

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Johanna Merinen

Nimellä ja nimettömänä *Kysy työeläkkeestä* -keskusteluissa

Työeläkepuheen diskurssit verkkoneuvonnassa

Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma

Vaasa 2014

SISÄLLYS

TAULUKOT	2
KUVIOT	2
TIIVISTELMÄ	3
1 JOHDANTO	5
1.1 Tutkimuksen tavoite	6
1.2 Tutkimusaineisto	8
1.2.1 Kysy työeläkkeestä -sivu Facebookissa	10
1.2.2 Kysy työeläkkeestä -palsta Suomi24-verkkoyhteisössä	11
1.3 Tutkimusmenetelmät	12
1.3.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	13
1.3.2 Kriittinen diskurssianalyysi	13
1.3.3 Vertaileva analyysi	15
2 VERKKONEUVONTA KANSALAISVIESTINTÄNÄ	17
2.1 Kansalaisviestintä organisaatioviestinnän tutkimuskohteena	17
2.2 Vuorovaikutus eli dialogisuus verkkokeskusteluissa	19
2.3 Institutionaalinen keskustelu ja valta neuvontatilanteessa	22
2.4 Työeläke keskustelun kattoteemana – mistä puhutaan?	25
3 SOSIAALINEN MEDIA VIESTINTÄYMPÄRISTÖNÄ	27
3.1 Välineiden hajauttama ja viestien yhdistämä verkko	27
3.2 Kerroksellinen ja alati muuntuva sosiaalinen media	29
3.3 Verkkokeskustelu ja anonymiteetti	30
4 TYÖELÄKEPUHE KYSY TYÖELÄKKEESTÄ -PALVELUISSA	34
4.1 Keskustelujen työeläketemat	34

4.2 Työeläke eri elämäntilanteissa	37
4.3 Työeläkepuheen diskurssit kysyjän mukaan jaoteltuna	41
4.3.1 Huolestuneen kansalaisen diskurssi	42
4.3.2 Täsmätiedon tarvitsijan diskurssi	45
4.3.3 Toista mielipidettä hakevan diskurssi	48
4.3.4 Myötäeläjän diskurssi	49
4.3.5 Yhteenveto työeläkepuheen diskursseista ja diskurssipareista	50
4.4 Kysy työeläkkeestä -keskustelut ja anonymiteetti	55
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	63
LÄHTEET	66
LIITTEET	
Liite 1. Työeläketeeemojen luokittelu Facebook-aineistosta	70
Liite 2. Työeläketeeemojen luokittelu Suomi24-aineistosta	71
TAULUKOT	
Taulukko 1. Työeläketeeemojen esiintyminen aineistossa	36
Taulukko 2. Elämäntilanteiden luokittelu Facebook-aineistosta	37
Taulukko 3. Elämäntilanteiden luokittelu Suomi24-aineistosta	39
Taulukko 4. Elämäntilanteiden esiintyminen aineistossa	40
KUVIOT	
Kuvio 1. Tutkimusasetelma	7
Kuvio 2. Anonymiteetti jatkumona	32
Kuvio 3. Keskusteluteemojen luokittelun eteneminen	35
Kuvio 4. Esimerkkejä kysyjien ja vastaajien diskurssien muodostamista pareista	51

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta**

Tekijä:	Johanna Merinen
Pro gradu -tutkielma:	Nimellä ja nimettömänä <i>Kysy työeläkkeestä</i> -keskusteluissa Työeläkepuheen diskurssit verkkoneuvonnassa
Tutkinto:	Filosofian maisteri
Oppiaine:	Viestintätieteet
Valmistumisvuosi:	2014
Työn ohjaaja:	Anne Soronen

TIIVISTELMÄ:

Tutkielman tavoitteena oli selvittää ja kuvata, miten Facebookin ja Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palveluissa käydyissä verkkokeskusteluissa toteutetaan kansalaisviestintää. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen lähtökohtana on verkkoneuvonta kansalaisviestintänä – kansalaisten tiedon lisäämisen, asenteisiin vaikuttamisen ja toimintatapojen muuttamisen areenana. Verkkokeskustelua ja sosiaalista mediaa käsitellään osana verkossa toimivien, alati muuntuvien pienoisjulkisuuksien kimppua, jotka linkittyvät lopulta toisiinsa ja verkon ulkopuoliseen julkisuuteen. Julkisuutta tarkastellaan myös suhteessa keskustelijoiden anonymiteettiin, joka esitetään jatkumona täydellisestä anonymiteetista täydelliseen tunnistettavuuteen.

Tutkimus perustuu kahden osa-aineiston vertailuun. Empiirisenä aineistona ovat Facebookissa julkaistavalla *Kysy työeläkkeestä* -sivulla 15.9.–15.12.2012 käydyt 22 keskustelua sekä Suomi24-yhteisön *Kysy työeläkkeestä* -palstalla 26.11–14.12.2012 syntyneet 34 keskustelua. Käytetty kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on yhdistelmä aineistolähtöistä sisällönanalyysia, kriittistä diskurssianalyysia ja vertailevaa analyysia. Päämenetelmänä käytetään kriittistä diskurssianalyysia. Kolmivaiheisessa analyysiprosessissa kukin vaihe rakentaa pohjan seuraavalle osa-analyysille.

Aluksi keskustelut luokiteltiin neljään pääteemaan: eläkevakuuttaminen, eläke-etuudet, eläkkeen määrä sekä eläkkeen hakeminen ja maksaminen. Keskustelua käyneiden kansalaisten elämäntilanteiksi määrittyivät: työssä tai yrittäjänä, työttömänä tai osittain työllistynyt, eläkkeellä sekä asuu ulkomailla. Kysyjien puheesta tunnistettiin täsmätiedon tarvitsijan, toista mielipidettä hakevan ja huolestuneen kansalaisen diskurssit, sekä niiden rinnalta myötäeläjän diskurssi. Työeläketietäjän vastauksista määriteltiin puolestaan neutraalin tiedonvälittäjän, laintulkitsijan ja viranomaistoimijan diskurssit. Lopuksi osa-aineistoja vertailtiin diskurssieittain kunkin pääteeman osalta. Tulosten yhteenvedossa ja johtopäätöksissä kuvaillaan, miten saatuja tuloksia on mahdollista hyödyntää asiakaslähtöisen kansalaisviestinnän kehittämisessä, niin *Kysy työeläkkeestä* -palveluiden vuoropuhelussa kuin myös muussa verkkoviestinnässä. Johtopäätöksissä arvioidaan myös tulosten yleistettävyyttä sekä jatkotutkimuksen aiheita.

AVAINSANAT: kansalaisviestintä, verkkoneuvonta, verkkokeskustelu, työeläke, diskurssianalyysi, anonymiteetti

1 JOHDANTO

”On mentävä sinne missä ihmiset ovat” on mantra, jota verkkoviestinnän kouluttajat ovat viime vuosina toistaneet ahkerasti. Myös julkisyhteisöt ovat ottaneet neuvon toisinaan ja jalkautuneet sosiaaliseen mediaan ja keskustelupalstoille. Yksi tapa hyödyntää verkkokeskusteluja on neuvonta, ja esimerkki siitä tässä tutkimuksessa esittelemäni Facebookissa ja Suomi24-verkkoyhteisössä tarjottavat *Kysy työeläkkeestä* -palvelut.

Työeläke ja työeläkelainsäädännön kehittäminen ovat Suomessa ajankohtaisia ja kiisteltyjäkin puheenaiheita niin työmarkkinajärjestöjen neuvottelupöydissä, mediassa kuin verkkokeskusteluissa. Keskustelu kiihtyy koko ajan ja kansalaisten tiedontarve kasvaa, sillä valmisteilla on työeläkeuudistus, jonka on tarkoitus tulla voimaan vuonna 2017. Haluan siis tarttua sekä ajankohtaiseen ja tärkeään, kaikkia työikäisiä koskettavaan teemaan että kansalaisviestinnän saralla verrattain uuteen viestinnän tapaan, verkkokeskusteluun. Pyrkimyksenäni on lisätä ymmärrystä siitä, miten kansalaisen ja asiantuntijan vuoropuhelua verkossa voisi parantaa. Käyttämäni tutkimusaineisto mahdollistaa hyvin konkreettisen tavan kuvailla ilmiötä.

Mistä kansalaisille sitten halutaan viestiä? Varsinainen työeläketiedottaminen, kansalaisviestintä, keskittyy etuuksiin. Työeläkkeen tehtävänä on turvata toimeentulo vanhuuden, työkyvyttömyyden ja perheen huoltajan kuoleman varalta. Kansalaisten tietämystä eläkkeen kertymisestä, työn vakuuttamisesta ja työeläkkeen eri muodoista sekä yksilön oikeudesta eläkkeeseen edistetään verkossa muun muassa tässä tutkimuksessa esiteltävillä *Kysy työeläkkeestä* -palveluilla.

Ymmärtääkseni, miten edellä kuvattu verkkoviestinnän ilmiö toteutuu esimerkkitapauksessa, ja onko tapauksesta mahdollista vetää yleisempiä johtopäätöksiä, minun on selvitettävä, miten kysyjien ja vastaajien puhe *Kysy työeläkkeestä* -palveluiden keskusteluisa näyttäytyy. Puhtaasti sosiaaliseen mediaan luettavassa Facebookissa kansalaiset esiintyvät ja esittävät kysymyksiä omalla nimellään. Suomi24:n keskustelupalstalla he toimivat yleensä anonyymisti. Kansalaisten kysymyksiin molemmissa työeläketoimijoi-

den yhteisesti tarjoamissa palveluissa vastaavat Eläketurvakeskuksen neuvojat. He toimivat yhteisen pseudonyymin, Työeläketietäjän, nimissä.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tavoitteenani on selvittää ja kuvata, miten Facebookin ja Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palveluissa käydyissä verkkokeskusteluissa toteutetaan kansalaisviestintää. Tarkempia tutkimusongelmia ovat:

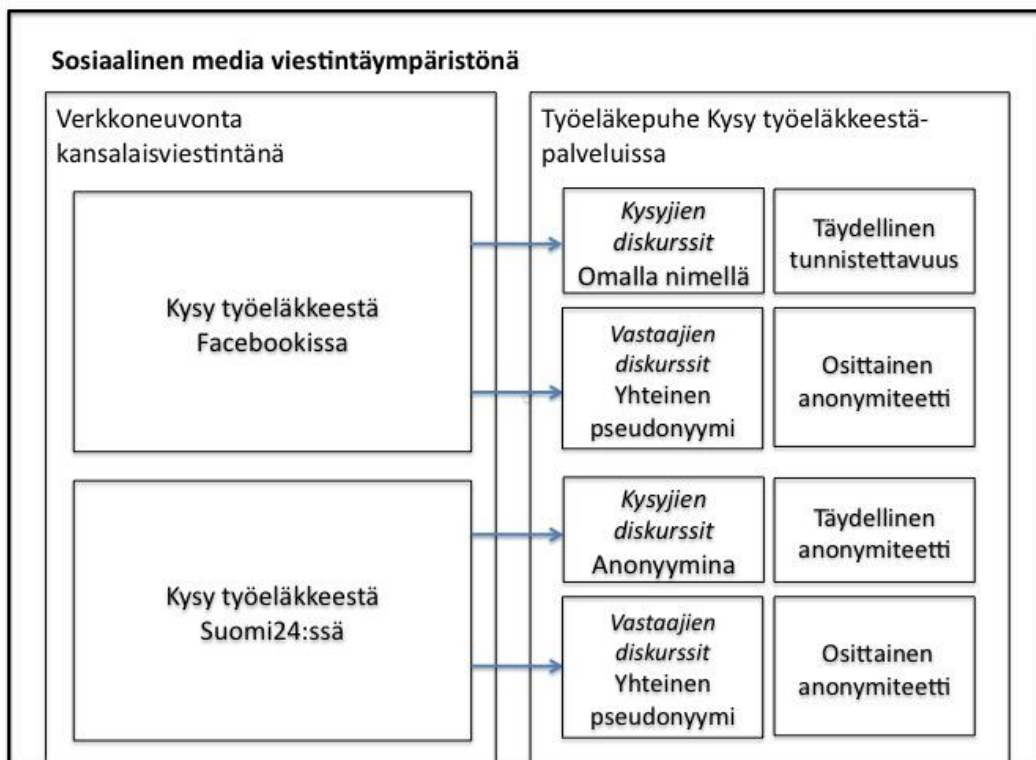
- Mitä diskursseja käydyistä keskusteluista on tunnistettavissa?
- Onko keskusteluiden sisällöissä tai puhetavoissa eroavaisuuksia tai yhtäläisyyksiä, kun samasta työeläketemasta lausutut kysymykset ja vastaukset esitetään samassa diskurssissa omalla nimellä tai nimimerkin suojissa?

Kuten edellä olen kuvaillut, tarkastelen verkkoviestintää ja verkkokeskustelua kansalaisviestinnän näkökulmasta. Aiempaa kotimaista ja kansainvälistä tutkimusta verkkokeskusteluista on tehty muun muassa kielitieteellisestä, markkinoinnin, kuluttajatutkimuksen, sosiaalipsykologian, organisaatioviestinnän ja mediatutkimuksen näkökulmasta. Aiheena on ollut niin vuorovaikutus kuin viestinnän julkisuus, verkko-oppiminen tai verkkoyhteisöt (Matikainen 2006: 187–188). Kansalaisviestinnän näkökulmaa ei juuriakaan ole vielä valotettu, joten on erityisen hedelmällistä lähteä rakentamaan kuvaa verkkokeskustelusta kansalaisviestintänä. Asiantuntija–kansalainen-asetelma tuo verkkokeskusteluun kiinnostavan lisän, sillä se johtaa pohtimaan institutionaalisen keskustelun ja auktoritatiivisuuden näkökulmia. Kun erilaisten toimijoiden vertailu mahdollistaa työeläkepuheen tutkimisen verkkokeskusteluna ja kansalaisviestintänä, tuottaa kahden aineiston vertailu puolestaan asetelman verkkojulkisuuden ja anonymiteetin tarkasteluun. Aineiston keskustelut edustavat anonymiteetin eri tasoja.

Tutkimukseni lukeutuu yhtäältä organisaatioviestinnän ja toisaalta digitaalisen viestinnän alaan. Katsantokantani nousee kansalaisviestinnän ja verkkoviestinnän tehostamisesta. Keskityn erityisesti viestimiseen ja verkkovuorovaikutuksessa välitettyihin viesteihin, mutta tutkimuksen kohteena olevien palveluiden kautta käsittelen verkkoa myös

viestintäympäristönä. Digitaalisena viestintänä tarkastelussa on verkkoviestintä, tarkemmin ottaen verkossa tuotetut kirjoitetut dialogit eli verkkokeskustelut (Matikainen 2006: 177–178).

Lähden rakentamaan tutkimuksen teoreettista viitekehystä määrittelemällä ensin, miten ymmärrän verkkoneuvonnan kansalaisviestintänä, ja mitä institutionaalisen keskustelun tutkimuksella on annettavaa verkkovuoropuhelun tarkasteluun. Tämän jälkeen tarkastelen sosiaalista mediaa viestintäympäristönä ja osana verkkojulkisuutta. Nojaan tarkastelussani myös esimerkiksi Scottin (1998) käsitteeseen anonymiteetista jatkumona, joka kulkee täydellisestä anonymiteetistä osittaisen anonymiteetin kautta täydelliseen tunnistettavuuteen. Jälkimmäisen kohdalla peilaan tarkasteluani jossain määrin tutkimukseen oman itsen esittämisestä verkossa, mutta en keskity varsinaisesti identiteetin rakentumiseen ja rakentamiseen verkkoyhteisöissä ja -keskusteluissa. Tutkimusasetelmani on esitetty tiivistetysti kuviossa 1.



Kuvio 1. Tutkimusasetelma

1.2 Tutkimusaineisto

Olen koonnut empiirisen aineiston kahdesta verkossa toimivasta palvelusta, Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivulta sekä Suomi24-yhteisön *Kysy työeläkkeestä* -keskustelupalstalta. Kokonaisaineisto soveltuu käyttötarkoitukseeni hyvin, sillä kyseisissä neuvontapalveluissa keskustellaan lähes yksinomaan lakisääteisestä työeläkkeestä, joka on tutkimusongelmani keskiössä. Aineistoa kerätessäni olen pyrkinyt huomioimaan, että osa-aineistot ovat laajuudeltaan ja tarkasteltavalta ajanjaksoltaan mahdollisimman yhteneväiset. Molemmat palvelut ovat edelleen toiminnassa, eikä niiden pelisääntöihin ole tehty tutkimuksen kannalta olennaisia muutoksia. Tässä mielessä aineisto on tutkielmani kirjoittamishetkellä yhä ajankohtainen, vaikka se onkin kerätty jo vuonna 2012. Aineiston keruun jälkeen ei ole tehty lakimuutoksia, joten oletan keskusteluiden aiheiden säilyneen hyvin samankaltaisina.

Tärkein kriteeri aineiston valinnassa oli kansalaisviestinnän näkökulma. Kansalaisviestinnällä tässä tutkimuksessa käsitän ennen kaikkea kansalaisten tiedon lisäämisen, asenteisiin vaikuttamisen ja toimintatapojen muuttamisen. Tähän liittyvät tiiviisti myös lakisääteinen tiedottamisvelvollisuus ja vaateet laadukkaista sähköisistä palveluista, sillä yhteiskunnallisesti työeläkkeessä on kyse kansalaisille lainsäädännöllä turvatuista oikeuksista, perustoimeentulosta.

Molemmat tarkasteltavat palvelut ovat lakisääteisten työeläketojimijoiden yhteisesti tarjoamia neuvontapalveluita kansalaisille. Esiitettyihin eläkekysymyksiin ovat kerätyssä aineistossa vastanneet Eläketurvakeskuksen neuvojat. Vastauksissaan he esiintyvät yhteisen pseudonyymillä, Työeläketietäjän, nimillä. Tämä kerrotaan tietäjän profiilissa molemmissa palveluissa (*Kysy työeläkkeestä*: 2013a ja b).

Keskustelunaiheiden osalta tarkasteluni kohteena ovat ihmisten omat työeläkeasiat, se mikä heitä niissä omakohtaisesti arjessa askarruttaa, sekä kansakeskustelijoiden ja asiantuntijoiden vastaukset näihin kansalaisten kysymyksiin. Tällä perusteella olen rajannut aineiston ulkopuolelle sellaiset keskustelut, joissa käsitellään puhtaasti eläkepoli-

tiikkaa tai työeläkealan kehittämistä. Jotta ylipäätään voidaan puhua keskustelusta, on pienin mahdollinen tarkasteltava yksikkö kysymyksen ja vastauksen sisältävä viestipari.

Lähtökohtanani aineiston vertailussa on, että Facebookissa kansalaiset esiintyvät omalla nimellään ja Suomi24-yhteisössä nimimerkillä. Tästä johtuen olen rajannut aineistosta pois sellaiset keskustelut, joissa henkilön käyttämä tunnus ei ilmennä tätä jaottelua. Minulla ei ole kuitenkaan ollut mahdollisuutta varmistaa, että Facebookissa Etunimi Suku-nimi -muotoista tunnusta käyttävät esiintyvät omana itsenään. Näen toisena henkilönä esiintymisen todennäköisyyden kuitenkin niin vähäisenä, että en katso sillä olevan vaikutusta aineiston luotettavuuteen.

Nähdäkseni tutkimuksessa tarkastelemani ajanjakso on tarpeeksi pitkä monipuolisen ja luonnollisen kuvan saamiseksi, jotta esimerkiksi yksittäiset mediassa puhuttavat ajan-kohtaiset aiheet eivät dominoisi keskustelua. Palaan tähän vielä seuraavissa alaluvuissa. Molemmat osa-aineistot käsittävät noin kolmekymmentä keskusteluketjua, joiden viimeiset viestit on julkaistu ennen 15.12.2012. Näin keskusteluihin ovat vaikuttaneet muun muassa samat mediajulkisuudessa puhuttaneet aiheet sekä sama voimassa ollut lainsäädäntö. Päädyin päättämään tarkastelujakson joulukuun puoliväliin, jolloin valittu ajankohta ei oletettavasti sisällä pitkiä lomajaksoja. Tällä pyrin varmistamaan, että aineisto on laajuudeltaan mahdollisimman kattava ja edustava. Oletan, että pyhäpäivät olisivat saattaneet vaikuttaa keskusteluaktiivisuuteen sekä mahdollisesti yksipuolistaa keskusteluihin osallistuvien joukkoa ja tätä kautta keskustelunaiheita.

Kyseessä on tekstianalyysi, joten tutkimuksella ei ole ollut vaikutusta *Kysy työeläkkeestä* -palveluissa käytyyn verkkokeskusteluun. Tämä tarkoittaa, että en ole osallistunut keskusteluihin, ja että tutkimusaineisto on kerätty käytyjen keskustelujen jälkeen. Poimin aineiston manuaalisesti kopioimalla keskusteluketjut Excel-tiedostoon (MS Excel, .xlsx). Tiedostosta säilytin yhden aineistokopion sellaisenaan ja toisen aineiston käsitte-lyä varten. Lisäksi tallensin molemmista varmuuskopiot ulkoiselle levyasemalle. Excelin taulukko-ominaisuuksia hyödynsin aineiston käsittelyssä muun muassa muistiinpanojen kokoamisessa ja aineiston luokittelussa.

1.2.1 Kysy työeläkkeestä -sivu Facebookissa

Facebook on sosiaalisen median piiriin luettava kaupallinen, mutta käyttäjilleen maksuton yhteisöpalvelu (Matikainen 2009: 11–12). Kysymyksiä esittävät ja keskusteluita kommentoivat kansalaiset toimivat palvelussa omalla nimellään. Jotta heidän yksityisyytensä ei tutkimuksen vuoksi vaarannu, esitän tulokset kokonaisnäkömyksinä ja luokitteluina, ja esimerkit ilman henkilöiden oikeita nimiä.

Facebookissa julkaistavalta *Kysy työeläkkeestä* -sivulta olen valinnut aineistoksi 15.9.–15.12.2012 käydyt keskustelut. Olen valinnut tarkasteluun kaikki vähintään aloitusviestin ja yhden vastausviestin sisältävät ketjut. Tarkastelujaksolta valikoitui aineistoon rajauksen jälkeen yhteensä 22 keskusteluketjua. Kaikkiaan aineistosta rajautui pois kaksi yksittäistä, paritonta aloitusviestiä sekä kaksi keskusteluketjua, jotka eivät liittyneet keskustelijoiden omiin työeläkeasioihin.

Alla esimerkissä (1) on näytekeskustelu Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivulta. Esimerkissä keskustelevat työeläketietäjä (TT) ja kolme kansalaista (K1, K2 ja K3).

- (1) K1: Miksi eläköitymisikäni on ”karannut”. Nyt minun (synt. 1949) eläkeellejäämisikäni on viime vuonna saamani työeläkeotteen mukaan 65, kun se edellisessä oli jonkin verran yli 64 vuotta. Miten paljon minua ’sakotetaan’ jos ja kun jään eläkkeelle 64-vuotiaana?

TT: Julkisella sektorilla on ammatillisia ja henkilökohtaisia eläkeikiä. Pyydän sinua ottamaan yhtyettä Kevaan, josta saat tarkemmin tietoa eläkeistäsi. Linkki: www.keva.fi. Terveisin Työeläketietäjä

K1: Kiitos, kyselenpä sieltä...

K2: Aina vaan kauemmas eläkeikä karkaa. Lopulta pistellään rollaattorin kanssa työpaikalla ja yritetään muistaa ottaa mukaan hampaat ja kuulokoje.

K1: Vähän siltä tuntuu M! Miksi meitä reilusti yli 40 vuotta töitä tehneitä tälleen kohdellaan?

K3: Paljon, myös verotuksessa. Kun saat vähän enempi tuloa, niin verotavat taulukon ylimenevältä osalta. Kantsii laskea/laskettaa tarkkaan.

Keräsin aineiston osoitteesta: <https://facebook.com/kysytyoelakkeesta>. Sivun sisältö on luettavissa verkossa osittain myös ilman kirjautumista, mutta keskusteluun osallistua- seen on täytynyt kirjautua palveluun Facebookin käyttäjänä. Kirjautuneet käyttäjät voi- vat lukea ja kommentoida sivua vapaasti, vaikka he eivät kuuluisi sivun tykkääjiin.

1.2.2 Kysy työeläkkeestä -palsta Suomi24-verkkoyhteisössä

Suomi24-verkkoyhteisö on kaupallinen, mutta loppukäyttäjilleen maksuton yhteisöpal- velu. *Kysy työeläkkeestä* -keskusteluihin osallistuvat kansalaiset toimivat kyseiselle pal- velulle ominaisesti nimimerkin suojissa. Käytän tutkimuksen empiirisenä aineistona *Kysy työeläkkeestä* -palstalta valikoitua 29 keskusteluketjun otosta. Näissä 29 ketjussa on käyty yhteensä 34 erillistä keskustelua, sillä neljä otoksen ketjuista sisälsi kaksi itse- näistä, toisistaan riippumatonta keskustelua. Ajallisesti otokseni kohdistuu jaksolle 26.11.–14.12.2012. Tämä tarkoittaa, että otokseen lukeutuvat viestiketjut, joiden vii- meisin viesti on julkaistu mainitulla aikavälillä. Osa käsiteltävistä ketjuista on alkanut ennen 26.11.2012, mutta ketjuja on syytä tarkastella kokonaisuutena, jotta koko keskus- telun konteksti pystytään huomioimaan.

Otoksen valikoimisella tarkoitan tässä tutkielmassa ajankohdan ja otoskoon lisäksi raja- usta sekä keskustelunaiheiden että keskusteluketjujen rakenteen osalta. Rajaukset käsit- tävät sekä kokonaisia ketjuja että itsenäisiä keskusteluja ketjun sisällä. Rakenteellisesti olen valinnut otokseen kaikki vähintään aloitusviestin ja yhden vastausviestin sisältävät ketjut tai ketjun sisäiset itsenäiset keskustelut.

Aineisto on kerätty osoitteesta: <http://keskustelu.suomi24.fi/debate/6101>. Palsta on löy- dettävässä avoimessa verkossa myös vaihtoehtoisella markkinointiosoitteella <http://Suomi24.fi/kysytyoelakkeesta>. Palstan sisältö on luettavissa ilman kirjautumista ja kaikki sisältö indeksoituu myös hakukoneisiin. Aineistonkeruun hetkellä palsta oli suljettuna, mikä tarkoittaa, että aikaisemmin käydyt keskustelut olivat luettavissa, mutta uusia keskusteluketjuja ei voinut aloittaa tai ketjuja kommentoida. Alla aineistoesi- merkki (2) Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalta.

- (2) K1: Olin 30v. yksityisellä töissä. nyt 15v. kunnallisella. Häviäkö nyt jotain verrattuna siihen ,että olisin ollut vain yksityisellä koko työhistorian. Työkaverin tuuttu väittää ,että häviämme n. 150e kk. Pitääkö Kevan eläkelaskelma suuripiirtein paikkansa. Aion jäädä 65 vuotiaana eläkkeelle aikaisintaan ,nyt olen 63v.

K1: Tarkennus vielä. Vuodesta -72 vuoteen -97 yksityisellä. Vuodesta-97 alkaen kunnallisella.

TT: Julkisen puolen yhteensovitus on saattanut vaikuttaa pienentävästi eläkkeesi määrään. Jos olisit ollut pelkästään yksityisellä sektorilla, eläkkeitä ei yhteensovitettaisi keskenään, jolloin pienennystäkään ei tulisi. Kevan laskelmaan emme pysty ottamaan kantaa, joten sinun tulee ottaa yhteyttä suoraan Kevaan os. PL 425, 00101 Helsinki, www.keva.fi.

K1: Kiitos tiedoista.

Raportoin myös Suomi24-aineistoa koskevat tulokset kokonaisnäköyksiä ja teemoiteltuina, ja esimerkit ilman aitoja nimimerkkejä. Aineistossa säilytän nimimerkit käsitteilyn helpottamiseksi. Koen, että todellisten nimimerkkien esittäminen analyysin yhteydessä olisi tutkimuseettisesti ongelmallista. Vaikka nimimerkit takaavat keskustelijoiden anonymiteetin, ja sama aineisto on nähtävissä julkisessa verkossa keskustelijoiden itsensä tuottamana, säilyy teoreettinen mahdollisuus, että kysyjä loukkaantuisi hänen kommenttinsa analysoimisesta julkisessa tutkimuksessa.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusotteeni on kvalitatiivinen eli laadullinen. Etenen aineiston käsittelyssä ja analyysissä kolmivaiheisesti. Tutkimusmenetelmäni on yhdistelmä aineistolähtöistä sisälönanalyysia, kriittistä diskurssianalyysia ja vertailevaa analyysia. Tässä kolmivaiheisessa prosessissa kukin vaihe rakentuu aina edellisen päälle. Tämä tarkoittaa, että vaikka eri vaiheiden tuloksia on mahdollista käsitellä erillisinä osatuloksina, on itse analyysikehikko kokonaisuus, jossa analyysin toinen ja kolmas vaihe eivät olisi mahdollisia ilman niitä edeltäviä vaiheita. Tutkimuksen päämenetelmänä käytän diskurssianalyysia, joten se on perusteltua kuvata menetelmänä yksityiskohtaisemmin. Seuraavassa esittelen tarkemmin, miten eri menetelmät suhteutuvat toisiinsa.

1.3.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa hahmotan verkossa käydystä dialogista työeläke-
teemoja ja niihin liittyviä elämäntilanteita aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.
Aineiston käsittely alkaa sen pelkistämällä. Etsin tekstistä samankaltaisuuksia ja muo-
dostan niistä lyhyitä pelkistettyjä ilmauksia. Tämän jälkeen ryhmittelen ilmaukset edel-
leen ala- ja yläluokkiin. Tällä käsitteellistämällä ja käsitteiden yhdistämällä muodos-
tan pohjan jatkoanalyysille. (Tuomi & Sarajärvi 2002: 110–115)

Tutkimuksen lukijalle teemat ja elämäntilanteet toimivat johdantona ja eräänlaisina pe-
rusteluina toisen vaiheen syvällisempään diskurssianalyysiin ja kolmannen vaiheen ver-
tailevaan analyysiin. Tutkimusprosessin ja tutkijan kannalta ne muodostavat keskuste-
luista selkeästi ja nopeasti hahmotettavan tukikehikon, joka ryhdyttää diskurssianalyy-
siä. Kehikosta on apua erityisesti analyysin toisessa vaiheessa rajatapauksissa, joissa
esitetty kysymys tai vastaus vaikuttaisi sisältävän kahden diskurssin piirteitä.

1.3.2 Kriittinen diskurssianalyysi

Analyysin toisessa vaiheessa tarkastelen, mitä eri diskursseja keskusteluista on tunnis-
tettavissa. Samalla kuvailen esitettyjen kysymysten ilmentämää tiedontarvetta ja käytet-
tyjä puhetyylejä tarkemmin. Fairclough (1995: 97) kuvaa diskurssianalyysin kriittistä
näkökulmaa kolmiulotteiseksi sekä diskurssin käsitteen että diskurssianalyysin kannalta.
Hän näkee diskurssin olevan aina kirjoitettu tai puhuttu teksti, tekstin tuottamisen ja
tulkittamisen käytäntö (diskursiivinen käytäntö) sekä sosiokulttuurinen käytäntö. Mene-
telmänä kriittinen diskurssianalyysi koostuu Faircloughn ajattelussa tekstin kielellisestä
kuvailusta, diskursiivisten käytäntöjen ja tekstin suhteen tulkinnasta sekä diskursiivisten
ja sosiaalisten prosessien välisen suhteen selityksistä ja tulkinnoista.

Kriittinen diskurssianalyysi voidaan nähdä lähestymistapana, joka painottuu kielenkäy-
tön ja sen vaikutusten osallisuuteen erityisesti vallankäytössä. Sillä pyritään tekemään
näkyväksi esimerkiksi yhteiskunnallista valtaa tekstissä, mutta myös itse diskurssin val-
taa. (Fairclough 1989: 43, Pietikäinen 2000: 200–201) Asetelma on kaksijakoinen, sillä

diskurssi rakentaa yhteiskuntaa ja kulttuuria yhtä lailla kuin se muodostuu niiden vaikutuksessa (Fairclough & Wodak 1997: 273). Kriittisen diskurssianalyysin avulla on onnistuttu muuttamaan diskurssia ja vallankäytön tapoja instituutioissa. Esimerkkejä tästä ovat lääkäri–potilas-suhde, viranomaistoiminta ja oikeus- ja koululaitos. (emt. 280) Kriittisen näkökulman avulla pyrin varmistamaan, että kansalaisen asema keskustelukumppanina tulee huomioiduksi analyysissäni mahdollisimman monipuolisesti. Kansalaisviestinnän tapauksessa tämä tarkoittaa minulta tutkijana asiakaslähtöistä otetta ja kansalaisen asemaan asettumista sekä pyrkimystä ymmärtää kulloinkin kyseessä olevaa tapausta ja elämäntilannetta.

Vuorovaikutusta ilmentävää tekstiä ei voi tulkita irrallaan niistä institutionaalisista ja diskursiivisista käytännöistä, joissa se esitetään, sillä sitä voi ymmärtää vain suhteessa kontekstiin (Fairclough 1995: 9, Wodak ja Meyer 2001: 15). Tutkittava diskurssi linkittyy sosiokulttuuriseen käytäntöön käsillä olevan tilanteen, laajemman organisaation tai instituution tasolla sekä sosiaalisella tasolla (Fairclough 1995: 97). *Kysy työeläkkeestä* -palvelujen tapauksessa käytävä verkkokeskustelu on välitön tilanteen taso. Työeläke asettaa puolestaan keskustelujen institutionaalisen tason, eräänlaisen kehyksen. Se on suomalaisen sosiaaliturvan osa-alue, johon kaikki palstalla käydyt keskustelut suhteutuvat. Laajempina yhteiskunnallisena tasona keskusteluissa on asiantuntija–asiakas-suhde, Työeläketietäjä–kansalainen.

Olen valinnut kriittisen diskurssianalyysin työkalukseni tutkittavan aineiston luonteesta johtuen. *Kysy työeläkkeestä* -palveluissa Työeläketietäjän nimissä toimivien neuvojien voidaan ajatella omaavan asiantuntijavaltaa, sillä heillä on kansalaisiin nähden enemmän tietoa keskustelun kohteena olevista aiheista. Oletan tämän asiantuntijoiden mukanaolon, ja työeläkkeen lakisääteisenä instituutiona, rakentavan verkkokeskusteluihin valta-asetelmaa, jota ei voi jättää analyysissä huomioita.

Diskurssianalyysin hyötynä ja samalla haasteena on, että nähtävissä ja tulkittavissa on vain tekstinä ilmi annettu ja tallennettu aineisto. Ensimmäisen vaiheen sisällönanalyysi on osa diskurssianalyysin kokonaisprosessia, tapa kuvailla tekstiä kielellisin keinoin ja herkistää sitä analyysille. Vaikka tekstiä tulkitaankin tietoisena sen kontekstista, on var-

sinainen saatavilla oleva tieto se, mitä tekstistä suoraan ilmenee. En voi tehdä oletuksia keskustelijoiden taustoista, tilanteesta tai tavoitteista. Koska tarkastelen aineistoa kansalaisviestinnän näkökulmasta ja pyrin asettumaan yhtä lailla kaikkien keskustelun osapuolten asemaan, on tämä etu.

1.3.3 Vertaileva analyysi

Tutkimukseni kolmas ja viimeinen analyysivaihe on vertailevaa analyysia kahdessa eri sosiaalisen median palvelussa tarjottavien *Kysy työeläkkeestä* -palveluiden keskusteluisista ja niissä tunnistetuista puhetavoista. Vertailen Facebookin ja Suomi24-yhteisön keskusteluja niissä esiintyneiden työeläketeemojen sekä keskusteluista tunnistamieni kysyjien ja vastaajien diskurssien avulla. Näin pyrin muodostamaan kuvan eroista ja yhtäläisyyksistä omalla nimellä ja anonyyminä esitettyjen kysymysten välillä.

Tässä kohden analyysini tukeutuu teoriaan sosiaalisesta mediasta viestintäympäristönä. Tärkeänä reflektointipintana ovat etenkin Scottin (1998), Qianin ja Scottin (2007) sekä Rainsin ja Scottin (2007) tutkimusartikkelit anonyymistä viestinnästä, blogikirjoitusten anonymiteetistä ja vastaanottajien reaktioista anonyymiin viestimiseen sekä Scottin (1998) malli anonymiteetista jatkumona, joka kulkee täydellisestä anonymiteetistä osittaisen anonymiteetin kautta täydelliseen tunnistettavuuteen. Katson Scottin mallin soveltuvan hyvin aineistoni käsittelyyn, sillä se pohjautuu blogien tutkimiseen. Luen blogit kommentointimahdollisuuksineen verkkokeskusteluiksi ja sosiaaliseen mediaan, eli omaan tutkimusaineistooni verrattaviksi aineistoiksi.

Tulen hyödyntämään Scottin mallia ja vertaamaan johtopäätöksissäni oman tutkimukseni tuloksia Scottin ja kumppaneiden toteuttamiin. Tässä mielessä analyysini kolmas vaihe on kahta ensimmäistä vahvemmin teoriaan pohjaavaa. En nimitä sitä kuitenkaan teorialähtöiseksi sisällönanalyysiksi, sillä analyysi ei olisi mahdollinen ilman kahden edeltävän vaiheen tuloksia. Teorian kautta pyrin kuitenkin liittämään tutkimuksen laajempaan ja mahdollisesti yleistettävämpään kokonaisuuteen.

Jaottelen molemmat osa-aineistot ryhmiin analyysin ensimmäisessä vaiheessa luokittelemieni työeläketeemojen mukaan. Tämän jälkeen vertailen toisessa analyysivaiheessa tunnistamieni diskurssien sisällä eli diskursseittain Facebook-sivulla omalla nimellä ja Suomi24-yhteisön keskustelupalstalla anonyyminä käytyjä keskusteluita. Keskusteluja vertailemalla erittelen diskursseittain keskusteluissa esiintyneitä eroja ja yhtäläisyyksiä.

Vertailun luokittelussa määräävä diskurssi on kysyjän mukaan määrätynyt diskurssi. Tässä tutkimuksessa kysyjien diskurssien analysointi on hedelmällisempää, sillä juuri kysyjillä on eri palveluissa anonyymiteetin eri taso. Vastaajat toimivat molemmissa palveluissa yhteisen pseudonyymin, Työeläketietäjän, nimissä. Tässä mielessä vertailuasetelma ei vastaajien diskurssien osalta ole niin selkeä. Vastaajan diskurssi on huomioitava toki sekin, sillä ilman kysymys–vastaus-paria ei ole olemassa keskustelua. Kysymystä voi näin ollen analysoida tehokkaasti vain peilaamalla sitä vastauksen kautta.

2 VERKKONEUVONTA KANSALAISVIESTINTÄNÄ

Verkon lukuisat foorumit tarjoavat mahdollisuuden keskustella lähes mistä tahansa aiheesta. Verkon kautta kansalaiset pääsevät käsiksi myös yhteiskunnalliseen informaatioon (Aula, Matikainen & Villi 2006: 14–15, 19). Tarkastelun kohteena olevissa *Kysytyöeläkkeestä* -palveluissa jaetaan informaatiota yhtäältä vertaistukena ja toisaalta asiantuntijatietona. Internet onkin tuonut mahdollisuuden parantaa yksilön ja yhteiskunnan, ihmisten ja instituutioiden, vuorovaikutusta ja verkottumista (emt. 14–15, 19). Se on tuonut mahdollisuuden kohdata kansalaiset siellä, missä he jo ovat – heidän omasta aloitteestaan.

Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimuksen mukaan (Tilastokeskus: 2013a) noin puolet suomalaisista seuraa internetin yhteisöpalveluita. Vuonna 2013 toteutettu tutkimus osoitti, että 49 prosenttia naisista oli seurannut yhteisöpalveluita viimeisten kolmen kuukauden aikana. Miehistä palveluita seurasi 44 prosenttia. Keskustelupalstoille ja yhteisöpalveluihin ilmoitti kirjoittavansa viestejä naisista 46 ja miehistä 44 prosenttia. Kun tarkastellaan kaikkia 16–74-vuotiaita, kirjoitti palstoille ja palveluihin viestejä 49 prosenttia suomalaisista. Samasta ryhmästä 37 prosenttia seurasi jotain yhteisöpalvelua päivittäin tai useammin (Tilastokeskus: 2013b).

2.1 Kansalaisviestintä organisaatioviestinnän tutkimuskohteena

Kansalaisviestinnälle, kuten sen tässä tutkimuksessa käsitän, ei löydy yksiselitteistä ja yleisesti käytettyä määritelmää. Eri tutkimuksissa ja yhteyksissä käytetään niin nimityksiä yhteiskuntaviestintä, yhteiskunnallinen viestintä, nonprofit-viestintä kuin julkisyhteisöjen viestintä. Kuvailen seuraavassa muutamia lähestymistapoja ja määrittelen niiden synteisinä, mitä kansalaisviestinnällä tässä tutkimuksessa ymmärrän.

Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa vuodelta 2010 määritellään, että kansalaisviestintä lähtee ensisijaisesti kansalaisten oikeudesta saada tietoa viranomaisten toiminnasta. Viestinnän yhtenä perusteena on siis hallinnon julkisuus. Suosituksissa todetaan, että

kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia edistetään viranomaisten laadukkailla palveluilla ja asiointimahdollisuuksilla. Niissä tuodaan myös esille, että kansalaiset paitsi hakevat tietoa verkosta, myös tuottavat sitä entistä aktiivisemmin. Tästä johtuen myös virallisen tiedon on löydyttävä verkosta helposti. (Valtiovastuksen viestintäsuositus 2010: 17)

Högströmin (2002: 19) mukaan yhteiskunnallisen viestinnän perustana ovat kansalaisten perustarpeet ja oikeudet, jotka turvataan lainsäädännöllä ja kansainvälisillä sopimuksilla. Hän mainitsee myös perustoimeentulosta huolehtimisen, josta juuri työeläkkeen kohdalla on kysymys. Yksinkertaistetusti sanottuna yhteiskunnallista viestintää harjoittavat tahot pyrkivät toimimaan yhteiskunnan hyväksi, mutta varsinaisiksi viestinnän tehtäviksi voidaan määritellä tiedon lisääminen, asenteisiin vaikuttaminen ja toimintatapojen muuttaminen (emt. 26, 29).

Kansalaisviestinnäksi on aiemmassa tutkimuksessa nimitetty myös kansalaislähtöistä verkkoviestintää. Esimerkiksi Paikallisuus verkkomediassa -projektissa internetiä on tarkasteltu yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen näkökulmasta siten, että keskiössä ovat kansalaisen arkiset viestintäkäytännöt (Heinonen 2000: 17). Katsantokulma ei siis nouse kyseisessä tapauksessa organisaatioviestinnästä, vaan tutkimus kohdentuu kansalaiskeskusteluun ja paikallisdemokratian tarkasteluun.

Vuokko (2004: 15) puolestaan käsittelee aihetta markkinoinnin näkökulmasta ja luokittelee markkinointiviestintää tekevät voittoa tavoittelemattomat organisaatiot yksityiseen ja julkiseen sekä kolmanteen ja neljänteen sektoriin. Yksityiseen sektoriin hän lukee voittoa tavoittelemattomat yritykset. Julkiseen sektoriin Vuokon luokittelussa kuuluvat valtion, kuntien, kuntayhtymien sekä Ahvenanmaan maakuntahallinnon lisäksi perusturva toteuttavat Kela ja työttömyyskassat. Samoin hän lukee julkishallintoon lakisääteisestä työeläkevakuutuksesta vastaavat organisaatiot ja laitokset. Kolmas sektori koostuu järjestöistä ja yhdistyksistä. Neljäs sektori kattaa puolestaan kansalaisten sosiaalisia tarpeita tyydyttävät epämuodolliset yhteenliittymät kuten kotitaloudet, perheen ja ystäväpiirit. Yhteisnimityksenä näistä kaikista neljästä sektorista Vuokko käyttää käsitettä

nonprofit-organisaatiot. Högström (2002: 26) toteaakin yhteiskunnallista viestintää kuvatessaan, että perinteinen lähtökohta luokittelussa on ollut viestivä organisaatio.

Sektorijaottelun ja nonprofit-ajattelun kautta olen johdatellut lähemmäksi tutkimuksessa käsiteltävää ilmiötä ja sitä, miten työeläke yhteiskunnallisesti asemoituu. Puhtaasti viestinnän näkökulmasta ei Vuokon ja Högströmin painottama viestijälähtöinen tarkastelu ole mielestäni nyky maailmassa enää tarkoituksenmukainen. Vaikka viestinnän tavoitteet ovat organisaatiosta riippuen erilaisia, ovat tarjolla olevat viestintäkanavat samoja. Tärkeämpää on nähdäkseni miettiä kulloistakin viestinnän kohderyhmää, eli kenelle halutaan viestiä, ja mitkä kanavat ovat kyseisen kohderyhmän kannalta relevantteja.

Käytän jäljempänä käsitettä kansalaisviestintä ymmärtäen sillä sekä aiempaan esitetyn valtionhallinnon viestintäsuosituksen että Högströmin yhteiskunnallisesta viestinnästä esiin nostamia piirteitä. Tarkasteluni nojautuu kuitenkin ensisijaisesti tiedon lisäämisen, asenteisiin vaikuttamisen ja toimintatapojen muuttamisen tavoitteisiin. Näen nämä organisaatioviestinnän näkökulmasta keskeisiksi. Valtionhallinnon viestintäsuosituksen osalta tämän tutkimuksen kannalta oleellista on tavoite laadukkaiden palveluiden ja asiointimahdollisuuksien tarjoamisesta. Kansalaisdemokratian ulottuvuus, kuten poliittinen keskustelu ja kansalaisten ilmaisemat tarpeet työeläkkeen kehittämiseksi, on tästä tutkimuksesta rajattu pois. Rajaus koskee sekä aineiston käsittelyä että tarkastelunäkökulmaa. Kansalaisviestinnällä käsitän siis nimenomaan kansalaisiin kohdistuvan viestinnän, jolla on valistuksellinen funktio. Näen kuitenkin kansalaiset tässä viestinnässä yhtä aktiivisina osapuolina kuin kansalaisviestintää toteuttavan organisaation edustajat. Käyttämäni tutkimusaineisto korostaa tätä molemminpuolista aktiivisuutta, sillä verkkokeskustelu syntyy vuorovaikutuksessa.

2.2 Vuorovaikutus eli dialogisuus verkkokeskusteluissa

Sekä Facebookissa että Suomi24-yhteisössä käytävä verkkokeskustelu voidaan lukea sosiaaliseen mediaan. Matikainen (2012: 135–136) katsoo verkkokeskustelujen täyttävän sosiaalisen median määritelmät käyttäjien hajautetusti tuottamasta sisällöstä, ver-

kostoitumisesta ja yhteisöllisyydestä. Hän näkee sosiaalisen median käsitteenä hyvin moniulotteiseksi, mutta löytää kaikkia palveluita yhdistäviksi tekijöiksi käyttäjien aktiivisen toimijuuden ja kulloisenkin alustan tai palvelun pelisäännöillä toimimisen. Koska tutkimukseni perustuu kahden palvelun vertailuun, olen katsonut tarpeelliseksi joissain kohdin korostaa, että Suomi24-yhteisön *Kysy työeläkkeestä* -palsta edustaa niin sanottua perinteistä keskustelupalstaa ja Facebookin sivu lukeutuu puhtaammin sosiaaliseen mediaan.

Suomi24-verkkoyhteisössä tarjottava *Kysy työeläkkeestä* -palsta on verkkopohjainen keskustelufoorumi. Collin (2005: 21) määrittelee keskustelufoorumit asynkroniseksi (ei-reaaliaikainen) tietokonevälitteiseksi monelta–monelle-viestinnäksi. Hänen mukaansa kyseistä viestinnän muotoa voi kutsua myös tietokonevälitteisiksi asynkronisiksi ryhmäkeskusteluiksi tai keskusteluryhmiksi. Sanastokeskus TSK (TEPA: 2013) suosittaa suomenkielisenä terminä käytettäväksi ilmaisua keskustelupalsta tai keskusteluryhmä, joista TSK mainitsee esimerkkinä Suomi24-yhteisön keskustelut. Käytän tässä tutkimuksessa jäljempänä nimitystä keskustelupalsta tai lyhyemmin palsta.

Matikainen (2006: 179) hahmottaa verkkovuorovaikutusta neljän ulottuvuuden, eräänlaisten vastinparien kautta. Näitä ovat avoin – suljettu, henkilökohtainen – julkinen, reaaliaikainen (synkroninen) – ei-reaaliaikainen (asynkroninen) sekä tekstipohjainen – multimediaalinen. Facebook tai Suomi24-verkkoyhteisö kokonaisuutena näyttäytyisivät näiden ulottuvuuksien kautta eri valossa kuin niiden sisällä toimivat *Kysy työeläkkeestä* -palvelut. Keskityn tässä tutkimuksessa jälkimmäisiin eli *Kysy työeläkkeestä* -palveluihin. Matikaisen luokitteluun pohjaten sekä Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivua että Suomi24-yhteisön palstaa voi kuvailla kaikille avoimiksi ja julkisiksi verkkoyhteisöiksi.

Suomi24-verkkoyhteisössä tarjottavan *Kysy työeläkkeestä* -palstan keskusteluita voi lukea avoimessa verkossa ja ilman erillistä kirjautumista. Keskusteluun voi osallistua itse määrittelemällään nimimerkillä. Käytännössä tämä tarkoittaa anonymiteettiä, sillä nimimerkin voi määritellä halutessaan uudestaan jokaisen viestin osalta. Viestiketjut

näkyvät kaikille käyttäjille ja ne ovat myös löydettävissä hakukoneilla. Palstalla käyty keskustelu on tekstipohjaista, mutta se ei ole reaaliaikaista vaan asynkronista.

Facebookissa *Kysy työeläkkeestä* -sivun tykkääjäksi voi liittyä kuka tahansa, joka on kirjautunut emopalvelu Facebookiin. Kommentteja ja kysymyksiä voi kirjoittaa, vaikka ei olisi kyseisen sivun tykkääjä. Kaikki sivulla julkaistut kommentit myös näkyvät kaikille käyttäjille. Tämän tutkimuksen aineistona käytettävät keskustelut ovat tekstipohjaisia. Keskusteluja ei ole käyty reaaliaikaisesti vaan ne ovat olleet asynkronisia.

Niemi-Pynttari (2007: 217–218) tarkastelee verkkokeskusteluja dialogisena kirjoittamisena, jolloin verkkokirjoittaminen nähdään sekä teknisenä että sosiaalisena dialogina. Sosiaalisissa, kasvokkaisissa tilanteissa opitun vuoropuhelu- ja keskustelumallin hallinnan lisäksi, keskustelijoiden on osattava käyttää tietokonetta tai muuta päätelaitetta ja tunnettava verkkokeskustelun tekniset edellytykset (emt. 212–213). Niemi-Pynttari (2007: 217–218) kuvailee verkkokeskustelujen muodon imitoivan näyttämödraamaa. Kirjoitetuilla puheenvuoroilla reagoidaan aikaisemmin esitettyyn, ja dialogi etenee nämä aiemman tekstin repliikit huomioiden. *Kysy työeläkkeestä* -palveluiden keskustelut noudattavat ketjumuotoisuudessaan periaatteessa tätä samaa mallia. Aloitusviesti määrittelee ensin keskustelun aiheen. Kukin aloitusviestiä seuraava vastausviesti vie keskustelua eteenpäin ja antaa lisää tietoa, jonka pohjalle seuraava puheenvuoro eli vastaus rakentuu.

Myös Rahikka (2013: 139) lähestyy verkkokeskusteluja dialogisuuden kautta. Rahikan ajattelussa dialogi jakautuu avoimeen ja suljettuun muotoon. Suljettu dialogi palvelee kansalaista silloin, kun hän esittää selkeän kysymyksen, johon hän hakee vastausta. Tässä dialogimuodossa ei Rahikan mukaan tavoitella syvällisempää vuoropuhelua, kun taas avoin dialogi rakentaa kansalaisen ja asiantuntijan välistä yhteisymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Pulmaan etsitään vastausta yhdessä keskustellen, jolloin kansalainen selkiyttää tilannettaan myös itselleen ikään kuin ääneen ajatellen. Rahikan (emt. 140) mukaan avoimessa dialogissa asiantuntijan puheenvuorot rakentuvat prosessina, jossa hän pyrkii ohjaamaan keskustelua siten, että osapuolten välille syntyisi yhteisymmärrys.

Jos keskustelun osapuolet kuitenkin tulkitsevat puheenvuorot eri tavoin, on yhteisymmärryksen sijaan lopputuloksena väärinymmärrys.

2.3 Institutionaalinen keskustelu ja valta neuvontatilanteessa

Muun muassa keskusteluanalyttikot ovat tutkineet, miten ihmiset toteuttavat virallisiin instituutioihin, kuten oikeuslaitokseen, joukkotiedotukseen, kouluun tai terveydenhuoltoon liittyviä roolejaan keskusteluissa. Esimerkki tällaisesta vuorovaikutustilanteesta on vaikkapa lääkärin ja potilaan keskustelu vastaanotolla, mutta yhtä lailla mikä tahansa asiakkaan ja ammattilaisen välinen keskustelu tai asiointitilanne (Peräkylä 1998: 177–179; Peräkylä, Eskola & Sorjonen 2001: 20). Tällöin tutkimuksen ensisijaisena kohteena on vuorovaikutusprosessi, johon vaikuttavat aktiivisesti kaikki keskustelun osallistujat (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 24). Tutkimukset ovat koskeneet kasvokkain käytyjä, litteroituja keskusteluita. Verkkokeskustelun piirteet huomioiden, näen tutkimustulosten olevan sovellettavissa yhtä lailla verkossa käytävään vuoropuheluun.

Työeläke on lakisääteisenä ja pakollisena sosiaaliturvan ja -vakuutuksen muotona oma instituutionsa, jolla on yhteiskunnallisesti merkittävä tehtävä – toimeentulon turvaaminen. Institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa keskustelukumppanit suhteuttavat toimintaansa erilaisiin rooleihin, jotka eriytyvät tyypillisesti ammattilaisen ja asiakkaan rooleiksi (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 13). Kun kansalainen kysyy neuvoa Työeläketietäjältä, toimii tietäjä työeläkkeen asiantuntijana ja kyseisen instituution edustajana. Kansalainen voidaan ajatella hänen asiakkaakseen, sillä keskustelussa heidän välilleen syntyy neuvontasuhte. Roolien rinnalla keskustelua ohjaavat myös institutionaaliset tehtävät ja niihin yhdistyvät käsitykset ja toimintamallit siitä, miten tehtäviä tulisi suorittaa (emt. 13).

Keskustelijoiden toteuttamat roolit ja asiantuntijuus rakentuvat siis myös itse keskustelussa. Peräkylä (1998: 180–181) viittaa Paul Drewn ja John Heritageen esittelemään seitsemään institutionaalisen keskustelun piirteeseen, joista nähdäkseni erityisesti kaksi on relevantteja asiantuntijuutta ajatellen: ammatillisen neutraalisuuden ilmentymät sekä

vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys. Ensin mainitussa on kyse siitä, että puhetta muokataan siten, että käsiteltäviin asioihin säilytetään neutraali suhde. Jälkimmäinen puolestaan kuvastaa tilannetta, jossa ammattilainen ja asiakas ottavat keskustelussa erilaiset asemat vuorovaikutuksessa. Peräkylän (emt. 180–181) mukaan ammattilaiset yleensä kontrolloivat vuorovaikutuksen etenemistä, mutta myös asiakkaalla on kontrolloimiskeinoja käytettävissään – asiakkaan tieto ja kyky ymmärtää otetaan ja on otettava huomioon. Asiakaslähtöisesti toimimalla päästään irti katsomuksesta, että asiantuntijan tieto on auktoritatiivista, sisältää enemmän valtaa suhteessa asiakkaan omaan kokemukseen ja tietoon tilanteestaan (Vehviläinen 2001: 39–40).

Rahikka (2013: 39, 48) on tarkastellut väitöskirjassaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kertomuksia dialogista auttavissa verkkopalveluissa. Hänkin toteaa ammattilaisten käyttävän kyseisissä palveluissa ammatillisen asiantuntijuuden tuomaa valtaa. Rahikka näkee kirjoitetun tekstin ja käytetyt käsitteet perustana kielen avulla toteutettavalle kommunikaatiolle, johon ammattilaisten subjektiiviset tulkinnat vaikuttavat. Hänen mukaansa neuvontatilanteissa on kuitenkin mahdollista saavuttaa todellinen dialogi ja yhteisymmärrys, kun käsiteltävien asioiden ja käsitteiden merkitykset tehdään verkkokeskustelun osapuolille näkyviksi eli kirjoitetaan selkeästi auki. Ammattilaisten onkin oltava aktiivisia verkkokeskustelijoita, jotta yhteisymmärrys voidaan saavuttaa (emt. 51, Rains & Scott 2007: 76). Rahikka (2013: 83–84) katsoo, että vaikka asiantuntijavalta on läsnä ammattilaisen ja maallikon välisessä keskustelussa, aiheuttaa mahdollinen kansalaisen nimettömyys vuoropuheluun epävarmuuden. Tämä epävarmuus tasavertaistaa keskustelijoiden asemia ja vähentää asiantuntijavaltaa, jolloin ammattitietämys ei ylitäkään kansalaisen tilanteeseen liittyvää tietämystä (vrt. Vehviläinen 2001: 39–40). Edellä kuvattu kansalaisen nimettömyyteen liittyvä tilanne on mahdollinen Suomi24-yhteisön keskustelupalstalla.

Myös Fairclough (1989: 44) käsittelee epätasavertaisia kohtaamisia, joissa kyse on tilanteen ja keskustelukumppanin kontrolloimisesta ja rajoittamisesta. Hänen mukaansa rajoitteita on kolmenlaisia: käsiteltävien asioiden sisältö, mukana olevien ihmisten suhde sekä subjektit tai subjektipositiot, joita nämä ihmiset käyttävät (vrt. rooli tai asema). Valtaa omaavat osapuolet voivat rajoittaa keskustelukumppaneitaan myös epäsuorasti

silloin, kun he valitsevat käytettävän diskurssityypin (Fairclough 1989: 47). Kun käytetty diskurssi on valittu, koskee se kaikkia keskustelun osapuolia, mutta vallassa oleva saattaa olla kyseisen diskurssin käytössä taitavampi (emt. 47; Rahikka 2013: 38). Rajoitteiden tarkastelu voidaan ulottaa myös diskurssin taustalla vaikuttaviin valtatekijöihin. Välittömien vaikutusten lisäksi Fairclough erittelee pitkäkestoisempia rakenteellisia vaikutuksia instituutioon, yhteisöön tai yhteiskuntaan. Tällöin asiasisällöt vaikuttavat tietoon ja uskomuksiin, suhteet sosiaalsiin suhteisiin ja subjektit sosiaalsiin identiteetteihin. (emt. 74–75) Edellä esittelemäni Faircloughn huomiot koskevat alun perin kasvokkain tapahtuvaa keskustelua, mutta katson niiden soveltuvan yhtä lailla verkkovuoropuheluun.

Bohman (2004: 142) on pohdiskellut verkkovuorovaikutuksen demokraattisuutta asiantuntijaviestijöiden eli median ja heidän yleisönsä välillä. Bohmanin mukaan yleisön eli kansalaisten on haastettava asiantuntijaviestijöiden uskottavuus ja kyky asettaa keskustelun teemat ja kehykset. Toimiessaan asiantuntijoiden kanssa kansalaisten on kuitenkin samalla haastettava myös itsensä yleisön edustajina, kun he esittävät kansalaismielipiteitä tai määrittelevät samalla yleistä kansalaismielipidettä. (Bohman 2004: 142) Väite on osuva myös laajemmasta asiantuntija–kansalainen-asetelmasta tarkasteltuna. Tiettyyn verkkokeskusteluun osallistuu aina rajallinen, ennalta määräämätön määrä ihmisiä. Yksittäinen keskustelija voi esittää näkemyksensä vahvasti ja suurempaa joukkoa koskevana. Ilman tarkempia taustatietoja on keskustelusta mahdotonta päätellä, onko kyse massan mielipiteestä vai yksittäisestä tapauksesta. Jos kyseisessä keskustelussa ei esitetä vasta-argumentteja, jää keskustelijan näkemys elämään verkossa sellaisenaan. Kuvailmassani tilanteessa keskustelun epäsymmetrisyys ei muodostukaan asiantuntija-aseman käytöstä vaan kansalaisen vallasta joukkonsa edustajana. Jos kansalaisen näkemys saa keskustelussa tukea kanssakansalaiselta, vahvistuu hänen asemansa mielipidevaikuttajana entisestään.

Kysy työeläkkeestä -palveluiden neuvontatilanteet ovat otollista maaperää alaluvussa 2.1 esittämieni viestinnällisten tavoitteiden eli tiedon lisäämisen, asenteisiin vaikuttamisen ja toimintatapojen muuttamisen kannalta. Vehviläisen (2001: 40–41) mukaan tilanteissa, joissa neuvo annetaan pyynnöstä, on kysyjä jo alun alkaen tarjonnut vastaajalle neu-

vojan asemaa. Hän on näin asettanut itse itsensä neuvonnan kohteeksi. Tämä lisää vuorovaikutuksen symmetrisyyttä. Neuvon tarve voi syntyä myös tilanteessa, jossa on esitetty virheellinen tieto (emt. 41). Kun työeläketietäjä huomaa palstalla väärää tietoa, hän osallistuu keskusteluun oikaisemalla asian. Toisaalta koko palstan asetelma on palvelukuvauksensa mukaan senkaltainen, että siellä nimenomaan tarjotaan neuvoja. Vehviläinen (emt. 41) toteaaakin neuvomista pidettävän useissa asiantuntija–asiakas-tilanteissa koko ajan läsnä olevana, mutta myös tilanteessa muuntuvana asetelmana.

2.4 Työeläke keskustelun kattoteemana – mistä puhutaan?

Fairclough (1989: 43, 74) katsoo, että valta ei voi koskaan olla yksittäisen henkilön tai ryhmän hallussa, sillä sitä rakennetaan jatkuvasti sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa valta voidaan joko saavuttaa, säilyttää tai menettää. Kriittinen lukeminen edellyttääkin systemaattisuutta sekä perusteellista kontekstin tarkastelua (Fairclough & Wodak 1997: 279). Tarkasteltavana olevien tekstien osalta tämä tarkoittaa työeläkkeen yhteiskunnallisen aseman, yhteiskunnallisen kontekstin (Fairclough 1997: 71) ja verkkokeskusteluille ominaisten piirteiden huomioimista.

Aiempana olen teoretisoinut kansalaisviestintää ja yhtä sen toteuttamisen muotoa, verkkokeskusteluja tai verkkoneuvontaa. Näissä keskusteluissa olen todennut toteutettavan institutionaalista vuorovaikutusta. Verkkokeskustelut toteuttavat omia konventioitaan ja luovat käsiteltäville teksteille, työeläkepuheelle, tilannekontekstin (Fairclough 1997: 71). Jotta tarkasteltavana olevasta ilmiöstä välittyä kokonaiskuva, on tarpeen vielä tiivistetysti kuvata, mikä keskusteluiden kattoaiheena oleva työeläke on. Luvussa 4 johdattelen esimerkein syvemmälle siihen, mistä teemoista tämän kattokäsitteen alla on mahdollista keskustella.

Suomessa lähes kaikki ansiotyö kuuluu lakisääteisen työeläketurvan piiriin. Jokaisen työnantajan velvollisuus on ottaa työntekijöilleen eläkevakuutus ja tilittää työeläkemaksut valitsemaansa työeläkeyhtiölle. Maksujen kautta työntekijät ja työnantajat kustantavat työeläkkeen yhdessä. Yrittäjän tulee vastaavasti huolehtia omasta työeläkevakuutuk-

sestaan. (Hietaniemi & Ritola, toim. 2007: 9–10) Kansalaiset voivat seurata työeläkkeensä kertymistä Työeläkeotteelta. Ajantasaisimman otteen voi tarkistaa oman työeläkelaitoksensa verkkosivuilta tai työeläke toimijoiden yhteisen Työeläke.fi-verkkopalvelun kautta. Kotiin ote postitetaan joka kolmas vuosi. (Työeläke.fi: 2013)

Työeläkevakuutuksen tarkoituksena on turvata toimeentulo vanhuuden, työkyvyttömyyden tai perheen huoltajan kuoleman varalta. Vanhuuseläkkeelle voi jäädä joustavasti 63–68 vuoden ikäisenä, mutta julkisella sektorilla noudatetaan joissain tapauksissa ammatillisia tai henkilökohtaisia eläkeikiä. (Työeläke.fi: 2013).

Työeläkeyhtiöt, -kassat, ja -säätiöt hoitavat yksityisen sektorin työeläkevakuutuksia. Merimiehille ja maatalousyrittäjille on omat erityiseläkelaitoksensa, ja julkisten alojen työeläketurvaa hoitaa Keva. Eläketurvakeskus hoitaa keskitetysti työeläkkeen täytännönpanoon ja kehittämiseen liittyviä tehtäviä, kuten rekistereiden ylläpitoa, tilastointia ja tutkimusta sekä toimii kansainvälisenä yhdyslaitoksena. (Hietaniemi & Ritola, toim. 2007: 9–10, 42) Vaikka työeläke on oma instituutionsa, on sillä liitoksia myös muuhun sosiaaliturvaan, etenkin Kelan maksamiin korvauksiin ja eläkkeisiin. Tämä tulee esille erityisesti silloin, kuin kun henkilö ei ole työskennellyt lainkaan tai työskentelyä on hyvin vähän. Tutkimusaineistossa nämä liitokset näkyvät erityisesti Kelan maksamina työttömyyskorvauksina.

3 SOSIAALINEN MEDIA VIESTINTÄYMPÄRISTÖNÄ

Verkkojulkisuus ei ole suoraa eli kasvokkaista vaan tietokonevälitteistä. Esittelen tässä luvussa muutamia käsityksiä verkkojulkisuudesta, ja pyrin rakentamaan niistä kansalaisviestinnän tarkasteluun sopivan kehyksen. En lähde määrittelemään verkkoa demokratian toteuttamisen välineeksi tai arvioimaan kansalaisen vaikutusmahdollisuuksia verkossa vaan tarkoitukseni on pohtia, miten verkkovuoropuhelu ja asiantuntija-asiakas-asetelmalle jakautuva institutionaalinen keskustelu voidaan käsittää julkisuutena. Tutkimukseni kannalta tässä konstruktiossa keskeisempää on organisaatio viestijänä ja yhteiskunnallisen tehtävän toteuttajana sekä kansalainen viestinnän kohteena, vaikka kansalaiset ovatkin verkkokeskusteluissa yhtälailla aktiivisina osapuolina. Kyse onkin enemmän sosiaalisesta mediasta ja verkkokeskusteluista viestintäympäristönä kuin perinteisistä julkisuuden määritelmistä.

3.1 Välineiden hajauttama ja viestien yhdistämä verkko

Sassin (2000: 70–72) mukaan verkko on sekä media että osa yleisempää julkisuutta. Hän kuvailee sen ympäristönä, joka mahdollistaa lukemattomien osajulkisuuksien toiminnan. Sassi katsoo, että osajulkisuudet elävät verkossa hajallaan, ilman yhteyttä toisiinsa. Hän näkee verkon ja julkisuuden suhteen monimutkaisena. Verkko voi samalla moninkertaistaa ja hajauttaa julkisuuksia – toisaalta yhdentää ja samanlaistaa niitä. Verkkoviestinnän sosiaaliset konventiot Sassi katsoo välineelle ominaisiksi, mutta myös muuntuviksi ja neuvoteltavissa oleviksi.

Myös Bohman (2004: 139–140, 152) näkee internetin tukevan uudenlaista pikemminkin jakavaa tai hajauttavaa kuin yhdistävää julkisuutta. Tässä julkisuudessa käytetään uudentyyppisiä kanssakäymisen muotoja. Hän puhuu julkisojen julkisuudesta, joka ei ole yhteneväinen eikä kaikkia osallistava. Julkiso terminä (saks. *Publikum*, engl. *public*) korostaa kansalaisen aktiivista ja jossain määrin joukkoviestinnästä riippumatonta roolia julkisessa keskustelussa ja julkisesti asioitaan ajavana yksilönä (Väliveronon 2007: 55). Bohmanin näkemyksen mukaan internet tulee julkiseksi agenttiansa kautta, antamalla

niille tilan toimia ja laajentua. Nämä agentit eli verkon käyttäjät tekevät verkosta julkisen tilan käymällä dialogia ja olemalla tietoisia tämän dialogin julkisuudesta.

Hajautuneisuus on ominaisuus, joka leimaa useita verkon kuvauksia (mm. Bohman 2004: 139; Dahlgren 2005: 152; Matikainen 2012: 133; Sassi 2000: 71). Dahlgren (emt. 152) näkee hajautumisen uhkana kybergettoistumisen, jolla hän tarkoittaa pienten osajulkisuuksien riskiä ajautua etäälle tai kokonaan irti toisistaan. Matikainen (2012: 133, 136) puolestaan toteaa erityisesti sosiaalisen median haastaneen julkisuuden käsitteen luonteen ja rajat. Hän kuvailee sosiaalista mediaa hajautuneeksi, mutta myös vuorovai-
kutteiseksi ja avoimeksi.

Tarkastelen tässä tutkimuksessa verkkokeskusteluja, jotka on käyty Suomi24-verkkoyhteisössä sekä Facebookissa. Luen molemmat palvelut luvussa 2 esittämäni mukaan sosiaaliseen mediaan. Tässä kontekstissa en allekirjoita Sassin (2000: 71) ajatusta siitä, että verkon osajulkisuudet eläisivät ilman yhteyttä toisiinsa. Näen, että verkko on ikään kuin kimppu erilaajuisia pienoisjulkisuuksia, jotka kaikki linkittyvät lopulta toisiinsa ja verkon ulkopuoliseen julkisuuteen. Tässä näkemyksessäni yhdyin Bohmanin (2004: 140) ajatukseen yhdistävistä verkkoagenteista. Ihmiset tekevät toiminnallaan näkyviksi itse internetin, mutta myös omat verkostonsa. Niin henkilöiden sosiaaliset verkostot kuin internetin lonkerotkin saavat muotonsa agenttien linkittyessä toisiinsa. Ymmärrän agenteilla tässä tapauksessa niin verkossa toimivat ihmiset ja yritykset kuin kokonaiset palvelutkin. Osa palveluiden linkittymisestä liittyy sosiaalisen median kaupallisuuteen ja ansaintalogiikkaan, mutta nähdäkseni myös ihmisten verkottuneeseen toimintaan. Koska kaikki käyttäjät eivät suinkaan käytä esimerkiksi kaikkia samoja sosiaalisen median palveluita on ihmisillä tarve jakaa tietoa yli palvelurajojen.

Eri sosiaalisen median palvelut linkittyvät toisiinsa monin tavoin. Kuten Mäkinen (2009: 67) on todennut, käyttäjät jakavat sosiaalisessa mediassa näkemyksiä, kokemuksia ja mediasisältöjä, kuten kuvia, videoita ja musiikkia. Jaettu sisältö myös kiertää palvelusta toiseen (Laaksonen & Matikainen 2013: 198). Esimerkiksi Pinterest-, Spotify- tai SlideShare-palveluihin voi kirjautua halutessaan Facebookin tunnuksilla. Kun kuuntelee musiikkia Spotifyssa, voi kuunneltujen kappaleiden antaa nousta Facebookin jul-

kaisuvirtaan. SlideSharen kalvoja tai YouTube-videoita voi jakaa Facebookissa ja Twitterissä, vain muutaman esimerkin mainitakseni. Lisäksi käyttäjät kommentoivat näitä muista sosiaalisen median palveluista jaettuista sisältöistä sekä verkkolehdistä jaettuista artikkeleista. Myös verkon ulkopuolinen julkisuus linkittyy näin lehtijuttujen kautta verkkojulkisuuteen ja saa verkolle ominaisia uusia ilmentymiä.

3.2 Kerroksellinen ja alati muutuva sosiaalinen media

Julkisuutta ja intymiteettiä tutkinut Näre (2005: 21) näkee julkisuuden ja yksityisen rajan muuttuneen yhteiskunnassamme häilyvämmäksi. Hän toteaa julkisen ja yksityisen alueen alkaneen läpäistä toisiaan. Verkkojulkisuus kasvattaa julkisuuden globaaliksi ilmiöksi, ja ihmiset avaavat yksityistä piiriään ja ajatteluaan julkisesti esimerkiksi blogeissa (Näre 2005: 28). Sosiaalinen media ja yhteisöpalvelut ovat häivyttäneet julkisen ja yksityisen rajoja. Kaupallisten tarjoajien tekemät jatkuvat muutokset palveluiden yksityisyysasetuksiin rapauttavat käyttäjien halua jakaa tietoja itsestään. (Bateman, Pike & Butler 2011: 88–89, 92) Yksityisyyden kokemus syntyy suhteessa sosiaaliseen, mikä tarkoittaa, että yksilötasolla kokemus yksityisyydestä voi olla hyvinkin erilainen. Se mihin piirrämme yksityisen ja julkisen rajan, vaihtelee paitsi henkilöittäin myös tilanteittain. (Niemi-Pynttari 2007: 343)

Kun kansalainen esittää kysymyksen Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivulla tai Suomi24-yhteisön keskustelupalstalla, hyötyy saadusta vastauksesta moninkertainen määrä verkon käyttäjiä. Suomi24:n osalta nousevat keskustelut vieläpä tehokkaasti myös hakukoneiden hakutuloksiin. Tähän liittyy aiemmin mainitsemani hajanaisuus, jota voi ajatella myös kerroksellisuutena. Kun kaksi ihmistä keskustelee verkossa, on keskustelu heidän välisensä. Samalla kuitenkin, palvelusta riippuen, keskustelun voivat nähdä joko kyseisten käyttäjien rajaama joukko, tai julkisen palstan ollessa kyseessä potentiaalisesti kuka tahansa maailmanlaajuisen internetin käyttäjä. Jos muut käyttäjät linkittävät keskusteluun muualta verkosta, saa se osakseen vielä enemmän huomiota – verkkojulkisuuden piiri kasvaa. Osa potentiaalisesta julkisuudesta muuttuu todelliseksi julkisuudeksi. Käytetyn välineen tilastoinnista riippuen todellinen julkisuus on mitattavissa

vaikkapa sillä, kuinka monta käyttäjää kyseisen keskustelun on nähnyt tai lukenut tai kuinka moni sitä on kommentoinut.

Verkkokeskusteluissa julkisuuden ilmentyminen riippuu vahvasti myös käytetyistä välineistä ja niiden asettamista rajoituksista tai tuomista mahdollisuuksista. Tutkimassani aineistossa kyse on pitkälti sosiaalisen median kanavien konventioista ja siitä, minkäasteiseen julkisuuteen tietty väline käyttäjänsä asettaa tai jopa pakottaa. Käyttääkseen tiettyä sosiaalisen median palvelua, täytyy käyttäjän hyväksyä palvelun esittämät ehdot. Tämä koskee yhtä lailla yritystä palvelun hyödyntäjänä kuin yksityistä kansalaista käyttäjänä. Juuri näistä kanaville ominaisista konventioista syntyy vertailuasetelma Suomi24-yhteisön *Kysy työeläkkeestä* -palstan ja Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivun välille. Toisessa kansalainen esiintyy omalla nimellään ja toisessa anonyyminä. Verkossa ja verkkovuoropuhelussa anonymiteetin asteita on useita. Tulen paneutumaan jäljempänä niistä erityisesti kolmeen julkisessa verkossa esiintyvään ilmentymään. Edellä mainittujen täydellisen anonymiteetin ja omalla nimellä esiintymisen lisäksi käsittelysani on osittaisen anonymiteetin muoto, pseudonyymi.

3.3 Verkkokeskustelu ja anonymiteetti

Anonymiteetti tai nimettömyys verkossa ei ole joko tai -ilmiö. Anonymiteetin tasoja on erilaisia, ja nämä tasot vaihtelevat tilanteen ja viestintäkontekstin mukaan. Nimettömyys voi poistaa estoja sekä myönteisessä että kielteisessä mielessä. Yhtäältä se voi antaa rohkeutta ilmaista itseään, mutta toisaalta myös vapauttaa vastuusta. (Thurlow, Lengel & Tomic 2004: 62, Heinonen 2008: 66–67, Rains & Scott 2007: 77) Verkko mahdollistaa, mutta ei niinkään velvoita. Käyttäjä valitsee, onko hän toimijana aktiivinen, keskusteleeko vai seuraako. (Mäkinen 2009: 95) Koska keskustelu on sidoksissa tiettyyn tilanteeseen, ja jokainen keskustelu on ainutkertainen, voi verkkokeskustelussa rakentua merkityksiä, jotka avautuvat vain keskustelun osallistujille (Niemi-Pynttari 2007: 219).

Niemi-Pynttari (2007: 213–216) katsoo, että verkkokeskustelun tekstipohjaisuus mahdollistaa kasvokkaisviestinnästä poikkeavat puhuttelutavat. Kirjoittaja voi valita nimet-

tömyyden, toimia pseudonyymien suojassa tai täysin omalla nimellään. Niemi-Pynttari ei näe anonymiteettiä keskusteluissa etäännyttävänä elementtinä vaan tuttavallisuutena, jonka hän selittää rinnastamalla verkkokeskustelun ystävien väliseen kirjeenvaihtoon. Tässä ajattelussa henkilö on anonyymi, jos hän ei esitä itseään millään tavoin. Pseudonyymillä hän puolestaan luo itselleen roolin. Niemi-Pynttärin ajatus nimimerkin käyttämisessä soveltuu Työeläketietäjän tapaukseen. Yhteisen pseudonyymien takana toimivat työeläkeneuvojat saavat Työeläketietäjä-nimikkeellä itselleen asiantuntijan viitan. Nimimerkki mahdollistaa asiantuntijan roolin ja antaa mandaatin toimia keskustelussa asiantuntijana ja ohjaajana. Kysymyksiä esittävät kansalaiset kuitenkin esiintyvät läheltä tulkoon aina omana itsenään, riippumatta siitä, käyttävätkö he omaa nimeään tai nimimerkkiä. Niemi-Pynttärin määritelmän mukaan Suomi24-yhteisön palstalla keskustelevat kansalaiset eivät ole anonyymejä, sillä he kuvailevat aina oman tilanteensa. En pohdi anonymiteettiä tässä tutkimuksessa näin hienojakoisesti. Pidättäydyn määrittelemään kysyjän anonyymiksi silloin, kun hän esiintyy nimimerkin suojissa.

Käyttäjät ovat sosiaalisessa mediassa ja verkkoyhteisöissä aktiivisesti omasta halustaan. He tekevät valintoja siitä, kuinka paljon kulloisessakin tilanteessa tai palvelussa haluavat tosielämän identiteetistään paljastaa. Heinonen (2008: 134) on rakentanut mallia virtuaalisen minän ilmentymistä, joiden kautta persoona verkossa havaitaan. Hänen mukaansa kuva toisen persoonasta muodostetaan tämän ilmentymän lisäksi henkilön toiminnan sekä muiden mahdollisten viestien avulla. Heinosen jaottelussa ilmentymiä on neljä: nimimerkki, nimimerkki ja kuva, nimimerkki ja hahmo ja etunimi tai koko nimi. Periaatteessa kaikki edellä mainitut yhdistelmät ovat mahdollisia sekä Facebookissa että Suomi24-verkkoyhteisössä, sillä asiaa ei ole teknisesti rajattu. Facebookin pelisäännöt tosin edellyttävät, että henkilö esiintyy omalla nimellään ja kuvallaan. Lisäksi Facebookissa esiintyy viides yhdistelmä, joka on palvelussa yleisin ja sen omien sääntöjen mukainen: koko nimi ja oma kuva.

Qian ja Scott (2007: 1430) puhuvat visuaalisesta ja diskursiivisesta anonymiteetista, joista erityisesti jälkimmäinen käsite on tutkimukseni kannalta mielenkiintoinen. Tutkijat toteavat, että vaikka verkossa kirjoitettu teksti tekee kirjoittajaansa tutuksi tiettyyn pisteeseen saakka, tuntevat kirjoittavat itsensä yleensä anonyymeiksi silloin, kun he

eivät kerro itsestään yksilöityjä tietoja kuten nimeään tai sähköpostiosoitettaan. Qianin ja Scottin (emt. 1436–1441) blogikirjoituksia käsittelevä tutkimus osoitti muutamien poikkeuksin, että mitä enemmän tunnistetietoja (vrt. nimi, sähköpostiosoite) bloggaajat itsestään antoivat, sitä vähemmän he kertoivat henkilökohtaisia asioitaan. Heidän diskursiivinen anonymiteettinsä säilyi tällöin vahvempuna. Tutkimus antoi myös viitteitä siitä, että kirjoittajat pitivät diskursiivisen anonymiteettinsä vahvempuna silloin, kun he tunsivat kohdeyleisönsä ainoastaan virtuaalisesti.

Scott (1998: 387–388, 2007: 1430) käsittelee anonymiteettia jatkumona, joka kulkee täydellisestä anonymiteetista osittaisen anonymiteetin kautta täydelliseen tunnistettavuuteen. Hän on tarkastellut ilmiötä nelikentän avulla, mutta tutkimuksen kohteena olevat tekijät ovat nähdäkseni asetettavissa yksinkertaistetulle, jäljempänä kuviossa 2 esitelmälleni janalle. Ilmiön kuvausta yksinkertaistaakseni rajaan tässä tutkimuksessa ulkopuolelle tapaukset, jossa joku haluaa valheellisesti esiintyä toisena henkilönä. Tällöin janan vasemmassa laidassa on Suomi24-verkkoyhteisön *Kysy työeläkkeestä* -palstalla esiintyvä kansalainen, joka esittää kysymyksensä nimimerkin turvin. Hän on voinut valita anonymiteettinsä tason jopa tarkemmin, esimerkiksi ottamalla nimimerkiseen puhtaasti keskustelunaihetta kuvaavan ilmaisun. Halutessaan hän voi paljastaa nimimerkillään hieman enemmän, kuten sukupuolensa tai vaikkapa kotikaupunkinsa.



Kuvio 2. Anonymiteetti jatkumona

Suomi24-yhteisön ja Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -palveluissa esiintyvät neuvojat toimivat yhteisen pseudonyymin, Työeläketietäjän, nimissä. He toteuttavat osittaista anonymiteettiä, sillä molemmissa palveluissa on kerrottu, että kysymyksiin vastaavat kyseisen pseudonyymin alla Eläketurvakeskuksen neuvojat. Facebookin tapauksessa heillä on yleisesti ottaen eri lähtökohta kuin siellä toimivilla kansalaisilla. Facebookissa kysymyksiä esittävät kansalaiset esiintyvät omalla nimellään ja monissa tapauksissa omalla kuvallaan. Työeläketietäjän tunnuksena toimii inhimillistetty Reino-tohveileita muistuttava sarjakuvamainen hahmo.

Parhaiten tunnistettavissa, ja kuviossa 2 näin ollen janan oikeassa ääripäässä ovat Facebookissa keskustelevat kansalaiset, jotka esiintyvät sekä omalla nimellään että kuvallaan. Tulen tässä tutkimuksessa käsittelemään anonymiteettiä nimettömänä tai nimellä esiintymisen kautta. En analysoi erikseen, miten kuva vaikuttaa anonymiteetin asteeseen ja sitä kautta mahdollisesti keskusteluun.

4 TYÖELÄKEPUHE KYSY TYÖELÄKKEESTÄ -PALVELUISSA

Analyysissäni jaan ensin osa-aineistot eli Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivun ja Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstan keskustelut pääteemoihin. Tämän jälkeen tunnistan kysyjien puheesta, mihin elämäntilanteisiin heidän esittämänsä kysymykset liittyvät. Kuten johdantoluvussa tarkemmin jo kuvasin, sekä teemaluokittelun että elämäntilannejaottelun tarkoituksena on toimia johdatteluna ja perehdytyksenä aineistoon sekä valmistella ja tukea diskurssianalyysiä ja aineistojen vertailua anonymiteetin näkökulmasta.

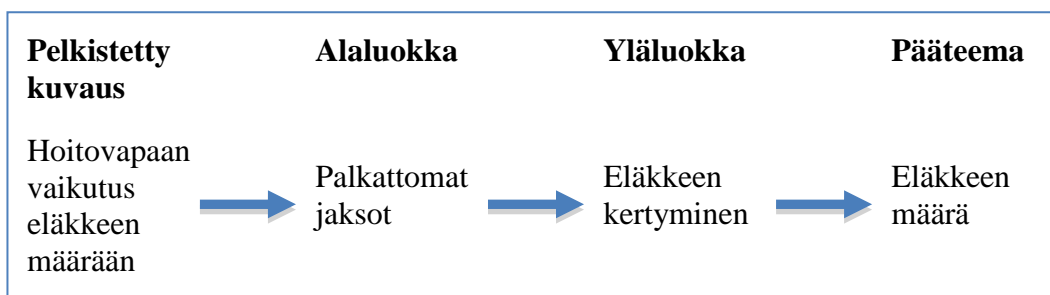
En erittele teemojen ja elämäntilanteiden esiintymisiä määrällisesti alaluokkiin saakka, sillä varsinaiseen määrälliseen analyysiin aineisto on liian suppea. Olen kuitenkin käyttänyt pääteemojen esiintymismääriä perustellakseni valintani kolmannen vaiheen eli vertailevan analyysin kannalta. Tämän vuoksi, ja kuvatakseni aineistoa mahdollisimman läpinäkyvästi, kokoon pääteemat ja elämäntilanteet yhteen myös numeraalisina taulukoina 1 ja 4, alaluvuissa 4.1 ja 4.2.

4.1 Keskustelujen työeläketeemat

Työeläketeemat tunnistaakseni pelkistin keskustelujen aiheet ensin lyhyiksi muutaman sanan mittaisiksi kuvauksiksi. Aineistoa pelkistäessäni nostin esiin asiat, jotka olivat keskusteluissa varsinaisena ja vallitsevana aiheena. Esimerkiksi joissain Suomi24-palstan keskusteluissa mainittiin työeläkeote kysymyksen kirvoittajana, mutta varsinainen keskustelunaihe oli vaikkapa eläkkeen kertyminen hoitovapaasta tai eläkkeen kertymisen ikärajat. Työeläkeotteen tarkastelu oli tuonut ilmi tiedon tarpeen, mutta kysymys ei koskenut itse otetta. Toistin luokittelun useamman kerran varmistuakseni, että luokitteluni perusteet olivat pitävät.

Luokittelin pelkistetyt kuvaukset edelleen ala- ja yläluokkiin sekä lopulta pääteemoihin. Aloitin työeläketeemojen luokittelun analysoimalla ensin Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivulta kerättyä aineistoa. Sovelsin sen pohjalta laatimaani jaottelua edelleen Suo-

mi24-yhteisön palstalta kerättyyn aineistoon. Facebook-aineistosta tekemäni pääteemajako oli sovellettavissa tähän toiseen osa-aineistoon sellaisenaan. Tämä osoitti yhtäältä, että alkuperäinen luokittelu oli onnistunut ja toistettavissa. Toisaalta luokkien jakaumasta oli pääteltävissä, että keskustelujen pääteemat olivat aineistosta riippumatta samat. Luokittelun avulla kuvauksista järjestyi kuvion 3 mukainen looginen yläluokkaan ja pääteemaan johtava hierarkia.



Kuvio 3. Keskusteluteemojen luokittelun eteneminen

Kyseisessä Suomi24-yhteisön *Kysy työeläkkeestä* -palstan aineistossa esiintyneessä tapauksessa kuvasin keskustelun sisältöä ilmauksella ”hoitovapaan vaikutus eläkkeen määrään”. Kelan myöntämä, alle 3-vuotiaan lapsen hoitoon tarkoitettu hoitovapaa on niin sanottu palkaton jakso, josta kertyy kotihoidon tukea saavalle vanhemmalle tietyin säännöin työeläkettä. Muita vastaavia sosiaalietuuksia, joista kertyy eläkettä, ovat muut vanhempainrahakaudet sekä sairauspäiväraha- ja työttömyyspäivärahakaudet. Määrittelin näin ollen alaluokaksi palkattomat jaksot ja yläluokaksi eläkkeen kertymisen. Eläkkeen kertymisessä on lopulta kyse eläkkeen määrästä. Päädynkin luokittelemaan kyseisen keskustelun eläkkeen määrä -pääteeman alle.

Luokitellessani pyrin tarkastelemaan teemoja kansalaisten näkökulmasta siten, kun ne keskusteluissa näyttäytyivät. Tämän vuoksi liitin esimerkiksi rahoitukseen ja verotukseen liittyvät teemat eläkkeen määrään. Kysyjien näkökulmasta kaikki rahoitukseen ja indeksointiin liittyvät toimet tähtäävät siihen, että eläke riittää normaaliin elämiseen.

Huomionarvoisena mainittakoon myös, että harkitsin julkiselle sektorille omaa yläluokkaansa, jonka alle olisi sijoittunut muun muassa yhteensovitus. Julkinen sektori on nähdäkseni kokonaisuuden kannalta kuitenkin enemmän työeläkeoimijoiden työnjakoon liittyvä näkökulma kuin työeläkeeteema ja yhteensovitus oli luokiteltavissa luontevammin eläkkeen laskemiseen. Yhteensovitus tarkoittaa, että vuoteen 2004 mennessä karttuneilla julkisten alojen eläkkeillä on enimmäismäärä, joka vaikuttaa kokonaiseläkkeen (julkisen ja yksityisen sektorin eläkkeet yhteensä) määrään.

Facebook-aineiston osalta haluan korostaa, että luokittelin eläkeiän eläkkeen hakemisen ja maksamisen alle sillä perusteella (ks. liite 1), että keskusteluissa eläkeikä liittyi ensisijaisesti siihen, milloin eläkettä voi tai haluttiin hakea. Toinen mahdollisuus olisi ollut liittää se eläkkeen määrään, sillä useammassa keskustelussa oli kyse eläkkeen varhentamisen pienentävästä vaikutuksesta. Keskusteluista kävi kuitenkin ilmi, että ensin oltiin pohdittu eläkkeelle jäämisen ajankohtaa ja vasta toissijaisesti ajankohdan mahdollista vaikutusta eläkkeen määrään.

Taulukko 1. Työeläkeeteemojen esiintyminen aineistossa

Teema	Facebookin Kysy työeläkkeestä -sivu	Suomi24:n Kysy Työeläkkeestä -palsta	Järjestysluku määrän mukaan
Vakuuttaminen	1	1	4.
Eläke-etuudet	7	16	2.
Eläkkeen määrä	9	24	1.
Eläkkeen hakeminen ja maksaminen	4	8	3.

Valtaosassa tapauksista pelkkä yläluokka oli riittävä, mutta osan kuvauksista jaottelin ensin myös alaluokan alle. Tämä koski molempia aineistoja. Osa-aineistojen sisältöjen yksityiskohtaiset luokittelut on esitetty tutkielman liitteissä 1 ja 2. Molemmista aineistoissa jaottelun lopputulos oli tiivistettävissä neljään pääteemaan: **vakuuttaminen, eläke-etuudet, eläkkeen määrä** sekä **eläkkeen hakeminen ja maksaminen**. Kuten taulu-

kosta 1 ilmenee, keskusteluja käytiin eniten eläkkeen määrästä ja toiseksi eniten eläke-etuuksista. Huomattavasti harvemmat keskusteluista koskivat eläkkeen hakemista ja maksamista. Vakuuttamista koskeva keskustelu käytiin molemmissa osa-aineistoissa vain yhden kerran.

4.2 Työeläke eri elämäntilanteissa

Työeläkeasioista kysyneiden verkkokeskustelijoiden elämäntilanteiden tarkastelussa etenin Facebook-aineiston suhteen menetelmällisesti kuten työeläkeetemojen kohdalla. Tiivistin verkkokeskusteluista tunnistamani kysyjien eli kansalaisten elämäntilanteet ensin pelkistetyiksi kuvauksiksi. Nämä tiivistetyt ilmaukset luokittelin ylä- ja alaluokkiin sen perusteella, miten ne keskusteluissa näyttäytyivät. Luokittelun eteneminen on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Elämäntilanteiden luokittelu Facebook-aineistosta

Yläluokat	Alaluokat	Pelkistetyt kuvaukset
Työssä	<ul style="list-style-type: none"> – Harkitsee eläkkeelle jäämistä <ul style="list-style-type: none"> ○ Työskentelee julkisella sektorilla ○ Haluaa osa-aikaeläkkeelle – Hakemassa eläkettä <ul style="list-style-type: none"> ○ Työskennellyt ulkomailla ○ Eläkkeen ostovoima/riittävyys kiinnostaa 	<ul style="list-style-type: none"> – Harkitsee eläkkeelle jäämistä – Julkisen sektorin henkilökohtainen eläkeikä, harkitsee eläkkeelle jäämistä, mutta voisi työskennellä eläkkeen rinnalla – Julkisen sektorin henkilökohtainen eläkeikä vaikea ymmärtää, pitkä työura - harkitsee eläkkeelle jäämistä – Haluaa osa-aikaeläkkeelle – Työskennellyt ulkomailla – Hakemassa työmarkkinaeläkettä ruotsista – Jäämässä eläkkeelle, eläkkeen määrä yllätti/huolestuttaa

	<ul style="list-style-type: none"> – Tarvitsee tietoa vakuuttamisesta harrastustoimintaa varten – Haluaa varmistua tulevasta eläkkeestään 	<ul style="list-style-type: none"> – Pohtii harrastustoimintaan liittyvää eläkevakuuttamista – Pitää huolta tulevasta eläkkeestään/haluaa varmistua tulevasta eläkkeestään
Työttömänä/ osittain työllistynyt	<ul style="list-style-type: none"> – Huolestunut eläkkeen karttumisesta – Mahdollisuus eläkkeeseen kiinnostaa 	<ul style="list-style-type: none"> – Ei pysyvää työsuhdetta, pätkä- ja osa-aikatöitä, tasapainottelee palkan ja työttömyyskorvausten kanssa. – Työvoimakoulutuksessa, siirtymässä työelämään – pitkään työttömänä, pohtii eläkkeen mahdollisuutta
Eläkkeellä	<ul style="list-style-type: none"> – Eläkkeen ostovoima/riittävyys kiinnostaa – Toimii omaishoitajana – Haluaa varmistua ex-puolison toimeentulosta kuolemansa varalta 	<ul style="list-style-type: none"> – Eläkkeellä, eläkkeen määrä kiinnostaa – Työkyvyttömyyseläkkeellä, haluaa varmistaa, että hakenut kaikkia etuuksia – Työkyvyttömyyseläke ei riitä elämiseen – Omaishoitajana toimiminen – Eläkkeellä ja eroamassa, mutta haluaa huolehtia puolison toimeentulosta, asuu ulkomailla
Asuu ulkomailla	<ul style="list-style-type: none"> – Hakee eläkettä Suomesta 	<ul style="list-style-type: none"> – Muuttanut pysyvästi ulkomaille, hoitaa sieltä eläkkeen hakemista

Muodostin aineistosta taulukossa 2 esitetyn prosessin tuloksena neljä pääluokkaa: **työssä tai yrittäjänä, työttömänä tai osittain työllistynyt, eläkkeellä ja asuu ulkomailla**. Työssä olevien elämäntilanteet voitaisiin haluttaessa jakaa vielä kahteen sen perusteella, kuinka ajankohtainen asia eläkkeelle jääminen on. Tällöin yhteen luokkaan ryhmittäisivät kysyjät, jotka joko harkitsivat eläkkeelle jäämistä tai olivat jo aktiivisesti hakemassa eläkettä. Toiseen luokkaan kuuluisivat aktiivisessa työelämässä jatkavat, jotka tarvitsevat tietoa vakuuttamisesta tai haluavat varmistua tulevasta eläkkeestään. Tämä jatkojaoittelu ei ole kuitenkaan tämän tutkimuksen kannalta olennainen.

Kuten työeläketeeemojen osalta, Facebook-aineiston luokittelu elämäntilanteisiin toimi pohjana Suomi24-palstalta kerätyn aineiston analyysille. Suomi24-aineistossa kysyjien elämäntilanteet olivat selkeämmin tunnistettavissa kuin keskustelujen aiheet eli työeläketeeemat. Jaottelu ala- ja yläluokkiin ei ollut tämän vuoksi tarpeen. Luokittelua helpotti huomattavasti myös ensin Facebook-aineistolle tehty luokittelu, joka toimi luokittelukehikkona sellaisenaan. Tiivistin verkkokeskusteluista tunnistamani elämäntilanteet ensin pelkistetyiksi kuvauksiksi, jotka ryhmittelin suoraan pääluokkiin ja niiden tarkenteiksi sen perusteella, miten ne keskusteluissa näyttäytyivät. Ulkomailla asuvia kysyjä oli vain yksi, joten kyseisestä elämäntilanteesta muodostui suoraan oma luokkansa. Suomi24-yhteisön *Kysy työeläkkeestä* -palstan luokittelu elämäntilanteisiin on esitetty kokonaisuudessaan taulukossa 3.

Taulukko 3. Elämäntilanteiden luokittelu Suomi24-aineistosta

Elämäntilanne	Tarkenne 1	Tarkenne 2
Työssä/yrittäjänä	<ul style="list-style-type: none"> – harkitsee eläkkeelle jäämistä – hakemassa eläkettä – haluaa varmistua tulevasta eläkkeestään 	<ul style="list-style-type: none"> – työskentelee julkisella sektorilla – haluaa osaaikaeläkkeelle – työskennellyt ulkomailla
Työttömänä/ osittain työllistynyt	<ul style="list-style-type: none"> – huolestunut eläkkeen karttumisesta – mahdollisuus eläkkeeseen kiinnostaa – saanut vanhuuseläkepäätöksen 	
Eläkkeellä	<ul style="list-style-type: none"> – eläkkeen ostovoima/riittävyys kiinnostaa – palaamassa työelämään/uudelleenkoulutus 	
Asuu ulkomailla		

Kuten Facebookin myös Suomi24-yhteisön tilanteet olivat tarkennettavissa siten, että

työssä olevat joko harkitsivat eläkkeelle jäämistä tai olivat jo hakemassa eläkettä tai olivat vielä aktiivisesti työssä, mutta halusivat varmistua tulevasta eläkkeestään. Eläkkeelle jäämistä harkitsevilla syyt olivat hyvin vaihtelevia, mutta liittyivät tavalla tai toisella henkilökohtaiseen tilanteeseen. Työttömät olivat joko huolestuneita eläkkeensä karttumisesta, kiinnostuneita mahdollisuudesta päästä eläkkeelle tai olivat jo saaneet vanhuuseläkepäättökseen, mutta eläke ei ollut vielä maksussa. Suomi24:n palstalla mahdollisuus eläkkeelle pääsemisestä ja eläkepäättökseen saaminen liittyivät keskusteluissa kiinteästi säännöksiin, joiden mukaan tietynikäiset henkilöt ovat olleet tietyin työttömyysturvaan liittyvin ehdoin oikeutettuja vanhuuseläkkeeseen jo 62-vuotiaana. Normaali vanhuuseläkkeen alaikäraja on yksityisellä sektorilla 63 vuotta. Eläkkeellä olevat olivat puolestaan joko kiinnostuneita eläkkeensä ostovoimasta tai palaamassa takaisin työelämään. Jälkimmäisen kohdalla oli kyse tapauksista, joissa työhön oltiin palaamassa työkyvyttömyyseläkkeeltä ammatillisen kuntoutuksen ansiosta.

Taulukossa 4 olen kuvannut eri elämäntilanteiden esiintymistä kokonaisaineistossa. Eniten kysyjä oli työssä/yrittäjänä, toiseksi eniten eläkkeellä ja kolmanneksi työttömänä/osittain työllistyneenä. Molemmissa tarkasteltavissa osa-aineistoissa vain yksi kysyjistä oli tulkittavissa ulkomailla asuvaksi.

Taulukko 4. Elämäntilanteiden esiintyminen aineistossa

Elämäntilanne	Facebookin <i>Kysy työeläkkeestä</i> -sivu	Suomi24:n <i>Kysy Työ-eläkkeestä</i> -palsta	Järjestysluku määrän mukaan
Työssä/yrittäjänä	12	23	1.
Työttömänä/osittain työllistynyt	3	12	3.
Eläkkeellä	5	12	2.
Asuu ulkomailla	1	1	4.

4.3 Työeläkepuheen diskurssit kysyjän mukaan jaoteltuna

Alaluvuissa 4.1 ja 4.2 kuvatun valmisteleavan sisällönerittelyn jälkeen siirryin analyysini toiseen vaiheeseen, jossa analysoin kansalaisten esittämistä kysymyksistä ja eläkeneuvojen niihin antamista vastauksista erilaisia työeläkepuheen diskursseja. Nämä diskurssit ovat tutkimuksen päätulos. Analyysini edetessä havaitsin, että keskusteluasetelmaa mukaillen myös diskurssit oli luontevaa jakaa kysyjien ja vastaajien diskursseihin. Jokaiseen keskusteluun muodostui diskurssien pari, jota saattoi täydentää vielä mukana olevista keskustelijoista riippuen kolmas diskurssi.

Aineistosta oli tunnistettavissa yhteensä seitsemän eri diskurssia, joita esittelen seuraavassa kysyjien diskurssien mukaan jaoteltuna esimerkkien 3–11 avulla. Kysyjien tuottamasta puheesta määrittelin **täsmätiedon tarvitsijan, toista mielipidettä hakevan ja huolestuneen kansalaisen diskurssit**. Näiden rinnalta havaitsin **myötäeläjän diskurssin**. Jälkimmäisessä puhujana on keskusteluun aloitusviestin jälkeen mukaan tuleva kansakansalainen. Työeläketietäjän vastauksista tunnistin puolestaan kolme vastaajien diskurssia: **neutraalin tiedonvälittäjän, laintulkitsijan ja viranomaistoimijan diskurssit**.

Esimerkkianalyyseissä olen kirjoittanut esiin myös havaitsemiani vallan elementtejä. Kuvailen diskurssiparien ominaispiirteitä ja vallan läsnäoloa vielä kootusti alaluvussa 4.3.5, mutta esimerkkien tarkoituksena on ilmentää, millaisia toistuvia puhetapoja verkkokeskusteluissa esiintyi. Näin pyrin tekemään läpinäkyväksi tapaa, jolla olen aineistoa tarkastellut. Valitsemani esimerkit kuvastavat aineistolle tyypillisiä tapauksia. Käytän eläkeneuvojista jäljempänä nimitystä Työeläketietäjä, joka on neuvojen sivulla käyttämä yhteinen pseudonyymi. Esimerkeissä lyhennän Työeläketietäjän kirjainyhdistelmällä TT. Kysymyksiä ja kommentteja esittäneistä kansalaisista käytän kirjaimen K sekä numeron yhdistelmää siten, että numero kertoo, kuinka mones kyseisessä ketjussa esiintynyt kansalainen on kyseessä. Tällä haluan tähdentää mukana olleiden keskustelijoiden määrää, mutta osassa tapauksista myös selventää, että esimerkkinä on esitetty vain osa keskustelusta. Nimitän työeläke-toimijoita monissa kohdin viranomaisiksi, vaikka juridisesti ne eivät sitä kaikissa tapauksissa ole. Juridinen määritelmä ei tämän tutkimuksen

kannalta ole kuitenkin oleellinen, sillä katson että kansalaisten arkiajattelussa nämä lakisääteisiä tehtäviä hoitavat toimijat nähdään viranomaisina.

4.3.1 Huolestuneen kansalaisen diskurssi

Huolestuneen kansalaisen diskurssi ilmeni aineistossa yleensä monisyisissä tilanteissa, joihin liittyi useita eri viranomaisia. Esimerkki (3) onkin hyvin tyypillinen näyte tästä kysyjien diskurssista. Kysymyksen teemana on eläke-etuudet. Kysyjä on työkyvyttömyyseläkkeellä, mutta palaamassa uudelleen koulutuksen kautta työelämään. Keskustelu on käyty Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalla.

- (3) K1: Olen ollut työkyvyttömyyden omaan työhöni jo 3 vuotta. Useiden kokeilujen jälkeen työnantajaltani on löytynyt minulle sopiva työ. Uuden työn tekeminen vaatii kouluttautumista ja sain paikan kyseiseen koulutukseen. eläkevakuutus oli suullisesti sanonut että minulla on mahdollisuus saada kuntoutusrahaa koulutukseen. Koska koulutuksessa on etäopiskelu päiviä eläkelaitos sanoi että he eivät lähde koulutusta tukemaan ellen ole etäpäiviä työharjoittelussa. Minä en todellakaan pysty opiskelemaan työssäkäynnin ohella! Jos pystyisin olisin sen jo tehnyt. Kela on jo kieltäytynyt maksamasta minulle sairauspäivärahaa, koska heidän mielestään vastuu on eläkevakuutuksella. Eläkevakuutus taas tekee näköjään kaikkensa että minä jäisin ulos työmarkkinoilta. Onko minulla mitään oikeuksia vai olenko minä vakuutusyhtiön pelinappula? – –

Kysymyksen esittäjä (K1) on huolestunut tilanteestaan. Tapaukseen liittyy monta toimijaa, joiden työnjako ja vastuut ovat hänelle epäselvät. Kysymyksestä ilmenee paitsi voimakas huoli myös kokemus siitä, että kysyjä ei pysty vaikuttamaan omaan tilanteeseensa. Ilmaisun ”pelinappula” käyttäminen viestii vahvasti, että kysyjä kokee tapaukseen liittyvät toimijat vallankäyttäjiksi ja itsensä alistumaan pakotetuksi. Puheenvuoro on paitsi kysymys myös ääneen ajattelua. Kysyjä toteaa, että hän ei pysty opiskelemaan työssäkäynnin ohella. Hän vahvistaa tämän vielä sanomalla, että jos pystyisi, olisi sen jo tehnyt. Näin kysyjä ikään kuin vielä perustelee itselleen, että on jo tehnyt kaiken voitavansa.

Esimerkissä (4) esiintyvät kysyjien diskursseista huolestuneen kansalaisen ja myötäeläjän diskurssi ja vastaajien diskursseista viranomaistoimijan diskurssi. Keskustelun tee-

mana on eläkkeen hakeminen. Ketjun aloittanut kysyjä (K1) on työssä ja harkitsee eläkkeelle jäämistä. Esimerkki on poimittu Facebook-aineistosta.

- (4) K1: "Miksi eläköitymisikäni on 'karannut'. Nyt minun (synt. 1949) eläkkeellejäämisikäni on viime vuonna saamani työeläkeotteen mukaan 65, kun se edellisessä oli jonkin verran yli 64 vuotta. Miten paljon minua 'sakotetaan' jos ja kun jään eläkkeelle 64-vuotiaana?"

TT: "Julkisella sektorilla on ammatillisia ja henkilökohtaisia eläkeikää. Pyydän sinua ottamaan yhteyttä Kevaan, josta saat tarkemmin tietoa eläkeiästäsi. Linkki: www.keva.fi. Terveisin Työeläketietäjä"

K1: "Kiitos, kyselenpä sieltä..."

K2: "Aina vaan kauemmas eläkeikä karkaa. Lopulta pistellään rollaattorin kanssa työpaikalla ja yritetään muistaa ottaa mukaan hampaat ja kuulokoje."

K1: "Vähän siltä tuntuu M! Miksi meitä reilusti yli 40 vuotta töitä tehneitä tälleen kohdellaan?"

K3: "Paljon, myös verotuksessa. Kun saat vähän enempi tuloa, niin verottavat taulukon ylimenevältä osalta. Kantsii laskea/laskettaa tarkkaan."

Keskusteluketjun aloittaa huolestunut kansalainen, joka kuvailee eläkeikänsä "karanneen". Tällä hän viestii epävarmuuden tuntemuksista omaa tulevaisuuttaan ja eläkeikänsä kohtaan. Hän on vertaillut eläkeikänsä kahden peräkkäisen vuoden työeläkeotteilta, eikä ole ymmärtänyt, miksi ikä on muuttunut. Kysyjä tiedustelee, miten paljon häntä "sakotetaan", jos ja kun hän jää eläkkeelle 64-vuotiaana. Näin hän ilmaisee aikomuksensa jäädä eläkkeelle kyseisessä iässä. Samalla hän kuitenkin tiedostaa, että eläke tulee pienenemään, jos hän jää eläkkeelle ennen omaa eläkeikänsä. Sakottaminen-ilmallisella kysyjä tuo esiin tyytymättömyytensä eläkkeen pienennykseen.

Työeläketietäjä (TT) toteaa tapauksen vaativan erityisalan asiantuntijaa ja ohjaa kysyjän eteenpäin. Näin hän esiintyy yleisasiantuntijana, mutta hakee samalla oikeutuksen vastaamatta jättämiseen. Hän vetoaa puutteelliseen asiantuntemukseen, ja ilmentää samalla, että tietyllä instituutiolla on mahdollisuus arvioida tilanne. Kyse on viranomaiskäytännöstä, eikä hänellä tässä tapauksessa ole valtaa tai tarvittavaa tietoa ratkaista tilannetta.

Kysyjä (K1) lopettaa keskustelun Työeläketietäjän kanssa kiittämällä tätä, ja osoittamalla, että kääntyy lisätiedon antajan puoleen. Tämä kanssakäymiseen liittyvä kommentti ei tuo varsinaista uutta sisältöä, eikä ole luettavissa omaksi diskurssikseen. Keskustelu jatkuu K1:n ja toisten kansalaisten (K2 ja K3) vuoropuhelulla, jossa toistetaan edelleen huolestuneen diskurssia ja myötäillään K1:n esille nostamaa huolta eläkeiän epävarmuudesta. Puheessa ilmennetään pettymystä ja oman edun valvonnan tarvetta. Keskustelussa eläydytään K1:n tuntemuksiin.

Viidennessä analyysiesimerkissä (5) huolestuneen kansalaisen diskurssiparina on lain-tulkitsija. Keskustelun teemana on eläkkeen määrä. Kysyjä on elämäntilanteeltaan työttömänä tai osittain työllistynyt. Keskustelu on käyty Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -palstalla.

- (5) K: “Olen syntynyt joulukuussa 1952 ja teen nykyisin osa-aikatyötä ja puolet palkasta saan xxxlta, olen xxxxxxxxliiton jäsen. Onko minulla mahdollisuus hakea eläkettä täytettyäni 62 kahden vuoden päästä ja kuinka vaikuttaa eläkkeeseeni se, että olen vuodesta 2009 tehnyt vain sijaisuuksia ja lomituksia vaihtelevassa määrin ja olen osan tuloistani saanut ensin xxxx:kassan kautta ja nyt xxxxxxxx, kertyykö eläkettä työttömitä jaksoilta ja miten paljon !?Ansiosidonnaiselta päivärahaltahan en enää putoa peruspäivärahalle, luulisin !?”

TT: “Ennen vuotta 1955 syntyneenä sinulla on mahdollisuus työttömyyspäivärahan lisäpäiviin, jos olet täyttänyt 59 vuotta ennen kuin olet saanut päivärahaa 500 päivän enimmäismäärän. Lisäpäiväoikeuden voit selvittää omasta työttömyyskassasta. Jos sinulla on oikeus lisäpäiviin, niin lisäpäivillä ollessasi voit halutessasi hakea vanhuuseläkkeen maksuun jo 62-vuotiaana, eikä karttuneeseen eläkkeeseen tehdä varhennusvähennyksiä. Tämä edellyttää, että olet ollut ennen lisäpäivien alkua eläkkeeseen oikeuttavassa työssä vähintään viisi vuotta viimeisten 20 vuoden aikana. Eläkettä karttuu ansiotulojen perusteella sekä tietyistä sosiaalietuuksista. Saat ilmeisesti soviteltua työttömyyspäivärahaa. Se kerryttää myös eläkettä. Sovitellusta työttömyyskorvauksesta kertyy eläkettä siinä suhteessa mitä se on täyteen työttömyyspäivärahaan. Terveisin Työeläketietäjä”

Tiedontarve on tässäkin tapauksessa monisyinen. Siihen liittyy useampi eri elämäntilanne, kysymys ja viranomaisen. Kyseinen tilanne on myös esimerkki siitä, miten työttömyys ja eläke liittyvät toisiinsa. Kysyjän käyttämät huuto- ja kysymysmerkkivyhdistelmät viestivät huolestuneisuudesta ja toiveesta pikaiseen vastaukseen. Kysyjällä (K)

vaikuttaa olevan tietoa oikeuksistaan, mutta kysymyksen esitystavan perusteella hän on epävarma. Hän esimerkiksi esittää väitteen, mutta lisää sen perään ilmaisun "luulisin".

Työeläketietäjän (TT) laintulkitsijan diskurssissa antama vastaus sisältää runsaasti työttömyys- ja eläketurvaan liittyviä erikoistermejä. Näin hän pystyy esittämään asian ytimekkäästi, mutta vastauksen ymmärtäminen vaatii vihkiytyneisyyttä asiaan. Vastauksella on vahva asiantuntijaleima. Vastauksessaan Työeläketietäjä ikään kuin kääntää kansankielisen kuvauksen asiantuntijapuheeksi ja osoittaa näin asiantuntijavaltansa. Hän puhuu oikeuksista ja miten jokin edellyttää jotakin. Näin Työeläketietäjä liittää asian vahvasti lakisääteisyteen, yhtäältä kansalaisen oikeuksiin ja toisaalta lain vaateisiin. Tämä puhetapa ilmentää kansalaisen asemaa suhteessa lainsäätäjään ja viranomaisiin. Henkilön toimeentulo on turvattu kyseisillä säännöillä ja poikkeuksilla. Vastaus on asiasisällöltään myönteinen ja osia siitä voitaisiin tulkita neutraalin tiedonvälittäjän diskurssia ilmentäväksi. Vahva asiantuntijapuhe kuitenkin muuttaa vastauksen ilmiänsun vaikeaksi. Tätä kautta myös itse asia vaikuttaa negatiiviselta ja vaikealta.

4.3.2 Täsmätiedon tarvitsijan diskurssi

Täsmätiedon tarvitsijan ja neutraalin tiedonvälittäjän diskurssipari on aineistolle hyvin tyypillinen. Tätä kysyjän ja vastaajan paria ilmentävässä esimerkissä (6) keskustelun teemana on eläkkeen määrä. Kysyjä kuuluu elämäntilanteeltaan luokkaan työttömänä tai osittain työllistynyt. Keskustelu on käyty Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -palstalla.

- (6) K: "Uutta työpaikkaa hakiessani mahd.työnantaja sanoi, että ensimmäiset 6kk en olisikaan työsuhteessa yritykseen, vaan ns. työllisyyskoulutuksessa, jolloin saisin ansiosidonnaista päivärahaa ja vasta 6kk koulutusjakson jälkeen solmittaisiin varsinainen työsopimus. Kerryttääkö työvoimakoulutuksen aikana saatu ansiosidonnainen työttömyyskorvaus eläkettä?"

TT: "Ansiosidonnainen työttömyyskorvaus kerryttää eläkettä. Eläkkeen laskennan perusteena on 75 %:a siitä palkasta, josta työttömyyskorvaus on laskettu. Karttumisprosentti on 1,5. Terveisin Työeläketietäjä"

Kysyjä (K) antaa taustatietoina selkeästi rajatun tilanteen ja esittää suljetun täsmäkysymyksen. Kysymyksen muoto viittaa vahvasti siihen, että kysyjällä ei ole tarvetta jatkaa

keskustelua. Hän haluaa vain vastauksen tiettyyn tilanteeseen.

Työeläketietäjä (TT) vastaa esitettyyn kysymykseen. Hän täydentää vastausta yleisillä eläkkeen kertymiseen liittyvillä tiedoilla. Vastauksessaan Työeläketietäjä esiintyy neutraalina tiedonvälittäjänä. Vastaus on ytimekäs, mutta sisältää asiaan liittyvät faktat. Kysyessä on suljettu dialogi, ja keskustelu päättyy, sillä tarkasti yksilöity tarve on täytetty.

Myös esimerkissä (7) esiintyvät täsmätiedon tarvitsijan ja neutraalin tiedonvälittäjän diskurssit. Esimerkkikeskustelun teemana on eläkkeen hakeminen ja maksaminen. Ketjun aloittanut kysyjä (K1) on työssä ja harkitsee eläkkeelle jäämistä. Esimerkki on poimittu Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalta.

- (7) K1: Täytän 63 v 3.6.2013. Haluaisin jäädä eläkkeelle heti sen täytettyäni. Kysynkin mistä päivästä alkaa eläkkeenmaksu jos viimeinen työpäiväni on tuo 3.6?

TT: Eläke voi alkaa 63 vuoden täyttämistä seuraavan kuukauden alusta alkaen eli sinun kohdallasi 1.7.2013 alkaen. Tämän vuoksi voi olla hyvä jatkaa työsuhdetta kesäkuun loppuun saakka, jotta palkanmaksun ja eläkkeen väliin ei jää palkatonta jaksoa.

Kysyjällä (K1) on hyvin täsmällisen tiedon tarve, joka koskee rajattua tapausta. Hänen kysymyksensä on ytimekäs, mutta sisältää silti yksityiskohtaiset tiedot tilanteesta. Kysymykseen ei sisälly tunnelatausta vaan se on varsin neutraali. Työeläketietäjä (TT) vastaa niinkään neutraalisti tietoa välittäen ja suoraan esitettyyn kysymykseen. Hän kertoo ensin yleisen säännön ja kohdentaa sitten vastauksensa henkilökohtaisesti kysyjälle käyttämällä ilmaisua "sinun kohdallasi". Vastauksen toisessa virkkeessä tietäjä poikkeaa hieman neutraliteetista ja ehdottaa varovasti, että kysyjä jatkaisi työskentelyä kuun loppuun saakka, jotta palkanmaksun ja eläkkeen alkamisen väliin ei tulisi katkosta. Kysyjä tulee palvelluksi, joten keskustelu päättyy tietäjän vastaukseen. Keskustelusta muodostuu yksinkertainen esimerkkitapaus, joka palvelee sellaisenaan myös monia muita palstan lukijoita.

Täsmätiedon tarvitsija voi saada parikseen myös muita vastaajadiskursseja. Näyte täsmätiedon tarvitsijan ja laintulkinnan diskurssiparista (8) osoittaa, miten yksinkertaiselta vaikuttava kysymys voi johdattaa väärille raiteille, jos vastaaja olettaa liikaa. Esimerkin teemana on eläkkeen määrä. Työssä käyvä kysyjä haluaa varmistua tulevasta eläkkeestään. Keskustelu on käyty Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalla.

- (8) K1: Onko eroa, onko työsuhde ollut jatkuva koko työhistorian vai että se on välillä mennyt poikki? Onko laskentatapa näissä erilainen, mistä eläkkeen perustana oleva palkkataso katsotaan?

TT: Laskentatapa 31.12.2004 asti

“Työsuhteen viimeisimpien vuosien ansiot vaikuttivat”

Laskentatapa on sama riippumatta siitä, onko työsuhde jatkunut lähes koko ihmisen työhistorian, vai onko työhistoria koostunut useista lyhyemmistä työsuhteista. Jokainen työsuhde on laskettu kulloinkin voimassa olevan laskentasäännön mukaan työsuhteen pituuden, karttumisprosentin ja viimeisten vuosien ansioiden perusteella. Tietysti eroa syntyy siinä, jos työsuhteiden välillä on ollut pidempiä katkoksia. Tällöin eläkettä karttuu lyhyemmältä ajalta. Työsuhteen eläkepalkkaa laskettaessa ansioista on vähennetty työntekijän työeläkevakuutusmaksu 1.1.1996 alkaen.

Eläkepalkan laskentavuosiin valittiin aikoinaan 4 viimeistä ansiovuotta ja eläkepalkka laskettiin kahdesta ansiotasoltaan keskimmäisestä vuodesta.

1.1.1996 siirryttiin useamman valintavuoden sääntöön eläkepalkkaa laskettaessa. Tällöin siirryttiin vaihteittain laskemaan eläkepalkka ns. ‘10 vuoden säännön mukaan’. Jos olit koko työhistorian saman työnantajan palveluksessa, niin silloin viimeisten työvuosien palkat vaikuttivat eläkkeen määrään. Tällöin oli kannattavaa tehdä parhaimmat ansiovuodet työsuhteen loppupäässä. Eläkettä alkoi karttua aikaisintaan 23 vuoden täyttämisiästään lähtien.

Laskentatapa 1.1.2005 alkaen

“Kaikki ansiovuodet vaikuttavat”

Vuoden 2005 alusta astui voimaan uudet eläkesäännöt, jolloin eläke lasketaan kunkin vuoden ansioista, joista on vähennetty palkansaajan työeläkemaksu. Eläkettä alkaa karttua aikaisintaan 18 vuoden täyttämiskauden jälkeen. 18 vuoden karttumisikää ei sovelleta takautuvasti.

Eläkettä ei siis lasketa enää työsuhteittain viimeisimmistä työvuosista.

Kysyjä (K1) esittää rajatun eläkkeen laskentaan liittyvän kysymyksen. Hän ei kuvaile mitään tiettyä tapausta, vaan kysymys on muotoiltu yleiseksi, eli tämänhetkistä tilannetta ja lainsäädäntöä koskevaksi. Jos vastaus kysymyksen ensimmäiseen osaan on ei, vaikuttaisi, että kysymys ei kokonaisuudessaankaan vaadi pitkää selvitystä. Työeläketietäjä (TT) arvioi, että kysyjä muistelee aiempaan lainsäädäntöön perustunutta laskentatapaa

ja lähtee rakentamaan vastaustaan tämän perusteella. Hän antaa ikään kuin historiallisen katsauksen eläkkeen laskennan eri vaiheista, ja päättyy myös vastaamaan näiden aikaisempien säännösten kautta. Pitkä selostus hämärtää varsinaista vastausta, joka jää epäselväksi. Lakimuutosten selostaminen muuttaa vastauksen lakitapauksen ratkaisemista imitoivaksi ja ammattitermejä sisältäväksi laintulkinnan diskurssiksi. Pelkän nykytilanteen kertominen olisi säilyttänyt sen neutraalina tiedonvälityksenä, eli vastannut yksinkertaisesti ja ytimekkäästi kysymykseen. Näin keskustelusta olisi muodostunut kahden tiiviin puheenvuoron suljettu dialogi ja sellaisenaan toimiva esimerkkitapaus.

4.3.3 Toista mielipidettä hakevan diskurssi

Toista mielipidettä hakevan parina esiintyi aineistossa kaikkia kolmea vastaajien diskurssia. Alla kuvatussa esimerkissä (9) toista mielipidettä hakeva kansalainen saa Työeläketietäjältä vastauksen viranomaistoimijan diskurssissa. Keskustelun teemana on eläkkeen määrä. Kuten edellisessäkin esimerkissä, kysymyksen esittänyt kansalainen on työssä ja harkitsee eläkkeelle jäämistä. Esimerkkikeskustelu on käyty Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalla.

- (9) K1: Olin 30v. yksityisellä töissä. nyt 15v. kunnallisella. Häviänpö nyt jotain verrattuna siihen ,että olisin ollut vain yksityisellä koko työhistorian. Työkaverin tuuttu väittää ,että häviämme n. 150e kk. Pitääkö Kevan eläkelaskelma suuripiirtein paikkansa. Aion jäädä 65 vuotiaana eläkkeelle aikaisintaan ,nyt olen 63v.

K1: Tarkennus vielä. Vuodesta -72 vuoteen -97 yksityisellä. Vuodesta-97 alkaen kunnallisella.

TT: Julkisen puolen yhteensovitus on saattanut vaikuttaa pienentävästi eläkkeesi määrään. Jos olisit ollut pelkästään yksityisellä sektorilla, eläkkeitä ei yhteensovitettaisi keskenään, jolloin pienennystäkään ei tulisi. Kevan laskelmaan emme pysty ottamaan kantaa, joten sinun tulee ottaa yhteyttä suoraan Kevaan os. PL 425, 00101 Helsinki, www.keva.fi.

K1: Kiitos tiedoista.

Kysyjä (K1) hakee selkeästi toista mielipidettä sekä työeläkelaitoksen että vertaisasiantuntijana toimineen tuttavansa antamille tiedoille. Kysymyksessään hän käyttää ilmaisua

”häviänsä”, mikä ilmentää yksityisen ja julkisen sektorin eläkkeen eroja sekä epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi tulemisen tunnetta. Toisaalta kyseinen virke voidaan tulkita myös pohdinnaksi siitä, että kysyjä on tehnyt ikään kuin virheen siirtyessään julkisen sektorin palvelukseen. Hän on työskennellyt yksityisellä sektorilla kaksi kolmannesta työurastaan, mutta yksi kolmannes kuntasektorin työtä näyttää vaikuttavan lopputulokseen negatiivisesti. Kysyjä on saanut arvion eläkkeensä määrästä omalta eläkelaitokseltaan, mutta epäilee pitääkö se paikkansa. Työeläketietäjä (TT) vetoaa vastauksessaan julkisen sektorin eläkesäännöksiin ja vahvistaa kysyjän oletukset pääpiirteissään. Eläkelaskelman osalta tietäjä ohjaa tämän takaisin oman eläkelaitoksensa puheille. Hän vetoaa tässä viranomaiskäytäntöön ja kertoo, ettei hänellä ole valmiutta eikä valtaa ottaa kantaa laskelmaan. Tietäjän vastaukseen on tahattomasti siirtynyt kysyjän puhetta uusintava sävy. Hän monistaa tunnetta siitä, että vaihtaminen kuntasektorin palvelukseen olisi ollut eläkkeen määrän kannalta virhe.

4.3.4 Myötäeläjän diskurssi

Kysyjien diskurssien rinnalla ilmenevästä myötäeläjästä esiintyi aineistossa kahta varianttia. Seuraavat myötäeläjän diskurssia kuvaavat esimerkkikeskustelut on käyty Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalla. Ensimmäisessä, esimerkissä (10) esittelemässäni variantissa, eläydytään yleensä ketjun aloitusviestissä ilmennettyyn tunteeseen, jota vahvistetaan omalla, usein paljon tunnelatausta sisältävällä kommentilla.

- (10) K1: Vaimoni ja minä saimme työeläkeotteet, josta selvisi jo tiedossa oleva asia että hänen eläkeikänsä on 60-v ja minun 63-68 -v. Hän on minua kolme vuotta vanhempi ja olemme viranhaltijoita kunnan palveluksessa. Minun työeläkeotteeni on hyvin selkeä ja siitä ymmärtää hyvin miten eläke määräytyy. Sen sijaan hänen paperiaan emme ymmärtäneet. Eli miten lasketaan eläke jos hän jää eläkkeelle 60-v oltuaan viranhaltijana 35 vuotta (joista 5 v äitiyslomalla ja kotona kodinhoidontuella)? Vähentääkö kotiäitivuodet eläkettä ja kuinka paljon? Lasketaanko eläke saman kaavan mukaan kuin minullakin eli 1,5 % palkasta 53-v asti ja sen jälkeen 1,9 %? Työeläkeotteessa oli pelkkiä könttäs summia. Kiitos vastauksesta!

K2: Sen sijaan hänen paperiaan emme ymmärtäneet. Jälleen esimerkki, kuinka ihmiselle tärkeissä toimeenuloasioissa ei koskaan kenenkään tulisi toimia. Kyllä ensimmäinen asia on toimittaa tavallisille ihmisille sel-

laista tekstiä mistä lukemalla saa selvän. Tämmöinen on melkeen ihmis-
oikeuskysymys. – –

Kanssakansalainen (K2) eläytyy edellä vahvasti keskusteluketjun aloittaneen kysyjän ymmärtämättömyyden tunteeseen. Hän ei ota kantaa itse työeläkeasiaan vaan viestinnällisiin ongelmiin. Kommentti ilmentää ajatusta, että viranomaistekstiä on vaikea ymmärtää, mikä pidättää vallan viranomaisella. Kansalainen kokee näin tullessa loukatuksi ja epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi. Tässä tapauksessa myötäeläjän kokemus on vielä kysymyksen esittäjän kokemusta vahvempi.

Myötäeläjän toinen variantti linkittyy itse käsiteltävään eläkeasiaan (11), joka muistuttaa omaa aiemmin koettua tilannetta. Näissä tapauksissa kanssakansalainen haluaa jakaa oman vertaiskokemuksensa ja sen kautta saamansa tiedot. Hän pyrkii näin auttamaan kysyjää.

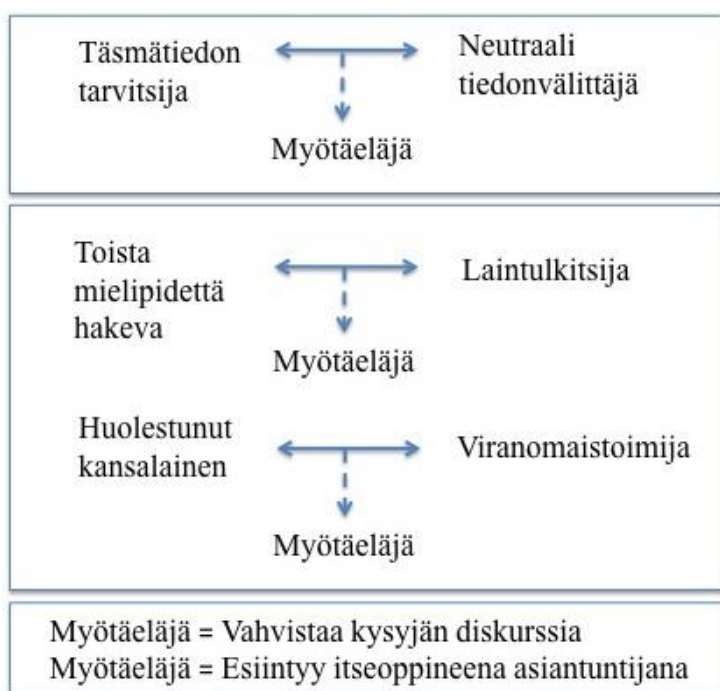
(11) – – K6: Elökeyhtiöltä voi pyytää arvion eläkkeestä haluamaltaan päivämäärältä. Näin olen itse varmistanut etukäteen oman eläketietoni. Näin tietää varmimmin tulevan eläkkeen. – –

Edellä kuvattu myötäeläjä osallistuu keskusteluun kuudentena kansalaisena (K6). Muiden tavoin hän tunnistaa käsillä olevan tapauksen omaansa vastaavaksi. Hän esiintyy keskustelussa itseoppineena asiantuntijana ja kertoo toimintaohjeita omaan kokemukseensa pohjaten. Tämän tapauksen voisi myös lukea neutraalin tiedonvälittäjän vastajaadiskurssiin, jonka piirteitä se toteuttaa. Olen kuitenkin tässä tutkimuksessa halunnut korostaa palstalla vastaavan asiantuntijan ja kysymyksiä esittäneiden kansalaisten vuoropuhelua, joten päädyin rajaamaan neutraalin tiedonvälittäjän, kuten myös muut vastaajaadiskurssit, pelkästään Työeläketietäjän puheenvuoroja koskeviksi.

4.3.5 Yhteenveto työeläkepuheen diskursseista ja diskurssipareista

Täsmätiedon tarvitsija saa kysymykseensä vastauksen yleensä neutraalin tiedonvälittäjän diskurssissa. Tässä kuvion 4 ilmentämässä diskurssiparissa huomionarvoista on, että keskustelu jää useimmiten suljetuksi yhden kysymyksen ja vastauksen dialogiksi. Työeläketietäjä vastaa kattavasti, mutta ytimekkäästi esitettyyn kysymykseen. Hän välittää

kysyjälle faktoja sellaisinaan, eikä vastaukseen sisälly valta-aspektia. Kysymykset ovat tarkoin rajattuja, joten kun niihin annetaan suora vastaus, ei tarvetta jatkokeskustelulle ole. Neutraalin tiedonvälittäjän diskurssi on parhaimmillaan hyvin yksilöllinen vastaus kysymykseen, mutta samalla yleistasoinen esimerkki kenelle tahansa vastaavassa tilanteessa olevalle. Tällaisena se on ihanteellinen palvelemaan suurempaa lukijajoukkoa. Diskurssipari täsmätiedon tarvitsija – neutraali tiedonvälittäjä onkin kansalaisviestinnän kannalta myös hyvin taloudellinen ratkaisu. Esimerkki muodostuu ikään kuin itsestään pelkästään yhden kysymyksen ja vastauksen kautta. Keskusteluketjuissa, joissa diskurssipari toistuu useampia kertoja, saadaan jo hyvin kattava esitys kyseisen keskusteluteeman eri variaatioista. Tällaisessa ketjussa päästään todelliseen vuoropuheluun, dialogiin, jossa jokainen toistaan seuraava viesti perustuu edelliseen, syventää tietoa ja kuljettaa keskustelua edelleen. Vuorovaikutus on näissä ketjuissa hyvin symmetristä.



Kuvio 4. Esimerkkejä kysyjien ja vastaajien diskurssien muodostamista pareista

Viranomaistoimijan diskurssissa Työeläketietäjä ei pysty suoraan vastaamaan esitettyyn

kysymykseen. Diskurssin parina onkin usein huolestunut kansalainen, jonka tilanteeseen liittyy monta viranomaista tai toista mielipidettä hakeva, joka saisi yksityiskohtaisimmat tiedot omalta eläkelaitokseltaan. Lain osoittamiin tai viranomaisten sopimiin toimintatapoihin vedoten Työeläketietäjä siirtää vastuun toiselle toimijalle. Kansalaiset joutuvat näin asioimaan monen toimijan kanssa, vaikka he haluaisivat saada kaikki neuvot yhdellä kertaa, verkossa käytävän keskustelun aikana. Heidän näkökulmastaan esimerkiksi verotus ja Kelan etuudet liittyvät yhteen ja samaan eläkeasiaan. Koska keskustelut päättyvät lähes aina tietäjän vastaukseen, ei niistä ole eksplisiittisesti pääteltävissä, onko kysyjä tyytyväinen saamaansa vastaukseen vai pakotettu tyytymään siihen. Edelleen ohjaamista esiintyy myös neutraalin tiedonvälittäjän diskurssissa, mutta tällöin tietäjä vastaa ensin hänelle esitettyyn kysymykseen ja ohjaa sitten kysyjän tarkemman tiedon lähteelle verkkoon tai nimetyn toimijan puoleen. Tällöin ohjaus tuo vastaukseen lisäarvoa, lisää tietoa, johon kysyjä voi halutessaan tutustua.

Viranomaistoimijan ja laintulkitsijan diskurssit (ks. kuvio 4) kulkevat hyvin lähellä toisiaan, jopa lomittain. Molemmat uusintavat asiantuntija- tai viranomaisvaltaa ja institutionaalisia käytäntöjä. Vastaukset etenevät aineiston perusteella tyypillisesti siten, että Työeläketietäjä kertoo ensin yleiset säännöt ja soveltaa niitä sitten kysyjän tilanteeseen. Työeläketietäjä ikään kuin kääntää kansankielisen kysymyksen erityisalan kielelle ja antaa näin ratkaisun käsillä olevaan ongelmaan lain tulkinnan kautta. Kun viranomaistoimijan diskurssissa lopullinen vastuu siirretään toiselle toimijalle, annetaan laintulkitsijan diskurssissa vastaus käydyn keskustelun aikana. Laintulkitsijan diskurssissa käytettävä erityisalan kieli saattaa antaa vastaukselle negatiivisen vireen, vaikka itse asia olisi positiivinen ja tilanteen ratkaisu kysyjän kannalta positiivinen. Vaikeaselkoisuus antaa asialle negatiivisen leiman. Laintulkitsija luo diskurssina myös vuorovaikutuksen epäsymmetriaa, sillä siinä vastaajan eli Työeläketietäjän tietämys korostuu voimakkaasti suhteessa kysyjään.

Huolestuneen kansalaisen diskurssiparina esiintyy aineistossa kaikkia kolmea vastaajien diskurssia. Neutraali tiedonvälittäjä nousee pariksi tapauksissa, joissa kysyjän huoli on hyvin vahva, ja hänen itse esittämänsä ratkaisut äärimmäisiä. Esimerkiksi eräs kysyjä esittää jopa kuolemaa vaihtoehtona niukalla eläkkeellä elämiselle. Neutraalin tiedonvä-

littäjän diskurssi rauhoittaa ja neutraloi tilannetta. Työeläketietäjä etäännyttää vastauksensa kysymyksessä korostuvasta huolestuneisuuden ja epävarmuuden tunnetilasta ja vastaa yleisellä, kaikkia koskevalla tasolla.

Myötäeläjän diskurssia esiintyy kaikkien kysyjien diskurssien rinnalla (ks. kuvio 4 edellä). Yhden keskusteluketjun sisällä saattaa esiintyä molempia myötäelämisen muotoja: samaistumista tunteeseen ja samaistumista käsiteltävään asiaan. Täsmätiedon tarvitsijan rinnalla esiintyy useimmiten itseoppinut asiantuntija, sillä alkuperäinen kysymys ei sisällä tunnelatausta, johon voisi samaistua. Toista mielipidettä hakevan ja huolestuneen kansalaisen diskurssit vetoavat herkemmin tunteisiin, sillä niissä keskustelun aloittanut viesti on tunneviritteinen. Näin myötäeläjä päätyy esimerkiksi vahvistamaan kysyjän huolestuneisuutta. Myötäeläjän läsnäolo voikin tilanteesta riippuen joko vähentää tai lisätä vuorovaikutuksen epäsymmetriaa. Huomionarvoista on myös, että myötäeläjän neuvoissa ongelmalliseksi saattaa muodostua hänen oma tunnepohjainen suhtautumisenensa. Vahva oma kokemus ei ole välttämättä täysin vastaavasta tilanteesta, mutta tapausten tuttuus laukaisee jakamisen tarpeen.

Facebook-aineistossa toista mielipidettä hakevan diskurssi oli tunnistettavissa vain kahdesta keskustelusta. Toisessa keskustelusta huolestuneen kansalaisen diskurssilla alkanut keskustelu antoi myöhemmässä kommentissa viitteitä toisen mielipiteen hakemisesta. Pulmaksi muodostuikin näiden kahden diskurssin päällekkäisyys ja vaikea eroteltavuus. Suomi24-osa-aineisto varmensi kuitenkin diskurssin olemassaolon, sillä siinä esiintyi useampia selkeitä tapauksia.

Yleisesti ottaen kysyjät ja vastaajat säilyttävät tarkasteltavana olevan aineiston keskusteluissa saman diskurssin johdonmukaisesti koko keskusteluketjun ajan. Näin tapahtuu yleensä myös silloin, kun Työeläketietäjän vastaukset ovat eri ajankohdilta eli kyseessä ei ole ollut kaikilla kerroilla sama neuvoja. Tämä viittaa siihen, että tietäjä on huomioinut vastatessaan koko edeltävän keskusteluketjun. Poikkeusten kautta näyttäytyykin selkeästi, miten tärkeää on huomioida koko käyty dialogi. Erityisesti myötäelämisen tilanteissa on tärkeää, että Työeläketietäjä joko vahvistaa tai oikaisee keskustelussa esitetyt käsitykset. Näin kaikille ketjua lukeville tulee selväksi, onko myötäeläjän tulkinta

oikea. Myötäelämiseen voi liittyä vahvojakin tunteita, mikä saattaa hämärtää käsillä olevan tapauksen ymmärtämistä. Jos Työeläketietäjä tai keskusteluun osallistuva kansakansalainen ei oikaise virheellistä tietoa, jota on annettu ketjun aiemmissa vastauksissa, jäävät nämä vastaukset elämään oikeana tietona. Pelkkä oikean vastauksen antaminen ei siis avoimessa dialogissa riitä, vaan myös epäolennaiseen tai virheelliseen tietoon on viitattava ja asia oikaistava. Viestintä muuttuu myös haastavaksi ja väärinymmärryksen vaara kasvaa heti, jos keskustelija olettaa toisen omaavan sellaista tietoa, jota ei ole annettu eksplisiittisesti eli todettu suoraan käydyssä keskustelussa. Tämä on nähtävissä sekä Työeläketietäjän että myötäeläjien kommentteissa.

Suomi24-aineistossa ketjujen sisällä on joitakin poikkeuksia dialogin jatkumosta. Joissakin tapauksissa viestiketjun sisällä on aloitettu uusi keskustelu, jonka ymmärtämiseksi ei tarvita ketjun muita osia. Tämä itsenäinen keskustelu saattaa käsitellä jopa eri aihetta kuin ketjun aloitusviesti. Alkuperäinen viestiketju saattaa jatkua itsenäisen keskustelun jälkeen, sitä erityisemmin huomioimatta.

Valta ilmenee kokonaisaineistossa selkeimmin huolestuneen kansalaisen ja viranomais-toimijan diskursseissa, joissa sen puutteeseen tai sitä omaaviin viitataan suoraan puheenvuoroissa. Kyse on kokemuksesta, että valta ei ole omissa käsissä tai että se kuuluu selkeästi kolmannelle osapuolelle. Lähes yhtä voimakkaasti vallan ilmapiiri on läsnä myötäeläjän diskurssissa. Siinä kysyjän ilmi tuomia valtakäsityksiä uusinnetaan tuke-malla ja vahvistamalla erityisesti huolestuneen kansalaisen puhetta ja näkökantoja. Laintulkitsijan diskurssissa puhujan valta-asema rakentuu erityisalan sanaston käyttämi-sestä sekä lain vaatimusten tai lain määrittelemien oikeuksien korostamisesta. Erityis-sanaston käyttäminen pidättää ikään kuin vallan asiantuntijalla, sillä kun termejä ei ava-ta, ei kansalaisella ole yhtäläisiä mahdollisuuksia ymmärtää kokonaisuutta. Tulkintani mukaan vallankäyttö ei ole tässä tapauksessa tarkoituksellista vaan tapahtuu huomaa-matta.

Ihannetilanteessa vastauksessa ei käytetä ammattitermistöä ilman auki kirjoittamista, ellei kysymyksestä käy selkeästi ilmi, että kysyjällä on valmiudet ymmärtää termejä. Mitä tulee lakiin, muodostuu valtasuhde lain yhdenmukaisuudesta kaikkia kansalaisia

kohtaan. Laki kohtelee kaikkia samalla tavoin, mikä ei aina näyttäyty yksittäisen kansalaisen näkökulmasta tai kokemuksena välttämättä kohtuullisena. Ovathan kansalaisen arviot omasta tilanteestaan subjektiivisia ja vahvasti kiinni omassa elämäntilanteessa.

Myös toista mielipidettä hakevan diskurssissa ilmennetään tunteita vallan ja vaikutusmahdollisuuksien puutteesta. Tunteet eivät kuitenkaan näyttäyty yhtä vahvoina kuin huolestuneen kansalaisen diskurssissa, jossa koko keskustelu lähtee liikkeelle voimakkaasta huolesta. Toista mielipidettä hakeva saattaa joissakin tapauksissa vain varmistella aikaisempia, muualta saamiaan tietoja. Hän saattaa näin hakea myös positiivista vahvistusta oletuksilleen.

Vähiten valta näyttäytyy täsmätiedon tarvitsijan ja neutraalin tiedonvälittäjän diskurssissa ja diskurssiparissa. Kysyjä etsii näissä tapauksissa puhdasta faktaa, eikä hänen kysymyksensä ole yleensä lainkaan tunneviritteinen. Neutraalin tiedonvälittäjän diskurssissa asiantuntija eli Työeläketietäjä vaikuttaa välttävän asiantuntijapuhetta (vrt. laintulkitsijan ja viranomaistoimijan diskurssit) sekä sen aiheuttamaa vuorovaikutuksen epäsymmetriaa. Toisaalta tietäjä näyttää pyrkivän säilyttämään ammatillisen neutraaliuden. Työeläketietäjän nimissä kirjoittavat asiantuntijat pyrkivät olemaan viittaamatta yksittäisiin toimijoihin ja pitävät keskustelun yleisellä, mahdollisimman moneen tapaukseen liittyvällä tasolla.

Diskurssien lisäksi verkkokeskustelut ilmentävät sosiaaliseen kanssakäymiseen ja keskusteluun liittyviä konventioita. Kysyjä esimerkiksi kiittää saamastaan vastauksesta ja osoittaa samalla haluavansa sulkea keskustelun: ”Kiitos vastauksista.” tai ”Kiitos, kyselempä sieltä...”. Nämä kommentit eivät tuo lisää tietoa itse keskustelun aiheesta, ja osoittautuivat aineistossa useimmiten hyvin neutraaleiksi.

4.4 Kysy työeläkkeestä -keskustelut ja anonymiteetti

Lopuksi vertailin osa-aineistoja diskurssittain kunkin pääteeman osalta Scottin anonymiteettijaottelua täydellinen anonymiteetti – osittainen anonymiteetti – täydelli-

nen tunnistettavuus hyödyntäen. Koska työeläkekeskustelujen pääteemoja luokitellakseni ilmeni, että keskustelujen määrät luokkaa kohden olivat hyvin vaihtelevia, valitsin lähempään tarkasteluun neljästä pääteemasta kaksi eniten esiintynyttä. Nämä ovat taulukossa 1 (luku 4.1) esitetyn mukaisesti eläkkeen määrä ja eläke-etuudet. Samalla tavoin päädyin valitsemaan kysyjien diskursseista tarkasteluun huolestuneen kansalaisen ja täsmätiedon tarvitsijan diskurssit. Kolmatta kysyjien diskurssia, toista mielipidettä haakevaa, esiintyi kiistattomasti vain Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalta kerätystä aineistosta.

Esitän seuraavassa esimerkkejä vertailevasta analyysistä. Olen valinnut tapaukset sen perusteella, että niissä keskusteluteemat vastaavat mahdollisimman hyvin toisiaan. Vertailemalla samassa diskurssissa käytyjä keskusteluja olen pyrkinyt luomaan tilanteen, jossa myös puhutavat ovat mahdollisimman liki toisiaan. Osa esimerkeistä on esitetty jo aikaisemmin tässä luvussa. En kirjaa esimerkkiä tähän alalukuun näiltä osin uudelleen, vaan viittaan aikaisempiin esimerkkeihin.

Aiempana esitetyssä Facebook-aineiston esimerkissä (6) keskustelun teemana on eläkkeen määrä (ks. alaluku 4.3.2). Kysyjän diskurssi on täsmätiedon tarvitsija ja vastaajan neutraali tiedonvälittäjä. Keskustelussa on kyse siitä, kertyykö ansiosidonnaisesta työttömyyskorvauksesta eläkettä. Omalla nimellään esiintyvä kansalainen kuvailee hyvin tarkasti tilanteensa. Hän ei kuitenkaan nimeä työnantajaansa, eikä kerro minkä suuruinen hänen saamansa työttömyyskorvaus tai korvauksen perusteena oleva palkka on. Vastaava Suomi24-aineiston esimerkki (12) on kuvattu alla.

- (12) K1: Täytän ensi vuoden huhtikuussa 60v, ajattelin irtisanoa itseni huhtikuun lopussa ja siirtyä ansiosidonnaiselle 3kk karenssin jälkeen. Pienentääkö ansiosidonnainen työeläkettäni, ja kuinka paljon, työurani on yli 41 v. Olenko oikeutettu tuohon 500 lisäpäivään ja saanko korotettua ansiosidonnaista. Brutto palkkani on vajaat 4000€ kk. Olen amatiliiton jäsen.

TT: Yli 53-vuotiaalle eläkettä karttuu 1,9 % vuosityöansioista ja karttuminen päättyy kun palkan maksu loppuu. Ansiopäivärahasta eläkettä karttuu 1,5 % vuodessa enintään 63 vuoden iän täyttämiskuukauden loppuun vaikka päivärahaa maksettaisiin pitempään. Ilman tarkempia tietoja

ei voi sanoa, miten paljon ansiopäivärahalle siirtyminen pienentää eläkettä euroissa. Tältä osin voit kääntyä oman eläkelaitoksesi puoleen. Vuosina 1950 – 1954 syntyneillä lisäpäiväoikeus on, jos täyttää 59 vuotta ennen kuin 500 päivän enimmäisaika on täyttynyt. Lisäedellytyksenä on, että henkilöllä on enimmäisajan täytyessä työeläkelakien mukaan vakuutettua työtä vähintään 5 vuotta edeltäneen 20 vuoden aikana. Ansiopäivärahan määrää ja lisäpäiväoikeuttasi sinun kannattaa kysyä omasta työttömyyskassastasi.

K2: Eläkettä kertyy ansiosidonnaiselta n. 30-35% vähemmän siitä määrästä joka olisi kertynyt työssä ollessa eli loppupeleissä tuolla ei ole kovin suurta merkitystä jos pitkä työura on takana. Arvioin, että sun tapauksessa eläke verojen jälkeen jää reilusti alle 100€/kk pienemmäksi kuin jos työskentelisit samalla ansiotasolla 63 vuoden ikään. Nyt pääset vapaille 3 vuotta aiemmin. 3kk karenssin, omavastuun ja käsittelyaikojen takia on syytä varautua 4-5kk "palkattomaan aikaan" eli säästöjä on oltava jemmassa.

Olet oikeutettu jäämään lisäpäiviltä ansiosidonnaiselle 62 vuotiaana ilman varhennusvähennystä. Et ole oikeutettu korotettuun ansiopäivärahaan koska itse irtisanoudut. vajaan 4000€ bruttotuloilla ansiopäivärahasi on 2013 alusta lukien n. 92-93€/päivä. <http://www.taloussanomat.fi/tyoja-elama/2009/03/04/elakeputki-kay-kukkarolle/20095947/139>

TT: Työeläketietäjä laski alkuperäisen kysyjän tietojen mukaan: ansiot olisivat 4 000 e/kk ja ansiopäivärahan etuuden peruste olisi 3 900 e/kk. Eläkettä karttuisi noin 213 e/kk, jos olisit töissä 63 vuoden ikään. Lomarahoja ei ole huomioitu. Eläkettä karttuisi noin 144 e/kk 63 vuoden ikään, jos jäät ansiosidonnaiselle ilmoittamanasi ajankohtana. Indeksointeja ei ole tehty, vaan lukemat ovat tämän vuoden tasossa. Nimimerkin ”Sama visio” tieto oli hyvin osuva.

Merkittävin ero esimerkkitapausten välillä on, että Suomi24:n *Kysy työeläkkeestä* -palstalla esitetyssä kysymyksessä kansalainen kertoo myös palkkansa määrän. Esimerkin (6) tavoin kysyjä kuvailee hyvin tarkan tapauksen, johon hän toivoo selvennystä. Vaikka kysymys on monisyinen, liittyvät asiat samaan kokonaisuuteen. Kyseessä on näin ollen hyvinkin täsmällisen tiedon tarve ja kysyjän diskurssina täsmätiedon tarvitsija. Työeläketietäjä vastaa kysymyksiin yleisellä tasolla ja ohjaa lisätiedon lähteille. Aivan kuten esimerkissä (6), hän toimii näin neutraalina tiedonvälittäjänä, ja vastaukset ovat esimerkinomaisia. Annettu palkkatieto johtaa kuitenkin yksityiskohtaiseen laskelmaan, sillä keskusteluun liittyy kanssakansalainen, myötäeläjä, joka esiintyy itseoppi-neena asiantuntijana. Hän rakentaa esimerkin tapauksesta. Työeläketietäjä jatkaa keskustelua laskemalla myös esimerkin annettujen tietojen perusteella. Hän vahvistaa myö-

täeläjän linjan ja ottaa näin huomioon koko keskustelun. Kyseinen keskustelu on samalla hyvä esimerkki avoimesta dialogista, jossa rakennetaan yhdessä keskustellen syvempää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta.

Eläke-etuuksien osalta vertailussani on esimerkki (13) Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -sivulta sekä Suomi24:n palstalta poimittu esimerkki (14). Kysyjä toimii molemmissa huolestuneen kansalaisen diskurssissa ja vastaaja viranomaiskäytännön diskurssissa. Keskustelut liittyvät työkyvyttömyyseläkkeeseen.

- (13) K1: Olen 52v ja sain Kevalta päätöksen työkyvyttömyyseläkkeestä. Mitä etuusia minulla on mahdollisuus hakea ja mistä, koska ko eläke on vain 1/3 aiemmasta tulotasosta.

TT: Kysymyksesi vaatii hieman lisäselvittelyä, mutta palaan asiaan mahdollisimman pian. Terveisin Työeläketietäjä

K1: kiitos, odottelen..

TT: Työkyvyttömyyseläke ei kokonaan poista mahdollisuutta ansiotyöhön: ansioita saa eläkkeen rinnalla olla enintään 40 % eläkkeen perusteena olevasta ns. tulevan ajan palkasta, joka edustaa viimeisen viiden vuoden yleistä kuukausikeskiansiota. Osa-aikaista, tilapäistäkin työtä voi tehdä ko. ansiorajan puitteissa, jos jäljellä oleva työkyky tämän mahdollistaa. Ansioraja muuttuu indeksillä vuosittain ja sen voi tarkistaa eläkkeen maksavasta laitoksesta. Koska työeläkelaitokset huolehtivat lähinnä lakisääteisen eläketurvan toimeenpanosta, sosiaalietuuksien selvittämiseksi yleensä Teidän olisi hyvä kääntyä Kelan puoleen. Kela voi maksaa täyttää työkyvyttömyyseläkettä saavalle harkinnanvaraista hoitotukea ja/tai asumistukea sekä korvauksia lääkekuluista. Viimesijaisin etuus toimeentulon kaventuessa on luonnollisesti toimeentulotuki, jota haetaan asuinkunnan sosiaalitoimesta.

K2: Syöpäyhdistys voip auttaa

K1: kiitos tiedoista

Esimerkin (13) kysyjä on huolestunut toimeentulostaan. Itse eläkeasia on selvä, sillä hänelle on myönnetty työkyvyttömyyseläke. Koska eläke on vain kolmannes kysyjän aiemmasta toimeentulosta, tiedustelee hän muita tulonlähteitä. Eläkeasia on siis hänen näkökulmastaan se, joka laukaisee tilanteen ja kysymyksen. Kysymyksen voi lukea huolestuneen kansalaisen diskurssiin. Tilanteeseen liittyy useampia viranomaisia ja

etuuksia. Työeläketietäjä vastaa asiantuntijapuheella, joka sisältää työeläkelainsäädännöstä nousevia erityistermejä. Asiaan liittyy useampi viranomaistaho, joten tietäjä ohjaa kysyjän näiden puoleen. Kyseessä on siis laintulkinnan diskurssi.

Suomi24:n esimerkissä (14) huoli on voimakkaammin esitetty. Yhtä lailla molempien esimerkkien kysyjät ovat huolestuneita toimeentulonsa riittävydestä, mutta tilanteen on laukaissut alun alkaen työkyvyttömyyseläke.

- (14) K1: Olen ollut työkyvytön omaan työhöni jo 3 vuotta. Useiden kokeilujen jälkeen työnantajaltani on löytynyt minulle sopiva työ. Uuden työn tekeminen vaatii kouluttautumista ja sain paikan kyseiseen koulutukseen. eläkevakuutus oli suullisesti sanonut että minulla on mahdollisuus saada kuntoutusrahaa koulutukseen. Koska koulutuksessa on etäopiskelu päiviä eläkelaitos sanoi että he eivät lähde koulutusta tukemaan ellen ole etäpäiviä työharjoittelussa. Minä en todellakaan pysty opiskelemaan työssäkäynnin ohella! Jos pystyisin olisin sen jo tehnyt. Kela on jo kieltäytynyt maksamasta minulle sairauspäivärahaa, koska heidän mielestään vastuu on eläkevakuutuksella. Eläkevakuutus taas tekee näköjään kaikkensa että minä jäisin ulos työmarkkinoilta. Onko minulla mitään oikeuksia vai olenko minä vakuutusyhtiön pelinappula?

TT: Lainsäädännössä ei ole selkeää työnjakoa työeläkekuntoutuksen ja Kelan järjestämän ammatillisen kuntoutuksen välillä. Työeläkejärjestelmä kuntouttaa työelämään vakiintuneita työntekijöitä ja yrittäjiä ja Kelan ammatillinen kuntoutus koskee periaatteessa koko väestöä.

Käytännössä ei aina ole selvää, mille taholle kuntoutuksen järjestäminen kuuluu ja eri kuntoutustahot tekevätkin yhteistyötä kuntoutukseen liittyen. Yhteistyöstä säädetään laissa kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003). Laki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa, työvoima- ja opetusviranomaisia sekä Kelaa olemaan yhteistyössä kuntoutukseen liittyvien toimenpiteiden yhteensovittamiseksi. Lisäksi näitä viranomaisia velvoitetaan toimimaan yhteistyössä muiden palvelujärjestelmien kanssa. Valtakunnallisen tason yhteistoimintaelimenä on sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyössä toimiva kuntoutusasiain neuvottelukunta (KUNK).

Työeläketietäjä hakee vastauksessaan tukea lainsäädännöstä ja käyttää viranomaiskäytännön diskurssia. Hän selostaa lain vaatimuksia, ja osoittaa näin, ettei pysty suoraan neuvomaan kysyjää. Hänellä ei ole tarjota selkeää toimintamallia kysyjälle.

Sekä Facebookin, että Suomi24-palstan kysyjät kertovat hyvin avoimesti huolestaan. Facebookissa esiintyvä kansalainen kertoo ikänsä ja kuvailee elämäntilanteensa. Hän

ilmoittaa myös eläkkeensä maksaman vakuutusyhtiön nimen. Kun nämä tiedot yhdistetään hänen nimeensä, piirtyy henkilöstä hyvin yksityiskohtainen kuva. Henkilön saattaisivat tunnistaa helposti myös muut kuin hänen Facebook-ystäväpiiriinsä kuuluvat henkilöt. Suomi24-esimerkin kansalainen käyttää värikkäämpää kieltä. Tapaus olisi mahdollista esittää tiivistetympin, mutta kysyjä on halunnut korostaa tilannettaan toistolla. Esimerkki sisältää enemmän tunnepitoista ilmaisua.

Työeläketietäjä esiintyy molemmissa vastauksissaan yhtä etäisenä ja käyttää viranomaisen viittaa. Tämä vaikuttaa rauhoittavan tilanteen. Asiakas tulee palveluksi, eikä keskustelu jatku. Työeläketietäjän vastaukset eivät poikkea välineen suhteen toisistaan, mutta toisaalta, hänen tapauksessaan myös anonymiteetin aste säilyy samana. Työeläketietäjälle, joka ei ole suinkaan yksi henkilö vaan vaihtuva Eläketurvakeskuksen neuvoja, pseudonyymien käyttäminen mahdollistaa ammatti-identiteetin täyden hyödyntämisen. Pseudonyymi myös suojaa tietäjää epätoivotuilta henkilökohtaisuuksiin meneviltä viesteiltä. Hän on kasvoton, mutta samalla neutraali vastaaja. Työeläketietäjä ei vetoa tunteisiin, mutta ei myöskään herätä niitä.

Teoreettisessa viitekehyksessä esittelemäni aikaisempi tutkimus aiheesta antoi ymmärtää, että täydellinen tunnistettavuus rajaisi ihmisten halua esittää yksityiskohtaisia itseään koskevia tietoja. Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -palstalta kerätty aineisto antoi kuitenkin viitteitä päinvastaisesta tendenssistä. Omalla nimellään esiintyneet henkilöt esittivät itsestään yksilöityjä tietoja, joiden perusteella heidät ja heidän työeläkkeeseen liittyvät asiansa olivat tunnistettavissa. Kysyjät eivät maininneet esimerkiksi työnantajiaan nimeltä, mutta he saattoivat mainita työeläkeyhtiönsä. Viimeksi mainitun kohdalla Suomi24-palstalla käydyt keskustelut eivät poikenneet Facebookin vastaavista.

Facebookissa kysyjät ovat itse valitsemassaan seurassa siinä mielessä, että he toimivat omissa, itse valikoimassaan kaveripiirissä. Palvelun julkiset sivut ovat kuitenkin kaikille julkisia. Tämä ystävien kesellä toimiminen saattaa olla omiaan hämärtämään ajatusta siitä, ketkä kaikki keskusteluita voivat seurata. Toisaalta toisten kysymyksiä ja keskusteluita luettuaan saattaa myös rohkaistua kertomaan ja kysymään itseään koskevia asioita.

Jotta osa-aineistoni vastasivat määrällisesti toisiaan, keräsin aineistoa Facebookista ajallisesti pidemmältä jaksolta kuin Suomi24-palstalta. Tällä haluan korostaa, että vaikka Facebookissa käydyt keskustelut olivat hyvinkin yksityiskohtaisia, oli niitä määrällisesti vähemmän. Tämä saattaa antaa vihjeitä siitä, että henkilöt, jotka eivät halua jakaa itseltään tietoa julkisesti, eivät käytä Facebookin *Kysy työeläkkeestä* -palvelua lainkaan. Tähän voitaisiin saada lisävalaistusta esimerkiksi kyselytutkimuksella *Kysy työeläkkeestä* -sivun tykkääjien kesken. Kysymysten määrään vaikuttaa eittämättä myös se, että Suomi24:n palsta on Facebook-sivua vanhempi ja tunnetumpi.

Vertailuaineisto oli liian suppea, jotta voitaisiin tehdä tarkempia johtopäätöksiä siitä, miten syvällisiä tietoja ihmiset ovat valmiita itsestään esittämään. Aineiston pohjalta ainoa tällainen viite oli, että Facebookissa henkilökohtaisia rahasummia, kuten palkkaa tai eläkkeen määrää ei yksilöity.

Kun aineistoa arvioidaan kansalaisviestinnän tavoitteiden, eli tiedon lisäämisen, asenteisiin vaikuttamisen ja toimintatapojen muuttamisen valossa, ei kahden tutkitun palvelun välillä ilmennyt nähdäkseni suurta eroa. Tulkintani mukaan kansalaisviestinnän tavoitteista neuvontapalstalla toteutuu parhaiten tavoite tiedon lisäämisestä. Annetut vastaukset palvelevat paitsi itse kysyjää, myös kaikkia niitä palvelun käyttäjiä, jotka kyseessä olevia keskusteluita lukevat tai jakavat eteenpäin. Asenteisiin vaikuttamisesta ja toimintatapojen muuttamisesta ei nyt tekemäni tutkimuksen pohjalta voi tehdä varsinaisia johtopäätöksiä, sillä muutosta pitäisi pystyä jollain tavoin mittaamaan. Tämä ei kuitenkaan sulje pois sitä seikkaa, etteivätkö jotkin keskustelut olisi voineet vaikuttaa yksittäisten henkilöiden asenteisiin tai halukkuuteen toimia tietyllä tavalla jossakin työeläkettä koskevassa tilanteessa.

Mitä tulee valtiohallinnon tavoitteeseen laadukkaista sähköisistä palveluista, voidaan molempia *Kysy työeläkkeestä* -palveluita pitää sellaisina. Perustan arvioni siihen, että palveluissa kysymyksiin vastaavat työeläkeneuvojat, jotka ovat työeläkkeiden asiantuntijoita. Lisäksi palvelut ovat saavutettavissa kaikilla päätelaitteilla ja kysymyksiin vastataan virastoaikaan joka arkipäivä. Miinuksena palveluille voidaan kuitenkin nähdä, että niitä tarjotaan ainoastaan suomen kielellä. Kummallakaan sivustolla ei kuitenkaan nyt

tarkastellussa aineistossa esitetty kysymyksiä tai viritetty keskustelua ruotsin kielellä. Tämä voi kertoa siitä, että palvelujen käyttäjät ovat tutustuneet toimintaohjeisiin, mutta yhtä lailla myös siitä, ettei ruotsinkieliselle palvelulle riittäisi välttämättä käyttäjäkuntaa. Tehty tutkimus ei anna vastausta siihen kummasta seikasta on kyse.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tuloksissa kokosin yhteen niitä haasteita ja mahdollisuuksia, joita verkkovuoropuhelu kansalaisviestinnälle tarjoaa. Pulmat asiantuntijoiden ja kansalaisten välisessä viestinnässä eivät ole yhteiskunnallisella tasolla uusia löydöksiä, mutta analyysini osoittaa, millä tavoin ne esiintyvät verkkokeskusteluissa ja eritoten avoimessa verkossa toteutettavassa neuvonnassa. Tutkimuksen merkittävintä antia ovat diskurssiparit, joiden avulla olen tiivistänyt aineiston selkeästi tarkasteltavaksi kokonaisuudeksi. Aineistosta tunnistamani kysyjien ja vastaajien diskursseja, sekä niistä muodostuvia diskurssipareja on mahdollista hyödyntää kansalaisen ja asiantuntijan vuoropuhelun kehittämisessä, eli kun pohditaan, miten vastaukset palvelisivat parhaiten kansalaisten tiedontarvetta. Verkkokeskusteluissa voidaan välittää tietoa sekä keskusteluihin osallistuneille että niitä lukeville, joten potentiaalinen lukijajoukko on keskustelijoita huomattavasti laajempi.

Toimiva verkkovuoropuhelu on laadukkaan verkkoneuvonnan ehdoton edellytys. Kun asiantuntijat ovat tietoisempia siitä, millaisina verkossa kädyt keskustelut tyypillisesti näyttäytyvät, he voivat pyrkiä välttämään viestien perillemenoä hankaloittavia vastaajien diskursseja sekä vallan läsnäolosta johtuvaa vuoropuhelun epäsymmetriaa. Toisaalta he voivat pyrkiä hyödyntämään suljetun ja avoimen dialogin piirteitä ja niiden tuomia mahdollisuuksia keskustelun ohjaamiseen. Vastaaja voi edistää asioiden ymmärtämistä ottamalla verkkokeskustelijana aktiivisen roolin.

Tässä tutkimuksessa esittelemäni laintulkitsijan ja viranomaistoimijan vastaajadiskurssit näyttäytyivät vuoropuhelua hankaloittavina diskursseina, muun muassa niissä käytetyn ammattikielen vuoksi. Viranomaistoimijan diskurssissa pulmaa tuotti myös asiakkaan edelleen ohjaaminen, mikä hidasti kysytyn asian selvittämistä, kuin jos vastaus olisi saatu jo verkkokeskustelussa. Neutraalin tiedonvälittäjän diskurssi esiintyi puolestaan tehokkaana, mutta myös rauhoittavana työeläkepuheen muotona. Toisaalta kysyjien diskurssien näkyväksi tekeminen auttaa Työeläketietäjää tai muuta vastaavaa asiantuntijatoimijaa asettumaan paremmin kansalaisten asemaan. Työeläketietoutta lisäämällä on

mahdollista vaikuttaa kansalaisten toimintaan ja asenteisiin ja toteuttaa näin kansalaisviestinnän tavoitteita.

Nyt saatuja tuloksia on mahdollista hyödyntää paitsi tutkimuksen kohteena olevien *Kysy työeläkkeestä* -palveluiden kehittämisessä myös muussa verkkoviestinnässä. Täsmätiedon tarvitsijan ja neutraalin tiedonvälittäjän keskustelut ovat käytettävissä esimerkkitapauksina vaikkapa Työeläke.fi-verkkopalvelussa. Lisäksi aineistosta määrittelemiäni teemoja ja elämäntilanteita voidaan vertailla Työeläke.fi:n navigaatioon ja sisältökokoaisuuksiin ja arvioida, voisiko niitä hyödyntää sivuston kehittämisessä näiltä osin.

Keskusteluteemojen ja niihin liittyvien elämäntilanteiden tarkempi tarkastelu voisi tuottaa mallin verkkoviestinnän suunnitteluun. Jatkotutkimuksena olisi mahdollista toteuttaa sisällönanalyysi laajemmasta aineistosta, ja saada näin vielä kattavampi ja luotettavampi kuva siitä, mitkä työeläketemat kansalaisia puhuttavat ja mihin eri elämäntilanteisiin ne liittyvät. Analyysin voisi laajentaa kattamaan myös työeläkkeen kehittämistä koskevat aiheet, jotka tässä tutkimuksessa rajasin käsittelyn ulkopuolelle. Työeläkeasioiden esittäminen elämäntilanteiden kautta vaikkapa videoituina esimerkkeinä saattaisi tuottaa herkemmin tunnereaktioita ja mahdollistaa kansalaisten syvemmän samaistumisen aiheisiin. Näin työeläke herättäisi ehkä herkemmin kiinnostusta esimerkiksi Työeläke.fi-verkkopalvelussa ja lukijat motivoituisivat lisätiedon etsimiseen, vaikka eläke ei olisi-kaan vielä ajankohtainen asia.

Tutkimuksessa käsittelemieni esimerkkitapausten perusteella anonymiteetin vaikutus verkkovuoropuheluun neuvontatilanteessa olisi kiinnostava jatkotutkimusaihe. Kuten jo analyysiluvussa esittelin, hedelmälliseen vertailuun voitaisiin päästä esimerkiksi tarkastelemalla, onko työeläketemoissa ja kysyjien ja vastaajien diskursseissa eroja, kun kysymykset esitetään omalla nimellä tai nimimerkin suojissa. Nyt käytetty aineisto ei ollut varsinaiseen anonymiteetin eri asteiden vertailuun tarpeeksi kattava vaan antoi anonymiteetin vaikutuksista verkkovuoropuheluun ainoastaan viitteitä. Teoriatietoon perustaen voin todeta, että anonymiteetin asteella on vaikutusta siihen, miten syvällisesti kysymysten esittäjät haluavat omaa tilannettaan kuvailla. Tässä tutkimuksessa esittämiini esimerkkeihin pohjaten voin kuitenkin vain hyvin varovaisesti arvioida, että ku-

vailussa välteltäisiin erityisesti tietoja, jotka voisivat yksilöidä ja paljastaa kysyjän taloudellisen tilanteen. Toisaalta oli löydettävissä joitakin viitteitä siitä, että mitä heikompi kysyjän talouden tilanne on, sitä valmiimpi hän on siitä antamaan tietoja. Kuten sanottu, nämä edellä esittämäni arviot anonymiteetin vaikutuksista eivät ole yleistettävissä, vaan antavat enemmänkin viitteitä jatkotutkimuksen tarpeesta.

Käsittelin tässä tutkimuksessa pelkästään keskusteluita ja päädyin anonymisoimaan kaikki esimerkit. Yksi mahdollisuus laajentaa tarkastelua olisi huomioida myös nimimerkit, sillä ne ilmentävät usein mielentilaa, näkökulmaa aiheeseen tai ihmisten käsitystä elämäntilanteestaan. Nimimerkkien tarkastelu suhteessa sisällönanalyysissä todennettuihin teemoihin ja elämäntilanteisiin toisi lisävalaisua tutkittavaan ilmiöön.

Tässä tutkimuksessa käsitelty aineisto on kvantitatiivista analyysia varten liian suppea, jotta eri diskurssien esiintymisen määristä voisi vetää johtopäätöksiä. Olisikin mielenkiintoista jatkaa tutkimusta ja etsiä nyt tunnistettuja diskursseja laajemmasta aineistosta. Tällöin olisi mahdollista analysoida, millaiset puhetyylit ovat yleisimpiä tai harvinaisimpia. Diskurssien esiintymistä voisi myös tarkastella suhteessa siihen, minkä aiheiden yhteydessä tietynlaista puhetta esiintyy. Näin saataisiin syvempää tietämystä siitä, mitkä työeläkeaiheet koetaan erityisen haastaviksi. Tarkastelun voisi jakaa tässäkin tapauksessa kysyjän ja vastaajan näkökulmiin. Näin päästäisiin lähemmäksi vastausta kysymykseen, kohtaavatko kansalaisen eläkepuhe ja työeläkealan asiantuntijan puhe.

Diskurssianalyysin hyötynä ja samalla haasteena on, että nähtävissä ja tulkittavissa on vain tekstinä ilmi annettu ja tallennettu aineisto. Vaikka tekstiä tulkitaankin tietoisena sen kontekstista, on varsinainen saatavilla oleva tieto se, mitä tekstistä suoraan ilmenee. En ole voinut tehdä oletuksia keskustelijoiden taustoista, tilanteesta tai tavoitteista. Koska olen tarkastellut aineistoa kansalaisviestinnän näkökulmasta ja pyrkinyt asettumaan kansalaisen asemaan, on tämä ollut etu. Verkkokeskustelua lukevalle maallikolle asiat näyttävät juuri siinä valossa ja asiayhteydessä, kun ne on palstalla esitetty.

LÄHTEET

Tutkimusaineisto

Kysy työeläkkeestä (2013a) [online]. [Lainattu 25.2.–4.3.2013]. Saatavilla: <http://keskustelu.suomi24.fi/debate/6101>

Kysy työeläkkeestä (2013b) [online]. [Lainattu 3/2013]. Saatavilla: <https://facebook.com/kysytyoelakkeesta>

Tutkimuskirjallisuus

Aula, Pekka, Janne Matikainen & Mikko Villi (2006). Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa: Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.). *Verkkoviestintäkirja*. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press / Palmenia. 9–21.

Bateman, Patrick J., Jacqueline C. Pike & Brian S. Butler (2011). To disclose or not: publicness in social networking sites. *Information Technology & People*. 24:1, 78–100.

Bohman, James (2004). Expanding dialogue: The Internet, the public sphere and prospects for transnational democracy. Teoksessa: Crossley Nick & John Michael Roberts (toim.). *After Habermas. New Perspectives on the Public Sphere*. Oxford: Blackwell Publishing. 131–155.

Collin, Lotta (2005). *Variation i webbdiskussion. En fallstudie av kontext, funktion och form i diskussionforum om diabetes*. Turku: Åbo Akademis förlag.

Dahlgren, Peter (2005) Internet, Public Spheres and Political Communication: Dispersion and Deliberation. *Political Communication* 22:147-162.

Fairclough, Norman (1989). *Language and Power*. London: Longman.

Fairclough, Norman (1995). *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*. London: Longman.

Fairclough, Norman (1997). *Miten media puhuu*. Tampere: Vastapaino.

Fairclough, Norman & Ruth Wodak (1997). Critical Discourse Analysis. Teoksessa: van Dijk, Teun A. (toim.). *Discourse as social interaction. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction, Volume 2*. London: Sage.

Heinonen, Ari (2000). Johdanto: Verkko, paikallisuus, julkisuus. Teoksessa: Ari Heinonen, Maarit Mäkinen, Seija Ridell, Ari Matikainen, Mika Halttu & Esa Sirkkunen. *Verkkotorilla: Internet kansalaisviestinnän ja paikallisen julkisuuden tilana*.

Paikallisuus verkkomediassa -projektin loppuraportti. Julkaisuja sarja: C 32/2000. Tampere: Tampereen yliopisto, tiedotusopin laitos. 15–25.

Heinonen, Ulla (2008). *Sähköinen yhteisöllisyys. Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa*. Pori: Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV.

Hietaniemi, Marjukka & Suvi Ritola (toim.) (2007). *Suomen eläkejärjestelmä*. Eläketurvakeskuksen käsikirjoja 2007:5. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Högström, Anne (2002). *Yhteiskunnallinen viestintä*. Helsinki: Inforviestintä.

Kysy työeläkkeestä (2013) [online]. [Lainattu 25.2.2013] Saatavilla: <http://keskustelu.suomi24.fi/debate/6101>

Laaksonen, Salla-Maaria & Janne Matikainen (2013). Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa: Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.). *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino. 193–215.

Matikainen, Janne (2006). Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa: Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.). *Verkkoviestintäkirja*. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press / Palmenia. 177–195.

Matikainen, Janne (2009). *Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla*. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3/2009. Helsinki: Viestinnän tutkimuskeskus CRC, viestinnän laitos Helsingin yliopisto ja Helsingin sanomain säätiö.

Matikainen, Janne (2012). Sosiaalinen media – uudenlainen julkisuus. Teoksessa: Kari Karppinen & Janne Matikainen (toim.). *Julkisuus ja demokratia*. Tampere: Vastapaino. 133–159.

Mäkinen, Maarit (2009). *Digitaalinen voimistaminen paikallisten yhteisöjen kehittämässä*. Tampere: Tampere University Press.

Niemi-Pynttari, Risto (2007). *Verkkoproosa*. Helsinki: ntamo.

Näre, Sari (2005). *Julkisuudesta ja intimitetistä*. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Peräkylä, Anssi (1998). Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa: Liisa Tainio (toim.). *Keskusteluanalyysin perusteet*. 2. painos. Tampere: Vastapaino. 177–203.

Peräkylä, Anssi, Kari Eskola & Marja-Leena Sorjonen (2001). Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus tarkastelun kohteena. Teoksessa: Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.). *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino. 7–26.

- Pietikäinen, Sari (2000). Kriittinen diskurssintutkimus. Teoksessa: Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.). *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, soveltavan kielentutkimuksen keskus. 195–215.
- Qian, Hua & Craig R. Scott (2007). Anonymity and Self-Disclosure on Weblogs. *Journal of Computer-Mediated Communication* 2007: 12, 1428–1451.
- Raevaara, Liisa, Johanna Ruusuvuori & Markku Haakana (2001). Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa: Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara. *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 11–38.
- Rahikka, Anne (2013). *Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta*. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2013:16. Helsinki: Unigrafia.
- Rains, Stephen A. & Craig R. Scott (2007). To Identify or Not to Identify: A Theoretical Model of Receiver Responses to Anonymous Communication. *Communication Theory* 2007: 17, 61–91.
- Sassi, Sinikka (2000). *Verkko kansalaisyhteiskunnan käytössä. Tutkimus Internetistä ja uusista politiikan muodoista*. Viestinnän julkaisuja 3. Helsinki: Yliopistopaino.
- Scott, Craig R. (1998). To Reveal or Not to Reveal: A Theoretical Model of Anonymous Communication. *Communication Theory* 8: 4, 381–407.
- Taloustutkimuksen tiedote 7.9.2012 [online]. [Lainattu 15.4.2013]. Saatavilla: <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/?x1541726=2563786>
- TEPA – Sanastokeskus TSK:n termipankki (2013) [online]. [Lainattu 15.4.2013]. Saatavilla: <http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=figr&height=161>
- Thurlow, Crispin, Laura Lengel & Alice Tomic (2004). *Computer Mediated Communication. Social Interaction and the Internet*. London: Sage.
- Tilastokeskus (2013a). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Internetin käyttötarkoitukset 3 kk aikana iän ja sukupuolen mukaan 2013, %-osuus väestöstä [online]. [Lainattu: 30.1.2014]. Saatavilla: http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tau_011_fi.html
- Tilastokeskus (2013b). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Yhteisöpalveluiden käyttö iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2013, %-osuus väestöstä [online]. [Lainattu: 30.1.2014]. Saatavilla:

http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tau_019_fi.html

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Työeläke.fi (2013) [online]. [Lainattu 17.2.2013]. Saatavilla: <http://www.tyoelake.fi>

Valtionhallinnon viestintäsuositus (2010). Valtioneuvoston määräykset, ohjeet ja suositukset 2/2010. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Vehviläinen, Sanna (2001). Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa: Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara. *Instituutio-naalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 39–61.

Vuokko, Pirjo (2004). *Nonprofit-organisaatioiden markkinointi*. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö

Välvärrönen, Esa (2007). Julkisuusteorian klassikko. *Tieteessä tapahtuu* 2/2007, 54–56.

Wodak, Ruth & Michael Meyer (2001). *Methods of critical discourse analysis*. London: Sage.

Liite 1. Työeläkeeteemojen luokittelu Facebook-aineistosta

Yläluokat	Alaluokat	Pelkistetyt kuvaukset
Vakuuttaminen	Vakuuttaminen	– Vakuuttaminen
Eläke-etuudet	<ul style="list-style-type: none"> – Työkyvyttömyyseläke – Työttömyys ja eläke – Osa-aikaeläke <ul style="list-style-type: none"> ○ Ansioraja – Leskeneläke – Kokonaiseläke – Muu sosiaaliturva 	<ul style="list-style-type: none"> – Työkyvyttömyyseläke – Työttömyys ja eläke – Osa-aikaeläke – Ansioraja (osa-aikaeläke) – Leskeneläke – Kokonaiseläke – Muu sosiaaliturva (työkyvyttömyyseläkkeen lisäksi)
Eläkkeen määrä	<ul style="list-style-type: none"> – Eläkkeen kertyminen <ul style="list-style-type: none"> ○ Palkattomat jaksot ○ Työeläkeote – Eläkkeen laskeminen <ul style="list-style-type: none"> ○ Yhteensovitus – Rahoitus – Indeksointi – Verotus – Työskentely eläkkeellä 	<ul style="list-style-type: none"> – Eläkkeen kertyminen, julkinen sektori – Palkattomat jaksot (eläkkeen kertyminen) – Työeläkeote – Yhteensovitus, julkinen sektori – Rahoitus – Indeksointi – Verotus – Työskentely eläkkeellä
Eläkkeen hakeminen ja maksaminen	<ul style="list-style-type: none"> – Eläkeikä – Eläkkeen hakeminen <ul style="list-style-type: none"> ○ Hakija ulkomailla, eläke Suomesta ○ Hakija Suomessa, eläke ulkomailta – Eläkkeen maksaminen ulkomaille 	<ul style="list-style-type: none"> – Eläkeikä, julkinen sektori – Eläkkeen hakeminen – Eläkkeen hakija ulkomailla – Eläke ulkomailta – Eläkkeen maksaminen

Liite 2. Työeläkeetemojen luokittelu Suomi24-aineistosta

Pääteemat	Yläluokat	Alaluokat	Pelkistetyt kuvaukset
Vakuut- taminen			– Työnantajatietojen kor- jaaminen työeläkeotteelle
Eläke-etuudet	Työkyvyttömyyseläke		– Oikeus kuntoutusrahaan – Oikeus työkyvyttömyys- eläkkeeseen – Työkyvyttömyyden uu- siutuminen
	Työttömyys ja eläke		– Lisäpäiväoikeus
Eläkkeen mää- rä	Eläkkeen kertyminen	Palkattomat jaksot	– Eläkkeen kertymisen ikärajat – Henkilökohtainen eläke- ikä – Työsuhteiden keston vai- kutukset – Elinaikakertoimen kom- pensoiminen – Hoitovapaan vaikutus eläkkeen määrään – Vuorotteluvapaan vaiku- tus eläkkeen määrään – Eläkkeen kertyminen ansiosidonnaisesta työt- tömyyskorvauksesta
	Eläkkeen laskeminen	Yhteensovitus	– Työkyvyttömyyseläkkeen kertakorotus – Elinaikakertoimen sovel- taminen – Eläkepalkan harkinnan- varainen tarkistus – Ansiosidonnaisen työt- tömyyskorvauksen hu- mioiminen – Julkisen sektorin eläk- keen yhteensovitus
	Indeksointi Verotus		– Työkyvyttömyyteen liit- tyvä verotuksen invalidi- vähennys
	Työskentely		– Työskentely työkyvyttö-

	eläkkeellä		myyseläkkeellä – Työskentely osatyökyvyttömyyseläkkeellä
Eläkkeen hakeminen ja maksaminen	Eläkeikä		– Eläkkeen hakeminen takautuvasti – Eläkehakemuksen käsittelyaika – Eläke kertasuorituksena – Eri-ikäisten eläke-etuudet – Eläkkeen alkamisajankohta