suuri osa käyttäjistä on anonyymejä, eli keskustelevat ”Vierailija” -nimikkeeseen takaa, mikä estää todellisen keskustelijamäärän selvittämisen. Pietilä (emt. 21) totesi toisaalta myös, ettei verkkoareenoiden keskittyneisyys kuitenkaan kerro siitä, että keskustelijat olisivat samaa mieltä asioista tai että niissä käytävä poliittinen keskustelu olisi laimeaa. Verkkokeskusteluita toisinaan leimaavana pidettyä samanmielisten yhteen kokoontumista on käsitelty tuoreemmissa tutkimuksissa esimerkiksi sosiaalisen median kuplan käsitteen avulla (ks. esim. Matikainen 2017).

Nykyisissä sosiaalisen median palveluissa organisaation eri sidosryhmät voivat jakavaa näkemyksiään aiempaa laajemmille yleisöille (Luoma-aho & Vos 2010: 123). Nämä näkemykset voivat luonnollisesti sijoittua minne vain skaalalla positiivisesta negatiiviseen. Sosiaalista mediaa voidaan pitää eräänlaisena “puskaradiona” (word of mouth), joka voi vaikuttaa siihen, millaisena esimerkiksi jokin organisaatio nähdään (Nagendra 2014: 198). Nykypäivänä organisaation ulkoiseen maineeseen vaikuttaakin aiempaa enemmän se, millaista sisältöä esimerkiksi organisaation asiakkaat julkaisevat siitä sosiaalisessa mediassa (van Zoonen, van der Meer & Verhoeven 2014). Organisaation mainetta onkin vaikeampi hallita sosiaalisen median aikakaudella kuin aiemmin – vanhoilla areenoilla vallitsivat ”perinteiset voimasuhteet”, ja viestintä kulki ylhäältä alas (Luoma-aho & Vos 2010: 324). Sosiaalisessa mediassa ja muualla verkossa asiat leviävät nopeasti ja mahdollisesti hyvin laajasti, ja myös virheet voivat tulla julkisuuteen hetkessä. Verkkokeskustelut voidaan siis nähdä mahdollisesti hyvin oleellisena areenana organisaation representaatioiden esittämiselle ja täten maineen leviämislle.

Kuviossa 3 ovat esitettynä tämän tutkimuksen kannalta oleelliset, TE-palveluiden maineen muotoutumiseen ja välittymiseen vaikuttavat kontekstit.



Kuvio 3. TE-palveluiden maineen kontekstit

Näen siis TE-palveluiden maineeseen vaikuttavan mediassa ja kansalaiskeskustelussa vallitsevat tavat kertoa kokemuksia TE-palveluista sekä esittää sen toimintaa ja toimivuutta organisaationa, sekä sen kuulumisen osaksi julkista sektoria.

4 JULKISEN KESKUSTELUN TE-PALVELUILLE RAKENTAMA MAINE

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millainen maine TE-palveluille rakentuu journalistisissa medioissa ja julkisissa verkkokeskusteluissa. Tässä luvussa esittelen tutkimukseni analyysin etenemistä. Aloitin analyysini käymällä läpi keräämäni aineiston: artikkelit lehdistä ja verkkouutisista sekä kansalaiskeskustelun, eli Vauva.fi-keskustelufoorumin kommentit. Tutkimusaineistoon lukeutuu 60 mediatekstiä ja 22 keskusteluketjua, joiden kommenttien yhteenlaskettu määrä on 1082. Viittaan läpi analyysiluvun aineistoesimerkeissäni foorumin kommentteihin seuraavasti: ”Vauva.fi”, jonka perään olen merkinnyt keskustelun järjestysnumeron (numerointi vanhimmasta uusimpaan, 1–22) ja vinoviivan (/) perään olen merkinnyt kommentin järjestysnumeron. Mediatekstiesimerkkien perään olen kirjannut lehden nimen ja julkaisupäivämäärän.

Analyysin ensimmäisenä vaiheena oli aineistossa useimmin toistuvien aiheiden tunnistaminen. Nimesin nämä aiheet ja kirjasin kunkin aiheen esiintymiskerrat aineistossa omiin taulukkoihinsa. Lisäksi luokittelin aineiston positiivisiin, negatiivisiin ja neutraaleihin teksteihin perustuen siihen, mihin sävyyn TE-palveluita käsiteltiin. Myös sävyt olen kuvannut omissa taulukoissaan. Aiheiden teemoittelun ja sävyerojen perusteella luokittelun jälkeen siirryin identifioimaan hallitsevia diskursseja ja niissä TE-palveluille rakentuvia representaatioita vastatakseni tutkimukseni tavoitteeseen.

4.1 TE-palveluja koskevan julkisen keskustelun yleisimmät teemat

Tässä luvussa esittelen aineistossa useimmin esiintyvät teemat. Analyysini avulla tunnistamista, yleisimmin esiintyvistä teemoista muodostin omat kategoriansa, jotka nimesin teemaa kuvaavasti. Kategoriat ovat mediatekstien ja keskustelufoorumin aineistoissa samat. Kategorioista Alueelliset työllisyyskokeilut oli sellainen, joka esiintyi pelkästään mediateksteissä, muutoin samoihin kategorioihin luokiteltavat teemat esiintyivät molemmissa aineistoluokissa. Tunnistamani teemat esiintyivät yhdestä neljään kertaa analyysiyksikköä kohden, ja mediatekstien osalta lähes kaikissa esiintyi enemmän kuin yksi teema. Keskustelufoorumilla esiintyi mediatekstejä useammin vain

yksi teema analyysiyksikköä kohden. Aineistossa toistuvasti esiintyvät teemat olen esittänyt omina riveinään taulukossa 2.

Taulukko 2. Yleisimmin esiintyneiden teemojen määrät aineistossa.

Teemaluokka	Mediateksteissä kpl (%)	Keskustelufoorumilla kpl (%)	Yht. kpl (%)
Palveluiden saatavuus ja laatu	39 (31 %)	9 (23 %)	48 (29 %)
Tukien eväys, karenssi	15 (12 %)	9 (23 %)	24 (14 %)
Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen	18 (14 %)	5 (13 %)	23 (14 %)
Aktiivimalli ja aktivointi	21 (16 %)	2 (5 %)	23 (14 %)
Muut aiheet	17 (13 %)	3 (8 %)	20 (12 %)
Valvonta ja määräys	6 (5 %)	11 (28 %)	17 (10 %)
Alueelliset työllisyyskokeilut	12 (9 %)	-	12 (7 %)
Eri teemojen esiintymiskerrat yhteensä	128 (100 %)	39 (100 %)	167 (100 %)

Mediatekstejä olen analysoinut artikkelitasolla, ja koko tekstiä kokonaisuutena tarkastelemalla olen selvittänyt niiden käsittelemät aiheet. Eri aiheet esiintyivät aineiston 60 mediateksteissä yhteensä 128 kertaa. Yleisimmäksi teemaksi mediateksteissä nousi TE-toimistojen tarjoamien työllistymistä edistävien palveluiden saatavuus tai laatu. Tämän teeman osuus oli mediateksteissä 31 % kaikista teemaesiintymistä. Seuraavaksi yleisintä oli, että TE-palveluita käsiteltiin mediassa aktiivimallin tai työnhakijoiden aktivoinnin yhteydessä: 16 % teemaesiintymistä lukeutui tähän teemaan. Teemaesiintymistä 14 % lukeutui kategoriaan, jossa TE-palveluiden asiakkaan palvelua tai kohtaamista kuvattiin joko suoraan tai implisiittisesti, kun taas karenssi tai tukien eväys oli esillä 12 %:ssa kaikista teemaesiintymistä mediateksteissä. TE-palveluita käsiteltiin yhteydessä alueellisiin työllisyyskokeiluihin 9 %:ssa teemaesiintymisiä. Valvonta ja määräys -teema oli esillä 5 %:ssa mediatekstien teemaesiintymisiä. Muut teemat -palstaan on laskettu sellaisten teemojen esiintymiskerrat, jotka esiintyivät

yksittäisissä aineistoyksiköissä, ja ne toistuivat vähemmän kuin viisi kertaa koko aineistossa. Näiden teemojen osuus oli mediatekstien teemaesiintymistä 13 % ja keskustelufoorumien teemaesiintymistä 8 %.

Keskustelufoorumilta keräämäni 22 keskustelun teemat olen laskenut aloitusviesteistä tunnistamieni teemojen mukaan. Aloitusviestiin katson muodostuvan keskustelulle annetusta otsikosta ja aloittajan lähettämän avausviestin sisällöstä. Aloitusviestin perään muodostuneiden keskusteluketjujen teemat pysyivät pääsääntöisesti kautta aineiston samana. Kuitenkin verkkokeskusteluille ominaisesti myös näissä keskusteluketjuissa esiintyi niin kutsuttuja tynkäkeskusteluja, jolloin yksi kirjoittaja lähettää ketjuun yksittäisen viestin, johon muut keskustelijat eivät kiinnitä huomiota (ks. Marcoccia 2004: 121–122). Kuitenkin tulkitsin analyysissäni jokaisen keskusteluketjun teemoiksi ne teemat, jotka ketjun aloitusviestistä tunnistin, sillä yksittäiset, aiheesta poikkeavat viestit jäivät yleensä ilman vastausta keskusteluissa. Eri teemat esiintyivät aineiston 22 keskustelussa kaikkiaan 39 kertaa. Keskusteluketjujen aloitusviestien teemaesiintymistä 28 %:ssa teema liittyi valvontaan tai määräämiseen. Palveluiden saatavuus ja laatu sekä Tukien eväys, karenssi -kategoriat olivat yhtä yleisiä, molempien teemojen osuus oli 23 %. Aloitusviesteistä tunnistetuista teemaesiintymistä 13 % liittyi asiakkaan palveluun ja kohtaamiseen, kun taas aktiivimallista kirjoitettiin TE-palveluiden yhteydessä vain 5 %:ssa. Muut teemat -kategoriaan sijoittuvia teemoja esiintyi 8 %:ssa teemaesiintymiä, ja alueellisia työllisyyskokeiluja ei käsitelty aloitusviesteissä lainkaan.

4.1.1 Palveluiden saatavuus ja laatu

Koko aineiston yleisimmäksi teemaksi nousi analyysin perusteella TE-toimistojen tarjoamien työllistymistä edistävien palveluiden saatavuus tai laatu. Tämän teeman yhteenlaskettu osuus oli 29 % kaikista teemaesiintymistä. Yleisintä oli työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamien palveluiden laadun tai saatavuuden kyseenalaistaminen, ja teemaa käsiteltiin pitkälti henkilöasiakkaan näkökulmasta.

Esimerkiksi Turun Sanomat (TS) kirjoitti tammikuussa 2019 keikkatyötä tekevästä ihmisistä ja nosti esiin palveluiden saatavuuden. Samassa artikkelissa esiintyi myös

kolme muuta teemaa: Aktiivimalli ja aktivointi, Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen sekä Tukien eväys, karenssi. Esitetty näkökulma on artikkelin keskiössä olevan keikkatyöläisen, kuten esimerkistä 1 ilmenee.

- (1) Eniten Hälistä harmittaa, että systeemi ei toimi. Te-toimisto ja aktiivimalli saavat mieheltä pelkkää moitetta. Hän ei ole kertaakaan käynyt te-toimistossa ja puheluitakin on tullut vuosien aikana yksi. Hän ei ole kuullut keneltäkään tuttavapiiristään, että te-toimistosta olisi pyydetty käymään ja annettu ohjausta työllistymiseen. (TS 11.1.2019)

Tekstistä käy ilmi, että haastateltu henkilö pitää TE-palveluita osana ”systeemiä”, jota moittii toimimattomaksi. Palveluiden saatavuus kyseenalaistetaan. Esille nostetaan se, että henkilö ei tiedä kenenkään tuttavansa saaneen palvelua, eli ”ohjausta työllistymiseen”, ja hänelle itselleen on soitettu ”vuosien aikana” yhden kerran.

Esimerkki 2 on samasta artikkelista kuin esimerkki 1, ja siinä nostetaan esiin haastateltavan kokemus TE-toimiston palvelun jähmeydestä.

- (2) Ensin te-toimiston päätös, jonka mukaan Hälinen ei ollut oikeutettu työttömyysturvaan, johtui siitä, että Hälinen sanoi itsensä irti työpaikan ongelmien takia. Siitä seurasi kolmen kuukauden karenssi. Toisella kerralla pätkätyö päättyi, mutta te-toimisto vaati selvityksiä selvityksen perään ja aikaa vierähti kolme kuukautta ennen kuin päätös tuli. (TS 11.1.2019)

Artikkelissa kerrotaan, kuinka haastateltava on ollut keikkatöiden välissä ilman työtä, ja vaikka ”toisella kerralla pätkätyö päättyi”, eli henkilö ei kuvailun mukaan itse irtisanoutunut, TE-toimisto pyysi tältä useita selvityspyyntöjä. Tästä syystä päätös venyi ja henkilö ei saanut rahallista tukea kolmeen kuukauteen. Kirjoituksessa esitetään siis TE-toimiston toiminta hitaana ja asiakkaan tilannetta heikentävänä.

Marraskuussa 2018 julkaistun Yle Uutisten artikkelin otsikko on ””Kysyin työkkäristä neuvoa, virkailija neuvoi googlaamaan” – 7 asiaa, jotka ottavat työtöntä päähän”. Jo otsikkotasolla otetaan kantaa siihen, että työttömiä ”ottaa päähän” useat asiat, ja esitetään kuvaus ”työkkäriin” palveluiden laadusta. Esimerkissä 3 on ote TE-palveluita koskevasta osuudesta, jossa kerrotaan työttömänä olleen henkilön kokemuksesta ja mielipiteestä

hänen saamien palveluiden laadusta, kun hänelle on tarjoutunut mahdollisuus työllistyä toiselle puolelle Suomea.

- (3) Mutta Lapissa ei pärjää ilman ajokorttia, mitä Helsingissä asuvalla Racinella ei ole. Racine kysyi TE-toimistolta, voisiko hän saada tukea autokoulua varten.

TE-toimisto kehotti harkitsemaan jotain muuta työtä.

- Sanoin, että herätys: mulle tarjotaan nyt duunia, jos olisi se ajokortti. Olisiko korkea aika keksiä työttömyyteen ratkaisuja, joille on oikeasti kysyntää?

Racinen mielestä tapaus on hyvä esimerkki työttömyyden täsmäratkaisusta, jota ei Suomessa tehdä. Työtön kaipaisi tulityökorttia tai ajokorttia, mutta hänelle tarjotaan CV:n tekokurssia. (Yle Uutiset 20.11.2018)

Kirjoituksessa nostetaan esille haastatellun näkemys siitä, että tarjotut työllistämistä edistävät palvelut eivät ole laadukkaita. Ne eivät hänen mielestään kohtaa työttömän todellisia ja yksilöllisiä tarpeita: ”Työtön kaipaisi tulityökorttia tai ajokorttia” mutta hänelle tarjotaan kurssia työnhakuun.

Tammikuussa 2019 julkisuudessa keskustelua herätti työttömille tarjottavat valmennukset, kun Ylen ajankohtaisohjelma MOT käsitteli aihetta. Puheenaiheeksi nousseet valmennukset ovat yksityisten yritysten järjestämiä, ja TE-palvelut tarjoaa niitä asiakkailleen. Esimerkissä 4 on ote Ilta-Sanomien (IS) artikkelista, jonka otsikko on ”Antti katseli urakoulutuksessa, kun kouluttaja luki kalvoja ääneen – sitten tajuntaan iski karu totuus”.

- (4) Kurssi oli TE-toimiston yksityiseltä firmalta ostama aktivoiva ja työnhakua edistävä uravalmennus. Se kesti muodollisesti 30 päivän ajan, mutta lähi- eli tapaamispäiviä oli vain muutama. Ne koostuivat luennoista.

- Olin aluksi todella innostunut, mutta innostus hävisi nopeasti, kun selvisi että kouluttaja lukee kalvoilla näytettävän materiaalin sanasta sanaan. Ja siinä on koko luento, Antti kertoo.

Antti sanoo odottaneensa suuresti uuden oppimista. Hän sanoo pettymyksen olleen suuri, kun luennoititavan ohella kurssin sisältö ei tarjonnutkaan mitään uutta. (IS 23.1.2019)

IS:n artikkelissa kuvaillaan henkilöasiakkaan kokemuksia valmennuksesta, ja kerrotaan tämän odotuksista, jotka eivät täytyneet. Henkilö kertoo ”pettymyksen olleen suuri”. Henkilön pettymys palvelun laatuun läpäisee koko artikkelin sisällön. Kirjoituksen lopussa henkilön kerrotaan nimenneen valmennuksen parhaaksi anniksi saamansa kynän ja muistitikun, millä alleviivataan palvelun laadun heikkoutta.

Myös keskusteluketjussa, jonka otsikoksi aloittaja on kirjoittanut ”TE-keskus, onko auttanut jotakuta työllistymisessä?”, teemana on palveluiden laatu. Aloittaja kysyy viestissään, onko muilla kokemuksia työn saamisesta TE-palveluiden avulla (esimerkki 5).

- (5) Ihan mielenkiinnosta kyselen. Toiminta vaikuttaa omaan silmääni täysin tehottomalta ja siksi kyselen, onko joku työtön oikeasti saanut koulutustaan vastaavaa (palkka-) työtä työkkärin avustuksella? (Vauva.fi 6/1)

Aloitustiestillään kirjoittaja haluaa herättää keskustelua työllistymistä edistävien palveluiden tehokkuudesta, ja kertoo niiden vaikuttavan hänestä itsestään tehottomilta. Myös keskusteluketjun, jonka otsikko on ”TE-toimisto hylkäsi matkakorvaushakemukseni”, aloitustiestissä otetaan esiin palveluiden laatu. Tämä on esitetty esimerkissä 6.

- (6) Sain eilen postia kotiini, jossa oli hyväksytyt korvaushakemukset matkakustannuksista Lappeenrantaan ja Mikkeliin, mutta tänään sitten sain postia Seinäjoen haastattelumatkasta, ja tämän hakemuksen oli käsitellyt eri henkilö, kuin mitä aiemmat hakemukset. Tämä käsittelijä oli hylännyt korvaushakemukseni, tehnyt päätöksen, etten saa senttiäkään korvauksia, perusteluna se, että kotipaikkakunnallani isossa kaupungissa on tällä hetkellä vapaana kahdeksan sairaanhoitajan työpaikkaa.

Ihmettelen vaan, että kumma juttu, kun viime tiistaina kävin Mikkeliissä työhaastattelussa ja silloin sain matkakorvaukset, mutta kun kolme päivää myöhemmin menen Seinäjoelle haastatteluun, niin silloin työtilanne onkin yhtäkkiä muuttunut niin etten saakaan enää korvauksia, kun kuulemma työllistyn helposti kotipaikkakunnallani. (Vauva.fi 14/1)

Keskusteluketjun aloittaja käsittelee viestissään TE-palveluiden toiminnan epätasaisuutta. Hän kuvailee saaneensa yhden virkailijan tekemällä päätöksellä

korvauksia matkustamisesta työhaastatteluun kahdelle paikkakunnalle, kun taas myöhemmin toinen virkailija hylkää hänen matkakorvaushakemuksensa kolmannelle paikkakunnalle, ja ihmettelee tämän logiikkaa.

4.1.2 Tukien eväys, karenssi

Henkilöasiakkaille asetettava karenssi tai työttömyyden katkaisemisen myötä tukien eväys nousi toiseksi yleisimmäksi teemaksi aineistossa. Erityisesti teema korostui keskustelufoorumilla, jossa sen osuus oli 23 %. Mediateksteissä teeman osuus kaikista teemaesiintymistä oli pienempi, 12 %. Tämän voisi tulkita johtuvan ainakin jossain määrin siitä, että tuen menettäminen on henkilön toimeentuloon suoraan vaikuttava asia, joka aiheuttaa tunnereaktioita ja halun jakaa subjektiivisen kokemuksensa muille ja saada ”vertaistukea”. Media pyrkii useimmiten olemaan objektiivinen ja siltä myös odotetaan sitä, joten siksi tukien epäämistapauksiin ei välttämättä tartuta yhtä herkästi.

Esimerkissä 7 on esitettyä otsikolla ”voiko Kela ja työkkäri rankaista karenssilla jos päivän myöhästyy joku raportti?” otsikoidun avausviestin sisältö.

- (7) nyt tuli netpostia että kela miettii sitä katkeaako taas työttömyysturva, enkä ollut edes tajunnut että joku tehtävä eli cv ja ilmoitus työnhakemisesta piti ilmoittaa työkkäriin kun siitä ei tule näemmä mitään ilmoitusta, itse pitäisi aktiivisesti katsoa aina onko tulut joku" tehtävä"taas, nyt se mylhästyi [sic] päivässä, aikooko ne laittaa toisen kerran karenssiin tänä vuonna? (Vauva.fi 17/1)

Teema on esillä jo otsikossa, ja viestissään aloittaja kuvailee tilannettaan ja kysyy muilta, ”aikooko ne laittaa toisen kerran karenssiin tänä vuonna?”. Kysymys mahdollisen karenssin saamisesta on esillä myös aloitusviestissä otsikolla ”TE toimiston haastattelu ja työllistämissuunnitelma”, jonka sisältö on esitettyä esimerkissä 8.

- (8) Pitäisi mennä henkilökohtaiseen tapaamiseen karenssin uhalla. Mitähän luvassa. Odottaako siellä joku 9 euron työ ja jos ei suostu niin karenssi. Aiemmin on tehty suunnitelmat netin kautta, mutta nyt tapaaminen. Kokemuksia? (Vauva.fi 8/1)

Teema esiintyy selkeästi heti viestin alussa, ja aloittaja pohtii, ”Mitähän luvassa”; millaiset vaihtoehdot hänelle esitetään karenssilta välttymiseksi. Myös Esimerkin 9 keskustelun selkeäksi temaksi nousee karenssi.

- (9) Toki tämä on hieman pirujen maalailua seinille, mutta mitä teen jos minun pitää hakea kyseistä työtä? Voinko jotenkin välttää hakemisen saamatta karenssia? (Vauva.fi 13/1)

Esimerkin 9 keskustelun aloittaja on nimennyt ketjun otsikolla ”Voiko työkkäri pakottaa hakemaan työtä aiemmasta työpaikasta?”. Kirjoittaja kuvailee aloitusviestissään tilannettaan ja kertoo kokemuksistaan aiemmasta työpaikasta, jossa ei viihtynyt ja jossa ei halunnut jatkaa määräajan päätyttyä. Hän pohtii, kehottaako ”työkkäri” häntä hakemaan yrityksessä nyt auennutta työtehtävää ja kysyy muilta, voiko hän jotenkin ”välttää hakemisen saamatta karenssia”.

Teemakategoriaan lukeutuu myös Talouselämän marraskuussa 2018 julkaisema kirjoitus, joka on otsikoitu ”Ankara järjestelmä vie työttömyystuen yhä useammalta – Näitä karensseja rapsahti ennätysmäärä: ”Eihän se hyvä juttu ole, jos se kovasti kasvaa””. Teema on selkeästi läsnä jo otsikkotasolla. Esimerkissä 10 on ote kirjoituksesta.

- (10) Työstä eroamisesta tai erottamisesta annettujen karenssien määrä on kasvussa. Viime vuonna tehtiin päivitetyn järjestelmän ajalta ennätys, ja määrä on ollut hyvässä vauhdissa myös tänä vuonna. [...]

Karensseja voi saada työstä eroamisen tai erottamisen lisäksi muun muassa tarjotun työn hakematta jättämisestä ja TE-toimiston palveluihin liittyvistä laiminlyönneistä. (Talouselämä 12.11.2018)

Karensseja käsitellään artikkelissa pääosin TE-hallinnon näkökulmasta ja ääni annetaan TEM:n asiantuntijoille, jotka avaavat karenssilausuntojen määriä ja syitä niiden taustalla. Myös Aamulehden elokuussa 2018 julkaisemassa artikkelissa teema on läsnä jo otsikossa, joka on ”Ilmoituksen unohtuminen ei yksinään aiheuta karenssia – Näistä syistä te-toimisto voi asettaa työnhakijan karenssiin, ja näin sen voi välttää”. Myös tässä mediatekstissä ääni on TEM:n asiantuntijalla. Esimerkissä 11 on ote artikkelista.

- (11) *Aamulehti* uutisoi torstaina jyvaskyläläisestä opettajasta Juhamatti Kalimasta, joka sai te-toimistolta kahden kuukauden karenssin, vaikka oli jo omasta aloitteestaan ilmoittautunut työnhakuvalmennukseen ja perunut sen saatuaan töitä. Kalima oli ilmoittanut perumisesta koulutuksen järjestäjälle, mutta ei te-toimistolle. Karenssin perusteena oli, että Kalima oli ilman pätevää syytä kieltäytynyt työllistymistä edistävästä palvelusta. [...]

Kysyimme vanhempi hallitussihteeri Timo Melingiltä työ- ja elinkeinoministeriöstä, millä perusteella karenssi eli työttömyysetuuden määräaikainen menetys voidaan asettaa ja mitä työttömyysturvalaki sanoo asiasta. (Aamulehti 13.8.2018)

Kuten esimerkistä 11 käy ilmi, karenssia käsitellään artikkelissa siltä kulmalta, kuinka sen voi välttää ja mitä laki sanoo etuuden menettämisestä määräaikaisesti. Teema on vahvasti läsnä läpi koko artikkelin.

4.1.3 Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen

Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen -teeman osuus oli 14 % kaikista teemaesiintymistä. Tämä teema oli melkein yhtä yleinen sekä mediateksteissä (14 %) että keskustelufoorumilla (13 %). Tätä teemaa käsiteltiin keskustelufoorumilla yleensä jakamalla oma kokemus kohtaamisesta TE-palveluiden kanssa tai esittämällä kysymys tulossa olevasta kohtaamisesta TE-palveluiden kanssa. Yle Uutisten marraskuussa 2018 julkaistu artikkeli käsittelee erään työttömäksi jääneen tarinaa takaisin työelämään, tämän omasta näkökulmasta kirjoitettuna. Esimerkissä 12 on ote artikkelista.

- (12) TE-keskuksesta ei ole ollut juuri hyötyä. Avun saaminen voi sieltä onnistua, jos sinnikäästi vaatii eikä luovuta. Joskus sieltä soitetaan, kun on luvattu soittaa, joskus ei. Sitten kun olen vihdoinkin oikeasti päässyt jonkun kanssa puhumaan asioistani, ne ovat hoituneet hyvin. (Yle Uutiset 6.11.2018)

Asiakkaan palvelua ja kohtaamista käsitellään henkilöasiakkaan kokemuksen kautta; hän kertoo, että ”TE-keskuksesta ei ole ollut juuri hyötyä”, mutta kuitenkin kun hän on ”vihdoinkin oikeasti päässyt” keskustelemaan asioistaan ”jonkun” kanssa, ovat asiat hoituneet hyvin. Kuva asiakaspalvelun tasosta jää ristiriitaiseksi. Päällimmäisenä välittyy mielikuva, että TE-toimistolta on hankalaa saada asiakaspalvelua, ja henkilön täytyy itse

olla ”sinnikäs” eikä luovuttaa. Tässä artikkelissa on selkeästi tunnistettavissa myös Palveluiden saatavuus ja laatu -teema, ja teemat ovat melko limittäiset.

Esimerkissä 13 on ote Turun sanomien elokuussa 2018 julkaistusta artikkelista, jonka otsikko on ”TE-toimisto tylytti Sara Veneritoa epäämällä työttömyystuen, vaikka uudesta työstä oli sovittu”. Artikkelissa on tunnistettavissa Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen -teeman lisäksi myös teemat Tuen eväys, karenssi ja Valvonta ja määräys.

- (13) TE-toimisto eväsi lietolaiselta Sara Veneritolta työttömyystuen kahden kuukauden ajalta. Venerito ei tiennyt, että TE-toimiston osoittamaa työpaikkaa tulee hakea, vaikka hänellä oli jo sovittuna koulutustaan vastaava iltapäiväkerhon ohjaajan työ, joka alkaisi lukuvuoden käynnistyessä. (TS 22.8.2018)

Esimerkistä 13 käy ilmi teemojen limittäisyys; tukien epääminen on artikkelin keskiössä olevan henkilön kokemuksen mukaan seurausta siitä, että hänelle ei ole informoitu siitä, että TE-toimiston osoittamaa työtä tulee hakea vaikka muu työ olisi jo sovittuna myöhemmäksi. Artikkelin antaa ymmärtää, että työtöntä työnhakijaa ei ole tarpeeksi tiedotettu siitä, miten tämän tulisi toimia.

Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen -teema on läsnä otsikolla ”Tekstiviesti TE-toimistolta” nimetyssä keskusteluketjussa, jonka aloitusviestistä on esitetty ote esimerkissä 14.

- (14) Ihan yimalkaista kohtelua työnhakijaa kohtaan. Asiantuntijan nimi vähintään tulee olla tekstiviestissä kuka tavoittelee ja miksi ja mihin aikaan ottaa uudelleen yhteyttä. (Vauva.fi 15/1)

Ketjun aloittaja kertoo viestissään, että hänelle on lähetetty TE-toimistosta tekstiviesti, jossa lähettäjähenkilöä ei yksilöidä eikä viitatulle tulevalle puhelinsoitolle anneta mitään kellonaikaa. Tätä hän kuvailee ”ylimalkaiseksi kohteluksi” ja kertoo mielipiteensä siitä, kuinka asiakasta tulisi lähestyä. Myös esimerkissä 15 on esitettyä otteet pidemmästä aloitusviestistä, jossa teema on läsnä.

- (15) Koulutus oli ihan ok, mutta yritys johon menin työkkärin harjoitteluun, yritti kusettaa minua ja käyttää minua kuukausikaupalla tekemässä ilmaiseksi jotain

paskahommia, joita vakituiset eivät ilmeisesti mielellään tekisi. Lupailivat, että jos kiltisti teen paskahommaa ilmaiseksi 4 kk, niin voin saada palkallisen työpaikan. [...]

Kun soitin työkkärin virkailijalle, ja sanoin etten ole tyytyväinen, niin työkkärin virkailija rupesi sönköttämään läskin, mitään osaamattoman keski-ikäisen tädin äänellä, että "tulikohan nyt huono rekrytointi tehtyä, voi voi, kyllä tätä täytyy miettiä että miten on näin huono rekrytointi tehty. Sinulle tulee sitten karenssia tästä jos et pysy siellä töissä". [...]

Mihin työkkäriä oikeasti tarvitaan? Miksi me maksetaan veroissa siitä, että tuollaiset mitään osaamattomat tädit pyörittää yhdessä hyväksikäyttöfirmojen kanssa orjakauppaa työttömistä? (Vauva.fi 20/1)

Esimerkin 15 ote on viestistä, jonka otsikko on ”TE-toimisto pitäisi lakkauttaa”. Aloitusviesti on kuvaava esimerkki tutkimusaineistoni keskusteluketjuviestien joukosta, joiden sisältö painottuu turhautuneen henkilökohtaisen kokemuksen jakamiseen ja haluun herättää keskustelua aiheesta, tai kuulla muiden vastaavia kokemuksia omaavien mielipiteitä. Kyseisessä keskusteluketjussa on tunnistettavissa myös teemat Palveluiden saatavuus ja laatu sekä Tukien eväys, karenssi. Aloittaja kertoo viestissään, kuinka on TE-palveluiden tarjoaman koulutuksen osana suorittanut harjoittelun yrityksessä, johon ei ollut tyytyväinen. Hän kuvailee palvelua, jota sai omassa tilanteessaan TE-toimiston virkailijalta. Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen nousee siis selkeäksi teemaksi. Aloittaja viestii kokevansa, että häntä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti laittamalla hänet ”hyväksikäyttöfirman” harjoitteluun ilman, että hänen omaa tyytymättömyyttään työharjoitteluun on kuunneltu asiakaspalvelutilanteessa.

Esimerkissä 16 on otsikolla ”TE-toimiston "salassa pidettävä" sähköpostiviesti?” nimetyn aloitusviestin sisältö. Teema on tässä ketjussa läsnä jo otsikkotasolla, sillä siinä viitataan konkreettiseen asiakaspalvelun välineeseen.

- (16) Sain juuri salassa pidettävän sähköpostiviestin tulevasta rekrytointi- ja uravalmennustapahtumasta. En ole koskaan saanut TE-toimistosta työnhakuun liittyviä viestejä enkä ole ihan varma siitä, onko tämä oikeasti TE-toimistosta vai ei, joten en ole avannut liitettä. Miksi tällainen lähetettäisiin salaisena? (Vauva.fi 22/1)

Kirjoittaja on aloittanut keskusteluketjun kysyäkseen kysymyksen TE-palveluiden asiakaspalvelun käytännöistä, joista ei itse ole tietoinen. Hän ei ole aiemmin vastaanottanut sähköpostiviestejä TE-toimistolta, ja kysyy muilta, onko viesti edes oikeasti TE-toimiston lähettämä ja miksi se lähetetään salaisena. TE-palveluiden asiakkuus on salassa pidettävää tietoa, joten tietoturvasyistä myös viestien tulee olla salattuja. Keskusteluketjusta välittyvä hämmennys ja epätietoisuus asiakaspalvelukäytännöistä.

4.1.4 Aktiivimalli ja aktivointi

Aktiivimalli ja aktivointi -teemaan yhteenlaskettu osuus oli 14 %, siis sama kuin Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen -teeman osuus. Kuitenkin mediateksteissä (16 %) tämä teema oli selkeästi yleisempi kuin keskustelufoorumilla (5 %). Tähän teemaluokkaan lukeutuu analyysissäni kirjoitukset, joissa TE-palveluita ja aktiivimallia käsiteltiin rinnakkain ja esitettiin niille yhteys. Esimerkissä 17 on ote Helsingin Sanomien joulukuussa 2018 julkaisemasta artikkelista, jonka otsikko on ”Paineet viilata aktiivimallia kasvavat: ”Miten suhtautua aktiiviseen työnhakijaan, joka ei kuitenkaan pääse haastatteluihin?””.

- (17) Suomen suurin te-toimisto esitteli omat toiveensa sisäministeri Kai Mykkäselälle (kok) torstaina. Samalla kerrottavana oli hyviä uutisia: Uudenmaan alueella aktiivisuus on tuntuvasti lisääntynyt ja työttömyys vähentynyt. [...]

”Mitkä muodot luetaan aktiiviksi? Mikä on vapaaehtoistyön merkitys? Miten suhtautua todisteellisesti aktiiviseen työnhakijaan, joka kyllä hakee töitä runsaasti, mutta ei kuitenkaan pääse haastatteluihin?” te-toimisto luetteli viilauksen paikkoja ministerille. (HS 31.12.2018)

Esimerkin 17 artikkelissa kirjoitetaan Uudenmaan TE-toimiston esittämistä näkemyksistä siitä, kuinka aktiivimallia tulisi kehittää ja siitä, että aktiivisuus on kuitenkin myös lisääntynyt kyseisen TE-toimiston omalla alueella. Artikkelissa näkökulma on TE-hallinnon, poliitikkojen ja palkansaajajärjestön, ja siinä käsitellään myös TE-toimiston tarjoamia palveluja. Myös esimerkin 18 artikkelissa teema on selkeästi läsnä jo sen otsikossa ”Aktiivimallin kurssin peruuttamisesta seurasi opettajalle kahden kuukauden

karenssi ja kahden tonnin menetys – "Minun olisi pitänyt käydä harjoittelemassa työnhakua, vaikka olen jo työllistynyt".

(18) Ensi kesänä Kalimalla on todennäköisesti taas edessään työttömyys, koska uusi työ lukion englannin opettaja päättyy alkavan lukuvuoden lopussa.

– Tästä viisastuneena en ainakaan ensimmäisenä ole lähdössä täyttämään minkäänlaisella koulutuksella TE-toimiston aktiivimallin vaatimusta. Kyllä se aika lailla kaikki aktiivisuuden rippeet karsii. (Yle Uutiset 7.8.2018)

Yle Uutisten artikkelissa kerrotaan tapauksesta, josta uutisoitiin elokuussa 2018 monessa mediassa, ja joka levisi myös sosiaalisessa mediassa laajalti. Myös luvussa 4.1.2 esitetty esimerkki 11 on samaa tapausta sivuavasta kirjoituksesta. Tapauksessa oli kyse opettajasta, jonka työttömyysetuus evättiin määräaikaisesti tämän peruttua osallistumisensa työllistymistä edistävään valmennukseen, koska sai tietää työllistyvänsä opettajaksi taas seuraavaksi lukuvuodeksi. Yle Uutisten artikkelissa aktiivimallin vaatimuksia kuvataan ”TE-toimiston aktiivimallin vaatimuksina”, mikä luo mielikuvan, että TE-toimisto valvoisi henkilön aktiivimallin vaatimusten noudattamista.

Iltalehden (IL) marraskuussa 2018 julkaisema artikkeli käsittelee aktiivimallia ja TE-palveluita, ja näkökulma on työnantajatahon, mikä on aineistossa harvinaisempaa. Artikkelissa käsitellään vuokratyötä välittävän yrityksen verkkosivuilleen lisäämää työnhakuilmoitusta, jonka kautta pyydetään niiden työnhakijoiden hakemuksia, jotka eivät todellisuudessa halua työpaikkaa, vaan hakevat TE-palveluiden kehotuksesta. Artikkelin otsikko on ”Poikkeuksellinen työnhakuilmoitus hämmentää: sopii niille, jotka eivät halua töitä”, ja esimerkissä 19 on siitä ote.

(19) Liittyykö tämä jotenkin aktiivimalliin?

– Varmaan aktiivimalliin tai yleensäkin - minä en oikein tiedä kaikkia siihen liittyviä, mitä TE-toimistoilla on -, mutta kuitenkin kyse on heistä, joille TE-toimistolta tulee lappua, että tuossa olisi paikkoja, hae niitä. (IL 9.11.2018)

Artikkelissa haastatellaan kyseisen yrityksen toimitusjohtajaa, ja häneltä kysytään, liittyykö hakuilmoitus aktiivimalliin. Hän puolestaan toteaa, että ilmoitus liittyy

”varmaan aktiivimalliin tai yleensäkin” ja että hän ei ”oikein tiedä kaikkea siihen liittyvää, mitä TE-toimistolla on”. Aktiivimalli esitetään siis TE-toimiston mallina, joskin haastatellun sitaattina. Artikkelissa ei myöskään esimerkiksi esitetä faktoja siitä, mille taholle aktiivimallin seuranta kuuluu. Myös esimerkissä 20, joka on keskustelufoorumiaineistosta, aktiivimalli ja TE-toimisto linkitetään yhteen.

- (20) Jäin juuri työttömäksi. Viimeisin kokemus perus(pitkäaikais)työttömyydestä on noin kahden vuoden takaa. Nyt on tämä aktiivimalli, mutta käsittääkseni se menee automaattisesti, ja seuraus on 5 prosentin leikkaus työttömyystukeen eikä muuta. Vaivaako työkkäri jollain muulla tavalla nykyisin? (Vauva.fi 2/1)

Keskusteluketju, jonka aloitusviesti on esillä esimerkissä 19, on otsikoitu ”Miten työkkäri vahtaa nykyisin?”. Aloittaja toteaa, että ”Nyt on tämä aktiivimalli”, ja kysyy seuraavassa lauseessa, että ”Vaivaako työkkäri jollain muulla tavalla”. Aktiivimalli esitetään siis yhtenä ”työkkärin” tapana ”vaivata”.

4.1.5 Valvonta ja määräys

Valvonta ja määräys oli keskustelufoorumiaineistossa yleisin teema: 28 % kaikista teemaesiintymistä oli tähän kategoriaan lukeutuvia. Media-aineistossa vastaava luku oli 5 %. Molempien aineistoluokkien yhteenlaskettu teemaesiintymä oli 10 % kaikista esiintymistä. Tämän teemakategorian erottamiseen esimerkiksi teemasta Tukien eväys, karenssi tai Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen -teemasta johti se, että aineistosta nousi kaava, jossa TE-palveluiden toiminnasta puhuttiin niin sanottuna henkilöasiakkaan valvomisena tai määräilynä, ja fokus oli nimenomaan tässä, eikä esimerkiksi siinä, miksi tätä ”valvomista” harjoitetaan. Keskustelufoorumin viesteissä oli yleistä, että kirjoittaja käytti vahvoja verbejä kuten ”pakottaa” ja ”kyykyttää” kuvaamaan TE-palveluiden asiakkaaseen kohdistamia toimia, ja kertomuksissa toistui valvoja–valvottu -asetelma. Mediateksteissä esimerkiksi työtarjouksiin, eli kehotukseen hakea tiettyä työpaikkaa, viitattiin useimmiten neutraalimmin, mutta kuitenkin nimenomaan TE-toimiston henkilöasiakkaiden valvontaakin käsiteltiin.

Esimerkissä 21 on aloituskommentti keskustelusta, jonka otsikoksi aloittaja on antanut ”Työkkäri pilaa hetkeksi elämän.”.

- (21) Pistivät sitten taas turhalle kurssille puoleksitoista kuukaudeksi. On tuo käyty ennenkin jo kahteen kertaan. Kuukausi pitäisi taas orjailia sen kurssin aikana. Kiinnostaa yhtä paljon kuin se suolesta tippuva tavara. Työttömyyden alin muoto on orjuus. Vielä tuo karenssin uhka sai liikettä. Ensi vuodesta en ole enää varma. (Vauva.fi 10/1)

Esimerkissä 21 kirjoittaja toteaa, että hän on karenssin pelossa osallistumassa kurssille, jolle TE-toimisto on hänet ”pistänyt” (määrännyt), ja jonka myötä hän joutuu ”orjaksi” kuukauden ajaksi. Esimerkissä 22 on aloituskommentti keskustelusta, jonka otsikko on ”Työkkäri pakottaa infoon työnhaun katkaisemisen uhalla”. Teema on selkeästi tunnistettavissa otsikon ja aloitusviestin kokonaisuudesta.

- (22) Onko muille käynyt koskaan noin? Ei uhattu karensilla, vaan työnhaun katkaisemisella ja sitä kautta työttömyysetuuden maksamisen lopetuksella, jos en osallistu työkkärin infoon. (Vauva.fi 18/1)

Keskustelun aloittaja viittaa kommentissaan ketjulle antamaansa otsikkoon, ja kuvailee, kuinka häntä ”pakotetaan” ja ”uhkaillaan” tulemaan paikalle TE-toimiston ”infoon”, eli infotilaisuuteen. Läsnä on myös teema Tukien eväys, karenssi, mutta siihen liittyy valvonnan ja määräämisen tematiikka.

Keskusteluketjussa, jonka otsikko on ”TE-toimisto lakkautettava” aloittaja nostaa esiin opposition ehdotuksen aktiivimallin korvaamisesta lisäresurssien tarjoamisella TE-toimistoille, ja perustelee mielipidettään (esimerkki 23).

- (23) Oppositio tarjosi aktiivimallin sijasta lisäresursseja TE-toimistolle työllisyyden parantamiseksi. Sinänsä aktiivimallin järkevyyttä kommentoimatta, opposition ehdotus on **TODELLA HUONO**.

TE-toimisto on Suomen turhin viranomainen. Sen tehtävä on kyykyttää työnhakijoita ja lätkiä karensseja. Mitään työnvälitystä tai apua työnhakuun toimistolta ei saa. Tämä ei muutu, vaikka siihen kankkulan kaivoon kaadettaisiin miten paljon rahaa. Lisäpanostus menee todennäköisesti vain poliittisesti valittujen virkamiesten kukkaraan.

TE-toimisto pitäisi lopettaa ja korvata jollain perustulotyypillisellä järjestelmällä, jossa olisi tietty joka tapauksessa kaikille maksettava perustoimeentulo ja jos siitä haluaa paremman tulotason, saa sen ansaita parhaaksi katsomalla tavalla ilman karensseja ja viranomaisten kyttäämistä. (Vauva.fi 4/1)

Esimerkin 23 aloittaja kuvailee TE-toimiston tehtäviä ”työnhakijoiden kyykyttämisenä” ja ”karensien lätkimisenä” sekä ”viranomaisten kyttäämisinä”. Viestistä välittyy kirjoittajan kokemus, että TE-palveluista ei saa todellista tukea työllistymiseen, ja Palveluiden saatavuus ja laatu sekä Tukien eväys, karenssi -teemat ovat myös tunnistettavissa selkeästi. Talouselämän elokuussa 2018 julkaisemassa artikkelissa Valvonta ja määräys -teema on myös läsnä (esimerkki 24). Artikkelin otsikko on ”Tuntuu, että kyttääminen ja karensien jako on pääosassa” - Opettaja perui työnhakukurssin saatuaan työpaikan ja sai 2 kuukauden karenssin”.

(24) ”Olisihan se kiva, jos työllisyyttä edistävät palvelut oikeasti keskittyisivät ihmisten työllistämiseen”, vastaa keskisuomalainen opettaja Juhamatti Kalima Talouselämälle.

”Nyt tuntuu, että ihmisten työllistymistä ja tarpeita ei oteta huomioon, vaan kyttääminen ja karensien jakaminen on pääosassa”, Kalima sanoo. (Talouselämä 3.8.2018)

Esimerkin 24 artikkelissa näkökulma on haastatellun henkilöasiakkaan, ja hänen mielipiteensä TE-palveluiden toiminnasta nostetaan heti artikkelin alussa keskiöön. Hänen sitaatissaan TE-palveluiden toiminnan pääosaksi kuvataan ”kyttääminen” ja ”karensien jakaminen”.

4.1.6 Alueelliset työllisyyskokeilut

Alueelliset työllisyyskokeilut olivat mediassa vuoden 2018 syksyllä ja vuodenvaihteessa 2018–2019 esillä erityisesti niillä alueilla, joissa kokeiluja oli käynnissä. Tämän teeman esiintymäprosentti kaikista teemaesiintymistä oli 7 %, ja se esiintyi aineistoista pelkästään mediateksteissä, joissa sen osuus oli 9 %. Esimerkissä 25 nousee esiin se, että TE-palvelut ja alueelliset työllisyyskokeilut, joissa kunnat ottivat osittain hoitaakseen

työttömien palvelua yhteistyössä TE-palveluiden kanssa, asetettiin julkisuudessa vertailuun.

- (25) Mikäli toimivat kokeilut nyt lopetetaan, jäävät tuhannet työllisyyspalvelujen asiakkaat alkuvuodeksi vaille monialaista tukea ja valmennusta. [...]

Tampereen kaupunkiseudulla päätettiin saavuttaa tavoitteet. Työnhakijoille nimettiin niin sanotut omavalmentajat, jotka ovat arvioineet yksilöllisesti asiakkaan palvelutarpeen, ohjanneet koulutukseen, työllistymistä ohjaaviin palveluihin tai työhön. Asiakas tuntee omavalmentajan ja päinvastoin. Kuntien panostusten sekä digitaalisuuden hyödyntämisen (muun muassa osaamisbotti) ansiosta toimintaa on saatu tehostettua ja yhdellä omavalmentajalla on tällä hetkellä 150-200 asiakasta aiemman 400:n sijaan. Samalla asiakkaan kohtaamisia ja yksilöllisyyttä on saatu lisättyä, mikä on asiakkaiden keskuudessa koettu erityisen positiivisena ja työllisyyttä tehostavana. [...]

Kokeilussa tietojärjestelmä ja välineet ovat myös kunnalla, kun aiemmin tiedot olivat vain TE-toimistossa, mikä esti tiedonkulun ja turhautti asiakkaita, kun prosessi piti kunnassa aloittaa alusta. Toiminta tehostuu ja kokonaisuudenhallinta paranee, kun päällekkäisyyksiä saadaan purettua valtion ja kuntien väliltä. (Aamulehti 30.9.2018)

Artikkeli on Aamulehtien Näkökulma-palstalla julkaistu kirjoitus, ja sen otsikko on ”Työllisyyskokeilulle on saatava jatko Pirkanmaalla”. Kirjoittaja esittää, että kokeilujen loppuessa ”tuhannet työllisyyspalvelujen asiakkaat” jäävät ”alkuvuodeksi vaille monialaista tukea ja valmennusta”; teksti antaa siis ymmärtää, ettei asiakkaiden palveluiden jatkuvuudesta ei huolehdittaisi TE-palveluissa, joiden asiakkaiksi he palasivat kokeilun päättyessä. Kirjoittaja nostaa myös esiin ”yksilöllisen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin”, sen, että ”asiakas tuntee omavalmentajan ja päinvastoin”, sekä sen, että ”asiakkaan kohtaamisia ja yksilöllisyyttä on saatu lisättyä”. Kokeiluaikaa edeltävänä aikana ”tiedon oleminen” (asiakkaista) vain TE-toimistossa esitetään asiakkaita turhauttaneena ja tiedonkulua estäneenä seikkana.

Esimerkissä 26 on ote Yle Uutisten artikkelista, jossa teema on vahvasti esillä. Elokuussa 2018 julkaistun artikkelin otsikko on ”Ensin elämä haltuun, sitten vasta töihin – Onko kiistelty alueellinen työllisyyskokeilu ”tempputyöllistämistä” vai työllistämisiä?”.

- (26) Kuntien työllisyyspalvelut ovat vastanneet kokeilun aikana Kelan peruspäivärahalla ja työmarkkinatuella olevien työttömien palveluista, ja ansiosidonnaista korvausta saavat työttömät ovat säilyneet TE-toimistojen eli valtion vastuulla.

Käytännössä TE-toimistoihin ovat jääneet ne helpommin avoimille työmarkkinoille työllistyvät työttömät, ja kokeilukunnat ovat vastanneet pitkäaikaistyöttömien aktivoinnista. TE-toimistojen virkailijoita on siirtynyt kuntiin töihin kokeilun ajaksi. (Yle Uutiset 22.9.2018)

Yle Uutisten artikkelissa ääneen pääsevät kokeilukunnan työllisyyspalveluiden ohjelmajohtaja, TEM:n osastopäällikkö, kuntaliiton kehityspäällikkö ja kokeilun henkilöasiakas. Esillä on erilaisia näkökulmia alueellisten työllisyyskokeilujen onnistumiseen. Esimerkissä 26 on esitetty, kuinka TE-toimistoille kerrotaan jääneen ”ne helpommin avoimille työmarkkinoille työllistyvät työttömät”. Tekstissä kerrotaan myös, että ”TE-toimistojen virkailijoita on siirtynyt kuntiin töihin kokeilun ajaksi”, eli informaatiota kokeilujen toteuttamistavoista esitetään. Kuitenkin myös vertailua tai vastakkainasettelua esiintyy kirjoituksessa. Esimerkki 27 on samasta Yle Uutisten artikkelista, kuin esimerkki 26.

- (27) Työ- ja elinkeinoministeriön yritys- ja alueosaston osastopäällikkö Marja-Riitta Pihlman rauhoittelee kauhukuvia.

– Asiakkaat eivät tipahda mihinkään mustaan aukkoon, vaan he siirtyvät pääosin takaisin TE-toimistoon, osa myös kasvupalvelupilotteihin. Heidän työtoimintansa tai palkkatukensa jatkuu sovitun ajan vuoden vaihteen jälkeen, Pihlman sanoo. [...]

Pirkanmaan ohjelmajohtaja Regina Saari on huolissaan kokeilun päättymisen vaikutuksista siihen osallistuneiden kuntien pitkäaikaistyöttömyyteen.

Monen työttömän polku työelämään on vielä pahasti kesken. Hän pelkää heidän tippuvan takaisin aiempaan palveluvajeeseen.

– Jos asiakkaiden yksilölliset palveluketjut nyt katkeavat, he palaavat taas passiivitilaan ja heidän motivointinsa uudelleen on entistä vaikeampaa, Saari toteaa. (Yle Uutiset 22.9.2018)

Kuten esimerkistä 27 käy ilmi, TEM:n osastopäällikköä siteerataan tekstissä ja hän toteaa, että ”Asiakkaat eivät tipahda mihinkään mustaan aukkoon” vaan he siirtyvät takaisin TE-toimiston asiakkaiksi, ja heidän palvelunsa jatkuu sovitun ajan. Kuitenkin artikkelissa

myöhemmin nostetaan esiin vastakkainasettelua luovasti kokeilun ohjelmajohtajan ”pelko”, että ”moni työtön tippuu takaisin aiempaan palveluvajeeseen”. ”Aiemmasta palveluvajeesta” piirtyy mielikuva, että henkilöt ovat aiemmin TE-palveluiden asiakkaina ollessaan saaneet liian vähän palvelua, ja he ”tippuvat” nyt takaisin tähän tilaan. Artikkelissa, josta esimerkit 26 ja 27 ovat, on tunnistettavissa myös teemat Palveluiden saatavuus ja laatu, Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen sekä Aktivointi ja aktiivimalli.

4.2 TE-palveluita koskevien kirjoitusten sävyt

Seuraavaksi käsittelen sitä, mihin sävyyn TE-palveluista kirjoitetaan julkisuudessa. Jaottelin aineistoni artikkelit ja foorumiviestit kolmeen eri ”sävyluokkaan”: positiivisiin, negatiivisiin ja neutraaleihin. Mediatekstien luokittelun tein lukemalla jokaisen artikkelin läpi ja tulkitsemalla sävyn, jossa TE-palveluista kirjoitettiin. Sävyn tunnistamisessa ja kirjoituksen luokittelussa auttoivat muun muassa sanavalintojen tarkastelu ja yhteys, jossa TE-palveluita käsiteltiin. Sävyn analyysi on tehty subjektiivisesti, eli toinen tutkija saattaisi lukea ja tulkita joitakin yksittäisiä kirjoituksia eri tavalla. Koen, että kirjoitusten täysin objektiivinen luokittelu sävyihin olisi hankalaa, koska esimerkiksi pelkkien yksittäisten negatiivisten tai positiivisten sanojen mukaan luokittelun myötä tulkinta voisi mennä harhaan. Yksittäiset sanat antavat viitettä tekstin sävystä, mutta vasta koko tekstin lukeminen ja kontekstin tulkinta auttaa luokittelemaan kirjoitukset sävyluokkiin.

Jos tekstissä esitettiin TE-palvelut kontekstissa myönteiseen sävyyn työllisyyttä edistävänä tai muutoin hyödyllisenä tai auttavana toimijana, luokittelin sen positiiviseksi. Puhtaasti informatiivinen teksti sijoittui neutraaliin sävyluokkaan, samoin teksti, jossa TE-palveluiden representaatiossa oli huomioitu tasapuolisesti sekä positiivinen että negatiivinen näkökulma, eikä näistä kumpikaan ollut hallitsevampi. Negatiiviseen sävyluokkaan laskin kirjoitukset, joissa TE-palveluiden toimintaa kritisoi tai vastustettiin, tai joissa se asetettiin esimerkiksi jonkin toisen, myönteisenä nähdyn toimijan vastakohtana jollakin tapaa negatiiviseksi koettuna toimijana. Joissakin kirjoituksissa saattoi olla huomattavissa sekä negatiivinen että positiivinen sävy niin, että

toinen näistä oli kuitenkin selkeästi hallitsevampi. Tällöin tein luokittelun hallitsevampaan sävyluokkaan.

Tarkastelin eri lehtien ja uutissivustojen kirjoituksia artikkelitasolla, ja päädyin jaottelemaan taulukkoon kaikkien eri julkaisujen artikkelimäärät sen mukaan, esitettiinkö TE-palvelut niissä positiiviseen, neutraaliin vai negatiiviseen sävyyn. Taulukossa 3 on esitettyä mediatekstien sävyluokat. Viimeisellä rivillä (Yhteensä) olen esittänyt sävyjen prosentuaaliset osuudet.

Taulukko 3. Mediatekstien sävyluokkiin jakautuminen.

Julkaisu	Artikkeleiden lkm	Positiiviset	Neutraalit	Negatiiviset
Aamulehti	7	-	3	4
Helsingin Sanomat	9	2	4	3
Iltalehti	11	1	5	5
Ilta-Sanomat	8	-	3	5
Talouselämä	3	-	1	2
Turun Sanomat	5	-	3	2
Yle Uutiset	17	1	8	8
Yhteensä, kpl (%)	60 (100 %)	4 (7 %)	27 (45 %)	29 (48 %)

Mediateksteistä suurin osa oli joko negatiivisia (48 %) tai neutraaleja (45 %). Vain 7 % oli positiiviseen sävyluokkaan laskettavia. Yhtä lukuun ottamatta kaikilla julkaisuilla oli negatiivisia ja neutraaleja artikkeleita lähes sama määrä. Ainoastaan Ilta-Sanomilla negatiivisten (5 kpl) artikkeleiden määrä poikkesi neutraaleista (3 kpl) enemmän kuin yhdellä. Negatiiviseen sävyluokkaan laskettavien kirjoitusten määrä tukee osaltaan ennen analyysin suorittamista tekemääni oletusta (luku 1.1), että TE-palveluista on löydettävissä julkisesta keskustelusta representaatioita, jotka ovat melko negatiivisia.

Jokaisen aineistooni lukeutuvan 22 keskusteluketjun sävyluokkaan luokittelun olen tehnyt analysoimalla ketjun alkua, loppua ja keskivaihetta. Olen lopettanut analyysin siinä vaiheessa, kun ketjun kommenttien sävy saturoituu. Keskusteluketjut ovat pituudeltaan vaihtelevia, joissakin kommentteja on yli 180 ja toisissa taas alle 20. Tästä

syystä olen analysoinut saturaation varmistaakseni yli 60 kommentin ketjuista alusta, keskeltä ja lopusta yhteensä aina vähintään 30 kommenttia, eli vähintään 10 keskustelun kaikista ”vaiheista”. Pisimmistä ketjuista, joissa kommentteja on huomattavasti yli 100, olen analysoinut suuremman määrän kommentteja. Sävylokkittelua tehdessäni huomioin kommenttina myös aloitusviestin, eli aloittajan kommentin ja ketjun otsikoinnin. Alle 60 kommentin ketjuista olen analysoinut yhteensä noin 30 kommenttia sekä alusta, keskeltä että lopusta, riippuen kommenttien kokonaismäärästä ja siitä, missä kohden aineisto satureituu. Keskusteluketjuista, joissa kommentteja on 20 tai vähemmän, olen sisällyttänyt analyysiini kaikki kommentit. Taulukossa 4 olen esittänyt keskusteluforumin ketjujen sävylokkiin jakautumisen osuudet.

Taulukko 4. Keskusteluketjujen sävylokkiin jakautuminen

Sävy	Keskusteluketjujen määrä kpl (%)
Negatiivinen	11 (50 %)
Neutraali	11 (50 %)
Positiivinen	- (0 %)
Yhteensä	22 (100 %)

Kuten taulukosta 4 on havaittavissa, jakoutuivat keskusteluketjujen sävyt tasan neutraalin ja negatiivisen sävylokan välillä. Positiivinen sävy ei hallinnut yhtäkään keskusteluketjua, vaikka muutamassa keskusteluketjussa oli joitakin yksittäisiä kommentteja, joissa TE-palveluista kirjoitettiin positiiviseen sävyyn. Ironiaa esiintyi joissakin ketjuissa useissakin kommentteissa, ja joidenkin ketjujen luokittelu tuotti ongelmia. Näin oli esimerkiksi silloin, kun kommenttien aiheet poikkesivat aloitusviestin temasta ja TE-palveluita koskevasta keskustelusta. Toisinaan keskustelijat alkoivat kommentteissaan keskittyä esimerkiksi toistensa ilkkumiseen, tai he saattoivat alkaa esimerkiksi väitellä TE-palveluiden asiakkaana olevan henkilön vastuusta. Analyysissäni jätinkin huomioita sellaiset kommentit, jotka eivät millään tavoin koskettaneet TE-palveluita.

4.2.1 Negatiivinen sävy

Negatiivinen sävy oli mediateksteissä (48 %) yleisin sävy, ja keskustelufoorumilla (50 %) yhtä yleinen sävy neutraalin sävyn kanssa. Yleistä mediateksteissä oli, että niissä kerrottiin henkilöasiakkaan kokemuksista TE-palveluiden kanssa asioinnista, tai jonkinlaisesta vääryydestä, jonka hän oli kokenut TE-hallinnon taholta. Esimerkissä 28 on ote Yle Uutisten marraskuussa 2018 julkaisemasta kirjoituksesta, jonka otsikko on ”Kysyin työkkäristä neuvoa, virkailija neuvoi googlaamaan” – 7 asiaa, jotka ottavat työtöntä päähän”.

(28) Pehkonen on raivannut tietään tukiviidakossa jo vuosia, joten koukerot ovat tulleet tutuksi. Opiskelu ei ole ollut vaivatonta.

– Kerran kysyin TE-toimistolta neuvoa erääseen asiaan. Virkailija ei tiennyt vastausta, jolloin kysyin, että olisiko joku joka tietäisi. Työkkäriin virkailija neuvoi googlaamaan.

Erityisen ikävää on, kun saa virkailijoilta väärää tietoa. Näin on käynyt Pehkoselle parikin kertaa. (Yle Uutiset 20.11.2018)

Esimerkin 28 artikkelissa jo otsikon luoma mielleyhtymä on negatiivinen; ”työkkäriin” virkailija ei ole antanut kunnollista neuvoa, ja työtöntä ”ottaa päähän”, eli harmittaa tai ärsyttää. Haastateltavat henkilöt kertovat kokemuksiaan siitä, millaista on olla työtön ja millaista kohtelua he ovat saaneet eri tahoilta. TE-palveluita käsitellään negatiiviseen sävyyn: ”työkkäriin virkailija neuvoi googlaamaan”, hänestä ei siis ollut henkilölle apua, ja ”erityisen ikävää on, kun saa virkailijoilta väärää tietoa”, mistä haastateltavalla on kokemusta.

IL puolestaan julkaisi syyskuussa 2018 uutisjutun, jonka aiheena oli Helsingin Sanomien mielipidekirjoituksen lähettäneen henkilön kertomus omasta kokemuksesta TE-palveluiden kanssa asioimisesta (esimerkki 29).

(29) Helsingin Sanomien mielipidepalstalla korkeasti koulutettu akateeminen työtön harmittelee sitä, että TE-toimiston silmissä kaikki työttömät ovat samaa harmaata massaa. [...]

Kirjoittaja päätti jatkaa kesken jääneitä terveystiedon opintoja ja aloittaa erityisopettajan opinnot, jotta saisi paremmin töitä jatkossa. Hänet myös hyväksyttiin rauhanturvaajatehtäviin ulkomaille alkaen ensi vuoden toukokuusta.

Kirjoittaja kertoo ottaneensa yhteyttä TE-toimistoon ja kysyneensä, voisiko opiskella ansiosidonnaisella päivärahalla toukokuuhun asti ennen ulkomaankomennuksen alkua. Yllättäen virkailija ilmoitti, että koska kirjoittaja oli omalla aktiivisuudellaan ja ilman TE-toimiston hyväksyntää aloittanut opiskelut avoimessa yliopistossa, toimiston täytyisi nyt selvittää täytänkö enää työttömän työnhakijan ehdot. (IL 10.9.2018)

Esimerkin 29 artikkelin otsikko on ”Omin avuin opiskelut aloittanut ja töitä löytänyt HS-mielipiteessä: TE-toimisto rankaisee liian ahkeria työttömiä”. Tekstissä kerrotaan työttömän ”harmittelevan” sitä, että ”kaikki työttömät” ovat TE-toimiston silmissä samaa ”harmaata massaa”. Tekstissä kerrotaan, kuinka henkilö on pyrkinyt omatoimisesti työllistymään ja opiskelemaan, mutta saanut siitä TE-palveluilta ”rankaisun”, eli selvityksen, täyttääkö hän enää työttömän työnhakijan ehdot, eli saako enää tukia. TE-palvelut esitetään siis selkeästi ”pahana” osapuolena, joka ei tue työtöntä vaan rankaisee häntä omatoimisuudesta. Kirjoituksessa ääntä ei anneta TE-palveluiden edustajille eikä siinä nosteta esimerkiksi esiin faktoja siitä, mitä laki tilanteesta sanoo.

Myös osassa alueellisia työllisyyskokeiluja käsittelevissä mediateksteissä TE-palveluihin viitattiin negatiivisesti, joko implisiittisesti tai eksplisiittisesti. Esimerkissä 30 on ote Aamulehden joulukuussa 2018 julkaisemasta pääkirjoituksesta, jonka otsikko on ”Pirkanmaan työllisyyskokeilu loppuu vuodenvaihteessa – vaihtuvan luukun periaate ei palvele ketään”.

- (30) Vuodenvaihde tietää muutoksia Pirkanmaalla ainakin 20 000 huono-osaisen asemaan. Paikallinen työllisyyskokeilu loppuu, ja kokeilussa mukana olleet asiakkaat siirtyvät kunnilta te-toimiston hoitoon: ”Asiakassiirron alkuvaiheessa asiakaspalvelussamme saattaa esiintyä ruuhkaa”, te-toimisto tiedotti jo ennakkoon.

Pirkanmaan kokeilussa on hoidettu pitkäaikais- ja nuorisotyöttömien asioita. Kokeilussa kunnat ottivat hoitaakseen te-toimiston tehtäviä elokuusta 2017 alkaen. Kokeilun aikana työtä on löytänyt noin joka kolmas pitkäaikaistyötön ja joka neljäs alle 25-vuotias työtön. [...]

Sellaiset työnhakijat, jotka haluavat aktiivimallin ehdot täyttää, myös tarvitsevat kunnollista opastusta ja palvelua. Tähän tarpeeseen Pirkanmaan työllisyyskokeilu on mitä ilmeisimmin osannut vastata omavalmentajineen.

Pelkona on, että kokeilun jälkeen työttömien lähipalveluihin on käytössä vähemmän resursseja kuin tähän saakka. Jos vähentyviä palveluita käyttää taantumassa kasvava joukko, on jälki huonompaa kuin nyt. (Aamulehti 15.12.3018)

Esimerkin 30 kirjoituksessa TE-palvelut asetetaan vastakkain työllisyyskokeilun kanssa. Jutussa TE-palveluiden tarjoamat palvelut esitetään ”huono-osaisten” kannalta huonompana vaihtoehtona, kuin kokeilussa tarjolla olleet palvelut. Kokeilun loppumisesta kerrotaan toteamalla samassa lauseessa, että ”mukana olleet asiakkaat siirtyvät kunnilta te-toimiston hoitoon: ”Asiakassiirron alkuvaiheessa asiakaspalvelussamme saattaa esiintyä ruuhkaa”, te-toimisto tiedotti jo ennakkoon.” Palvelun saatavuus siis kyseenalaistetaan. Kirjoituksessa todetaan, että kokeilu on osannut vastata työnhakijoiden palvelutarpeisiin ”omavalmentajineen”. Esiin nostetaan ”pelko”, ettei TE-toimistolla olisi hallussaan tarpeeksi resursseja asiakkaiden palveluun, ja että mahdollisen taantumana aikana ja vastuun ollessa TE-palveluilla jälki olisi huonompaa, kuin nyt, eli kokeilun ollessa käynnissä ja suotuisan talouskehityksen aikana.

Myös eräissä muissa kuin henkilöasiakkaan näkökulmaan painottuvissa mediateksteissä esiintyi negatiivinen sävy. Esimerkissä 31 on ote uutisesta, jonka Talouselämä julkaisi syyskuussa 2018 otsikolla ” TE-toimisto esti työttömien ja yritysten yhteishankkeen -ministerille kirjallinen kysymys: miksi?”.

- (31) Keskustan kansanedustaja Eero Reijonen on jättänyt kirjallisen kysymyksen työministeri Jari Lindströmille (sin), mikä estää TE-toimistoa tekemästä yhteistyötä kunnan ja yrittäjien kanssa.

Juuan kunta oli halukas järjestämään yhdessä yrittäjien kanssa rekrytointitilaisuuden kunnassa oleville työttömille tarkoituksena rakentaa malli työllistymiselle, vaikka lisäkoulutuksen kautta.

Kunta pyysi tilaisuutta varten käyttöönsä TE-toimistosta listaa kunnan työttömistä lähettääkseen kutsun tilaisuuteen. Listaa ei kunnalle luovutettu.

Kielteisen vastauksen jälkeen kunta esitti, että TE-toimisto lähettäisi kutsukirjeet tilaisuutta varten. Vastaus oli jälleen kielteinen. (Talouselämä 21.9.2018)

Talouselämän uutisessa, josta esimerkki 31 on, TE-toimisto esitetään negatiivisessa valossa, yhteistyön estäjänä: kunta ja yrittäjät halusivat järjestää tilaisuuden työttömille, ja pyysivät työttömien yhteystietoja TE-toimistolta, joka ei luovuttanut niitä. TE-toimisto ei myöskään suostunut lähettämään kutsuja itse; niinpä kansanedustaja on lähettänyt ”kirjallisen kysymyksen” asiasta työministerille. Uutisessa ei ole esimerkiksi mainintaa siitä, mitä laki tai yleinen tietosuoja-asetus sanoo tällaisesta tilanteesta, vaan näkökulma on puhtaasti TE-palveluita kritisoivan tahon. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, eli yleinen tietosuoja-asetus asettaa tietojenluovutukselle omat, varsin merkittävät rajoitteensa (ks. Euroopan parlamentti ja neuvosto 2016).

Negatiivissävytteisiin keskustelufoorumin ketjuihin liittyi usein se, että niissä kirjoittajat jakoivat omia tai tuttaviansa kokemuksia TE-palveluiden kanssa asioinnista. Tyypillistä oli, että muut vastasivat negatiivisen kokemuksensa kertoneelle keskustelijalle jakamalla oman kokemuksensa, joka useissa tapauksissa kuvailtiin myös negatiiviseen sävyyn. Esimerkissä 32 on otsikolla ”Työkkäri pakottaa infoon työnhaun katkaisemisen uhalla” nimetyn keskusteluketjun aloitusviestin sisältö.

- (32) Onko muille käynyt koskaan noin? Ei uhattu karenssilla, vaan työnhaun katkaisemisella ja sitä kautta työttömyysetuuden maksamisen lopetuksella, jos en osallistu työkkärin infoon. (Vauva.fi 18/1)

Esimerkin 32 aloittaja kuvailee TE-palveluiden toimintaa keskusteluketjun otsikossa sanalla ”pakottaa”, mikä on selkeän negatiivissävytteinen. Kommentissaan hän kuvailee sitä, miten TE-palvelu ”uhkaa” häntä työnhaun katkaisemisella ja etuuden lopettamisella, mikäli hän ei osallistu infotilaisuuteen, ja kysyy muiden vastaavista kokemuksista. Esimerkissä 33 on toisen keskustelijan vastaus esimerkin 32 aloittajalle.

- (33) Samalla tavalla luki minunkin info kutsussa (tai käskyssä!). Ihan turha tilaisuus se oli, onneksi ei kestänyt kuin n.15 minuuttia. Harmitti vaan maksaa matkasta. (Vauva.fi 18/2)

Kommentoija esimerkiksi 33 kuvailee oman kokemuksensa negatiiviseen sävyyn, ja hänkin valitsee alistamiseen viittaavan sanan, ”käsky”. Kommentissa kuvataan tilaisuutta ”ihan turhaksi”. Useissa keskusteluketjuissa negatiivissävytteiseen kysymykseen TE-palveluiden toimintatavoista tai oman kokemuksen kertomiseen vastattiin myös kertomalla oma, usein negatiivinen, mielipide TE-palveluista. Esimerkissä 34 on otsikolla ”Te-toimiston työhönosoitus.” nimetyn aloitusviestin sisältö. Ketju on kuvaava esimerkki selkeään negatiivissävytteisestä ketjusta.

- (34) Sain te-toimistolta kehoituksen hakea paikkaa, johon minulla ei ole mitään kompetenssiä. Haen tietenkin, koska en halua karensssia. Häpeän jo etukäteen, koska en haluaisi tehdä itsestäni täyttä pelleä. Siis: Olen lähihoitaja, 3 lyhyttä sijaisuutta tehnyt, (6kk), vanhusten hoivapaikoissa. Sain kehoituksen hakea sairaanhoitajan paikkaa, erääseen sairaalaan. Haluaako te-toimisto nolata työntekijät? (Vauva.fi 11/1)

Aloittaja kertoo negatiiviseen sävyyn omasta kokemuksestaan TE-toimistolta saamastaan palvelusta. Hän ”häpeää” jo etukäteen, sillä ei haluaisi tehdä itsestään ”täyttä pelleä” hakemalla kompetenssiaan vastaamatonta työtä, jota TE-toimisto kehottaa hakemaan. Hän kysyy myös, haluaako TE-toimisto ”nolata työntekijät”, millä viittaa ilmeisesti TE-toimiston henkilöasiakkaisiin. Aloitukseen on tullut vastauksia, joissa muun muassa neuvotaan aloittajaa toimimaan tietyllä tapaa, kerrotaan omia negatiivisia kokemuksia tai jaetaan oma mielipide TE-palveluista. Esimerkissä 35 on ensimmäinen vastaus esimerkin 34 aloitusviestiin.

- (35) Mun mielestä te-toimisto nolaa itsensä jos kuka. Lähetä vaan hakemus ja yritä unohtaa koko juttu. (Vauva.fi 11/2)

Esimerkin 35 kommentoija kertoo oman, negatiivisen mielipiteensä TE-palveluiden toiminnasta tapauksessa: ”te-toimisto nolaa itsensä jos kuka”, ja kehottaa hakemaan paikkaa ja unohtamaan ”koko jutun”. Esimerkissä 36 on kolmas kommentti samaan ketjuun.

- (36) Eikä kun ne TE-toimistossa ei tiedä mitä haettavaan työhön vaaditaan. Se virkailija, joka osaa lukea oli varmaan jollain lomalla tms. Laittoivat sitten summa mutikassa ihan fiilis pohjalta näitä työkehoituksia eteenpäin. Ja ehkä

ne sitä nolaustakin hieman haikailee. Valta turmelee, olematonkin sellainen. (Vauva.fi 11/3)

Esimerkin 36 kommentoija kirjoittaa, että ”ne TE-toimistossa” eivät tiedä töiden vaatimuksista, ja että ”työkehotuksia laitetaan summan mutikassa”, ”fiilispohjalta”; hän kuvailee TE-toimiston virkailijoita siis negatiiviseen sävyyn osaamattomina, ja myös ”nolausta hieman haikailevina”. Saman ketjun keskustelijat kertovat myös omista kokemuksistaan vastaavanlaisista tilanteista, ja myös lisää mielipiteiden ilmauksia jaetaan, mikä oli tyypillistä negatiivissävytteisille ketjuille.

4.2.2 Neutraali sävy

Neutraalin sävyn osuus oli mediateksteissä 45 % ja keskusteluforumilla yhtä suuri kuin negatiivisen sävyn, eli 50 %. Sävyluokkaan laskin sellaiset mediatekstit ja keskusteluketjut, joiden hallitseva sisältö oli informatiivinen ja objektiivinen. Niissä saattoi olla myös joitakin negatiivisia tai positiivisia sävyesiintymiä. Kun kumpikaan näistä ei kuitenkaan ollut hallitseva, vaan objektiivisuus oli tekstissä subjektiivisuutta selkeästi vahvempaa, tulkitsin sävyn neutraaliksi. Esimerkiksi Aamulehden elokuussa 2018 otsikolla ”Ilmoituksen unohtuminen ei yksinään aiheuta karensia – Näistä syistä te-toimisto voi asettaa työnhakijan karensiin, ja näin sen voi välttää” julkaissama kirjoitus lukeutuu selkeästi neutraaliin sävyluokkaan. Artikkelissa käsitellään karensseja, mutta sävy on informatiivinen. Haastateltavaksi on otettu TEM:n edustaja. Hän vastaa kysymyksiin viitaten lakiin, mikä on oman tulkintani mukaan neutraali tapa tarjota faktoja tietystä asiasta. Esimerkissä 37 on ote artikkelista.

(37) Milloin te-toimisto voi asettaa työttömälle karensin?

–Lain mukaan karensiin voidaan määrätä, kun itse aiheuttaa työttömyyden tai työttömyyden pitkittymisen. Jos henkilö esimerkiksi eroaa työstä ilman pätevää syytä, kieltäytyy te-toimiston tai työnantajan suoraan tarjoamasta työstä tai jättää hakematta te-toimiston tarjoamaa työpaikka, voi karensi tulla kysymykseen.

–Karensiin voidaan määrätä myös, jos hakija jättää saapumatta te-toimistoon työllistymissuunnitelman laatimista varten, kieltäytyy työllistymissuunnitelman laatimisesta tai jättää sen toteuttamatta. Lisäksi te-

toimiston palveluista kieltäytyminen tai niiden keskeyttäminen voivat johtaa karenssiin.

– Näissä kaikissa reunaehtona on, että hakijalla ei ole pätevää syytä menettelyynsä. (Aamulehti 13.8.2018)

Kuten esimerkistä 37 käy ilmi, keskittyy artikkeli tarjoamaan informaatiota siitä, miten asiat menevät lain mukaan. Ääni on annettu asiantuntijalle, joka selittää asioiden laidan neutraaliin sävyyn, eri ehtoja luetteloiden. Neutraaliin sävyluokkaan luokittelemilleni aineistoille oli siis tyypillistä esimerkin 37 artikkelin kaltaisesti se, että niissä ei asetettu TE-palveluita esimerkiksi minkäänlaiseen positiivisia tai negatiivisia assosiaatioita synnyttävään valtarooliin, vaan painotus oli tiedon toteamisessa.

Neutraaliin sävyluokkaan lukeutui myös sellaisia mediatekstejä, joissa käsiteltiin työnhakuun, työllisyyteen tai työttömyyteen liittyvää aihetta, ja TE-palveluiden osuus kirjoituksen sisällöstä oli pienempi. Näissä saatettiin esimerkiksi lyhyesti nostaa esiin jonkun TE-hallintoon kuuluvan asiantuntijan kommentti tai tarjota tietoa TE-palveluiden roolista liittyen käsiteltävään aiheeseen. Neutraaleja mediatekstejä olivat usein sellaiset, joissa ääneen pääsi TE-hallinnon edustaja. Esimerkissä 38 on ote Yle Uutisten kirjoituksesta marraskuulta 2018. Uutisen otsikko on ”Opiskelija kuvasi työhakemukseen kekseliään videon ja sai paikan – niin tekevät myös monet muut, ja nyt Suomeen on avattu video-cv-pankki”. Uutinen käsittelee videomuotoisia työhakemuksia ja uutta palvelua, johon työnhakijat lataavat videohakemuksensa rekrytoivien työnantajien selailtavaksi.

(38) – Kuulostaa hyvälle, on todellakin nykyaikaa, sanoo Keski-Suomen TE-palveluiden palvelujohtaja Minna Heino kuultuaan uutiset uudesta palvelusta.

– Olemme jo pitkän aikaa miettineet, että pitäisi olla työntekijäpankkeja, joista työnantaja voisi hakea hänelle soveltuvaa osaajaa. Tähän asti ne ovat olleet tekstilliseen kuvaukseen pohjautuvia, hän jatkaa. [...]

Keski-Suomen TE-palveluiden palvelujohtaja Minna Heino muistuttaa, että palveluntuottajan on löydettävä eettisyyden ja hyvän toiminnan rajat siihen, millaisia videoita palvelussa julkaistaan. (Yle Uutiset 20.11.2018)

Esimerkin 38 uutisessa TE-palveluiden edustaja kertoo näkemyksensä uudesta työllistymistä helpottamaan luodusta palvelusta. TE-palveluiden edustajan kommentti

esitetään kyseisen aiheen asiantuntijan näkemyksenä, eikä TE-palveluista esitetä negatiivisia tai positiivisia representaatioita. Sävy on kirjoituksessa TE-palveluiden osalta neutraali. Myös Turun Sanomien elokuussa 2018 julkaistava uutinen on esimerkki TE-palveluita neutraaliin sävyyn käsittelevästä tekstistä (esimerkki 39).

- (39) Hallitus edistää pitkään työttömänä olleiden työllistämistä ottamalla käyttöön siitä TE-toimiston henkilökunnalle maksettavan tulospalkkion.

Palkkio maksettaisiin vain työllistymistuloksesta, ei esimerkiksi asiakkaan ohjautumisesta palveluihin. [...]

Edellytyksenä palkkion maksamiselle olisi, että työtön ei ole ollut 1.9.2018 vakinaisessa ansiotyössä kuuden viimeksi kuluneen kuukauden aikana.

Tulospalkkioihin varattaisiin miljoona euroa. (TS 29.8.2018)

Esimerkki 39 on ote uutisesta, joka otsikko on ”TE-toimiston henkilöstölle tulospalkkiota pitkään työttömänä olleiden työllistämistä”. Uutinen on sisällöltään informatiivinen; se tarjoaa tietoa TE-toimistojen henkilöstölle suunnitellusta tulospalkkiosta, sen edellytyksistä ja siihen varatusta euromäärästä. Näkökulma on neutraalin objektiivinen.

Neutraaliutta useiden keskusteluketjujen sävyyn toivat kommentit, joissa TE-palveluita ikään kuin puolustettiin, kirjoittamalla neutraaliin, informatiiviseen sävyyn. Joidenkin tällaisten kommenttien osalta vaikutti jopa siltä, että niiden kirjoittaja saattaisi olla TE-palveluiden asiantuntija. Tätä on kuitenkin mahdoton tietää, sillä lähes kaikki kommentoijat pysyttelevät anonyymeina ja keskustelevat Vierailija-nimimerkin takaa. Joissakin tapauksissa luokitteluun päätyminen aiheutti enemmän ongelmia. Vaikeuksia tulkinnalle aiheutti esimerkiksi keskusteluketjut, joissa aloitusviestissä sävy kallistui negatiiviseen, mutta joissa keskustelun muut kommentit jossain kohtaa kyllästivät sävyn neutraalin puolelle. Jos enemmistö kommentteista esitti TE-palvelut neutraaliin sävyyn, valitsin siis luokaksi neutraalin. Esimerkissä 40 on otsikolla ”Työkkäri vaatii luopumaan opiskeluoikeudesta yliopistossa” nimetyn keskusteluketjun aloitusviesti.

- (40) Minulla on opiskeluaika loppu, mutta opiskeluoikeus olemassa. En siis ole opiskelija, mutta työkkäri pitää minua sellaisena. Saadakseni

työttömyyskorvausta joudun luopumaan opiskeluoikeudestani. Onko muilla vastaavia kokemuksia? (Vauva.fi 7/1)

Aloittaja kertoo ”työkkäriin” vaativan häntä luopumaan opiskeluoikeudestaan (esimerkki 40). Ketjussa on yli 250 kommenttia. Aloitusviestissä ja yksittäisissä muissa kommentteissa TE-palvelut esitetään jokseenkin negatiivisessa valossa, mutta muutoin keskustelussa kirjoitetaan TE-palveluista kuitenkin neutraaliin sävyyn. Kommentoijat esimerkiksi jakavat neuvoja aloittajalle ja kirjoittavat, että TE-toimisto toimii tilanteessa lain mukaan. Esimerkissä 41 on vastauskommentti esimerkin 40 ketjun aloittajalle.

(41) Työkkärihän ei vaadi mitään. Työkkäri kertoo, miten asia lakipykälien mukaan menee. Itse päätät, mitä teet. (Vauva.fi 7/3)

Esimerkin 41 kommentoija toteaa, että TE-toimisto ”ei vaadi mitään”, vaan kertoo asian laidan ”lakipykälien mukaan”. TE-palvelut esitetään kommentissa neutraaliin sävyyn, toimijana, joka toimii lakeihin nojaten. Ketjusta löytyy muitakin TE-toimiston neutraaliin sävyyn mainitsevia kommentteja, kuten esimerkissä 42.

(42) Niin. Katsos kun jos olet työkkäriin ilmoittautunut ja haluat työttömyysetuutta saada, niin silloin sinun pitää hakea kokoaikatyötä ja olla työmarkkinoiden käytettävissä kokoaikatyöhön. (Vauva.fi 7/101)

Esimerkin 42 kommentoija kertoo informatiiviseen sävyyn, että jos henkilö on ”työkkäriin ilmoittautunut”, tulee hänen hakea kokoaikatyötä. Tällä kommentoija viittaa aloittajan viestiin koskien ”työkkäriin vaatimuksia” ja implikoi, että opiskelijana henkilö ei voi olla työtön työnhakija ja käytettävissä kokoaikaiseen työhön.

Esimerkissä 43 on otsikolla ”Voiko työkkäri pakottaa hakemaan työtä aiemmasta työpaikasta?” nimettyyn keskusteluketjuun kirjoitettu kommentti. Aloitusviestin kirjoittaja kysyy viestissään muilta, voiko TE-toimisto ”pakottaa” hänet hakemaan avoimeen työpaikkaan toimistoon, jossa on ollut ennen töissä, mutta jossa ei viihtynyt. Keskustelussa TE-palvelut esitetään aloitusviestiä lukuun ottamatta neutraaliin sävyyn.

- (43) Ilman mitään ilkeyttä: totta kai työkkäri voi osoittaa hakemaan paikkaa. Jos näin käy, voit kuitenkin ottaa työkkäarin virkailijaan yhteyttä ja keskustella asiasta (tehtävän sopivuudesta sinulle). (Vauva.fi 13/2)

Esimerkin 43 kommentoija käyttää aloittajan ”pakottaa” verbin sijaan verbiä ”osoittaa”, mikä tekee kommentista huomattavan neutraalimman, kuin aloitusviesti. Kommentoija myös toteaa informatiivisesti, että jos henkilölle osoitetaan ”paikka”, jota hänen tulisi hakea, voi hän kuitenkin ottaa ”työkkäarin virkailijaan” yhteyttä asiasta ja työn sopivuudesta keskustellakseen. Ketjussa on myös muita kommentteja, joissa esitetään TE-palvelut neutraaliin sävyyn toimijana, jonka kanssa asioista voi neuvotella.

Neutraaliin sävyyn TE-palveluista keskusteltiin foorumilla osassa sellaisia ketjuja, joissa pohdittiin tiettyjen TE-palveluiden toimintatapojen syitä. Esimerkissä 44 on otsikolla ”TE-toimiston ”salassa pidettävä” sähköpostiviesti?” nimettyyn keskusteluketjuun lähetetty vastauskommentti. Ketjun aloitusviestin kirjoittaja esittää kysymyksen, miksi TE-palveluiden sähköpostiviesti on lähetetty salaisena ja sävy on neutraali; viesti ei sisällä esimerkiksi mielipiteen tai tunteen ilmauksia.

- (44) Nuo suojatut viestit ovat yleistyneet kaiken tämän tietosuojahärdellin myötä. Yleensä te-toimisto käyttää niitä kun halutaan vaikka asiakkaan toimittavan jotain tietoja itsestään (esim lääkärintodistus), mutta ihan hyvin voi kutsu tapahtumaankin tulla suojattuna. (Vauva.fi 22/20)

Esimerkin 44 viestissä kommentoija esittää neutraaliin sävyyn näkemyksensä siitä, miksi viestejä lähetetään salaisena: hänen mukaansa ne ovat yleistyneen ”tietosuojahärdellin myötä”, ja toteaa, että viesti saattaa olla kutsu tapahtumaan tai pyyntö toimittaa tietoja. Muissakin vastauskommenteissa esitetään näkemyksiä siitä, miksi viesti on salattu tai kerrotaan itselle tulleista TE-palveluiden viesteistä, ja hallitseva sävy on kauttaaltaan neutraali.

4.2.3 Positiivinen sävy

Positiivinen sävy oli aineistossa harvinainen. Keskusteluketjuista yhdenkään hallitseva sävy ei ollut positiivinen, ja mediateksteistä vain 7 % eli 4 kappaletta oli tulkintani

mukaan sävyluokkaan laskettavissa. Esimerkiksi Helsingin Sanomissa elokuussa 2018 julkaistun, osatyökykyisiä työllistäville yrityksille maksettavaa palkkatukea koskevan uutisen luokittelussa päädyin positiiviseen luokkaan. Otsikolla ” Hallitus lupasi 4 200 euroa riihikuivaa rahaa yrityksille, jotka palkkaavat osatyökykyisen tai pitkäaikaistyöttömän” nimetty uutinen antaa muuten melko neutraalisti informaatiota palkkatukiaiheesta, mutta TE-toimisto nostetaan esiin positiivisessa sävyssä, tuen tarjoajana. Kirjoitus käsittelee hallituksen työllistämistoimien linjauksia, ja TE-toimisto nostetaan esiin toimien varsinaisena toteuttajana, kuten yleisesti muissakin sellaisissa Helsingin Sanomien kirjoituksissa, joissa on aiheena mahdolliset parannukset työllistämistoimenpiteisiin. Esimerkissä 45 on kolme otetta kirjoituksesta.

- (45) Työllistämispalkkiolla voidaan työllistää arviolta 1 600 ihmistä. Tähän varataan ensi vuoden budjetista viisi miljoonaa euroa. [...]

Te-toimisto voi myöntää työnantajalle jo nyt palkkatukea 50 prosenttia palkkakustannuksista. Kohta rahaa voi saada lisää. [...]

Palkkatuki ei ole ainoa tuki, jota osatyökykyisiä työllistävät yritykset voivat hakea. Te-toimisto voi myöntää esimerkiksi työolosuhteiden järjestelytukea ja työhönvalmennusta. (HS 30.8.2018)

Esimerkin 45 artikkelista välittyy myönteinen mielikuva TE-palveluista, joilla on eri keinoja tarjolla osatyökykyisten työllistämiseen. Osatyökykyisten työllistäminen on julkisessa keskustelussa aika ajoin esiintyvä teema, ja osatyökykyisten työelämään tukeminen on yhteiskunnallisesti tärkeää: heissä on merkittävä, hyödyntämätön taloudellinen potentiaali (ks. esim. Ilmarinen 2018). Myös artikkelin kuvatekstissä TE-palveluihin viitataan melko positiiviseen sävyyn: ”Te-toimisto voi myöntää työnantajalle jo nyt palkkatukea 50 prosenttia palkkakustannuksista. Kohta rahaa voi saada lisää.” TE-palvelut esitetään siis tukea myöntävänä tahona, jonka tarjoamalla palveluilla on merkitystä työllisyyden hoidolle.

TE-palveluista kirjoitettiin positiiviseen sävyyn myös esimerkiksi Yle Uutisten tammikuussa 2019 julkaisemassa artikkelissa, jonka otsikko on ”Tehostettu työnvälitys puree Varsinais-Suomessa – kokeilussa yli 2000 saanut töitä tai opiskelupaikan”.

Kirjoitus käsittelee kokeilua, jossa TE-palvelut ja yksityinen, työnvälitykseen keskittyvä yritys ovat tehneet yhteistyötä. Esimerkissä 46 on ote tästä kirjoituksesta.

- (46) Kaksi vuotta työttömänä ollut Elina Vainio löysi töitä yksityisen työnvälittäjän, Työelämän Infopisteen kautta. Hänet ohjasi tehostettuun työnvälitykseen Varsinais-Suomen TE-toimisto. [...]

Varsinais-Suomessa on saatu hyviä kokemuksia tehostetusta työnvälityksestä. Siinä TE-toimiston ja yksityisen yrityksen yhteistyöllä kokeillaan, miten yksityinen yritys hoitaa työnvälitystä työvoimaviranomaisen tukena.

TE-toimisto ohjaa asiakkaitaan tehostettua työnvälitystä tarjoavan yrityksen, Työelämän Infopisteen, palveluihin ja tavoitteena on nopea työllistyminen. [...]

– Yhteistyö toimii hyvin, ja kokemukset ovat olleet rohkaisevia, sanoo Varsinais-Suomen TE-toimiston palveluesimies Jukka Vatanen. (Yle Uutiset 30.1.2019)

Esimerkin 46 artikkelissa kerrotaan, että Varsinais-Suomessa on saatu ”hyviä kokemuksia tehostetusta työnvälityksestä”. Kirjoituksessa TE-toimisto esitetään selkeän positiiviseen sävyyn, työllistymisessä auttajana ja uusia työllistämisen keinoja suosivana toimijana, joka ohjaa asiakkaita yhteistyöyrityksen palveluihin. Tavoitteeksi kerrotaan ”nopea työllistyminen”, ja ääneen pääsee TE-toimiston palveluesimies, joka kuvailee kokemuksia ”rohkaisevina” ja yhteistyötä toimivana.

4.3 TE-palveluiden representaatiot hallitsevissa diskursseissa

Edellä olen kuvannut sen, kuinka tutkimusaineistoani analysoimalla olen selvittänyt yleisimmät TE-palveluita koskevan julkisen keskustelun teemat ja mihin sävyyn TE-palveluista kirjoitetaan. Aineiston analyysin pohjalta olen nimennyt kolme diskurssia, jotka tulkintani mukaan hallitsevat TE-palveluista käytyä julkista keskustelua. Diskurssi luo käsiteltävään asiaan näkökulman; sen avulla merkityksiä organisoidaan tiettyyn tapaan. Samaan aikaan käsiteltävästä asiasta rakentuu tietynlainen representaatio. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 55.) Olen nimennyt tunnistamani diskurssit

palveludiskurssiksi, kontrollin diskurssiksi ja laillisuusdiskurssiksi. Näissä eri diskursseissa TE-palveluita representoidaan tietyillä tavoin, ja esiintyvät representaatiot ovat pääosin joko neutraaleja tai negatiivisia. Representaatioissa kirjoittajat herättävät tietyt merkitykset valittujen diskursiivisten resurssien avulla. Niissä on kyse merkityksiä luovista valinnoista; siitä, mitä jätetään kuvauksen ulkopuolelle ja mitä siihen sisällytetään, mikä asettuu kuvauksessa ensisijaiseksi ja mikä toissijaiseksi. (Ks. Pynnönen 2013: 17–18.) Esittelen seuraavaksi tunnistamieni diskurssien ominaisuuksia ja sitä, millaisia TE-palveluiden representaatioita niissä rakentuu.

4.3.1 Palveludiskurssi

Tunnistamistani päädiskursseista palveludiskurssi näyttäytyy erityisesti journalistisessa kontekstissa. Tutkimusaineistoni mediateksteissä useimmin esiintyvä teema oli Palveluiden saatavuus ja laatu. Teeman osuus kaikista mediatekstien teemaesiintymistä oli 31 (ks. taulukko 2, s. 39). Mediateksteissä toiseksi yleisin teema oli Aktiivimalli ja aktivointi, jonka osuus oli 16 %, ja kolmanneksi yleisin oli Asiakkaan palvelu ja kohtaaminen, jonka osuus oli 14 % kaikista teemaesiintymistä. TE-palveluita käsiteltiin mediateksteissä siis useimmin näkökulmasta, joka liittyi jollakin tasolla palveluihin. Myös aktiivimallia TE-palveluiden yhteydessä käsittelevät mediatekstit olivat usein näkökulmaltaan sellaisia, että niissä esiintyi kytkös aktiivimallin ja TE-palveluiden tarjoamien palveluiden välillä tai aktiivimallin ja asiakkaan kohtaamisen tai palvelun välillä. Palveludiskurssista käsin kirjoitettiin yleensä myös teemasta Alueelliset työllisyyskokeilut. Tässä yhteydessä nostettiin usein esiin TE-palveluiden tarjoamien työllistymistä edistävien palveluiden saatavuus ja verrattiin näitä työllisyyskokeilun piirissä toteutettavien palveluiden saatavuuteen.

Journalistisessa kontekstissa palveludiskurssi tuottaa TE-palveluille representaation, jossa se esitetään toimijana, joka ei täytä siihen kohdistettuja odotuksia. Diskurssissa nousee esiin palveluiden saatavuuden puutteellisuus, tarjottujen palveluiden heikkoudet ja se, millaisena työttömät kokevat palvelut. Esitän seuraavaksi esimerkkejä siitä, miten tämä representaatio näyttäytyy mediatekstiaineistossa.

(47) Nykykokeilujen osanottajat **uhkaavat siis pudota epämääräiseen välitilaan eli takaisin vain TE-toimistojen asiakkaiksi**, kunnes ehkä tapahtuu taas jotain muuta. (Aamulehti 18.9.2018)

(48) Vuodenvaihde tietää muutoksia Pirkanmaalla ainakin 20 000 **huono-osaisen asemaan**. Paikallinen työllisyyskokeilu loppuu, ja kokeilussa mukana olleet **asiakkaat siirtyvät kunnilta te-toimiston hoitoon: "Asiakassiiron alkuvaiheessa asiakaspalvelussamme saattaa esiintyä ruuhkaa"**, te-toimisto tiedotti jo ennakkoon.

Pirkanmaan kokeilussa on hoidettu pitkäaikais- ja nuorisotyöttömien asioita. Kokeilussa **kunnat ottivat hoitaakseen te-toimiston tehtäviä** elokuusta 2017 alkaen. **Kokeilun aikana työtä on löytänyt noin joka kolmas pitkäaikaistyötön ja joka neljäs alle 25-vuotias työtön**. (Aamulehti 15.12.2018)

(49) **Kolme kertaa paremmat tulokset** kolmanneksella kuluista.

Paimion työvoimapalveluiden päällikkö Juha Joutsenlahti lainaa tilastoja, jotka kuvaavat, mitä tapahtui, kun Paimio **otti työllisyysenhoidossa päävastuun Varsinais-Suomen te-toimistolta**. (TS 24.1.2019)

Esimerkki 47 on Aamulehdessä julkaistusta pääkirjoituksesta, jonka otsikko on ”Työttömät nappuloina”, esimerkki 48 Aamulehden ”Pirkanmaan työllisyyskokeilu loppuu vuodenvaihteessa – vaihtuvan luukun periaate ei palvele ketään” otsikoidusta pääkirjoituksesta ja esimerkki 49 TS:n otsikolla ”Pitkäaikaistyöttömyys romahti, kun alettiin tavata kasvokkain – nyt Paimio perustaa yhtiön pitääkseen työllisyysenhoidon näpeissään” julkaistusta artikkelista. Näissä kaikissa TE-palvelut representoidaan huonompana vaihtoehtona, kuin työllisyyskokeilujen toteuttama työttömien palvelu. Jo otsikot heijastelevat tätä. Palveludiskurssille ominaisesti palveluiden saatavuus kyseenalaistetaan ja esitetään arveluttavana. Diskursseilla on representationaalista kuvausvoimaa; diskursseilla voidaan esittää asiat ”totena”, kuvata syy-seuraussuhteita ja arvottaa asioita tietyllä tapaa (Pynnönen 2013: 18). Kirjoituksissa annetaan ymmärtää, että kokeilujen tulokset ovat selkeän positiiviset ja että vastuun siirtyminen takaisin pelkästään TE-palveluille on negatiivinen asia. Viralliset raportit ja tutkimustulokset työllisyyskokeilujen tuloksista julkaistiin vasta helmikuussa 2019 (ks. Kuntaliitto 2019), mutta jo ennen näiden julkaisua mediateksteissä kokeilujen työllistämisaikutukset

esitettiin useimmiten tosina menestystarinoina ja TE-palvelut esitettiin näissä yhteyksissä toimijana, joka ei pysty samaan.

Palveludiskurssissa käsitellään TE-palveluiden tarjoamia palveluita, jotka esitetään tehottomina. TE-palvelut representoidaan etäisenä viranomaisena, joka ei todellisuudessa auta palveluillaan henkilöasiakkaitaan (esimerkit 50, 51 ja 52).

- (50) Eniten Hälistä harmittaa, että systeemi ei toimi. Te-toimisto ja aktiivimalli saavat mieheltä pelkkää moitetta. Hän **ei ole kertaakaan käynyt te-toimistossa ja puheluitakin on tullut vuosien aikana yksi**. Hän ei ole kuullut **keneltäkään tuttavapiiristään, että te-toimistosta olisi pyydetty käymään ja annettu ohjausta työllistymiseen**.

– Joku **elämäänsä kyllästynyt herrasmies soitti kerran** ja kysyi, miten menee.

Kun Hälinen oli kertonut, että hän sai taas uuden keikkatyön, herrasmies oli todennut, että ainahan sinä työllistyt.

Kyllä, Hälinen työllistyy **omin avuin**. (TS 11.1.2019)

- (51) Arolla ei luonnollisesti ollut Suomessa työpaikkaa valmiina. Niinpä hänen on **pitänyt todistaa TE-toimistolle**, että joutui lopettamaan työnsä Meksikossa sen vuoksi, että hänen henkeään uhattiin. [...]

- Kuulostaa käsittämättömältä, että jos suomalaisena ihmisenä tulee kotimaahan takaisin sen vuoksi, **kun on lopettanut työt jossain toisessa maassa, niin ikään kuin annettaisiin ymmärtää, että edelleen pitää käydä siellä töissä**. Eihän se edestakainen matka ole kuin 26 000 kilometriä.

Käytännössä Aroon sovelletaan työttömyysturvalain pykälää, jonka mukaan työttömyysetuutta ei makseta työstä eroamisen takia.

- Yksinkertaisesti todetaan, että olet lopettanut työt ilman hyväksyttävää syytä, **joten ei muuta kuin karensiin**, Aro toteaa. (IL 8.8.2018)

- (52) Moni kertoi osallistuneensa viime vuonna lyhytkestoisiiin työnhaku- ja uravalmennuskursseihin ja välttäneensä siten aktiivimallin leikkurin. Kursseja he kuitenkin pitivät **hyödyttöminä**, koska niistä **ei ollut apua työllistymiseen**.

Esimerkiksi nelikymppinen nainen kertoi, että TE-toimiston virkailija oli esitellyt kahta firmaa, joiden koulutuksiin voisi mennä "täyttämään aktiivisuusehtoa".

– Konsulttiyritykset pyörittävät suurta bisnestä näillä "aktivointikursseilla", koska **TE-toimisto suoltaa heille asiakkaita** joka viikko alkaviin **samanlaisiin Työnhakuklubeihin**, nainen hämmästeli Ylen kyselyssä.

– Näitä oli tarjolla, **ei TE-toimistolla oikein ollut muuta**. Ainoa motiivi siinä oli se aktiivimallin ehtojen täyttäminen, kertoi kolmelle valmennuskurssille viime vuonna osallistunut 61-vuotias mies. (Yle Uutiset 22.1.2019)

Esimerkit 50, 51 ja 52 ovat esimerkkejä siitä, miten TE-palveluille rakentuu palveludiskurssissa journalistisessa kontekstissa representaatio tehottomana tai etäisenä viranomaisena, jonka palveluihin ollaan tyytymättömiä. Keskiössä on henkilöasiakkaiden kokemukset palveluiden saatavuudesta ja asiakkaan kohtelusta. Representaatiossa TE-palvelut näyttäytyy toimijana, joka ei huomioi henkilöiden tilanteiden eroavaisuuksia ja jonka palveluista ei ole hyötyä.

Palveludiskurssi esiintyy usein journalistisessa kontekstissa, mutta myös kansalaiskeskustelun kontekstissa. Palveluiden saatavuus ja laatu -teeman osuus keskustelufoorumien kaikista teemaesiintymistä oli 23 %. Kansalaiskeskustelussa tämä diskurssi tuottaa TE-palveluille representaation, jossa se nähdään etäisenä tai tehottomana toimijana, jonka palveluiden saatavuus esitetään heikkona. Palveluiden saatavuutta ja laatua käsiteltiin kansalaiskeskustelun kontekstissa usein kritisoivaan sävyyn ja subjektiivisesta näkökulmasta, omia kokemuksia jakamalla. Esimerkeissä 53 ja 54 on otteet keskusteluista, joissa kerrotaan kokemuksia TE-palveluilta saadusta palvelusta ja rakennetaan representaatiota toimijasta, josta ei ole apua henkilöasiakkaalle.

- (53) **TE-toimiston tuki on luokkaa jätettyäni soittopyynnön, minulle soitettiin viikon päästä** (pahoiteltiin kyllä kiirettä). Kyselin myös itselleni sopivista työllisyyttä edistävästä koulutuksista (**olen talousalan asiantuntija ammatiltani**) ja postitse **sain esitteitä tyyliin kaivinkoneneenkuljettajan koulutus ja kurseja lakimiehille**. Ihan yhtä tyhjän kanssa koko palvelu! (Vauva.fi 15/186)
- (54) Työkkäri ei ainakaan minua vaivaa juuri mitenkään. **Piti oikein itse käydä siellä ihmettelemässä, että mikä on kun piti olla joku haastattelu kolmen**

kuukauden välein, eikä mitään kuulu. No, sen jälkeen on joku soittanut 3 kk:n välein, ja piti täyttää cv-nettiin CV. **Ei muuta.** Työ- tai koulutus"tarjouksia" **en ole saanut ensimmäistäkään**, vaikka olen ollut yli kaksi vuotta työttömänä, ja kelpaisivat kyllä. (Vauva.fi 2/9)

Palveludiskurssi rakentaa TE-palveluille keskustelussa etäisen viranomaisen representaation, jolta henkilöasiakkaat eivät saa tarpeeksi palvelua. Esimerkissä 53 palvelun kuvataan olevan ”yhtä tyhjän kanssa”, sillä tarjotut koulutukset eivät ole sopineet henkilön aiempaan taustaan ja palvelua on joutunut odottamaan. Esimerkissä 54 kirjoittaja kuvailee, että ei ole saanut ”työ- tai koulutustarjouksia”, vaikka ne hänelle ”kyllä kelpaisivat”: hän siis kertoo kaipaavansa ja odottaneensa lisää tukea työllistymiseensä. Esimerkissä 55 on kommentti samaan ketjuun, josta esimerkki 54 on.

- (55) Mulla menee yleensä tuohon niiden soittoon ainakin viikko. **Hankalaa, kun joskus tarvitsisi vastauksen nopeammin.**

Nyt siellä on onneksi sentään mahdollisuus etukäteen kirjallisesti lyhyesti selittää, mistä asiasta on soittamassa. Ennen kun sen asian selvittämisen pystyi aloittamaan vasta puhelimesta, niin virkailija ei heti pystynytäkään vastaamaan, ja **selvittely venähti ja saattoi vaatia uuden soiton.**

Ihan perseestä se ettei voi ottaa yhteyttä sähköpostitse, muka tietosuoja takia. Muutenkin tuntuu että se tyyppi joka minulle ne kolmen kk:n välein tehtävät haastattelusoitot tekee, **ei tiedä tilanteistani tai ammattialani tilanteesta yhtään mitään. Ei ole mitään hyötyä hänen yhteydenotoistaan ts. eivät vie työllistymistäni mitenkään eteenpäin. Mutta ei kai se ole tarkoituskaan**, vaan tarkoitus on että työkkärille tätä "palvelua" myyvät firmat pääsevät rahastamaan. Työttömät Suomessa on hyvä bisnes, vähän kuin vangit USA:ssa. (Vauva.fi 2/34)

Myös esimerkki 55 on esimerkki keskusteluketjussa rakentuvasta representaatiota, jossa TE-palvelut esiintyy heikosti suoriutuvana asiakkaidensa palvelijana. Palveludiskurssissa rakentuva huonosti suoriutuvan toimijan representaatio sisältää usein kansalaiskeskustelun kontekstissa myös TE-palveluiden virkailijoiden kritisointia, Kommentin kirjoittaja kertoo, että palvelun saaminen kestää ja ”haastattelusoitot tekevä tyyppi” ei tiedä asiakkaan tilanteesta tai tämän ammattialan tilanteesta ”yhtään mitään”. Lisäksi palvelut esitetään hyödyttöminä ja esitetään arvelu siitä, että palveluiden ”ei kai ole tarkoituskaan” olla hyödyllisiä, vaan että työttömät ovat Suomessa ”hyvä bisnes”.

Myös esimerkeissä 56 ja 57 on esitettyä esimerkit siitä, kuinka palveludiskurssissa rakennetaan TE-palveluille representaatiota, jossa virkailijat esitetään epäpätevinä.

- (56) Asioin tällä kertaa ensimmäistä kertaa kunnolla TE-palveluiden kanssa. Olen vieläkin **järkyttynyt saamastani nöyryyttävästä ja epäasiallisesta kohtelusta**, sekä **virheellisestä ohjeistuksesta**. Eikö heidän virassa toimivilla asiantuntijoilla ole **minkäänlaista vastuuta toiminnastaan**? Olen ehkä nyt työtön, mutta minunkin maksamillani verorahoillani tuotakin puljua pyöritetään. Aivan **luokattoman huonoa toimintaa**. Omassa ammatissani olisin vastaavasta toiminnasta syytettynä virkavirheestä ja AVIn hampaissa.

Olen aiemmin vähän hymähdellyt TE-palveluiden kritiikille, mutta: Pyydän nöyrästä anteeksi. Luokatonta p**skaa ja suojatyöpaikkoja täynnä koko toimisto.. ja **heistä sitten käytetään nimitystä "asiantuntija"**. **Anna mun kaikki kestää**. (Vauva.fi 4/74)

- (57) Minullepa **kerran "asiantuntija" pökkana luki tiedoistaan** että minulle oli soitettu silloin ja silloin ja kertoi jopa miten keskustelu oli edennyt. Käsittämätöntä asiassa oli se että silloisen ajankohtana olin ollut tilanteessa jossa oli pakko pitää puhelin sammutettuna. [...]

Yritin siis saada tolkkua **heidän aiheuttamista sotkuista** ja koska **kukaan ei tietenkään voinut myöntää että hölmösti oli toimittu niin asiaa piti peitellä** ja selitellä ja koko juttu muuttui naurettavaksi pelleilyksi. [...]

Kuulkaa **siellä tapahtuu paljonkin hulluutta**, aina ne ei ole työttömät jotka keksivät epäuskottavia asioita vaan **virkailijat oikeasti sekoilevat ja piiloutuvat ammattisuojojansa taakse**. Ja työttömät kärsivät. (Vauva.fi 15/141)

Esimerkeissä 56 ja 57 on esitettyä kommentit ketjuista, joissa palveludiskurssissa TE-palveluiden representaatioon sisältyy virkailijoiden esittäminen heikosti suoriutuvina. Esimerkin 56 kommentissa kyseenalaistetaan virkailijoiden asiantuntijan nimitys ja vastuunkanto toiminnastaan sekä kuvaillaan, kuinka TE-palveluiden kanssa asiointiin on sisältynyt ”nöyryyttävää ja epäasiallista kohtelua” ja ”virheellistä ohjeistusta”. Esimerkin 57 kommentoija kuvailee virkailijoiden ”sekoilemista” ja ”ammattisuojojansa taakse” piiloutumista” tilanteessa, jossa ”kukaan ei voinut myöntää että hölmösti oli toimittu”.

4.3.2 Kontrollin diskurssi

Kontrollin diskurssi näyttäytyy erityisesti kansalaiskeskustelun kontekstissa. Keskustelufoorumiaineiston yleisin teema oli Valvonta ja määräys, jonka osuus kaikista teemaesiintymistä oli 28 % (ks. taulukko 2, s. 39). Teema esiintyi aineistossa keskusteluketjuina, joissa TE-palveluiden toimintaa kuvattiin kontrolloimisena ja negatiiviseksi koettuna ”pakottamisena” tai henkilöasiakkaiden valvomisena. Kansalaiskeskustelun kontekstissa toiseksi yleisimmästä teemaesiintymästä jakoivat sijan teemat Tukien eväys, karenssi (23 %) ja Palveluiden saatavuus ja laatu (23 %). Tukien epäämistä käsiteltiin usein valvonnan ja määräämisen näkökulmasta. Myös palveluiden saatavuutta ja laatua käsiteltiin osassa keskusteluketjuja kontrollin diskurssista käsin. TE-palveluille rakentuva representaatio kontrollin diskurssissa on kansalaiskeskustelussa negatiivinen; se esitetään epäreiluna ”kyykyttäjänä”, jonka toiminta ei ole palvelua vaan asiakkaiden määräämistä ja valvomista. Kontrollin diskurssi on nähtävissä keskustelufoorumilla jo ketjujen otsikkotasolla; useat otsikot sisältävät verbin ”pakottaa” tai ovat muulla tavalla negatiivissävytteisiä. Esimerkissä 58 on ote kommentista, joka kuvaa kontrollin diskurssissa rakentuvaa representaatiota.

- (58) [...] Mutta olen kerran ollut 1,5 kuukautta ilman euroakaan. **Karenssi tuli vaikka en ollut jättänyt mitään tekemättä/tehnyt mitään väärin.** Muuan toinen henkilö oli epähuomiossa antanut väärää tietoa minusta te-virkailijalle ja samantien napsahti maksuste jonka **purkaminen kesti vaikka itse selvitin asian (todisteineen) samana päivänä kun kirjeen asiasta sain**, niin teki myös ko väärän tiedon antaja (työnantaja paikasta johon olin saanut työtarjouksen) kun soitin hänelle, ei nopeuttanut asian selvittelyä yhtään. Pari kertaa soitin te-toimistoon kunnes vihdoin sain asian hoidettua.

Nämä ovat **asioita joissa työttömän oikeusturvaa rikotaan ja rajusti.** [...] (Vauva.fi 15/130)

Esimerkin 58 kommentissa TE-palveluiden toiminta esitetään epäreiluna; ”karenssi tuli”, vaikka henkilö kertoo tehneensä asiat itse oikein. Toiminta esitetään ”työttömän oikeusturvaa rajusti rikkovana”. TE-palvelut representoidaan siis epäreiluja karensseja langettavana, jopa työttömän oikeutta rikkovana toimijana. Esimerkeissä 59 ja 60 on esitettyä esimerkikikommentit ketjusta, jossa TE-palveluille rakentuu kontrollin

diskurssilla representaatio, jossa se esiintyy määräävänä tai itselleen helppoja ratkaisuja etsivänä toimijana.

- (59) **Mitään oikeaa palveluahan asiakaslähtöisesti individualistisesti te:ssä ei ole koskaan saatu.**

Tyyliin **harmaata massaa kohteleva** naisharmaaeminenssi byrokratian ja **yksinkertaisten ratkaisujen äärellä:**

TE-toimiston toiminta **ei ole koskaan ollut järkevää.** Mitä olisikaan tapahtunut, jos kuuluisat henkilöt olisivat asioineet Suomalaisessa TE-toimistossa?

TE-toimisto: ”Terve, Aristoteles. Mitenkäs sä oot ajatellut työllistyä?”

Aristoteles: ”Mä ajattelin ruveta filosofiksi.”

TE-toimisto: ”Kuules nyt, Aristoteles, filosofia ei ole mitään oikeaa työtä. **Nyt me sovitaan niin että sä rupeat siivoojaksi.**” [...] (Vauva.fi 5/1)

- (60) **Sanokaa EI näille omia bonuksiaan metsästäville työkkärinobodeille,** koska he **yrittävät saada teidät** joihinkin **ilmaisiipadaapaan** sillä, että näin **itse hyötyvät.** Olette terveitä, joten vaatikaa palkallista töitä tai reilu työkkärikorvaus!! **Älkää menkö halpaan,** jossa yrittävät saada teitä joihinkin **kuntouttaviin juttuihin..** mistä ette hyödy yhtän mitään paitsi typerän leiman otsaan, kun lankesitte tädin höpinöihin! (Vauva.fi 5/2)

Esimerkkien 59 ja 60 kommentit sijoittuvat kontrollin diskurssiin: niissä TE-palvelut esitetään tahona, joka sanelee työttömälle henkilölle, mitä hänen tulee tehdä; ”ruveta siivoojaksi” tai osallistua ”ilmaisiipadaapaan ja kuntouttaviin juttuihin”. Representaatioissa TE-palvelut esitetään omaa etuaan ajavana ja työttömiä ”harmaana massana” kohtelevana toimijana. Läsä voidaan tulkita olevan kontrollin diskurssin lisäksi myös palveludiskurssi, ja sama koskee esimerkin 61 kommenttia.

- (61) [...] TE-toimisto on Suomen turhin viranomainen. **Sen tehtävä on kyykyttää työnhakijoita ja lätkiä karensseja. Mitään työnvälitystä tai apua työnhakuun toimistolta ei saa.** Tämä ei muutu, vaikka siihen kankkulan kaivon kaadettaisiin miten paljon rahaa. Lisäpanostus menee todennäköisesti vain poliittisesti valittujen virkamiesten kukkaroon.

TE-toimisto pitäisi lopettaa ja korvata jollain perustulotyypisellä järjestelmällä, jossa olisi tietty joka tapauksessa kaikille maksettava perustoimeentulo ja jos siitä haluaa paremman tulotason, saa sen ansaita parhaaksi katsomalla **tavalla ilman karensseja ja viranomaisten kyttämistä.** (Vauva.fi 4/1)

Esimerkissä 61 on esitetty kommentti, jossa kontrollin diskurssissa rakentuva representaatio TE-palveluille on korostetusti esillä. Kommentissa TE-palvelut representoidaan ”kyttävänä viranomaisena”, jonka tehtävä on ”kyykyttää työnhakijoita ja lätkiä karensseja” ja jolta ei saa ”mitään työnvälitystä tai apua työnhakuun”. Samassa ketjussa esiintyy myös muita kommentteja, joissa representaatio rakentuu, kuten esimerkeissä 62, 63 ja 64.

- (62) Te-toimisto ei aiheuta muuta, kuin **ahdistusta**. Olisi hienoa jos heidän kanssaan voisi aidosti pohtia työllistymiseen liittyviä vaihtoehtoja.

Mitään en kyllä uskalla enää sanoa heille. Jos sivulauseessa mainitset pohdiskelleeksi jotain uutta alaa. Lukee se jo hetken päästä varmana tietona papereissasi " hakee tämän alan töitä" (Vauva.fi 4/127)

- (63) Niiden **pääasiallinen tehtävä** tuntuu nykyään olevan aikuisten ihmisten **kyttääminen**. On se vaan helv"etin outoa, kun Suomessa et saa enää edes itse valita sitä, minne menet töihin, tai minne ylipäätään haet töihin. (Vauva.fi 4/142)

- (64) Missä vaiheessa asiakaspalvelu /työttömän palvelukeskuksesta on tullut tällainen **ilkeä kyttäys byrokratia laitos?**
Muistan ajan jolloin sieltä sai oikeasti apua mm.asiakkaan tilanteen tosiasiallista kartoitusta, työtarjouksia, palkkatuki paikkoja jne. **eikä vaan v. ttuilu A ja asioiden hankaloittamista.**
Nykyään vaikuttaa, että sen **pääasiallinen tehtävä on kytätä virheitä ja napsia karensseja, mitään apua ei saa.** (Vauva.fi 4/166)

Esimerkkien 62, 63 ja 64 kommentit ovat selkeitä esimerkkejä kontrollin diskurssissa rakentuvasta representaatiosta; TE-palvelut esitetään toimijana, joka aiheuttaa ”ahdistusta” ja jolle ”ei uskalla sanoa mitään”, kuten omia pohdintoja alanvaihdosta. Representaatiossa tehtäviä kuvataan ”kyttämiseksi” ja toimintaa ilkeäksi.

Kontrollin diskurssi on läsnä myös journalistisen kontekstin kirjoituksissa. Myös mediateksteissä kontrollin diskurssiin liittyy henkilöasiakkaiden kertomukset omakohtaisista kokemuksista TE-palveluista. Medialle on Kuutin (2008: 51, 71–81) mukaan ominaista pyrkimys vahvistaa yleisöjensä luottamusta itseään kohtaan ajamalla ”pienien ihmisten” etua. Heidän vastapuolenaan media esittää laiskan tai itsekkäästi

toimivan organisaation, joka ”pompottelee” pientä ihmistä. Tämä pätee myös osaan oman tutkimukseni mediatekstiaineistoa. Esimerkissä 65 on ote Yle Uutisten artikkelista, jossa kontrollin diskurssi on tunnistettavissa.

- (65) **TE-palvelut lähetti selvityspyynnön** asiasta, ja Riutta **kertoi rehellisesti, ettei ollut hakenut paikkaa, koska haluaa tietää, mihin hakee**. Samalla hän kertoi hakeneensa muita paikkoja. **Vastauksena oli tieto kahden kuukauden karensista** Työttömyysturvalain nojalla. [...]

Myöhemmin Riutta kuuli, että yrityksen olisi saanut selville työvoimatoimistosta. Sen lisäksi **hän oppi, että paikkoja on vain haettava**, vaikka mielessä olisi epäily.

– Kyllä tässä tuntuu, että työnhakijalla on **vain velvollisuuksia, ei oikeuksia**. (Yle Uutiset 24.1.2019)

Esimerkin 65 artikkelissa pääroolissa on työttömäksi jääneen henkilön kokemus työnhausta ja TE-palveluiden asiakkaana olosta. Hän oli saanut karensin, sillä ei hakenut osoitettua, avointa työpaikkaa, josta työnantaja ei käynyt ilmi. Kirjoituksessa kuvataan, että hän oli ”kertonut rehellisesti”, ettei hakenut työtä, koska ei tiennyt kuka työnantaja on; hänelle ei siis kerrottu ajoissa TE-toimistosta, että työnantajan saisi selville kysymällä. Representaatioon sisältyy mielikuva siitä, että työnhakija ”oppi”, että hänen on vain tehtävä kuten hänelle sanotaan (”paikkoja on vain haettava”); hän on siis alisteisessa asemassa TE-palveluihin, joka esitetään häntä kontrolloivana toimijana. Työnhakijalla ei kontrollin diskurssissa rakentuvassa representaatiossa ole suhteessa TE-palveluihin oikeuksia, vaan ”vain velvollisuuksia”. Samassa kirjoituksessa on kuitenkin läsnä myös laillisuusdiskurssi (ks. luku 5.3.3), ja ääneen päästetään myös TE-palveluiden edustaja ja työnantajatahon edustaja.

Kun media pyrkii vahvistamaan yleisöjen luottamusta itseensä ajamalla ”pienien ihmisten” etua, on mahdollista, että asiaan liittyvän organisaation ääntä ei sisällytetä artikkeliin eikä se pääsee selittämään omaa kantaansa (Kuutti 2008: 51, 71–81). Tämä päti osaan mediatekstiaineistojani, joissa kontrollin diskurssi oli tunnistettavissa. Esimerkissä 66 on ote tällaisesta kirjoituksesta.

- (66) ”**Olisihan se kiva, jos työllisyyttä edistävät palvelut oikeasti keskittyisivät ihmisten työllistämiseen**”, vastaa keskisuomalainen opettaja Juhamatti Kalima Talouselämälle.

”Nyt tuntuu, että ihmisten työllistymistä ja tarpeita ei oteta huomioon, vaan **kyttääminen ja karensien jakaminen on pääosassa**”, Kalima sanoo. [...]

Vuonna 2013 opettajaksi valmistuneen Kaliman TE-toimiston karensipäätös yllätti täysin. Kyse oli hänen kohdallaan suuresta osasta kesän toimeentuloa, joka nyt jäi saamatta. ”**Pahimmillaan laittoman pitkät käsittelyajat voivat olla hengenvaarallisia**, jos vaikka lääkkeet tai ruokarahat ovat tukien varassa”, hän sanoo. (Talouselämä 3.8.2018)

Esimerkin 66 kirjoituksessa ääni annetaan henkilölle, joka kertoo oman kokemuksensa TE-palveluiden toiminnasta. TE-palveluiden kantaa ei ole otettu mukaan. Haastateltava toteaa, että ”olisihan se kiva”, jos TE-palvelut keskittyisivät ihmisten työllistämiseen sen sijaan, että pääosassa olisivat ”kyttäys ja karensien jakaminen”. Hänen mukaansa ”ihmisten työllistymistä ja tarpeita ei oteta huomioon”. Tässäkin representaatio rakentuu negatiiviseksi; TE-palvelut on toimija, johon henkilöasiakkaat ovat alisteisessa suhteessa. TE-palveluiden ”laittoman pitkät käsittelyajat” esitetään jopa ”hengenvaarallisina”. Representaatioissa on selkeästi asetelma ”pienestä ihmisestä” jota vastassa on ”itsekes pompottelija-viranomainen”.

4.3.3 Laillisuusdiskurssi

Neutraalimpaa representaatiota TE-palveluille rakentaa laillisuusdiskurssi, joka on läsnä sekä journalistisessa kontekstissa että kansalaiskeskustelun kontekstissa. Tätä diskurssia leimaa lain mukaan toimimisen argumentit, eli TE-palveluiden toiminnan ja päätösten perustelu lakiin ja sääntöihin tai hallituksen linjauksiin viitaten. Journalistisessa kontekstissa diskurssissa yleistä on, että ääni annetaan TEM:n tai TE-palveluiden työntekijälle, joka selittää taustoja tietyn toimintatavan takana tai kommentoi ajankohtaista puheenaihetta työllistymistä edistäviin palveluihin liittyen. TE-palvelut representoidaan hallituksen linjausten toteuttajana ja toimijana, joka yksinkertaisesti vain toteuttaa sille laissa säädettyjä tehtäviä. Laillisuusdiskurssi rakentaa TE-palveluille osittain hieman myönteisempää representaatiota, jossa se esitetään työllistymiseen

tukijana. Esimerkissä 67 on ote Aamulehden artikkelista, jossa ääneen pääsee TE-hallinnon edustaja ja laillisuusdiskurssi on selkeästi tunnistettavissa.

(67) Mitä ovat pätevät syyt te-toimiston palveluista kieltäytymiselle?

–**Työttömyysturvalaissa on säädetty joitakin esimerkkejä pätevistä syistä**, mutta laki ei ole tyhjentävä. **Syyt riippuvat tilanteesta. Te-toimistoille on** tietoisesti laissa **jätetty harkinnanvaraa**. Se on välttämätöntä, koska **tilanteet ovat niin moninaisia**. [...]

Miten karenssin voi välttää?

–Toimimalla **te-toimiston ohjeiden mukaan**. Kun oma tilanne muuttuu, kannattaa **työvoimaviranomaisiin olla heti yhteydessä**. Se on **tarkoituksenmukainen ja helppo tie epäselvyyksien välttämiseksi**. (Aamulehti 13.8.2018)

Esimerkin 67 kirjoituksessa laillisuusdiskurssi rakentaa TE-palveluille representaatiota, jossa se esitetään toimintansa lakiin nojaavana tahona, joka kuitenkin huomioi ”moninaiset tilanteet”; sille on laissa jätetty ”harkinnanvaraa”, jota se käyttää tilanteesta riippuen. Karenssin välttämiseen annetaan neuvoksi ”TE-toimiston ohjeiden mukaan toimiminen”. Työvoimaviranomaiseen neuvotaan ”olemaan heti yhteydessä” jos tilanteessa tapahtuu muutoksia, sillä tämä on ”helppo tie epäselvyyksien välttämiseksi”. Representaatio poikkeaa selkeästi esimerkiksi kontrollin diskurssissa rakentuvasta representaatiosta, jota leimaa TE-palveluiden esittäminen toimijana, jolle työtön ei välttämättä edes uskalla kertoa tilanteensa todellisuutta (ks. esim. esimerkki 62 luku 5.3.2). Laillisuusdiskurssi luo representaatiota TE-palveluista, joka kykenee yhteistyöhön henkilöasiakkaan kanssa, osoittaa ymmärrystä tämän tilanteeseen ja haluaa ”välttää epäselvyydet”. TE-palvelut esitettiin laillisuusdiskurssissa toisinaan myös työnhakijan oikeuksien puolustajana, kuten esimerkissä 68.

(68) Samoin kuin ensimmäisellä lausuntokierroksella, uusissa lausunnoissakin moni **asiantuntija** ihmettelee, miksi hallitus ei yhdistä aktiivimallia ja omatoimisen työnhaun mallia.

– Työnhaku on **vaarassa muuttua asiakkaan kannalta niin vaikeaksi kokonaisuudeksi**, että vaikeammin työllistyvät työnhakijat ohjautuvat pois työnhakijoiden joukosta kokonaan ja menettävät samalla oikeutensa

työttömyysturvaan. **Tätä voidaan pitää perustuslain kannalta varsin ongelmallisena, Kainuun TE-toimisto ja ELY-keskus katsovat.** (IL 24.9.2018)

Artikkeli, josta esimerkki 68 on peräisin, käsittelee aktiivimalliin suunnitteilla olleita muutoksia. TE-toimisto on sisällytetty monien muiden tahojen kanssa artikkeliin asiantuntijatahona, joka kommentoi muutoksia. Kirjoituksessa nostetaan esimerkiksi esille Kainuun TE-toimiston näkemys siitä, että työnhaku on ”vaarassa” muuttua asiakkaan kannalta ”niin vaikeaksi kokonaisuudeksi”, että se voi aiheuttaa perustuslaillisia ongelmia työnhakijoiden asemaan. Representaatioon sisällytetään kuvaus TE-palveluista toimijana, joka kantaa huolta henkilöasiakkaidensa oikeuksien toteutumisesta. Laillisuusdiskurssissa kirjoitettiin TE-palveluista myös aktiivimallin yhteydessä, mutta tässä diskurssissa esiin tuotiin TE-palveluiden toiminnan ja aktiivimallin ero. TE-palveluiden roolia selitettiin ja TE-palvelut esitettiin toimijana, joka jopa kyseenalaistaa aktiivimallin tuoden esiin sen ongelmia, kuten esimerkissä 69.

(69) **TE-toimistot eivät valvo** aktiivisuutta, mutta ne järjestävät koulutuksia, joita hyväksytään aktiivimallin aktiivisuudeksi.

– **Isohan pulma** on ollut siinä, että pitkään alkuvuodesta ei ole ollut tiedossa, että **mitä kaikkea aktiivimalliin oikein luetaan.** Edelleenkin on samaa pulmaa, toteaa Uudenmaan TE-toimiston johtaja Jarmo Ukkonen.

Hän **toivoo, että aktiivimallin ongelmia korjataan** jatkossa.

– En ole vielä nähnyt **luvattuja tarkennettuja muutosohjeita tai lakimuutoksia. Olemme esittäneet että entistä laajemmin eri tahojen,** kuten järjestöjen tai liittojen **valmennuksia pitäisi hyväksyä.** Aktiivisuutta on monenlaista, ja alkuvaiheissa sitä **on katsottu kapeasti vain viranomaisvinkkelistä.** (TS 3.9.2018)

Kuten esimerkin 69 artikkeliotteesta käy ilmi, ääneen pääsee TE-palveluiden edustaja. Diskurssille tyypillisesti TE-palveluiden tehtäviä avataan; ”TE-toimistot eivät valvo aktiivisuutta”. TE-palvelut esitetään aktiivimallia kritisoivana toimijana, joka kaipaa ”ongelmiin” korjauksia, joita se on itsekin esittänyt. Sitaattiin on sisällytetty myös TE-toimiston johtajan toteamus siitä, että hänen mielestään aktiivisuutta on ”katsottu kapeasti” pelkästään viranomaisten näkökulmasta, ei siis henkilöasiakkaiden kannalta.

Tämä rakentaa representaatiota, jossa TE-palvelut esitetään jopa työttömän puolia pitävänä toimijana, jonka mielestä esimerkiksi aktiivimallia pitäisi katsoa työttömänkin näkökulmasta. Representaatioissa TE-palvelut sijoitetaan hallituksen ja työttömän välissä toimivaksi viranomaiseksi, joka asemastaan käsin katsoo työttömän oikeuksien perään ja toteuttaa tehtäviään, jotka sille on määrätty laissa.

Keskustelufoorumilla neutraali sävy oli yhtä yleinen kuin negatiivinen sävy. TE-palveluita neutraaliin sävyyn käsittelevät kirjoitukset rakensivat osaltaan kansalaiskeskustelun kontekstissa laillisuusdiskurssia. Diskurssi koostuu kansalaiskeskustelun kontekstissa TE-palveluiden toiminnan selittämisestä kansakeskustelijoille ja TE-palveluiden toiminnan tai päätösten perustelusta lailla. Kansalaiskeskusteluaineistossani osallistujat ovat lähes poikkeuksetta anonyymeja, joten heitä ei voi varmasti tunnistaa esimerkiksi työttömiksi tai työssäkäyviksi henkilöiksi tai TE-toimiston virkailijoiksi. Toisinaan keskustelusta silti välittyy mielikuva, että tämä diskurssi aktivoituu niiden keskustelijoiden kirjoituksissa, jotka eivät lukeudu itse TE-palveluiden työnhakija-asiakkaisiin. Tässä diskurssissa ei esimerkiksi esiinny samoissa määrin omien kokemusten jakamista TE-palveluiden kanssa asioinnista, kuin kahdessa muussa hallitsevassa diskurssissa.

Usean keskustelufoorumien ketjun aloitusviesti sisälsi jonkin kysymyksen TE-palveluiden toiminnasta. Kysymys oli usein jonkinlaisen pelon sävyttämä ja aseteltu muodossa ”voiko TE-palvelut pakottaa...”. Laillisuusdiskurssi aktivoitui ketjussa, kun keskustelijat vastasivat aloittajan kysymykseen selittämällä TE-palveluiden toimintatapoja ja hälventämällä aloittajan pelkoja, kuten esimerkissä 70.

- (70) **Ei siellä valmiiksi odota mikään** vaan **sinut halutaan sinne kertomaan mikä on oma suunnitelmasi**. Jos sellaista ei ole tai se ei syystä tai toisesta ole toteuttamiskelpoinen niin sitten **mietitään jotain muuta**. (Vauva.fi 8/3)

Esimerkin 70 viesti on vastaus otsikolla ”TE toimiston haastattelu ja työllistämissuunnitelma” nimetyn aloitusviestin kysymykseen siitä, mitä tapaaminen TE-palveluiden kanssa tulee sisältämään. Vastaaja toteaa, että ”ei siellä valmiiksi odota mikään”, vaan että TE-palvelut haluaa kuulla henkilön omaa suunnitelmaa tai sen

puuttuessa ”mietitään jotain muuta”. Muoto ”mietitään” viittaa siihen, että TE-palveluiden asiantuntija miettii yhdessä työttömän kanssa vaihtoehtoja. Tämä rakentaa representaatiota, jossa TE-palvelut esitetään työtöntä kuuntelevana ja työtä kohti tukevana tahona. Diskurssille tyypillisesti kommentissa selitetään toiselle keskustelijalle TE-palveluiden toimintatapoja. Myös esimerkissä 71 on esitettyä kommentti, jossa laillisuusdiskurssi aktivoituu, kun aloitusviestin sisältämään kysymykseen vastataan pelkoa lievittävään sävyyn.

- (71) **Suomessa on voimassa työaikalaki.** Jos duunissa työaika on koko ajan tuo minkä otsikossa sanot niin siellä rikotaan työaikalakia, ja **laittomuuksiin ei sentään työkkärikään voi pakottaa.** (Vauva.fi 21/2)

Esimerkin 71 kommentti on vastaus aloitusviestiin, jonka otsikko on ”Voiko työkkäri pakottaa töihin jossa töitä on 50-60h viikossa?”. Kommentoija kuvailee, että ”Suomessa on voimassa työaikalaki”, jota työnantajan tulee noudattaa. Hän toteaa, että ”työkkärikään” ei sentään voi ”pakottaa laittomuuksiin”. Tämäkin kommentti rakentaa representaatiota, jossa TE-palvelut esiintyy lakia noudattavana tahona.

Vaikka omien kokemusten jakaminen ei laillisuusdiskurssissa ole yhtä yleistä kuin kahdessa muussa hallitsevassa diskurssissa, esiintyy niitä kuitenkin joissakin yhteyksissä. Ketjussa ”TE-toimisto lakkautettava” eräs kommentoija ikään kuin puolustaa TE-toimiston roolia sille säädettyjen tehtävien toteuttajana, jonka hoidettavaksi on annettu ”kaikki se kyttäysbyrokratia” ja kuvailee kohtaamistaan TE-palveluiden kanssa (esimerkki 72).

- (72) **Ei ongelma ole TE-toimisto itse,** vaan kaikki se kyttäysbyrokratia joka sen **hoidettavaksi on annettu.** Ei ne sitä omasta aloitteestaan tee. Viimeksi tänään **juttelin ihan asiallisen työkkärin virkailijan kanssa,** aiheena se että jostakin byrokraattisesta syystä en saa osallistua kahteen koulutukseen yhtä aikaa, vaikka ne tukisivat toisiaan ja voisivat edistää työllistymistäni. (Vauva.fi 4/40)

Esimerkin 72 kommentoija kuvailee, että TE-palvelut ”ei ole ongelma”, vaan sille annetut tehtävät. TE-palvelut etäännytetään ”kyttäysbyrokratiasta” ja todetaan, etteivät ”ne sitä omasta aloitteestaan tee”. Kommentoija kertoo, että hän on äskettäin itse asioinut ”ihan

asiallisen” virkailijan kanssa siitä, kuinka ”jokin byrokraattinen syy” on esteenä hänen koulutukseen osallistumiseensa. Esimerkki kuvaa laillisuusdiskurssissa rakentuvaa representaatiota, jossa TE-palvelut esitetään tahona, jonka osa on sille laissa säädettyjen tehtävien toteuttajana ja toimijana, jonka kanssa henkilö voi asioida ilman joutumista alisteiseksi koettuun asemaan, jota puolestaan kontrollin diskurssissa kuvataan (luku 5.3.2).

6 PÄÄTÄNTÖ

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen maine TE-palveluille rakentuu journalistisissa medioissa ja julkisissa verkkokeskusteluissa. Tavoitteeseen päästäkseni etsin vastauksia neljään tutkimuskysymykseen: mitkä aiheet nousevat toistuvasti esiin TE-palveluita koskevassa julkisessa keskustelussa, mihin sävyyn TE-palveluista kirjoitetaan, mitkä diskurssit ovat hallitsevassa asemassa ja millaisia representaatioita TE-palveluille rakentuu vallitsevissa diskursseissa. Tutkimusaineistoni koostui 60 mediatekstistä, jotka oli julkaistu seitsemässä eri lehdessä tai uutissivustolla, sekä 22:sta Vauva.fi -keskustelufoorumin keskusteluketjusta, joiden kommenttien yhteenlaskettu määrä oli 1082. Näistä mediatekstit edustavat journalistisessa kontekstissa tuotettua julkista keskustelua, ja foorumiaineisto kansalaiskeskustelun kontekstissa käytyä keskustelua. Teoreettisena viitekehystenä toimi diskurssianalyysin ja sosiaalisen representaation teorit.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni vastasin luokittelemalla aineiston teemaesiintymät yleisimpiin teemakategorioihin. Tämän tein käymällä koko aineiston systemaattisesti läpi, analysoimalla sitä ja peilaamalla sitä laajempaan kontekstiin sekä laskemalla tunnistamieni yleisten teemojen esiintymät. Teemakategorioista suurimmaksi nousi palveluiden saatavuus ja laatu, jonka osuus oli yli neljännes koko aineiston kaikista teemaesiintymistä. Mediateksteissä tämä teema oli kaikista yleisin. Seuraavaksi yleisimmät teemat olivat tukien eväys ja karenssi, asiakkaan palvelu ja kohtaaminen sekä aktiivimalli ja aktivointi. Valvonta ja määräys -teeman osuus koko aineiston teemaesiintymistä oli vain 10 %, mutta kansalaiskeskusteluaineistossa se oli kaikista yleisin. Tämän voidaan ajatella johtuvan siitä, että omakohtaisen kokemuksen jakaminen ja vertaistuen hakeminen on yleistä keskustelufoorumeilla (ks. esim. Vainikkala & Harju 2019) kun yleisesti ottaen median odotetaan esittävän asiat mahdollisimman objektiivisesti. Viimeinen teemakategoria oli alueelliset työllisyyskokeilut, joka esiintyi pelkästään journalistisessa kontekstissa. Syytä siihen, ettei teema esiintynyt kansalaiskeskustelun kontekstissa, on vaikea määrittää. Tämä voi oman tulkintani mukaan johtua esimerkiksi siitä, että raja työllisyyskokeilun palveluiden ja ”normaalien” TE-palveluiden välillä on saattanut olla tavalliselle henkilöasiakkaalle epäselvä.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastasin analysoimalla sitä, mihin sävyyn TE-palveluista kirjoitettiin mediateksteissä ja foorumin keskusteluketjuissa. Luokittelin jokaisen kokonaisen mediatekstin ja jokaisen keskusteluketjun joko neutraaliin, negatiiviseen tai positiiviseen sävylokkkaan. Hallitsevimmat sävyt olivat neutraali ja negatiivinen sävy. Ainuttakaan positiivissävytteiseksi luokiteltavaa keskusteluketjua ei ollut ja mediateksteissäkin positiivinen sävy oli harvinaisen. Koko aineistoa tarkasteltaessa negatiivinen sävy oli jopa hieman yleisempi kuin neutraali sävy.

Näiden löydösten pohjalta etenin tunnistamaan keskustelua hallitsevia diskursseja ja niissä rakentuvia representaatioita. Vastasin kolmanteen tutkimuskysymykseeni tunnistamalla hallitsevat diskurssit ja nimeämällä ne aineistosta nousevilla, koko diskurssia kuvaavilla nimillä. Tämän tein kahden aiemman tutkimuskysymykseni löydösten pohjalta: tulkitsemalla yleisimpiä teemoja ja keskustelun sävyjä tunnistin ja nimesin kolme hallitsevinta diskurssia. Palveluiden laatu ja saatavuus oli merkittävä teema aineistossani – erityisesti mediateksteissä, mutta myös keskustelufoorumilla. Yhden kolmesta hallitsevasta diskurssista nimesin *palveludiskurssiksi*. Nimensä mukaisesti palveludiskurssissa käsiteltiin TE-palveluiden tarjoamia palveluita. Toisen hallitsevan diskurssin nimesin *kontrollin diskurssiksi*. Kontrollin diskurssi oli läsnä erityisesti kansalaiskeskustelun kontekstissa: foorumiaineiston yleisin teema oli valvonta ja määräys. Diskurssille oli ominaista TE-palveluiden toiminnan käsittely näkökulmasta, jossa se koettiin tai esitettiin alistavana. Kolmannen hallitsevan diskurssin nimesin *laillisuusdiskurssiksi*. Tässä diskurssissa näkökulma oli neutraalimpi tai objektiivisempi, argumentit pohjattiin usein lakiin ja journalistisessa kontekstissa ääneen pääsi usein asiantuntijan asemassa pidettävä henkilö. Laillisuusdiskurssi oli löydettävissä niin mediateksteistä kuin keskustelufoorumiltakin. Tunnistamani hallitsevat diskurssit esiintyivät usein limittäisinä tai rinnakkain samassa kontekstissa; oli esimerkiksi mediatekstejä, joissa osaltaan esitettiin laillisuusdiskurssista käsin asioiden laita asiantuntijoiden lausumana, mutta esitettiin myös työttömän henkilöasiakkaan subjektiivinen kokemus, joka saattoi olla negatiivinen.

Neljänteen tutkimuskysymykseeni, millaisia representaatioita TE-palveluille rakentuu vallitsevissa diskursseissa, vastasin jokaista diskurssia tarkemmin tulkitsemalla. Asian arviointi tietystä diskurssista käsin ja tuon arvion jakaminen muille johtaa ”arvostelevaan mainintaan”, joiden myötä maineen voidaan ajatella välittyvän. Maine on tällä tavoin käsitettynä sosiaalinen representaatio, ihmisten keskuudessa tapahtuva ”ajatusten kierrätys”. (Karvonen 2000: 65.) Näkemykseni siis on, että maine muotoutuu sen vaikutuksesta, millaiset diskurssit keskustelua hallitsevat. Julkisen keskustelun diskursseissa rakentuvat representaatiot muovaavat ja ylläpitävät TE-palveluiden mainetta, sekä välittävät sitä eteenpäin keskusteluun osallistujille ja sitä seuraaville.

Journalistisessa kontekstissa palveludiskurssi tuotti representaation tehottomasta tai etäisestä viranomaisesta, jonka palveluiden saatavuus kyseenalaistettiin ja esitettiin arveluttavana. Ääneen pääsi usein joku ”huonoa palvelua” saanut henkilöasiakas. Samoin myös kansalaiskeskustelussa palveludiskurssi tuotti TE-palveluille representaation, jossa se esitettiin etäisenä tai tehottomana toimijana, jonka palveluiden saatavuus on heikkoa. Kansalaiskeskustelun kontekstissa palveluita käsiteltiin usein subjektiivisesta näkökulmasta, omia kokemuksia jakaen. Julkisen sektorin organisaatioiden maine riippuukin suurilta osin siitä, millainen mielikuva niiden eri sidosryhmillä on tarjotuista palveluista (Fombrun 1996). Siksi tässä diskurssissa muodostuva representaatio on TE-palveluiden maineen kannalta oleellinen. Palveluista muodostuu diskurssissa negatiivinen mielikuva, millä on myös maineeseen negatiivinen vaikutus.

Kontrollin diskurssissa rakentuva representaatio on niin ikään negatiivissävytteinen. Kansalaiskeskustelun kontekstissa TE-palvelut esitetään epäreiluna ”kyykyttäjänä”, jonka toimintaa ei pidetä työttömän palveluna, vaan tämän määräämisestä ja valvomisena. TE-palvelut esitetään toimijana, joka aiheuttaa ahdistusta ja jota tulee pelätä tai varoa. Työnhakijalla ei kontrollin diskurssissa rakentuvassa representaatioissa ole suhteessa TE-palveluihin oikeuksia, vaan he ovat alisteisessa suhteessa viranomaiseen. Diskurssi on läsnä myös journalistisen kontekstin kirjoituksissa. Näissäkin kontrollin diskurssiin liittyy henkilöasiakkaiden kertomukset omakohtaisista kokemuksista TE-palveluista. Representaatioissa on selkeästi asetelma ”pienestä ihmisestä” jota vastassa on ”itseksä pompottelija-viranomainen”. Tällaisen asetelman esittäminen on Kuutin (2008: 51, 71–

81) mukaan medialle ominaista, kun se haluaa vahvistaa yleisön luottamusta itseensä kansalaisten etujen ajajana. Kontrollin diskurssi on yksi kolmesta hallitsevasta diskurssista ja luo merkittävän loven TE-palveluiden maineeseen, sillä siinä palvelu esitetään työttömän henkilön alistamisena.

Laillisuusdiskurssi on kolmesta hallitsevasta diskurssista se, jossa TE-palveluille piirtyy neutraalimpi, joskus jopa myönteinen representaatio. Laillisuusdiskurssi on löydettävissä sekä journalistisesta kontekstista että kansalaiskeskustelun kontekstista. Diskurssissa TE-palveluille rakentuu representaatio, jossa se esitetään ensisijaisesti toimintansa lakiin nojaavana tahona. Representaatioon sisältyy myös kuvaus TE-palveluista, joka huomioi asiakkaidensa erilaiset tilanteet ja jonka kanssa asiakkaan on mahdollista keskustella ja neuvotella sekä päästä yhteisymmärrykseen asioista. Tämä poikkeaa esimerkiksi kontrollin diskurssissa rakentuvasta representaatiosta, jossa TE-palvelut esitetään viranomaisena, jolle työtön ei uskalla kertoa totuutta tilanteestaan. Tässä diskurssissa ei esiinny samoissa määrin subjektiivisten kokemusten jakamista, kuin kahdessa muussa hallitsevassa diskurssissa. Representaatio on tästäkin syystä objektiivisempi ja neutraalimpi. Maineen kannalta laillisuusdiskurssissa rakentuva representaatio on myönteinen. Representaatiosta välittyy mielikuva, jossa TE-palvelut on luotettava, lain mukaan toimiva taho.

Diskursseissa rakentuvien representaatioiden tunnistaminen johtaa päätelmiini TE-palveluille rakentuvasta maineesta julkisessa keskustelussa. Suomalaisten julkisen sektorin organisaatioiden maine on useimmiten neutraali ja muodostunut sen perusteella, mitä mieltä sidosryhmät ovat organisaation tuottamista palveluista (Luoma-aho 2007: 124–125). Myös TE-palveluiden maine näyttäisi hallitsevien diskurssien rakentavien representaatioiden perusteella pohjaavan pitkälti siihen, millaisena palvelut koetaan ja esitetään. Neutraali TE-palveluiden maine ei kuitenkaan ole. TE-palvelut itsessään liittyvät yhteiskunnassamme yleisesti negatiiviseksi koettuun asiaan, työttömyyteen. Tämäkin saattaa vaikuttaa osaltaan siihen, miten julkisen työnvälityksen kanssa tekemisissä oleminen koetaan erityisesti henkilöasiakkaana – tilanne, jossa TE-palveluihin ollaan yhteydessä, ei lähtökohtaisesti yleensä ole henkilön kannaltaan positiivinen, vaan ennemminkin stressaava. Julkisten organisaatioiden rooli

vastuunkantajina vaikuttaa myös niiden maineeseen. Vastuun omaamisen vuoksi niihin kohdistuu myös kritiikkiä liittyen siihen, kuinka ne vastuunsa kantavat. (ks. Luoma-aho 2008: 457.) Kun TE-palveluilta saatu palvelu ei vastaa sitä, mitä siltä vastuunkantajana odotetaan, on kokemuksen ja sen edelleen kertomisen ”arvostelevana mainintana” vaikutus maineelle negatiivinen.

Julkisia organisaatioita pidetään yleisesti luotettavina, mutta kuitenkin tehottomina (Luoma-aho 2008, 457). Julkisen keskustelun välittämä kuva TE-palveluiden luotettavuudesta jakautunut. Laillisuusdiskurssin representaatioissa TE-palvelut esitetään luotettavana, lain mukaan toimivana julkisorganisaationa. Sen toimintaa argumentoidaan lakiin viitaten, ja toiminnan legitimitettä vahvistetaan esimerkiksi TE-hallinnon asiantuntijoiden kommentteilla. Kahdessa muussa hallitsevassa diskurssissa rakentuu kuitenkin representaatio, jossa TE-palveluihin kohdistunut luottamus on vähintäänkin vaakalaudalla. Kontrollin diskurssissa TE-palveluille rakentuvassa representaatioissa luottamuksesta ei ole jälkeäkään. Luoma-ahon esiin nostama tehottomuus puolestaan pätee siihen maineeseen, joka TE-palveluille julkisessa keskustelussa piirtyy. Kontrollin diskurssi ja palveludiskurssi esittävät TE-palvelut viranomaisena, jonka palvelut eivät ole tarpeeksi saatavilla tai ne ovat laadultaan heikkoja. Tällä tavoin TE-palveluiden toiminnan tehokkuus kyseenalaistetaan julkisessa keskustelussa, ja maine kärsii.

TE-palveluita koskevaa julkista keskustelua hallitsevista diskursseista kahden ominaispiirteisiin kuuluu tutkimukseni perusteella sidosryhmien, pääasiassa henkilöasiakkaiden, kokemusten käsittely kriittisesti. Eri sidosryhmien tekemistä havainnoista, jotka koskevat organisaation toimintaa, syntyy Aulan (2009: 61–62) mukaan riski maineen menettämiseksi. Kun julkisessa keskustelussa esitetyt TE-palveluiden toiminnan kuvaukset ovat usein kriittisiä, havainnoivat organisaation nykyiset ja potentiaaliset sidosryhmät toimintaa tätä kautta. Sosiaalisen representaation teorian mukaisesti samalla muodostuu myös sosiaalisesti muodostettu mielikuva kohteesta, eli TE-palveluista, ja tämä muovaa samalla sen mainetta. Voidaan siis todeta, että potentiaalisen suuri osa TE-palveluita koskevasta julkisesta keskustelusta aiheuttaa TE-palveluille vähintään maineriskin.

TE-palveluiden maine julkisessa keskustelussa sijoittuu tutkimukseni perusteella negatiivisen ja neutraalin välille. Sidosryhmien reaktiot julkisorganisaation viestintään ja tiedottamiseen riippuvat vahvasti siitä, millainen maine organisaatiolle on muodostunut niiden joukossa (Luoma-aho 2007: 126). Tästä syystä voidaan päätellä, että TE-palveluille julkisessa keskustelussa rakentuvalla maineella voi olla myös ei-toivottuja seurauksia sille, miten olemassa olevat ja tulevat sidosryhmät saattavat reagoida TE-palveluiden omaan viestintään.

Tutkimusta toteuttaessani tein myös havainnon, että epätietoisuus on vahvasti läsnä TE-palveluita koskevassa julkisessa keskustelussa. Kansalaiskeskustelussa vallalla olivat päähkäilyt siitä, miksi TE-palvelut toimivat tietyllä tavalla, mitä TE-palveluiden henkilöasiakkaalta odotetaan erilaisissa tilanteissa, tai mistä esimerkiksi karenssi aiheutuu. Myös osassa mediatekstejä oli puutteita faktojen osalta, ja saattoi huomata, että paikoittain toimintaa tai sen taustalla olevia syitä ei ymmärretä tai oltu selvitetty. Jatkotutkimuksissa voisikin olla hedelmällistä tutkia sitä, kuinka faktojen puuttuminen tai vaillinainen informaatio julkisten työ- ja elinkeinopalveluiden toiminnasta ja suhteesta muihin julkisiin palveluihin tai organisaatioihin vaikuttaa siihen, millainen maine TE-palveluilla on. Havainto, että ymmärrys toiminnasta ja sen taustoista on monin paikoin vaillinaista, voi olla myös hyödyllinen TE-palveluiden viestintää suunnitteleville.

LÄHTEET

- Asmuss, Brite (2007). What Do People Expect from Public Services? Requests in Public Service Encounters. *Hermes – Journal of Language and Communication Studies*. 38, 65–83.
- Alma Media (2019). Talouselämä. [Lainattu 5.5.2019.] Saatavilla: <https://www.almamedia.fi/mainostajat/mediat-ja-palvelut/talous-ja-ammattilaismediat/talouselama>
- Aula, Pekka (2008). Kohti verkkomainetta: Käsitteitä organisaation verkkoviestinnästä maineen rakentajana. *Tiedotustutkimus*. 31: 4, 63–77.
- Aula, Pekka. (2009). Organisaatioiden maineriskit: Kontekstina sosiaalinen media. *Työ ja ihminen, tutkimusraportti 37*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Aula, Pekka & Jouni Heinonen (2002). *Maine – Menestystekijä*. Helsinki: WSOY
- Aula, Pekka & Leif Åberg (2012). Leimahtavat julkisuudet – organisaatioiden uusi haaste. Teoksessa: Kari Karppinen & Janne Matikainen (toim.). *Julkisuus ja demokratia*. Jyväskylä: Vastapaino, 201–225.
- Aula, Pekka & Saku Mantere (2005). *Hyvä yritys: strateginen maineenhallinta*. Helsinki: WSOY.
- Aula, Pekka, Salla Laaksonen, Niklas Ravaja, Mikko Salminen & Alessio Falco (2014). *Mediamaine: Mediayrityksen maineen merkitys digitaalisen mediasisällön kuluttamisessa*. Viestinnän tutkimusraportteja, 2. Helsinki: Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto. Saatavilla: <http://hdl.handle.net/10138/154834>
- Coombs, W.T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: the development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*. 10: 3, 163–176.
- Deephouse, D. L. & S. M. Carter (2005). An Examination of Differences Between Organizational Legitimacy and Organizational Reputation. *Journal of Management Studies*. 42: 2, 329–360.
- Eisenegger, M. (2009) Trust and reputation in the age of globalization. Teoksessa: J. Klewes & R. Wreschniok (toim.). *Reputation Capital*. Berlin: Springer, 11–22.
- Eskelinen, Sari (2004). *Julkisyhteisön maine. Case: Kuluttajavirasto*. Julkaisematon taloustieteiden pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Eskola, Jari & Juha Suoranta (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

- Euroopan parlamentti ja neuvosto (2016). Asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus). Saatavilla: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>
- FIAM (2019). Tulokset. Tammikuu 2019. [Lainattu 1.5.2019.] Saatavilla: <https://fiam.fi/tulokset/>
- Fairclough, Norman (2002). *Miten media puhuu*. Vastapaino, Tampere.
- Fairclough, Norman, Jane Mulderrig & Ruth Wodak (2011). Critical Discourse Analysis. Teoksessa: Teun A. Van Dijk (toim.). *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction*. London: SAGE Publications Ltd, 357–378.
- Finlex.fi (2012). Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. [Lainattu 13.2.2019.] Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>
- Fombrun, C. J. (1996) *Reputation. Realizing Value from the Corporate Image*. Harvard Business School, Boston
- Franklin, Bob & Nigel Parton (1991). Media reporting of Social Work: a Framework for Analysis. Teoksessa: Bob Franklin & Nigel Parton (toim.). *Social Work, the Media and Public relations*. London and New York: Routledge, 7–52.
- Habermas, Jürgen (2006). Political Communication in Media Society: Does Democracy Still Enjoy an Epistemic Dimension? The Impact of Normative Theory on Empirical Research. *Communication Theory* 16: 4, 411–426.
- Hakala, Salli (2000). Julkisen organisaation olosuhteet. Tietoa, valtaa ja yhteisyyttä. Teoksessa: Pekka Aula & Salli Hakala (toim.). *Kolmet kasvot. Näkökulmia organisaatioviestintään*. Helsinki: Loki-Kirjat, 79–108.
- Höijer, Birgitta (2011). Social Representations Theory. A New Theory for Media Research. *Nordicom Review*. 32: 2, 3–16.
- Ilta-Sanomat (2017). TE-toimiston ehdotus vei työttömältä Hennalta yöunet – ”Kotona minulle vasta selvisi, mitä se tarkoittaa”. [Lainattu 10.3.2019.] Saatavilla: <https://www.is.fi/kotimaa/art-2000005118383.html>
- Ilmarinen (2018). Sopivaa työtä kaikille – osatyökykyisissä merkittävä hyödyntämätön potentiaali työmarkkinoille. [Lainattu 1.2.2020.] Saatavilla: <https://www.ilmarinen.fi/ilmiot/2018/sopivaa-tyota-kaikille--osatyokykyisissa-merkittava-hyodyntamaton-potentiaali-tyomarkkinoille/>

- Jarvis, Jeff (2009). Product v. Process Journalism: The Myth of Perfection v. Beta Culture. [Lainattu 11.5.2019.] Saatavilla: <http://buzzmachine.com/2009/06/07/processjournalism>
- Juhila, Kirsi (1999). Tutkijan positiot. Teoksessa: Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.). *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.
- Juholin, Elisa & Heikki Kuutti (2003). *Mediapeli. Anatomia ja keinot*. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Karppinen, Kari (2010). Väitteitä Internetistä ja viestinnän moniarvoisuudesta. Teoksessa *Oikeutta ja Poliittikkaa. Viestintäoikeuden vuosikirja 2009*. Helsinki: Kansainvälisen talousoikeuden instituutti, 79–96.
- Karvonen, Erkki (1997). *Imagologia. Imagon teorioiden esittelyä, analyysiä, kritiikkiä*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Karvonen, Erkki (2000). Imagon rakennusta vai maineenhallintaa? Teoksessa: Pekka Aula & Salli Hakala (toim.). *Kolmet kasvot. Näkökulmia organisaatioviestintään*. Helsinki: Loki-Kirjat, 51–76.
- Kuntaliitto (2019). Näkökulmia kuntien onnistuneista työllisyyskokeiluista. [Lainattu 15.2.2020.] Saatavilla: <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2019/nakokulmia-kuntien-onnistuneista-tyollisyyskokeiluista>
- Kuronen, Timo (2000). *Kansalaiskeskustelun edellytykset ja mahdollisuudet tietoverkkojen aikakaudella*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kuutti, Heikki (2008). *Mediakierre: selviytyminen kielteisessä julkisuudessa*. Helsinki: Infor.
- Laaksonen, Reetta (2014). *Strategia kunnan maineenmuodostajana: Hämeenlinnan kaupungin julkisuuskuvan muodostuminen paikallislehdistössä*. Julkaisematon viestintätieteiden pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Lehtonen, Jaakko (2002). *Julkisuuden riskit*. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Lietsala, Katri & Esa Sirkkunen (2008). *Social media. Introduction to the tools and processes of participatory economy*. Hypermedia Laboratory Net Series 17. Tampere: Esaprint.
- Luoma-aho, Vilma (2005). *Faith-holders as Social Capital of Finnish Public Organisations*. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Luoma-aho, Vilma (2006). Lupa toimia – julkisorganisaatioiden sidosryhmäsuhteet. *Tiedotustutkimus*. 29: 3, 38–51.

- Luoma-aho, Vilma (2007). Neutral Reputation and Public Sector Organizations. *Corporate Reputation Review*. 10: 2, 124–143.
- Luoma-aho, Vilma (2008). Sector reputation and public organisations. *International Journal of Public Sector Management*. 21: 5, 446–467.
- Marcoccia, Michel (2004). On-line polylogue. Conversation structure and participation framework in internetgroup. *Journal of Pragmatics*. 36, 115–145.
- Matikainen, Janne (2012). Sosiaalinen media – uudenlainen julkisuus? Teoksessa: Kari Karppinen & Janne Matikainen (toim.). *Julkisuus ja demokratia*. Jyväskylä: Vastapaino, 133–159.
- Matikainen, Janne (2017). Medioiden media – Internet. Teoksessa: K. Nordenstreng & H. Nieminen (toim.). *Suomen mediamaisema*. Vastapaino: Tampere.
- Media Audit Finland (2019). Tuoreimmat tulokset. KMT 2018 lukijamäärät ja kokonaistavoittavuudet. [Lainattu 1.5.2019.] Saatavilla: <http://mediaauditfinland.fi/lukijamaarat/viimeisimmat-tulokset/>
- Moscovici, Serge (1973). Introduction. Teoksessa: C. Herzlich (toim.). *Health and illness: A social-psychological analysis*. London: Academic Press. 13.
- Määttä, Seppo & Timo Ojala (1999). *Tasapainoisen onnistumisen haaste: johtaminen julkisella sektorilla*. Helsinki: Edita.
- Nagendra, Asha (2014). Paradigm shift in HR practices on employee life cycle due to influence of social media. *Procedia Economics and Finance*. 11: 7, 197–207.
- Neufeld, G. A. 2007. Managing reputation risk. How to avoid being dragged through the mud. *Risk Management*. 54: 9, 38–44.
- Neuvonen, Riku (2008). *Viestintäoikeuden perusteet*. Helsinki: Talentum.
- Olkkonen, Laura. (2014). Odotustenhallinta. Teoksessa: Vilma Luoma-aho (toim.). *ProComma Academic: Särkymätön viestintä*. Helsinki: Procom ry, 20–29.
- Olsson, E. K. (2014). Crisis communication in public organisations: Dimensions of crisis communication revisited. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 22: 2, 113–125.
- Oravakangas, Anna-Riikka (2015). *Hyvässä hoidossa vai huonossa valossa? Sairaalan maine paikallisessa mediajulkisuudessa*. Julkaisematon viestintätieteiden pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto.
- Pedersen, Karsten (2003). *Offentlig kommunikation i teori og praksis*. København: Handelshøjskolens forlag.

- Pirkanmaan TE-toimisto (2019). Määräaikaishaastattelut ja infotilaisuudet. [Lainattu 21.3.2019.] Saatavilla: <https://toimistot.te-palvelut.fi/pirkanmaa/infotilaisuudet>
- Pynnönen, Anu (2013). *Diskurssianalyysi: tapa tutkia, tulkita ja olla kriittinen* Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Rateau, Patrick, Pascal Moliner, C. Guimelli, & J.C. Abric (2012). Social representation theory. Teoksessa: Paul Van Lange, Arie Kruglanski & E. Tory Higgins (toim.). *Handbook of Theories of Social Psychology*. 2, 477–497.
- Sakki, Inari, Jaana-Piia Mäkinieniemi, Eemeli Hakoköngäs, Anna-Maija Pirttilä-Backman (2014). Miten tutkia sosiaalisia representaatioita? *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*. 51, 317–329.
- Salo, Siiri (2017). *Rikosseuraamuslaitoksen ulkoinen kriisiviestintä maineenhallinnan näkökulmasta*. Julkaisematon viestintätieteiden pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto.
- Sanoma (2019). Vauva.fi. [Lainattu 5.6.2019.] Saatavilla: <https://media.sanoma.fi/mediat-yleisot/digiratkaisut/vauvafi>
- Sassi, Sinikka (2000). *Verkko kansalaisyhteiskunnan käytössä. Tutkimus Internetistä ja uusista politiikan muodoista*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*. 20, 571–610.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2019). Työttömyysturvan aktiivimalli. [Lainattu 21.3.2019.] Saatavilla: <https://stm.fi/tyottomyysturvan-aktiivimalli>
- Sundvall, Santtu & Minna Mayer (2018). *Työttömien määräaikaishaastattelut TE-toimiston asiakaspalvelun perustana - Kokemuksia määräaikaishaastatteluiden lisäämisestä Uudellamaalla*. Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:%20978-952-314-694-5>
- Suoninen, Eero (1999). Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.). *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino. 17–36.
- TE-palvelut (2019a). *Mitä karenssi tarkoittaa?* [Lainattu 12.7.2019.] Saatavilla: www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/karenssi/
- TE-palvelut (2019b). *Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet*. [Lainattu 12.7.2019.] Saatavilla: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/oikeudet_velvollisuudet/index.html

- Tench, Ralph, Audra Diers-Lawson & Martina Topić (2018). *Communication and (Re)Branding Toolkit for Employment Services*. Brussels: European Commission.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2018). *Työ- ja elinkeinoministeriön ohje TE-toimiston tehtävistä työttömyysturvajärjestelmän toimeenpanossa*. [Lainattu 12.7.2019.] Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/42905>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2019a). *Kasvupalvelut*. [Lainattu 21.3.2019.] Saatavilla: <https://tem.fi/kasvupalvelu-uudistus>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2019b). *Maakuntauudistus ja kasvupalvelut*. [Lainattu 21.3.2019.] Saatavilla: <https://tem.fi/maakuntauudistus>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2019c). *TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua*. [Lainattu 13.6.2019.] Saatavilla: <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrityspalvelut>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2019d). *TE-palveluilla kiinni työelämään*. [Lainattu 26.6.2019.] Saatavilla: <https://tem.fi/palvelut-kansalaisille>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2019e). *TE-palvelut yrityksille ja yhteisöille*. [Lainattu 26.6.2019.] Saatavilla: <https://tem.fi/palvelut-yrityksille-ja-yhteisöille>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2019f). *Työllisyys*. [Lainattu 12.7.2019.] Saatavilla: <https://tem.fi/tyollisyys>
- Vainikka, Eliisa & Auli Harju (2019). Anonyymien keskustelupalstojen julkisuus. *Media & viestintä*. 42: 2, 99–121.
- van Leeuwen, Theo (2008). *Discourse and Practice: New Tools for Critical Discourse Analysis*. Oxford University Press USA - OSO, 2008.
- van Zoonen, Ward, Toni van der Meer & Joost Verhoeven (2014). Employees work related social-media use: His master's voice. *Public Relations Review*. 40: 5, 850–852.
- Vauva.fi (2019). Keskustelalueen säännöt. [Lainattu 5.6.2019.] Saatavilla: https://www.vauva.fi/artikkeli/keskustelalueen_saannot
- Vesa, Juho (2010). Verkkokeskustelijoiden arviot journalistisesta mediasta demokratiateorioiden valossa. *Media & viestintä*. 33: 3, 50–72.
- Väliverronen, Esa (2012). Median kuviteltu valta. Teoksessa: Kari Karppinen & Janne Matikainen (toim.). *Julkisuus ja demokratia*. Jyväskylä: Vastapaino, 83–107.
- Williams, Raymond (1977). *Marxism and Literature*. Oxford: Oxford University Press

- Wæraas, Arild & Haldor Byrkjeflot (2012). Public Sector Organizations and Reputation Management: Five Problems. *International Public Management Journal*. 15: 2, 186–206.
- Wæraas, Arild & Hogne L. Sataøen (2013). Being All Things to All Customers: Building Reputation in an Institutionalized Field. *British Journal of Management*. 26: 2, 310–326.
- Yle (2014). *Pilkunviilaaja ja tunteeton kyykyttäjä – työkkärin maine on alamaissa*. [Lainattu 26.2.2019.] Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-7627750>
- Young, D. (1996). *Building Your Company's Good Name: How to Create & Protect the Reputation Your Organization Wants & Deserves*. New York: Amacom.

LIITTEET

Liite 1. Mediatekstiaineisto

Aamulehti 8.8.2018: Opettaja luuli toimineensa aktiivimallin edellyttämällä tavalla, nyt on "2000 euron lasku taskussa" – Te-toimisto: Lainsäädäntö on ehdoton

Aamulehti 13.8.2018: Ilmoituksen unohtuminen ei yksinään aiheuta karensia – Näistä syistä te-toimisto voi asettaa työnhakijan karensiin, ja näin sen voi välttää

Aamulehti 18.9.2018: Työttömät nappuloina

Aamulehti 30.9.2018: Työllisyyskokeilulle on saatava jatko Pirkanmaalla

Aamulehti 26.10.2018: Risukasassa häikäisee

Aamulehti 15.12.2018: Pirkanmaan työllisyyskokeilu loppuu vuodenvaihteessa – vaihtuvan luukun periaate ei palvele ketään

Aamulehti 11.1.2019: Moni TE-johtaja uskoo tulospalkkion voimaan

Helsingin Sanomat 24.8.2018: Työttömiä patistetaan kursseille, mutta onko niistä hyötyä?

Helsingin Sanomat 25.8.2018: Työttömiä on yhä kymmeniätuhansia, samaan aikaan yritykset valittavat työvoimapulaa – Budjettiriihessä etsitään epätoivoisesti nopeita toimia

Helsingin Sanomat 30.8.2018: Hallitus lupasi 4 200 euroa riihikuivaa rahaa yrityksille, jotka palkkaavat osatyökykyisen tai pitkäaikaistyöttömän

Helsingin Sanomat 16.9.2018: Hallitus lopettaa työllisyyskokeilut

Helsingin Sanomat 25.9.2018: Yksi kuva kertoo, miten työttömien tukea korvataan palkattomalla työtoiminnalla

Helsingin Sanomat 26.9.2018: Vuosi sitten Alekski Salonen oli jumiutunut kotiinsa ja sanoi kaikkeen ei – Hänen kaltaisiaan ”kadonneita nuoria” on Suomessa tuhansia

Helsingin Sanomat 31.12.2018: Paineet viilata aktiivimallia kasvavat: ”Miten suhtautua aktiiviseen työnhakijaan, joka ei kuitenkaan pääse haastatteluihin?”

Helsingin Sanomat 16.1.2019: Aktiivimallin uusi tulos: Virkamiehet saavat pohtia, kelpaako aikuisbaletti tai korean kurssi työttömän aktiivisuuden osoitukseksi

Helsingin Sanomat 23.1.2019: Vielä 30 vuotta sitten täällä ei ollut juuri ulkomaalaisia – Nyt päättäjät toivovat maahanmuutosta ratkaisua Suomen suuriin ongelmiin, mutta tiellä on kaksi estettä

Iltalehti 2.8.2018: Näihin töihin kaivataan eniten tekijöitä - katso, mitä ammattibarometri ennusti

Iltalehti 8.8.2018: Mikko joutui muuttamaan Meksikosta Suomeen, koska murhaaja antoi vain kolme päivää elinaikaa - Suomessa hän on joutunut työttömyyskarenssiin

Iltalehti 10.9.2018: Omin avuin opiskelut aloittanut ja töitä löytänyt HS-mielipiteessä: TE-toimisto rankaisee liian ahkeria työttömiä

Iltalehti 13.9.2018: Työministeri: Aktiivimallin vaikutuksista ristiriitaista tietoa - ”Työttömyysputkessa oleville aktiivimalli tullut karvaana yllätyksenä”

Iltalehti: 15.9.2018: Pekka, 55, aloitti opiskelut ja menetti kuukausiksi työttömyyskorvauksen - keräsi pulloja kadulta elääkseen: ”Pääravintoni koostui 20 sentin makaronista”

Iltalehti 24.9.2018: ”Aktiivimalli kakkosessa” paljon ongelmia ja riskejä, hallitus vie silti eteenpäin – IL koosti 8 seikkaa, jotka uudistuksessa mättävät

Iltalehti 9.10.2018: Näihin töihin tarvitaan nyt eniten tekijöitä - lähes 50 ammattia

Iltalehti 18.10.2018: Hallitus lupasi aktiivimallin laajennuksen, aikataulu ongelmana - asiantuntijat pelkäävät uutta kaaosta: ”Työttömät jäämässä epätietoisuuteen”

Iltalehti 9.11.2018: Poikkeuksellinen työnhakuilmoitus hämmentää: sopii niille, jotka eivät halua töitä

Iltalehti 2.12.2018: Potkut saanut Sari maksaa nyt hintaa siitä, että on toiminut myös pienyrityksenä - voiko tuen saaminen oikeasti olla näin vaikeaa Suomessa?

Iltalehti 22.1.2019: TEM löi luvut pöytään: Suomi tarvitsee 20 000 työperäistä maahanmuuttajaa vuodessa - asiantuntijoita houkutellessaan Intiasta ja Etelä-Koreasta

Ilt-Sanomat 16.9.2018: Pääkirjoitus: Hyvää työllisyyskokeilua on turha lopettaa

Ilt-Sanomat 20.9.2018: Näillä aloilla on nyt huutava pula työntekijöistä – katso missä sinulle on töitä

Ilt-Sanomat 22.9.2018: Näistä osaajista on kova pula ja keskittienestit noin 4 000 e/kk – ”Työpaikoissa, jotka eivät täyty, on jotain erikoista”

Ilt-Sanomat 1.10.2018: Soveltuvuuskokeiden puute kuohuttaa lukijoita: ”Suomi on täynnä epäpäteviä, välinpitämättömiä ja suorastaan vihamielisiä lähihoitajia”

Ilta-Sanomat 1.10.2018: TE-palveluiden palvelujen ongelmien syy selvisi

Ilta-Sanomat 22.1.2019: Näin lukijat kommentoivat työttömille järjestettäviä kursseja: "Fonttia vaihdettiin moneen kertaan ja valokuvaa ähellettiin 5 tuntia"

Ilta-Sanomat 23.1.2019: Antti katseli urakoulutuksessa, kun kouluttaja luki kalvoja ääneen – sitten tajuntaan iski karu totuus

Ilta-Sanomat 28.1.2019: Hoitaja kertoo työstä Esperissä: Vanhus pääsee pesulle kerran viikossa, yöt märissä vaipoissa – "Omaisille piti näyttää positiivista puolta, ettei täällä ole mitään ongelmia"

Talouselämä 3.8.2018: "Tuntuu, että käyttäminen ja karenssien jako on pääosassa" - Opettaja perui työnhakukurssin saatuaan työpaikan ja sai 2 kuukauden karenssin

Talouselämä 21.9.2018: TE-toimisto esti työttömien ja yritysten yhteishankkeen - ministerille kirjallinen kysymys: miksi?

Talouselämä 12.11.2018: Ankara järjestelmä vie työttömyystuen yhä useammalta – Näitä karensseja rapsahti ennätysmäärä: "Eihän se hyvä juttu ole, jos se kovasti kasvaa"

Turun Sanomat 22.8.2018: TE-toimisto tilytti Sara Veneritoa epäämällä työttömyystuen, vaikka uudesta työstä oli sovittu

Turun Sanomat 29.8.2018: TE-toimiston henkilöstölle tulospalkkiota pitkään työttömänä olleiden työllistämistä

Turun Sanomat 3.9.2018: LM-kysely: Kela ja työttömyyskassat ehtivät tarkistaa suurimman osan aktiivisuusilmoituksista – ei huijausyrityksiä

Turun Sanomat 11.1.2019: Keikkatöissä ihminen on jatkuvassa odotustilassa – toiveissa on saada vakituinen työpaikka ja normaali elämä

Turun Sanomat 24.1.2019: Pitkäaikaistyöttömyys romahti, kun alettiin tavata kasvokkain – nyt Paimio perustaa yhtiön pitääkseen työllisyydenhoidon näpeissään

Yle Uutiset 6.8.2018: Vajaakuntoisilla Johanna Juopperilla ja Tiina Huovisella olisi sairauksista huolimatta työhaluja – Miksi työttömyyden kivikova ydin ei vain sula?

Yle Uutiset 7.8.2018: Aktiivimallin kurssin peruuttamisesta seurasi opettajalle kahden kuukauden karenssi ja kahden tonnin menetys – "Minun olisi pitänyt käydä harjoittelemassa työnhakua, vaikka olen jo työllistynyt"

Yle Uutiset 16.9.2018: Tuloksellisten työllisyyskokeilujen lopettaminen saa yhä enemmän kritiikkiä – työttömien pelätään jäävän väliinputoajiksi

Yle Uutiset 16.9.2018: Työtön rekkakuski Jorma Pettinen sai ilouutisia hallitukselta – aikoo hakea "Lex Lindström" kakkosta aikailematta: "Ajattelin vähän, että jippii!"

Yle Uutiset 18.9.2018: Työministeri Lindström ei taivu työllisyyskokeilujen jatsoon: "Hyviä tuloksia, mutta isoja satsauksia"

Yle Uutiset 22.9.2018: Ensin elämä haltuun, sitten vasta töihin – Onko kiistelty alueellinen työllisyyskokeilu "tempputyöllistämistä" vai työllistämisiä?

Yle Uutiset 1.10.2018: Kela leikkaa yhä useamman toimeentulotukea, eikä se naurata leipäjonon asiakkaita – "Jos se tästä vielä pienenee, on kuin mentäisiin sisällissota-aikaan"

Yle Uutiset 6.11.2018: Edes kahdet potkut ja 300 työhakemusta eivät lannista Eero Leinoa: Ei ole tärkeää, mitä tienaan, vaan että saan tehdä töitä

Yle Uutiset 20.11.2018: Opiskelija kuvasi työhakemukseen kekseliään videon ja sai paikan – niin tekevät myös monet muut, ja nyt Suomeen on avattu video-cv-pankki

Yle Uutiset 20.11.2018: "Kysyin työkkäristä neuvoa, virkailija neuvoi googlaamaan" – 7 asiaa, jotka ottavat työtöntä päähän

Yle Uutiset 14.12.2018: Käännytys Afganistaniin uhkaa Hasanin haaveita – Miksi kielen oppinut, lukiota käyvä, töitä tekevä nuori ei saa jäädä Suomeen?

Yle Uutiset 16.12.2018: 6 000 työttömältä tyly arvio aktiivimallista SAK:n kyselyssä: On työttömyysturvan leikkuri – "Esiin nousivat nöyryyttävät, kyykyttävät ja stressaavat tunteet"

Yle Uutiset 27.12.2018: Pirkamaan työllisyyskokeilu päättyy – vuodenvaihteessa voi olla ruuhkaa TE-toimistossa

Yle Uutiset 22.1.2019: Kymmenet tuhannet työttömät käyvät vuosittain valmennuksissa, vain harva työllistyy – "Valmentaminen on työttömän pilkkaamista"

Yle Uutiset 22.1.2019: Miten työnhakuvalmennuksista olisi enemmän hyötyä? "Työnantajat pitäisi saada mukaan"

Yle Uutiset 24.1.2019: Työhön pitää hakea, vaikka ei tietäisi mihin – "Tuli tunne, että mitähän salattavaa on, kun ei voi nimeään kertoa"

Yle Uutiset 30.1.2019: Tehostettu työnvälitys puree Varsinais-Suomessa – kokeilussa yli 2000 saanut töitä tai opiskelupaikan

Liite 2. Keskustelufoorumiaineisto

1. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3232836/mita-jarkea-naissa-nuorten-tyopajoissa-joihin-tyokkari-pakottaa-jopa-30-vuotiaat>
2. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3241247/miten-tyokkari-vahtaa-nykyisin>
3. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3257141/myos-rinteen-mielesta-te-toimiston-tulospalkat-ovat-hyva-asia>
4. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3262266/te-toimisto-lakkautettava>
5. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3266175/te-toimiston-palvelun-tasapaistaminen>
6. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3267972/te-keskus-onko-auttanut-jotakuta-tyollistymisessa>
7. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3275022/tyokkari-vaatii-luopumaan-opiskeluoikeudesta-yliopistossa>
8. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3278779/te-toimiston-haastattelu-ja-tyollistamissuunnitelma>
9. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3280656/te-toimiston-tyotarjous-onko-pelkkaa-huuhaata>
10. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3282406/tyokkari-pilaa-hetkeksi-elaman>
11. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3294068/te-toimiston-tyohonosoitus>
12. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3295409/jos-tekee-osa-aikatyota-ottaako-tyokkari-silti-silti-yhteytta-ja-tarjoaa>
13. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3296745/voiko-tyokkari-pakottaa-hakemaan-tyota-aiemmasta-tyopaikasta>
14. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3306752/te-toimisto-hylkasi-matkakorvaushakemukseni>
15. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3308702/tekstiviesti-te-toimistolta>
16. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3317695/tyokkari>
17. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3325187/voiko-kela-ja-tyokkari-rankaista-karensilla-jos-paivan-myohastyy-joku-raportti>

18. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3362557/tyokkari-pakottaa-infoon-tyonhaun-katkaisemisen-uhalla>
19. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3369827/voiko-tyokkari-pakottaa-hakemaan-tyota-yrityksesta-jonka-kotisivulla-lapoa>
20. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3375183/te-toimisto-pitaisi-lakkauttaa>
21. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3375716/voiko-tyokkari-pakottaa-toihin-jossa-toita-50-60h-viikossa>
22. <https://www.vauva.fi/keskustelu/3380596/te-toimiston-salassa-pidettava-sahkopostiviesti>