

Kivilehto, M., L. Lahti, T. Pitkänen, E. Pitkäsalo & M. Tervola (toim.) 2024. Tutkimuksellisia siltoja rakentamassa. Vetenskapliga brobyggen. Building bridges through research. AFinLAN vuosikirja 2024. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 81. Jyväskylä. s. 104–132.

Mira Kainulainen
Tampereen yliopisto

Käyttäjakeskeisyys osallisuuden mahdollistajana *Valvotun tapaamisen säännöt* -sarjakuva-asiakirjassa

Nostot

- Käyttäjakeskeisellä viestinnällä voidaan mahdollistaa osallisuutta sosiaalihuollon viestintätilanteissa.
- Sarjakuva-asiakirjan käyttäjakeskeisyys muodostuu mm. kognitiivisesta saavutettavuudesta ja viestinnän kohdistamisesta käyttäjälle.
- Sarjakuvan ilmaisukieli voi tehdä tekstistä kutsuvamman lukea, mikä kannustaa tiedon omaksumiseen.
- Funktionaalinen tekstianalyysi sopii myös sarjakuvien analysoimiseen.

Abstract

In this study, I conducted a functional text analysis on the *Valvotun tapaamisen säännöt* comic document which presents the rules of supervised visitation. After exploring theory of comic documents, user-centred communication and social inclusion, I analyse the user's role extratextually and as a character in the text. I examine the user-centredness of the document and how it can enable social inclusion. The results indicate that both the comic document and its communicative context are in many ways user-centred. User-centredness is constructed through multimodal, cognitively accessible communication and intratextual representation of the user as an active participant in the visitation process. The comic format supports social inclusion through cognitive accessibility and by making the user an active participant in the communicative situation. The visual language of comics can motivate closer reading of the document, enabling the user to better understand the rules and follow them, if they so choose.

Keywords: accessible communication, comic documents, social inclusion, user-centredness

Asiasanat: käyttäjäkeskeisyys, osallisuus, saavutettava viestintä, sarjakuva-asiakirjat

1 Johdanto

Ihmiset päätyvät sosiaalihuollon palveluiden piiriin usein vaikeissa elämäntilanteissa (Isola ym. 2017: 28; Kalliomaa-Puha ym. 2023: 229). Valvottu tapaaminen on sosiaalihuollon palvelu, johon päädytään lastenvalvojan vahvistamalla sopimuksella tai tuomioistuimen päätöksellä, jos lapsen ei ole turvallista tavata toista vanhempansa kahden kesken esimerkiksi tämän päihde- tai mielenterveysongelman vuoksi. Palvelun tarkoitus on toteuttaa lapsen etua mahdollistamalla suhteen rakentaminen ja ylläpitäminen myös vanhempaan, jonka kanssa lapsi ei asu. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisesta [361/1983] 9 b §; Sosiaalihuoltolaki [1301/2014] 27 §; THL 2024b.) Tapaamistoiminnassa on neljä osapuolta: (1) lapsi; (2) tapaamispaikan työntekijä eli ohjaaja; (3) lapsen kanssa asuva lähivanhempi ja (4) tapaava vanhempi, jota lapsi voi tavata vain valvotusti. Valvotut tapaamiset järjestetään tapaamispaikoissa, joita Suomessa ylläpitää muiden muassa Ensi- ja turvakotien liitto -järjestö (ETKL).

Tapaamiset alkavat tutustumiskäynnillä, jonka aikana uudelle asiakkaalle kerrotaan tapaamisten kulusta ja säännöistä verbaalisen asiakirjan avulla. Sääntöjen noudattaminen on edellytys tapaamisten toteutumiselle, joten viestinnällä on suuri merkitys tapaamisten onnistumisessa. Asiakkailla voi olla monenlaisia viestinnällisiä tarpeita, joten viestinnän tulisi olla kognitiivisesti saavutettavaa eli mahdollisimman ymmärrettävää monenlaisille ihmisille (Leskelä 2019: 49; Kalliomaa-Puha ym. 2023: 229). Viestinnän lisäksi tapaamisten tavoitteen toteutumiseen vaikuttaa asiakkaan osallisuuden kokemus, jolla tässä artikkelissa tarkoitan sitä, kuinka paljon asiakas kokee pystyvänsä vaikuttamaan omaan tilanteeseensa ja kuinka itsenäisesti hän pystyy toimimaan palvelun asiakkaana (Isola ym. 2017: 3, 25). Viestinnän saavutettavuus on keskeinen tekijä asiakkaan osallisuuden mahdollistamisessa (Pitkäsalo & Kalliomaa-Puha

2019: 40). Jos asiakas eli sääntöasiakirjan käyttäjä ei ymmärrä, mitä häneltä odotetaan, hänen on vaikeaa toimia vaaditulla tavalla (Ketola ym. 2023: 79). Jotta viesti välittyy käyttäjän tarpeisiin vastaavassa muodossa, tarvitaan viestintään käyttäjäkeskeinen eli käyttäjän viestinnälliset tarpeet etusijalle asettava lähestymistapa (Suojanen ym. 2012: 131). Käyttäjäkeskeisyys on kognitiivisesti saavutettavan viestinnän lähtökohta.

Yksi saavutettavan viestinnän muoto on tiedon esittäminen sarjakuvana, sillä multimodaalinen eli useita merkkijärjestelmiä hyödyntävä teksti on usein kognitiivisesti saavutettavampi kuin pelkkä verbaalinen asiakirja (esim. Kalliomaa-Puha ym. 2023: 232). Sarjakuvamuotoisessa viestinnässä sisältö välitetään sarjakuvan ilmaisukielen eli esimerkiksi hahmojen, ruutujen ja puhekuplien avulla. Sarjakuvan avulla välitetään enenevässä määrin tietoa esimerkiksi terveydenhoidon, oikeuden ja koulutuksen aloilla (Herkman 1998: 63; Botes 2017: 162; Alemany-Pagès ym. 2022; ks. myös esim. Green & Myers 2010; Giddens 2015; Yu 2017). Tällaisten informatiivisten sarjakuvien kasvava suosio johtuu osittain siitä, että sarjakuva on immerstiivinen, viihdyttävä, monipuolinen ja joustava viestintäväline, jota ei yleensä koeta uhkaavana (Herkman 1998: 12; Botes 2017: 186).

Tässä artikkelissa viitataan sarjakuvamuotoisiin asiakirjoihin käsitteellä sarjakuva-asiakirjat. Niissä sarjakuvan päähenkilö edustaa käyttäjän näkökulmaa. Vaikka kyseessä on melko uusi viestinnän muoto, sarjakuva-asiakirjoja on jo tutkittu jonkin verran (ks. esim. Botes 2017; Giancaspro 2020; Pitkäsalo 2020; Kalliomaa-Puha ym. 2023; Ketola ym. 2023). Aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että tiedon esittäminen visuaalisessa muodossa houkuttelee lukijaa perehtymään siihen tarkemmin kuin perinteisten asiakirjojen pelkkä, usein vaikeaselkoinen, teksti (Botes 2017; Giancaspro 2020: 7; Kalliomaa-Puha ym. 2023: 240). Sarjakuva-asiakirja voi myös auttaa ymmärtämään asiasisältöä etenkin silloin, kun käyttäjällä on vaikeuksia ymmärtää kirjoitettua kieltä (Botes 2017: 219; Pitkäsalo 2020). Lisäksi kuvat jäävät paremmin mieleen kuin sanat (esim. Ally ym. 2009: 595; Botes 2017: 162–163).

Tämä tutkimus on osa väitöskirjaani, jota teen Sarjis-tutkimusryhmän hankkeissa Sanasta kuvaksi ja Graphic Justice¹. Tutkimuksen aineisto, *Valvotun tapaamisen säännöt* -sarjakuva-asiakirja, on laadittu intersemioottisena eli merkkijärjestelmien välisenä käännöksenä (Pitkäsalo 2020: 6; Sütiste 2021) verbaalisen tekstin pohjalta. Sarjakuva-asiakirja on tehty yhteistyössä ETKL:n kanssa, ja sitä on testattu erilaisilla käyttäjäryhmillä fokusryhmähaastatteluisissa. Asiakirja on tehty todelliseen tarpeeseen – helpottamaan viestintää tutustumiskäynnillä, joka on asiakkaalle usein emotionaalisesti ja kognitiivisesti haastava tilanne.

Valvotun tapaamisen säännöt -asiakirjan avulla ei pelkästään välitetä tietoa valvotuista tapaamisista, vaan myös aktiivisesti tuotetaan merkityksiä niistä (Pietikäinen &

1 Sanasta kuvaksi -hankkeen (2020–2023) rahoitti Koneen Säätiö. Graphic Justice (2020–2024) on Suomen Akatemian rahoittama hanke (hankenumero 333367).

Mäntynen 2019: 16–17; Günther & Oja 2023: 18). Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli havainto siitä, että asiakirjan käyttäjällä on kaksoisrooli sarjakuva-asiakirjavälitteisessä viestintätilanteessa: hän on sekä asiakirjan vastaanottaja (tekstinulkoinen rooli) että hahmo sarjakuvassa (tekstinsisäinen rooli). Molemmat roolit ovat merkityksellisiä käyttäjän osallisuuden kannalta.

Artikkelissa pyrin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millä tavoin käyttäjäkeskeisyys ilmenee *Valvotun tapaamisen säännöt* -sarjakuva-asiakirjassa?
2. Miten *Valvotun tapaamisen säännöt* -sarjakuva-asiakirjan käyttäjäkeskeisyys voi tukea käyttäjän osallisuutta valvotuissa tapaamisissa?

Menetelmällisesti tämän artikkelin keskiössä on funktionaalinen tekstianalyysi (Nord 2005 [1991]). Funktionaalisessa kääntämisessä keskeistä on käännöksen funktio eli käyttötarkoitus, joka määräytyy muun muassa käyttäjän viestinnällisten tarpeiden ja odotusten perusteella (Nord 2005 [1991]: 77; Nord 2018: 27–28). Näin ollen funktionaalinen käännösteoria tarjoaa käyttäjäkeskeisen viitekehyksen käännettävien tekstien ja käännösten tarkasteluun.

Tämä artikkeli koostuu johdannon lisäksi neljästä luvusta. Teorialuvussa käsittelen sarjakuvien ilmaisukieltä sarjakuva-asiakirjoissa sekä käyttäjäkeskeistä viestintää ja osallisuutta. Sen jälkeen esittelen aineiston ja tutkimusmenetelmän. Analyysiluvussa tarkastelen sarjakuva-asiakirjan käyttäjäkeskeisyyttä ensin käyttäjän tekstinulkoisen ja sitten tekstinsisäisen roolin kautta. Päätelmissä kokoan yhteen havainnot sarjakuva-asiakirjan käyttäjäkeskeisistä ominaisuuksista ja siitä, millä tavoin ne voivat tukea käyttäjän osallisuutta valvotuissa tapaamisissa.

2 Sarjakuva-asiakirjat, käyttäjäkeskeisyys ja osallisuus

2.1 Sarjakuva-asiakirjat multimodaalisena viestintävälineenä

McCloudin (1994: 9) tunnetun määritelmän mukaan sarjakuva on harkitussa järjestyksessä olevia, rinnakkaisia kuvallisia ja muita ilmaisuja, joilla välitetään tietoa tai pyritään herättämään lukijassa esteettinen vaikutelma. Sarjakuvat olivat pitkään pääosin fiktiivisiä, mutta nykyään niitä käytetään myös tiedon välittämiseen. Sarjakuva on multimodaalinen teksti, eli se välittää merkityksiä ainakin kahden merkkijärjestelmän avulla (Kress & van Leeuwen 2006: 177). Teksti tulee tässä yhteydessä ymmärtää viestinnällisenä kokonaisuutena, joka voidaan toteuttaa yhdistelemällä erilaisia verbaalisia ja nonverbaalisia keinoja, esimerkiksi sanoja ja kuvia (Nord 2005 [1991]: 16). Multimodaalisen tekstin vastakohta on monomodaalinen eli yhden moodin avulla välitetty teksti. Käännöstieteessä multimodaalisuutta tarkastellaan siitä näkökulmasta,

miten erilaisten merkkijärjestelmien eli moodien yhdistelmistä muodostuu uudenlaisia merkityksiä (Pérez-González 2019: 346). Moodit noudattavat tiettyjä lainalaisuuksia ja totuttuja tapoja, joissa on keskinäisiä eroja (Tuominen ym. 2016: 11; ks. myös Kress & van Leeuwen 2006).

Sarjakuvissa moodeja ovat ainakin visuaalinen ja verbaalinen ilmaisu eli kuvat ja sanat, ja ne ovat esillä yhtä aikaa (Pérez González 2014: 127; Tuominen ym. 2016: 11; Pitkäsalo 2020: 4). Vaikka moodeja voi analyttisesti erotella toisistaan, teksteissä ne sekoittuvat ja muodostavat uuden merkityskokonaisuuden, jossa viestin lopullinen merkitys rakentuu eri moodien vuorovaikutuksessa, ja siksi niitä tulee tarkastella myös kokonaisuutena (Kress & van Leeuwen 2006: 177; Tuominen ym. 2016: 11; Pitkäsalon 2020: 4 mukaan Kaindl 1999). Kuvan ja sanan suhde vaihtelee sarjakuvien välillä ja sisälläkin (Herkman 1998: 54). Esimerkiksi kuva tai sana voi kantaa pääpainon viestin välittämisestä, sanat voivat täydentää kuvia tai toisinpäin, tai eri moodit voivat kertoa saman asian eri merkkijärjestelmän avulla (McCloud 1994: 153–154).

Sarjakuvan perusrakenneyksiköt ovat sivu ja kehystetty kuva eli ruutu (Herkman 1998: 27). Monissa sarjakuvissa ruudukkoasetelmilla ja ruutujen muodoilla luodaan sarjakuvaan visuaalista vaihtelua, ja ruutujen ja puhekuplien muodot voivat myös välittää merkityksiä (McCloud 1994: 99). Esimerkiksi pilvenmuotoinen puhekupla, jonka puhujan osoittava väkänä muodostuu irrallisista palloista, merkitsee ajatusta. Ruutujen piirroskuvat ovat aina jonkinasteisia pelkistettyjä representaatioita, ikonisia uudelleenesityksiä todellisuudesta (Herkman 1998: 35). Keskeinen osa visuaalista moodia ovat sarjakuvahahmot, joiden ulkonäössä on yksinkertaisia, nopeasti tunnistettavia piirteitä (Herkman 1998: 127). Hahmot ovat tyyliltään joko jollain asteella realistisia tai kärjistettyjä karikatyyreja (Herkman 1998: 33). Hahmo voi olla tarinan kertoja tai tarina voidaan kertoa – ja näyttää – sen näkökulmasta (Herkman 1998: 138, 140). Sarjakuvien verbaalinen aines puolestaan vaihtelee sarjakuvan genren ja aihepiirin mukaan, mutta se on yleensä sijoitettu puhekupliin ja tekstilaatikoihin (Herkman 1998: 41, 42).

Squier (2015: 43, 46) toteaa, että viestintävälineenä sarjakuvan teho perustuu sen kykyyn samaan aikaan täsmentää ja yleistää esitettyä asiaa. Esimerkiksi sana *kissa* edustaa yleistä ideaa kertomatta sen tarkemmin, minkälaisesta kissasta on kyse. Kuva kissasta voi edustaa kissan yleistä ideaa, mutta samaan aikaan se esittää jonkinäköistä kissaa tekemässä jotain tiettyä asiaa. Usein kuvat ovat myös monitulkintaisempia kuin kirjoitettu kieli (Herkman 1998: 73; Giancaspro 2020: 9). Osittain tähän liittyy myös Herkmanin (1998: 12) mainitsema sarjakuvan ”paljastava” vaikutus: kun asiat esitetään yksinkertaistaen, joudutaan miettimään tarkkaan, mitä esitetään ja miten. Nämä ja muut sarjakuvien ilmaisutavat vaihtelevat erityyppisissä sarjakuvissa, ja sarjakuva-asiakirjoissa niitä käytetään selkeyttämään ja elävöittämään viestintää.

Sarjakuva-asiakirja on asiateksti, jossa tieto esitetään sarjakuvan ilmaisukielen avulla. Viestintäväline syntyi eteläafrikkalaisen juristin Robert de Rooyin kehittämistä sarjakuvamuotoisista työsopimuksista (*comic contract*, ks. Creative Contracts 2023).

Sarjakuva-asiakirjat kehitettiin tekemään tiedosta saavutettavampaa erityisesti haavoittuville käyttäjäryhmille eli ihmisille, joilla ei ole samoja mahdollisuuksia kuin parempiosaisilla väestöryhmillä johtuen oman vaikutusvaltansa ulkopuolella olevista tekijöistä. Tällaisia ryhmiä voivat olla esimerkiksi ihmiset, joilla on heikko lukutaito tai kognitiivisia vaikeuksia. (Ketola ym. 2023: 78; THL 2024a.) Tarkoituksena on edistää käyttäjien pääsyä oikeuksiinsa (Ketola ym. 2023: 78) ja sitä kautta heidän osallisuuttaan. Esimerkiksi sarjakuvamuotoisten työsopimusten avulla voidaan kertoa työntekijöille heidän oikeuksistaan, mikä vähentää hyväksikäytetyksi tulemisen riskiä (Ketola ym. 2023: 80, 89). Tiedon välittämisen eli informatiivisen funktion lisäksi sarjakuva-asiakirjoille on ominaista operatiivinen funktio, sillä kuvien ja sanojen avulla pyritään ohjaamaan käyttäjän toimintaa haluttuun suuntaan (Günther & Oja 2023: 21). Ennakoivan oikeusajattelun periaatteiden mukaisesti sarjakuva-asiakirjojen perustehtävä on helpottaa yhteistyötä ja mahdollistaa osapuolten onnistuminen sopimuksen noudattamisessa (Haapio ym. 2016: 377, Haapio ym. 2017: 413).

Sarjakuva-asiakirjoissa tilanteiden osapuolet kuvataan sarjakuvahahmoina ja sisältö esitetään kuvien, kaavioiden ja selkeän kielen avulla (Haapio ym. 2016: 376; Ketola ym. 2023: 78). Sarjakuva-asiakirjoissa selkeys on taiteellisuutta tärkeämpää (Pitkäsalo & Ketola 2022: 19), joten kuvissa on yleensä mahdollisimman vähän yksityiskohtia. Sarjakuva-asiakirjoissa täytyy olla myös verbaalisia osia, koska pelkät kuvat ovat usein liian monitulkintaisia ja esimerkiksi abstraktit käsitteet ovat selkeämpiä sanoin kuin kuvin esitettynä (Giancaspro 2020: 9; Kaatra & Ketola 2023: 27; Ketola ym. 2023: 85). Verbaalinen aines esitetään yleensä puhekuplissa ja tekstilaatikoissa, ja se pyritään pitämään (selkeyden vaatimissa rajoissa) mahdollisimman vähäisenä (Giancaspro 2020: 4).

Aiemmin mainittu sarjakuvien paljastava ominaisuus on sarjakuva-asiakirjoissa sekä vahvuus että heikkous. Verbaalisen asiakirjan tai aineettoman prosessin esittäminen sarjakuvana pakottaa laatijat tekemään valintoja monien sellaisten yksityiskohtien suhteen, joihin ei monomodaalisessa, verbaalisessa tekstissä oteta kantaa: Miltä hahmot näyttävät? Miten he käyttäytyvät, mitä he tekevät? Missä ympäristössä ollaan? (Kalliomaa-Puha ym. 2023: 234.) Toisaalta siitä on myös etua, sillä kuten Andersen (2016, oma käännös) toteaa: ”Verbaaliseen sopimukseen ei kirjoiteta, että osapuolten pitää puhua toisilleen ystävällisesti.” Sarjakuva-asiakirjan visuaalisuus antaakin tilaa esimerkiksi tunnetilojen ja tunnelman kuvaamiseen, millä voi olla merkittävä vaikutus käyttäjän mielikuviin ja odotuksiin ja sitä kautta toimintaan².

Sarjakuva-asiakirjan ja käyttäjän välinen suhde on keskeisessä asemassa asiakirjan viestin välittymisessä ja viestinnän tavoitteiden toteutumisessa. Herkman (1998: 14–15, 71) korostaa toistuvasti sitä, että sarjakuvan merkitys muodostuu dialogisesti kussakin vastaanottotilanteessa, kun lukija muodostaa oman tulkintansa sarjakuvasta

2 Kuvien käytöstä ja tunneviesteistä selkoviestinnässä ks. Kaatra & Ketola 2023.

peilaamalla sen sisältöä käsityksiinsä, kokemuksiinsa ja odotuksiinsa. Giancaspro (2020: 9) arvelee, että tämä saattaa olla yksi sarjakuva-asiakirjojen heikkous. Kieltämättä tämä tekee sarjakuva-asiakirjojen laatimisesta haastavaa, sillä usein esimerkiksi yhdellä hahmolla representoidaan moninaista käyttäjäjoukkoa. Jos sisältö ei vastaa käyttäjän kokemuksia tai minäkuvaavaa, se voi vaikeuttaa viestinnällisten tavoitteiden saavuttamista.

Sarjakuva-asiakirjojen ymmärtäminen vaatii sitä tukevan viestintäkontekstin (Günther & Oja 2023: 24), koska asiakirjat liittyvät vahvasti niiden – usein instituutio-naaliseen – käyttökontekstiin. Esimerkiksi sosiaalihuollon sarjakuva-asiakirjat käydään yhdessä läpi työntekijän kanssa (Günther & Oja 2023: 41). Botesin (2017: 185) mukaan sarjakuvamuotoinen asiakirja aktivoi käyttäjää, mikä edistää syvempää tiedon omaksumista. Sarjakuvamuotoinen viestintä voi siis muuttaa viestintätilanteen luonteen. Esimerkiksi sosiaalihuollon asiakas, joka käy asiakirjaa läpi työntekijän kanssa, voi muuttua passiivisesta yksikanavaisen (puhutun/kuullun) tiedon vastaanottajasta aktiiviseksi tekstin käyttäjäksi, kun hän tulkitsee sarjakuvan multimodaalista sisältöä suhteessa itseensä ja omaan tilanteeseensa.

2.2 Käyttäjäkeskeinen viestintä ja osallisuus

Sarjakuva-asiakirjan käännoösprosessi on lähestymistavaltaan funktionaalinen, sillä sitä ohjaa aina käännoöksen käyttötarkoitus (Pitkäsalo & Kalliomaa-Puha 2019: 36–37). Funktionaalinen kääntäminen on lähtökohtaisesti käyttäjäkeskeistä, sillä siinä kääntäjän valinnat ja käännoöksen lopullinen muoto määräytyvät käyttäjien viestinnällisten tarpeiden ja käännoöksen funktioiden mukaan (Nord 2005 [1991]: 79; Suojanen ym. 2012: 8, 32; Nord 2013: 206; Nord 2018: 12, 28). Tekstin funktio viittaa sen viestinnälliseen tarkoitukseen ja riippuu muun muassa siitä, miten käyttäjän oletetaan käyttävän käännoöstä (Nord 2005 [1991]: 60, 77). Käytän tässä artikkelissa Reissin (2014 [1971]: 25–26) funktioiden kolmijaottelua, joka pohjautuu Bühlerin (2011 [1965]) luokitteluun. Reissin (2014 [1971]: 26) jaottelussa tekstin funktio voi olla informatiivinen, ekspressiivinen tai operatiivinen. Informatiivisessa tekstissä tärkeintä on sisältö, ekspressiivisessä muoto ja operatiivisessa käyttäjään vetoaminen eli tekstin vaikutus. Reiss (2014 [1971]: 25) huomauttaa, että usein tekstillä on yhtä aikaa useita funktioita, mutta tavallisesti jokin niistä on muita tärkeämpi.

Käyttäjäkeskeisessä tekstissä käyttäjien tarpeet ja tekstin käyttökonteksti heijastuvat tekstin sisällössä ja esitystavassa niin, että käyttäjät voivat tekstin avulla saavuttaa viestinnälliset tavoitteensa mahdollisimman hyvin (Passera & Haapio 2013: 43). Käyttäjäkeskeisyys on myös saavutettavuuden edellytys, ja käyttäjäkeskeinen viestintä tukeekin käyttäjän osallisuuden mahdollistamista. Osallisuus voi eri näkökulmista tarkasteltuna kattaa hyvin monenlaisia asioita yksilön elämän, paikallisen yhteisön ja yhteiskunnan alueilla. Yhteiskunnalliseen alueeseen kuuluu muun muassa osallisuus palveluissa. (Isola ym. 2017: 23.)

Tässä artikkelissa tarkoitan osallisuudella tapaamispaikan asiakkaan kokemusta siitä, kuinka paljon hän pystyy vaikuttamaan omaa tilanteeseensa ja kuinka itsenäisesti hän pystyy toimimaan palvelun asiakkaana. Tästä näkökulmasta olennaisia osallisuuden rakenneseosia ovat muiden muassa yhdenvertaiset palvelut, yksilön sisäinen motivaatio ja mahdollisuus itsenäiseen toimintaan (Deci & Ryan 2014 [1985]: 39–40; Isola ym. 2017: 3, 15). Osallisuus näkyy muun muassa vastuunkantona omista asioista, vaikutusmahdollisuuksina ja ennakoitavuutena oman elämän kulussa. Osallisuutta palveluissa lisäävät muun muassa niiden ymmärrettävyys ja tarpeenmukaisuus. (Kiilakoski ym. 2012: 15; Isola ym. 2017: 5, 25.) Kun palvelut ovat ymmärrettäviä, se vahvistaa ihmisten kykyä toimia itsenäisesti, mistä taas syntyy kokemus pystyvyydestä ja siitä, että kykenee vaikuttamaan omaan elämäänsä (Isolan ym. 2017: 25 mukaan Antonovsky 1987). Julkisissa palveluissa tärkeä osa asiakkaan osallisuuden kokemusta on kohdatuksi tuleminen (Kiilakoski ym. 2012: 17), jonka toteutuminen viestintätilanteissa vaatii käyttäjakeskeistä lähestymistapaa.

Osallisuutta on mallinnettu lukuisilla eri tavoilla, mutta yhteistä erilaisille malleille on tieto-osallisuus eli tiedon saatavuus ja saavutettavuus (Kivinen ym. 2020: 272, 274). Tieto-osallisuus on edellytys muiden osallisuuden osa-alueiden toteutumiseksi (Kivinen ym. 2020: 274). Ilman pääsyä ymmärrettävään tietoon ihmisten on vaikea toimia yhteiskunnassa itsenäisesti ja esimerkiksi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä omasta elämästään. Keskeinen edellytys tieto-osallisuuden toteutumiseksi on saavutettava viestintä eli erilaisten viestintätarpeiden huomioiminen esimerkiksi käyttämällä monenlaisia viestintävälineitä, kuten sarjakuva-asiakirjoja (Hirvonen ym. 2020: 9, 12; Kinnunen & Hirvonen 2020: 231). Saavutettava viestintä on käytännössä aina käyttäjakeskeistä, koska se täytyy suunnitella käyttäjien lähtökohdista käsin.

Saavutettavaa viestintää voidaan lähestyä monista näkökulmista, aina viestintävälineiden teknisestä saavutettavuudesta viestinnässä käytettyihin kieliin. Tässä artikkelissa keskityn kognitiiviseen saavutettavuuteen, jolla viitataan tiedon, palveluiden ja järjestelmien selkeyteen, helppokäyttöisyyteen ja ymmärrettävyyteen (Steel & Janeslätt 2016: 386; Leskelä 2019: 49; Hirvonen ym. 2020: 13). Keskeinen osa kognitiivista saavutettavuutta on saavutettava kieli (Leskelä 2019: 47). Sen helpoin muoto on selkokieli, jossa on kolme eri vaikeustaso (Leskelä 2019: 114). Selkokielellä ja selkeällä kielellä on monia samoja periaatteita, esimerkiksi tarpeettoman vaikean sanaston ja vaikeaselkoisten lauserakenteiden välttäminen (Leskelä 2019: 87; Selkomittari 2022: 11, 13; Saavutettavan kielen työkalupakki -sivusto s.a.).

Kognitiivisesti saavutettava teksti on helppo hahmottaa visuaalisesti ja sisällöllisesti, ja aihetta käsitellään käyttäjälle oleellisesta näkökulmasta mahdollisimman konkreettisesti ja yleistajuisesti (Leskelä 2019: 58; Selkomittari 2022: 8; Selkeästi meille -sivusto s.a.). Teksti etenee johdonmukaisesti, ja visuaalinen rakenne (esim. otsikkojen muotoilut ja luettelot) auttaa hahmottamaan kokonaisuuden (Selkomittari 2022: 9; Selkeästi meille -sivusto s.a.). Multimodaalisessa, kognitiivisesti saavutettavassa

tekstissä kuvat ovat selkeitä, miellyttäviä ja kiinnostavia ja auttavat ymmärtämään tekstin viestin (Selkomittari 2022: 16; Kaatra & Ketola 2023: 41).

3 Aineisto ja menetelmä

3.1 Aineisto

Tutkimuksen aineistona toimii *Valvotun tapaamisen säännöt* -sarjakuva-asiakirja. Se on laadittu lähdetekstien ja työntekijöiden haastattelujen pohjalta yhteistyössä ETKL:n kanssa. Intersemioottisen käännöksen lähdeteksti oli Sanasta kuvaksi -hankkeessa laadittu tiivistelmä viiden eri tapaamispaikan sääntöasiakirjojen keskeisistä sisällöistä. Sarjakuva luotiin sekä todelliseen tarpeeseen – helpottamaan viestintää tutustumiskäynnillä – että tutkimuskäyttöön, sillä hankkeen aikana sarjakuva-asiakirjaa muokattiin vastaanottotutkimuksissa saadun palautteen perusteella. Tässä tutkimuksessa käytin palautteen perusteella muokattua versiota.

Valvotun tapaamisen säännöt on 10-sivuinen, fyysinen painotuote. Se on A4-kokoinen värisarjakuva, joka sisältää sääntöjä ja tietoa tapaamispaikkatoiminnasta. Asiakirja sisältää myös avoimia kohtia, joihin täytetään asiakaskohtaiset tiedot, kuten tapaamispaikan yhteystiedot, osapuolten nimet sekä sovitut aikataulut. Sarjakuva on jaettu kahdeksaan osioon, jotka on esitelty alla olevassa taulukossa 1.

TAULUKKO 1. *Valvotun tapaamisen säännöt* -sarjakuva-asiakirjan osat ja niiden sisältö.

Sivu(t)	Osion otsikko	Osan sisältö
Etukansi	-	Otsikko "VALVOTUN TAPAAMISEN SÄÄNNÖT" ja kolme ruutua sarjakuvasta
1	Sisällysluettelo	Osioiden otsikot ja sivunumerot
2	Sarjakuvassa mukana	Sarjakuvan hahmot, kuva sarjakuvan tapaamispaikasta ja laatikko, johon kirjataan tapaamispaikan yhteystiedot
3–4	Tervetuloa!	Valvottujen tapaamisten oikeudellinen perusta, kulku ja ohjaajan rooli
5	Lähivanhempi huolehtii	Lähivanhemman rooli ja velvollisuudet (esim. peruutuksista ja myöhästymisistä ilmoittaminen)
6	Tapaava vanhempi huolehtii	Tapaavan vanhemman rooli ja velvollisuudet; asiat, joista käyttäjän pitää sopia tai ilmoittaa etukäteen (esim. myöhästyminen, vieraiden tuominen tapaamiseen ja tulkin käyttö)

Sivu(t)	Osion otsikko	Osan sisältö
7	Tapaava vanhempi suunnittelee	Tapaavan vanhemman vastuu tapaamisten sisällöstä; esimerkkejä siitä, mitä tapaamisissa voi tehdä
8	Saapuminen ja lähteminen	Tapaamisten alku ja loppu – vanhemmat eivät tapaa toisiaan tapaamispaikassa, vaan lapsi siirtyy porrastetusti vanhemmalta toiselle ohjaajan kautta
9	Muita sääntöjä	Tapaamispaikassa kielletyt asiat (esim. päihtyneisyys, uhkaava käyttäytyminen ja muiden asioiden eteenpäin kertominen), muita velvollisuuksia (esim. tapaamisen jäljet pitää siivota ja rikkoutuneet tavarat korvata)
10	Allekirjoitukset	Kolme kuvaa hymyilevästä lapsesta, sana "Kiitos!" sekä paikat ohjaajan ja käyttäjän allekirjoituksille
Takakansi	-	Tutkimusryhmän, affiliaation, tutkimuksen rahoittajan ja ETKL:n logot sekä tutkimusryhmän verkkosivujen osoite

Kuten taulukosta käy ilmi, kaikki osiot paitsi *Tervetuloa!* ovat yhden sivun pituisia. Takakannen tekijätiedot eivät ole käyttäjän kannalta oleellisia, joten niitä ei käsitellä tässä analyysissä.

Sarjakuva-asiakirjan lisäksi tekstianalysissa on hyödynnetty Sanasta kuvaksi -hankkeessa kerättyjä taustatietoja eli tapaamispaikkojen työntekijöiden haastatteluja ja heidän kanssaan sarjakuva-asiakirjan laatimisprosessin aikana käytyjä keskusteluja. Vuonna 2020 tehtyjä taustahaastatteluja on viisi. Ne on tehty puhelimitse, ja yhtä haastattelua on täydennetty myöhemmin sähköpostitse. Haastattelija on tehnyt keskusteluista kirjalliset yhteenvedot, joita olen hyödyntänyt tässä tutkimuksessa. Yksi haastatteluista on myös äänitetty, ja äänitteen pituus on noin kaksi tuntia. ETKL:n työntekijät ovat antaneet suostumuksensa hankkeessa kerätyn aineiston käyttämiseen Sarjiksien tutkimuksissa.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Käytin tässä tutkimuksessa Nordin (2005 [1991]) laatimaa funktionaalista tekstianalysimallia. Malli kehitettiin alun perin kääntäjien ja kääntäjäkoulutuksen työkaluksi, mutta se soveltuu myös monenlaiseen tekstien syväanalyysiin (ks. esim. Kainulainen 2022, 2023). Nord (2005 [1991]: 1–3) kokosi yhteen tekstianalysiaineksia eri lähteistä ja täydensi ja sovelsi niitä funktionaalisen kääntämisen tarpeisiin. Tuloksena syntyi yksityiskohtainen malli, joka koostuu kolmesta osasta: tekstinulkoisista ja sisäisistä piirteistä sekä tekstin vaikutuksesta. Näistä viimeistä en käsittele tässä artikkelissa, sillä sitä voi tarkastella vain tekstin vastaanottoa tutkimalla.

Tekstinulkoiset piirteet koskevat tekstin julkaisukontekstia, viestintätilannetta sekä lähettäjää eli viestin välittäjää ja tekstin tekijää. Aina nämä kaksi eivät ole sama taho (Nord 2005 [1991]: 47), mutta tässä aineistossa ovat. Sarjakuva-asiakirja laadittiin sekä Sarjis-tutkimusryhmän että ETKL:n aloitteesta ja luotiin tiiviissä yhteistyössä, joten puhun pelkästään tekstin lähettäjistä viitaten molempiin toimijoihin. Olen aiemmassa tutkimuksessani (Kainulainen 2022) kehittänyt mallia lisäämällä tekstinulkoisiin piirteisiin genren sekä yhdistämällä viestintäajan ja paikan, koska ne kietoutuvat oleellisesti tavalla yhteen. 2000-luvun Suomi on hyvin erilainen viestintäympäristö kuin 1960-luvun Suomi, joten ajan ja paikan tarkastelu on mielestäni hedelmällisempää yhdessä kuin erillään. Tekstinulkoiset piirteet määritelmien on koottu taulukkoon 2.

TAULUKKO 2. Funktionaalinen tekstianalyysi Nordin (2005 [1991]) mallia soveltaen: tekstinulkoiset piirteet.

Piirre	Määritelmä
Lähettäjä	Henkilö tai instituutio, joka välittää viestin ja luo jonkin vaikutuksen sen avulla
Lähettäjän intentio	Lähettäjän tarkoittama tekstin funktio tai hänen tekstillä tavoittelemansa vaikutus
Käyttäjät	Vastaanottajat, joille viesti on osoitettu
Viestintäväline	Keino tai väline, jonka avulla viesti välitetään käyttäjille
Viestintäpaikka ja aika	Tekstin tuottamisen ja vastaanottamisen maantieteellinen, historiallinen, kulttuurinen ja yhteiskunnallinen konteksti
Viestinnän motivaatio	Syy tai tilanne, joka on johtanut tekstin kirjoittamiseen
Genre	Tiettyyn sosiaaliseen tilanteeseen liittyvät konventionaaliset tekstimuodot
Tekstin funktio	Tekstin tarkoitus, joka määritellään kaikkien tilannekohtaisten tekijöiden, kuten tekijän intention ja käyttäjien odotusten, perusteella, ennen kuin käyttäjät lukevat tekstiä

Nimensä mukaisesti tekstinulkoisista piirteistä löytyy tietoa tekstisisällön ulkopuolelta, kuten kirjan kansista ja Internetistä. Tässä tutkimuksessa tiedot tekstinulkoisista piirteistä ovat peräisin hankkeessa kerätyistä taustatiedoista.

Myös tiedot tekstin käyttäjistä ovat osa tekstinulkoisia piirteitä. Laajemmin tarkasteltuna myös tapaamispaikan työntekijät ja lapsen lähivanhempi ovat asiakirjan käyttäjiä, mutta tässä artikkelissa olen rajannut käyttäjän viittaamaan tapaavaan vanhempaan, sillä suuri osa sarjakuva-asiakirjan sisällöstä keskittyy häneen kohdistuviin odotuksiin. Lisäksi valvottujen tapaamisten onnistuminen riippuu merkittävästi

tapaavan vanhemman toiminnasta. Analysiluvussa viitataan häneen käyttäjänä ja tapaavana vanhempana.

Tekstinsisäiset piirteet koskevat itse tekstiä, ja ne on koottu taulukkoon 3.

TAULUKKO 3. Funktionaalinen tekstianalyysi Nordin (2005 [1991]) mallia soveltaen: tekstinsisäiset piirteet.

Piirre	Määritelmä
Aihe	Teema, jota teksti käsittelee
Sisältö	Tekstin sisältämät viittaukset kielenulkoiseen todellisuuteen
Yhteiseksi oletettu tieto	Implisiittiset käsitykset tai tieto, jonka lähettäjä olettaa myös käyttäjillä olevan
Tekstin rakenne	Tekstin muodollinen ja semanttinen koostumus, joka muodostuu makro- ja mikrotason yksiköistä (esim. kappaleista, asiajärjestyksestä ja virkkeistä)
Nonverbaaliset osat	Ei-kielillisistä semanttisista järjestelmistä otetut merkit, joilla täydennetään, selvennetään tai voimistetaan viestiä
Sanasto	Tekstissä käytetyt sanat ja niiden semanttiset, tyyllilliset ja muodolliset ulottuvuudet
Lauserakenteet	Tekstin virkkeiden ja lauseiden muodolliset, funktionaaliset ja tyyllilliset ulottuvuudet
Suprasegmentaalit	Tekstin kokonaissävyn määrittävät, kielellisten yksikköjen rajat ylittävät fonologiset piirteet (esim. puheen intonaatio ja riimit)

Koska tämän tutkimuksen aineisto on multimodaalinen teksti, keskeinen tekstinsisäinen piirre ovat nonverbaaliset osat, joihin Nord (2005 [1991]: 118) lukee myös kuvat. Piirteen määritelmässä korostetaan nonverbaalisten osien funktiota verbaalisen tekstin täydentäjinä. Sarjakuvissa kuvat eivät kuitenkaan pelkästään täydennä, selvennä ja voimista verbaalista tekstiä, vaan niillä voi olla myös itsenäinen tai pääasiallinen rooli merkitysten muodostumisessa (McCloud 1994: 153–155). Tästä syystä sarjakuvia analysoidessani tarkastelen kuvia osana tekstin sisältöä. Nonverbaalisia osia sarjakuvissa voivat olla esimerkiksi fontit ja värit, joiden saavutettavuutta on käsitelty ansiokkaasti muualla (ks. esim. Leskelä 2019; Kaatra & Ketola 2023). Niillä on saavutettavuuden lisäämisen kautta osansa aineiston käyttäjakeskeisyydessä, mutta niiden analyysin tulokset eivät mahtuneet tähän artikkeliin.

En käsittele analysiluvussa myöskään yhteiseksi oletettua tietoa, joka voi näkyä tekstissä esimerkiksi niin, että jotain käsitettä ei ole selitetty. Esimerkiksi käsitettä valvottu tapaaminen ei ole selitetty eksplisiittisesti sarjakuvassa. Toisaalta koko asiakirja on selitys käsitteelle. Käyttäjän luultavasti oletetaan tuntevan käsitteen merkitys,

mutta analyysin perusteella ei kuitenkaan voi luotettavasti päätellä, onko tiedon pois jättäminen ollut lähettäjän tietoinen päätös vai ei. Muita sisällöllisiä aukkoja eli puuttuvaa tietoa, jonka käyttäjä tarvitsee viestin ymmärtääkseen (Leskelä 2019: 119), on hankalaa tunnistaa ilman käyttäjätestausta.

Kolmas piirre, jota en käsittele analyysiluvussa, on suprasegmentaalit. Nordin (2005 [1991]: 132, 136) määritelmä niille pätee enimmäkseen kaunokirjallisuuteen. Kirjoitetuissa teksteissä suprasegmentaaleja ovat esimerkiksi muotoilujen, kuten lihavoinnin tai suuraakkosten, käyttö sekä riimit ja onomatopoeettiset ilmaisut. Monissa fiktiivisissä sarjakuvissa tällaisia piirteitä on runsaastikin (esimerkiksi pienikokoisen fontin käyttö merkinä kuiskaamisesta), mutta tässä aineistossa näitä piirteitä ei juuri esiinny.

Aiemmassa tutkimuksessani (Kainulainen 2022) olen todennut, että funktionaalinen tekstianalyysimalli sopii hyvin sarjakuvien analysoimiseen. Suurin ero monomodaalisiin, verbaalisiin teksteihin on tekstin rakenne. Sarjakuva koostuu sivu kerrallaan suunnitelluista ruudukoista ja ruuduista niiden sisällä. Jokaisella ruudulla on lisäksi sisäinen rakenne, joka koostuu esimerkiksi kuvan sommittelusta ja verbaalisesta aineksesta. Näin ollen ruutujen verbaaliset osat ovat osa sarjakuvan mikrorakennetta, mutta analysoin niiden sisäisen rakenteen mallin kohdassa lauserakenteet.

Aloitin analyysiprosessin tarkastelemalla aineistoa funktionaalisen analyysimallin avulla taulukoissa 2 ja 3 esitetystä järjestyksessä. Sen jälkeen tarkastelin, liittyvätkö tekemäni havainnot tekstin käyttäjään tutkimuskysymysten kannalta olennaisilla tavoilla. Jaoin tulokset käyttäjän tekstinulkoista ja sisäistä roolia koskeviin löydöksiin. Analyysiluvussa tuloksia ei kuitenkaan ollut mielekästä esittää alkuperäisessä järjestyksessä, koska tekstinulkoiset piirteet vaikuttavat käyttäjän tekstinsisäiseen rooliin ja toisinpäin, ja eri piirteet ovat myös yhteydessä keskenään. Seuraavassa luvussa esitetyt tulokset onkin jäsennelty sen perusteella, liittyvätkö piirteet tutkimuskysymysten kontekstissa enemmän sarjakuva-asiakirjan käyttäjään elävänä henkilönä vai hänen representaatioonsa sarjakuvahahmona. Käyttäjän tekstinulkoiseen rooliin liittyvissä löydöksissä hahmottui myös alateemoja: monet piirteet liittyvät tekstin saavutettavuuteen, toiset taas sarjakuvan ilmaisukieleen ja sen funktion osallisuuden mahdollistamisessa. Myös nämä teemat näkyvät analyysiluvun rakenteessa. Tekstianalyysi tuotti niin runsaasti tuloksia, että seuraavassa on ollut mahdollista esitellä vain tutkimuskysymysten kannalta keskeisimpiä havaintoja.

4 Funktionaalisen tekstianalyysin keskeiset tulokset

Käyttäjällä on sarjakuva-asiakirjassa kaksinainen rooli. Tekstinulkoisesti tarkasteltuna hän on tekstin vastaanottaja, jonka odotetaan toimivan sarjakuva-asiakirjan välittämien sääntöjen mukaisesti. Tekstinsisäisesti häntä edustaa tapaavan vanhemman

hahmo sarjakuva-asiakirjassa. Tässä luvussa esittelen analyysin keskeisimpiä tuloksia kummankin roolin kannalta.

4.1 Käyttäjä sarjakuva-asiakirjan vastaanottajana

Aloitin käyttäjän tekstinulkoisen roolin käsittelyn viestintätilanteeseen ja viestinnän tavoitteisiin liittyvistä tuloksista. Sitten siirryn tarkastelemaan kootusti viestinnän saavutettavuuteen liittyviä havaintoja, ja ensimmäisen alaluvun lopuksi esittelen sarjakuvan ilmaisukielen käyttöä asiakirjassa.

4.1.1 Viestintätilanne

Tarkasteltava viestintätilanne on tapaavan vanhemman tutustumiskäynti. Viestintäpaikka ja aika on ETKL:n tapaamispaikka 2020-luvun Suomessa. Viestinnän keskiössä ovat sen osapuolet, tapaamispaikan työntekijä ja tapaava vanhempi eli sarjakuva-asiakirjan käyttäjä. Työntekijä edustaa viestin toista lähettäjä, ETKL-järjestöä. Kyseessä on epäsymmetrinen viestintätilanne, jossa tekstin lähettäjä on käyttäjään nähden valta-asemassa (Leskelä 2019: 220–221).

Käyttäjän ominaisuudet vaikuttavat hänen viestinnällisiin tarpeisiinsa ja odo-
tuksiinsa (Nord 2005 [1991]: 59, 60). ETKL:n työntekijöiden haastatteluissa kävi ilmi, että tapaavilla vanhemmilla voi olla esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelma tai väkivaltaisen käytöksen historia. Työntekijät kertoivat myös, että osa käyttäjistä on suomenoppijoita ja että suurin osa heistä on miehiä.

Käyttäjän kannalta olennainen osa viestintätilannetta on myös viestintävä-
line, joka tässä tilanteessa on sarjakuva-asiakirja *Valvotun tapaamisen säännöt*. Tutustumiskäynnillä käyttäjä saa selata sarjakuvaa samalla, kun työntekijä käy sen sisällön suullisesti läpi. Viestintätilanteen multimodaalisuus voi tehostaa viestin välittymistä, kun käyttäjä voi lukea ja kuunnella viestin verbaalista sisältöä ja samalla tarkastella sarjakuva-asiakirjan visuaalisia osia. Tekstin rakenteen analyysi paljasti, että sarjakuva-asiakirjassa on avoimia kohtia. Käyttäjakohtaisten tietojen täyttäminen sarjakuva-asiakirjaan tekee viestintävälineestä joustavan, ja jokaiselle käyttäjälle jää ainutlaatuinen kappale, joka kertoo juuri hänen tilanteestaan. Lähtiessään tapaamis-
paikasta käyttäjä saa asiakirjan mukaansa, jolloin hän voi halutessaan myöhemmin palata sen sisältöihin itsenäisesti. Se tukee itsenäistä oppimista.

4.1.2 Viestinnän tavoite

Edellä mainittujen tekijöiden ohella viestinnän käyttäjäkeskeisyyteen vaikuttaa myös viestinnän tavoite, johon liittyviä piirteitä Nordin (2005 [1991]) analyysimallissa ovat lähettäjän intentio, viestinnän motivaatio sekä tekstin funktiot ja genret. Nämä piirteet kertovat siitä, mihin viestinnällä pyritään, ja vaikuttavat tavoitteiden saavuttamiseen.

ETKL:n työntekijöiden taustahaastatteluista lähettäjän intentioksi paljastui välittää valvotun tapaamisen säännöt käyttäjälle siksi, että tämä noudattaisi niitä ja että lapsi pystyisi viettämään aikaa vanhempansa kanssa haastavasta tilanteesta huolimatta. Viestinnän tarkoituksena on antaa tietoa ja murtaa ennakkoluuloja valvottuja tapaamisia kohtaan. Tämä intentio näkyy tekstin funktioissa ja siinä, että sarjakuva-asiakirjan sisällössä kognitiivinen saavutettavuus on tärkeämpää kuin sarjakuvan ilmaisukielen käyttö. Esimerkiksi kuvien taustat ovat varsin yksinkertaisia, mikä tekee niistä selkeitä (ks. kuvat alempana).

Lähettäjän intentio on yhdenmukainen viestinnän motivaation kanssa, joka on ohjeistaa tapaamispaikkojen uusia asiakkaita palvelun käytöstä. Työntekijät kertoivat haastatteluissa, että tapaamispalvelun käyttö edellyttää sääntöjen noudattamista ja että palvelun tarkoitus on toteuttaa lapsen etua. Tästä näkökulmasta käyttäjän rooli ei näyttäydy kovin aktiivisena, sillä hän ei ole tullut palvelun asiakkaaksi omasta halustaan, eikä hänellä ole juurikaan neuvotteluvaraa sääntöjen sisällöstä. Viestinnän motivaatio korostaa kognitiivisen saavutettavuuden merkitystä, koska tapaamiset (ja lapsen etu) voivat toteutua vain, jos käyttäjä ymmärtää säännöt ja voi siten noudattaa niitä. Tästä näkökulmasta tapaava vanhempi onkin aktiivinen tekstin käyttäjä, sillä hänen vastuullaan on oppia säännöt ja käyttäytyä niiden mukaan. Se mahdollistaa valvottujen tapaamisten kautta suhteen rakentamisen ja ylläpitämisen lapsen kanssa.

Sarjakuva-asiakirjan funktioista viitteitä antoivat edellä käsitellyt lähettäjän intentio ja viestinnän motivaatio sekä tekstin genret. Sarjakuva-asiakirja on useiden genrejen sekoitus: se on ohjeteksti, yksipuolisesti sitova sopimus, lomake ja informatiivinen sarjakuva. Edellä mainitut piirteet osoittavat, että sarjakuva-asiakirjalla on informatiivinen ja operatiivinen funktio. Sen avulla on tarkoitus välittää tietoa tapaamispaikan säännöistä sekä pyrkiä ohjailemaan käyttäjän käyttäytymistä tarjoamalla toimintamalleja (vrt. Günther & Oja 2023: 21). Lisäksi tapaamispaikan työntekijöiden mukaan tietoa välittämällä pyritään lievittämään käyttäjän jännitystä ja mahdollisia ennakkoluuloja palvelusta. Tekstinsisäisten piirteiden analyysi vahvisti havainnot funktioista. Esimerkiksi ohjeita ja toimintamalleja välitetään niin verbaalisen kuin visuaalisenkin moodin kautta, kuten edempänä käy ilmi.

4.1.3 Kognitiivinen saavutettavuus

Viestinnän tavoitteiden toteuttamiseksi sarjakuva-asiakirjassa on pyritty kognitiiviseen saavutettavuuteen. Siihen liittyviä, keskeisiä tekstinsisäisiä piirteitä funktionaalisessa tekstianalyysimallissa ovat sisältö, rakenne, sanasto ja lauserakenteet (ks. myös Kainulainen 2023). Kognitiivinen saavutettavuus vaikuttaa tekstin molempien funktioiden toteutumiseen: tekstin ymmärrettävyys helpottaa viestin vastaanottamista, ja ymmärrettävää sisältöä on motivoivampaa lukea kuin vaikeaa tekstiä (Maaß 2020: 24).

Käyttäjäkeskeisyyden kannalta verbaalisen moodin, jonka analysoin kohdassa lauserakenteet, keskeisin tekijä on käyttäjän puhuttelu. Se vaikuttaa olennaisesti

siihen, että käyttäjä kokee tekstin olevan suunnattu juuri hänelle (Leskelä 2019: 117). Usein kielellisten valintojen johdonmukaisuus auttaa tekemään tekstistä saavutettavamman (Leskelä 2019: 137; Selkomittari 2022: 11; Saavutettavan kielen työkalupakki -sivusto s.a.). Myös puhuttelun on hyvä olla mahdollisimman johdonmukaista, sillä jos käyttäjään viitataan useilla eri puhuttelumuodoilla, hänelle osoitettujen kohtien hahmottaminen voi vaikeutua.

Täysi johdonmukaisuus käyttäjän puhuttelussa ei kuitenkaan ole viestinnän tavoitteiden kannalta mahdollista, vaan eri puhuttelumuodot ovat välillä tarpeen. Esimerkiksi monissa tekstilaatikoissa ja puhekuplissa käyttäjään viitataan yksikön tai monikon kolmannessa persoonassa, koska monet viittauksista koskevat molempia vanhempia ja asiakirja on tarkoitettu myös lapsen lähivanhemmalle. Sarjakuva-asiakirjassa käytetään useita muitakin puhuttelumuotoja, muiden muassa monikon ensimmäistä persoonaa, sinuttelua, imperatiivia ja nollapersoonaa. Eri puhuttelumuodoilla on erilaisia tehtäviä tekstissä. Esimerkiksi monikon ensimmäistä persoonaa käytetään *Tervetulo!*-osiossa sivulla 4: ”Sovimme yhdessä tapaamisten ajankohdat [tyhjä viiva] kerrallaan.” Muotoilu korostaa käyttäjän osallisuutta tapaamisten kellonajoista sopimisessa. Tämä on tärkeää, koska muissa kohdissa neuvotteluvaraa ei juuri ole.

Sinuttelu on selkein tapa osoittaa, että virke on osoitettu juuri lukijalle, mutta se on myös suorasukainen puhuttelumuoto ja voi siksi tuntua epäkohteliaalta joissakin yhteyksissä (Leskelä 2019: 117, 122). Epäsymmetrisissä viestintätilanteissa tyyppillistä on käskeminen tai neuvominen sinuttelun kautta (Brown & Levinson 1987: 78–81). Esimerkiksi *Tapaava vanhempi huolehtii* -osion verbaalisessa moodissa käytetään imperatiivia ja sinuttelua, kuten seuraavassa virkkeessä, joka on jaettu puhekupliin kolmeen eri ruutuun: ”Ilmoita mahdollisimman pian ennen tapaamista, jos tapaaminen pitää perua tai jos olet myöhässä.” Käskemisen lisäksi imperatiivilla voidaan myös esimerkiksi kehottaa tai pyytää (VISK § 889). Tässä esimerkissä *ilmoita*-sanän sävy on jossakin kehotuksen ja käskyn välimaastossa. Sana on velvoittava, sillä ilmoittamatta jättämisestä seuraa tapaamisen peruutus, ja useiden tällaisten peruuntumisten seurauksena tapaamiset voivat jopa loppua kokonaan (STM 2017: 81). Muu tekstiympäristö, kuten visuaalinen moodi, kuitenkin lieventää imperatiiviverbin sävyä. Kuvissa tapaava vanhempi on sairaana sängyssä ja jumissa liikenneuhkassa. Kuvat implikoivat, että tapaamisen peruminen tai siitä myöhästyminen voi ymmärrettävästi johtua käyttäjästä riippumattomista syistä.

Nollapersoonaa käytetään erityisesti *Muita sääntöjä* -osiossa, esimerkiksi sivun 9 tekstilaatikossa: ”Tapaamispaikalla ei saa käyttäytyä uhkaavasti” (kuva 1).



KUVA 1. Ruutu *Muita sääntöjä* -osioista. © Sarjis-tutkimusryhmä ja Jan Pitkäsalo.

Nollapersoonalla ilmaistaan pakkoa, velvollisuutta tai mahdollisuutta, ja sitä käytetään viittamaan useisiin henkilöihin kerralla. Selkokielessä nollapersoonaa tulisi käyttää vain, jos suorasta käskystä tai kehotuksesta tulee tekstiin holhoava tai leimaava sävy, sillä se hämärtää virkkeen toimijan ja vaikeuttaa siten tekstin ymmärtämistä. (Leskelä 2019: 122–124.) Yllä olevassa esimerkissä kyse lienee sekä kohteliaisuusstrategiasta että useaan henkilöön viittaamisesta, sillä kaikkien tapaamisten osapuolten odotetaan käyttäytyvän asiallisesti, ja sinuttelu voisi tuntua syyttävältä. Kuitenkin samaan aikaan ruudun visuaalisessa moodissa juuri tapaava vanhempi esitetään lyömässä nyrkkejä pöytään raivostunut ilme kasvoillaan, jolloin verbaalisen moodin yleistävä nollapersoonaa on ristiriidassa visuaalisen moodin täsmällisen toimijan kanssa. Tämä on esimerkki sarjakuvan ”paljastavuudesta” (Herkman 1998: 12), joka johtuu siitä, että kuvassa yleisetkin ideat joudutaan esittämään täsmällisen esimerkin kautta (Squier 2015: 43, 46). Koska kuva laimentaa nollapersoonan etäännyttävän kohteliaisuusvaiikutuksen, sen käyttö on tarpeetonta. Selkeämpi muotoilu olisi esimerkiksi: ”Kukaan ei saa käyttäytyä uhkaavasti tapaamispaikalla.”

Myös muilta osin lauserakenteilla pyritään kognitiiviseen saavutettavuuteen. Verbaaliset osat ovat selkeää yleiskieltä ja paikoin selkokieleistä ilmaisua. Esimerkiksi *Tervetuloa!*-osiossa on tekstilaatikossa selitetty sana *kirjata*: ”Ohjaaja kirjaa eli kirjoittaa

tapahtumat ja yhteydenotot tapaamispaikan tietojärjestelmään.” Lisäksi virkkeet ovat pääosin lyhyitä, sillä ne sisältävät 3–15 sanaa. Tämä on osin saavutettavuuskysymys, osin viestintävälineen vaatimus, sillä sarjakuvassa on rajallisesti tilaa sanoille. Joidenkin virkkeiden hahmottamista voi hankaloittaa se, että ne on jaettu useaan puhekuplaan tai tekstilaatikkoon (esim. kuvan 3 viimeinen ruutu). Toisaalta virkkeen jakaminen osiin mahdollistaa sekä pidemmät virkkeet rajallisessa tilassa että useamman kuvan käytön yhden virkkeen tukena.

Lyhyt virke ei kuitenkaan aina ole pitkää helpompi. Esimerkiksi *Tervetuloa!*-osiossa, sivulla 4, on tekstilaatikko: ”Sekä vanhemmat että lapset vierailevat tapaamispaikassa ennen ensimmäistä tapaamista.” Tässä virkkeessä on yhdeksän sanaa, mutta sanat ovat arkisia ja virke käsittelee konkreettista asiaa. Sivulla 3 puolestaan on tekstilaatikko, jossa lukee: ”Ohjaajilla on tehtävään soveltuva koulutus” (kuva 2).



KUVA 2. Sivun 3 alaosa (*Tervetuloa!*-osio). © Sarjis-tutkimusryhmä ja Jan Pitkäsalo.

Tämä virke on lyhyempi mutta abstraktimpi ja siksi mahdollisesti vaikeampi ymmärtää. Jos käyttäjä ei ymmärrä kontekstin ja kielitaitonsa perusteella, mistä *tehtävästä* virkkeessä on kysymys ja mitä *soveltuva* tarkoittaa, virkkeen merkitys ei välttämättä välity hänelle, koska verbaalista moodia selittävää kuvaa ei ole. Virkkeestä tekee edellä tarkasteltua vaikeamman myös se, että sanat *tehtävä* ja *soveltuva* näyttävät olevan

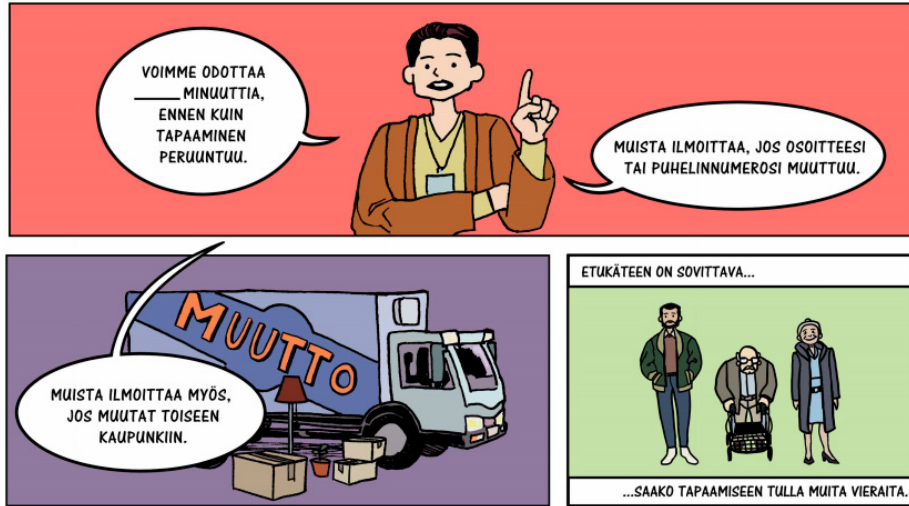
samassa partisiippimuodossa, vaikka tässä asiayhteydessä monimerkityksinen *tehtävä* onkin substantiivi eikä partisiippimuotoinen verbi niin kuin *soveltuva*.

Myös tekstin rakenne vaikuttaa sarjakuva-asiakirjan kognitiiviseen saavutettavuuteen. Rakenteen analyysi paljasti, että tekstin makrorakenne koostuu aineistonkuvauksessa esitellyistä osioista (ks. taulukko 1). Tiedon jakamisessa osiin hyödynnetään sarjakuvan rakenteen toista perusyksikköä, sivua – sarjakuvan sivut ovat samalla tekstin osioita. Sivut on numeroitu, mikä yhdessä väliotsikoiden ja sisällysluettelon kanssa mahdollistaa tiedonhaun asiakirjasta. Sivunumerointi voi myös auttaa sääntöjen läpikäymisessä. Viittaamalla sivunumeroon sekä ohjaaja että käyttäjä voivat nostaa keskusteluun tietyn kohdan.

Myös asiajärjestys on osa tekstin rakennetta. Sekä osiot että niissä käsitellyt asiat esitetään kronologisessa järjestyksessä siinä määrin, kuin se selkeyden kannalta on mahdollista. Esimerkiksi tapaamisten suunnittelua koskeva osio on sijoitettu ennen tapaamisen kulkua käsitteleviä osioita. Toisissa kohdissa temaattinen järjestys on selkeämpi kuin kronologinen. Esimerkiksi ohjaajan rooli tapaamisten aikana liittyy useimpiin tapaamisten vaiheisiin, mutta pääasiat siitä on kerätty *Tervetuloa!*-osioon.

Sarjakuva-asiakirjassa pyritään kognitiiviseen saavutettavuuteen myös sanaston osalta. Sanasto on pääosin varsin arkista ja luultavasti myös kielenoppijoille tuttua varhaisesta vaiheesta saakka, esimerkiksi *tavara*, *isoisä*, *kertoa* ja *kiitos* (vrt. Selkomittari 2022: 11). Joukossa on myös mahdollisesti hankalampia verbejä, verbimuotoja ja substantiiveja, kuten *sitoutua*, *tarvittaessa* ja *ruokarajoite*. Huomionarvoista on, että sarjakuva-asiakirjassa käytetystä noin 140 sanasta vain 11 on sosiaalihuollon erikoissanastoa, joka tavallisesti on varsin tyypillistä sosiaalihuollon asiakirjoissa (ks. esim. Kainulainen 2023). Sosiaalihuoltoon liittyvät sanat poikkeavatkin asiakirjan muusta sanastosta rekisteriltään ja haastavuudeltaan. Esimerkiksi sarjakuvassa esiintyvistä noin 20 yhdyssanasta seitsemän on sosiaalihuollon erikoissanastoa (esim. *lastensuojelulaki* ja *tuomioistuin*). Näitä sanoja on selitetty visuaalisella moodilla. Esimerkiksi sivulla 3, jolla edellä mainitut esimerkit esiintyvät, on tuomarin nuijan kuva tukemassa verbaalisen moodin tulkintaa (ks. kuva 2).

Yksittäisten sanojen lisäksi sanaston ymmärrettävyyteen vaikuttavat muodoltaan samankaltaiset mutta merkitykseltään erilaiset verbit (Selkeästi meille -sivusto s.a.), esimerkiksi *muuttaa* ja *muuttua* (kuva 3).



KUVA 3. Kolme ruutua *Tapaava vanhempi huolehtii* -osiosta. © Sarjis-tutkimusryhmä ja Jan Pitkäsalo.

Sanojen lähempi tarkastelu havainnollistaa sitä, miten multimodaalisuus voi tukea kognitiivista saavutettavuutta. Sivulla 6 sanat esiintyvät peräkkäisissä ruuduissa. Visuaalinen moodi ei tue ohjaajan puhekuplassa esiintyvän sanan *muuttua* ymmärtämistä, sillä kuvassa on vain ohjaaja. *Muuttaa*-verbi sen sijaan esiintyy ruudussa, jossa kuva tukee sanan tulkintaa. Ruudun kuvassa on muuttoauto, jonka kyljessä on sana *muutto* ja jonka viereen kasatut tavarat antavat vihjeen sanan merkityksestä. Sanojen eroa voisi selkeyttää esimerkiksi korvaamalla verbin *muuttua* verbillä *vaihtua*.

4.1.4 Sarjakuvan ilmaisukieli motivoi lukemaan

Tekstin kognitiivisen saavutettavuuden lisäksi myös sen houkuttelevuus vaikuttaa käyttäjän motivoimiseen tekstin lukemisessa ja sen välittämän tiedon vastaanottamisessa (esim. Botes 2017: 240). Ymmärrettävyyden lisäksi sarjakuva-asiakirjan keskeinen etu viestintävälineenä onkin sen visuaalisuus käyttäjän mielenkiinnon herättäjänä. Tekstinsisäisten piirteiden analysissa paljastui monia tällaisia piirteitä. Useimmat niistä liittyvät tekstin rakenteeseen, kuten ruudukkoasetelmiin ja sarjakuvan ilmaisukielellä leikkelyyn. Esimerkiksi *Tervetuloa!*-osiosta hyödynnetään sarjakuvan ilmaisukeinoja esittämällä ohjaajan kertomat tiedot kolmessa tekstilaatikossa, joista ensimmäinen on samalla ohjaajan puhekupla (kuva 2). Näin pelkkää verbaalista ainesta sisältävistä ruuduista saadaan kiinnostavampia.

Sivujen ruudukot rakentuvat 6–10 erikokoisesta ja muotoisesta ruudusta. Erilaiset ruudukkoasetelmat ja ruudut voivat saada käyttäjän tarkastelemaan kuvia tarkemmin



KUVA 4. *Tapaava vanhempi suunnittelee* -osion yläosa. © Sarjis-tutkimusryhmä ja Jan Pitkäsalo.

Ensimmäinen, rajaton ruutu muodostaa taustan koko sivulle. Siinä tapaava vanhempi kuvittelee tapaamisten sisältöä. Sivulla on kaksi tekstilaatikkoa ja viisi eri tasoille sijoitettua, soikeaa ruutua, jotka ovat samalla tapaavan vanhemman ajatuskuplia. Osion soikeat ruudut ovat myös hyvä esimerkki yksittäisten ruutujen vaihtelusta (vrt. kuvien 1 ja 2 neliskulmisiin ruutuihin).

4.2 Tapaava vanhempi sarjakuvahahmona

Käyttäjän tekstinsisäisen roolin kannalta tekstin olennaisimpia tekstinsisäisiä piirteitä ovat sisältö, sanasto ja lauserakenteet. Kuten edellä kävi ilmi, tapaava vanhempi esiintyy verbaalisessa moodissa sinuttelun kautta ja sanatasolla (esim. *Sarjakuvassa mukana* -osiossa lapsi sanoo: "Minulla on oikeus tavata vanhempiani."). Keskeinen käyttäjäkeskeisyyden rakennusosa sarjakuva-asiakirjan sisällössä taas on käyttäjää representoiva hahmo, joka on muita hahmoja hieman tummempi-ihoinen ja nimetty *Sarjakuvassa mukana* -osiossa "tapaavaksi vanhemmaksi". Hänellä on tumma tukka, jykevä leuka ja muita hahmoja paksumpi kaula, mistä syntyy vaikutelma siitä, että hän on mies (ks. kuvat 1, 3 ja 4). Tämä vastaa tapaamispaikan työntekijöiden kertomia tietoja käyttäjäryhmästä.

Tapaavalla vanhemmalla on konkreettisesti näkyvä osa useimmissa sarjakuva-asiakirjan osioissa, sillä hahmo esiintyy visuaalisesti yhteensä 27 kuvassa. Ainoastaan *Lähi vanhempi huolehtii* -osiossa hän ei esiinny lainkaan. Tapaavan vanhemman kes-

keinen rooli sarjakuvassa käykin ilmi jo kannesta. Sarjakuva-asiakirjan etukanteen on aseteltu kolme ruutua sarjakuvasta niin, että ne muodostavat uuden merkityskokonaisuuden. Ajatuskuplien avulla näytetään, kuinka tapaamispaikkaan tutustuva lapsi kuvittelee saapuvansa sinne lähivanhempansa kanssa ja sitten katsovansa televisiota tapaavan vanhemman kanssa. Kannen viestin voi tulkita olevan: valvottujen tapaamisten avulla sinulla voi olla tällainen suhde lapseesi. Se palvelee tekstin operatiivista funktiota kannustamalla käyttäjää hyväksymään säännöt.

Sarjakuvassa tapaava vanhempi esitetään aktiivisena toimijana tapaamispalvelussa. Ainoastaan asiakirjan institutionaalisimmassa *Tervetuloa!*-osiossa hänet esitetään kolmessa ruudussa vastaanottamassa tietoa passiivisesti (esim. kuva 2). Muissa osioissa (yhteensä 17 ruudussa) tapaava vanhempi osallistuu toimintaan aktiivisesti ja tekee omia – sääntöjen kannalta oikeita ja väriä – valintojaan. Hän esimerkiksi saapuu tapaamispaikkaan kahdessa ruudussa, yhdessä selvin päin (*Tervetuloa!*-osio, sivu 3) ja yhdessä humalassa (*Muita sääntöjä* -osio), suunnittelee tapaamisia (kuva 4) sekä leikkii lapsensa kanssa viidessä ruudussa. Hänen toimintansa on sääntöjen mukaista tai neutraalia yhteensä 11 ruudussa. Sääntöjen vastaista käytöstä näytetään *Muita sääntöjä* -osion kuudessa ruudussa: tapaava vanhempi esimerkiksi käyttäytyy uhkaavasti (kuva 1) ja kertoo eteenpäin muiden asioita. *Tapaava vanhempi suunnittelee* -osiossa (kuva 4) tapaava vanhempi esiintyy erityisen keskeisessä, aktiivisessa roolissa, ja osiossa korostuu hänen suhteensa lapseensa. Osiossa on esimerkkejä siitä, mitä käyttäjä voi tehdä tapaamisissa lapsensa kanssa. Niiden esittäminen tapaavan vanhemman ajatuskuplina välittää viestin hänestä aktiivisena toimijana.

5 Päätelmät

5.1 Tulosten yhteenveto

Käyttäjällä on sarjakuva-asiakirjassa kaksinainen rooli. Tekstinulkoisesti tarkasteltuna hän on tekstin vastaanottaja, jonka odotetaan toimivan asiakirjan välittämien sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti. Tekstinsisäisesti tarkasteltuna tapaava vanhempi on hahmo sarjakuva-asiakirjassa. Pääosin sarjakuva-asiakirja esittää ihannetilanteen, jossa tapaava vanhempi toimii vaaditulla tavalla ja tapaamisten tarkoitus toteutuu. Esitystapa ja käyttäjän aktiivisen toimijuuden esittäminen ovat kiinteästi kytköksissä asiakirjan operatiiviseen funktioon. Käyttäjää ohjataan toivotunlaiseen käyttäytymiseen tarjoamalla myönteinen roolimalli, mikä on tyypillistä informatiivisissa sarjakuvissa (Alemany-Pagès ym. 2022: 7). Sen vastinpari, kielteinen roolimalli (mp.), esiintyy sarjakuva-asiakirjan viimeisessä osiossa. Yleensä roolimalleja edustaa kaksi erillistä hahmoa (mp.), mutta *Valvotun tapaamisen säännöissä* myös ei-toivottu käyttäytyminen esitetään tapaavan vanhemman hahmon kautta.

Funktionaalinen tekstianalyysi tuotti runsaasti tuloksia, joista tässä artikkelissa olen esitellyt keskeisimmät. Tulosten perusteella *Valvotun tapaamisen säännöt* -sarjakuva-asiakirjalla on informatiivinen ja operatiivinen funktio. Sarjakuva-asiakirja on monin tavoin käyttäjäkeskeinen, millä pyritään mahdollistamaan käyttäjän osallisuutta. Tekstinulkoisten piirteiden analyysi antoi tietoa viestintätilanteesta ja sen käyttäjäkeskeisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Käyttäjä saa yksilöllisen ohjeasiakirjan, johon täytetyt tiedot koskevat juuri hänen tilannettaan ja josta hän voi myöhemmin kerrata sääntöjä tai tutustumiskäynnillä käytyä keskustelua. Viestintätilanteessa asiakirjan multimodaalinen, sosiaalinen lukeminen voi tukea itsenäistä tiedon omaksumista ja sitä kautta käyttäjän osallisuutta haastavassa tilanteessa, jossa hänellä on rajallisesti valtaa päättää tapahtumien etenemisestä (vrt. Kivinen ym. 2020: 284; Vanjusov 2022: 349).

Tekstinsisäisten piirteiden analyysi toi esiin olennaisia huomioita siitä, miten kognitiivista saavutettavuutta ja käyttäjän osallisuutta on rakennettu aineistossa. Analyysin perusteella sarjakuva-asiakirjasta tekevät kognitiivisesti saavutettavan erityisesti sisällön multimodaalisuus, sanasto, lauserakenteet ja tekstin rakenne. Sarjakuva-asiakirjan kognitiivinen saavutettavuus on tärkeää osallisuuden tukemisessa. Jos käyttäjä pystyy ymmärtämään asiakirjan sisällön, viestinnällisesti se mahdollistaa sääntöjen mukaan toimimisen (Kivinen ym. 2020: 284). Se voi osaltaan edesauttaa sitä, että käyttäjä kokee pystyvänsä huolehtimaan omista asioistaan (vrt. Isola ym. 2017: 15, 19). Sarjakuva-asiakirjalla voidaan siis edesauttaa tieto-osallisuuden toteutumista. Asiakirjan antama tieto ja toimintamallit myös tekevät tapaamisista ennakoitavia, minkä on todettu vaikuttavan osallisuuden kokemukseen (Isola ym. 2017: 25).

Koska tekstin ensisijainen funktio on informatiivinen, selkeys on asiakirjassa tärkeämpää kuin sarjakuvan ilmaisukieli. Tekstin rakenteen analyysi osoitti, että esimerkiksi erimuotoisia ruutuja ja puhekuplia on käytetty, mutta se on tehty harkiten. Sarjakuva viestintävälineenä yhtäältä luo haasteita kognitiiviselle saavutettavuudelle, toisaalta edesauttaa sitä. Tilan rajallisuus pakottaa tiivistämään tekstejä ja voi estää hankalien sanojen verbaalisen selittämisen. Toisaalta multimodaalisuus korvaa tilan puutetta, koska sanoja voidaan selittää visuaalisesti. Pitkiä virkkeitä joudutaan välillä jakamaan useaan puhekuplaan tai tekstilaatikkoon, mikä yhtäältä vaikeuttaa kokonaisuuden lukemista, mutta toisaalta sallii useamman kuvan käyttämisen yhden virkkeen tukena.

Lauserakenteiden analyysi paljasti kiinnostavia seikkoja käyttäjän puhutellusta. Tekstinsisäisesti käyttäjän vaikutusmahdollisuuksia ja sitä kautta osallisuutta korostetaan esimerkiksi käyttämällä monikon ensimmäistä persoonaa ja avoimia kohtia tapaamisajoista sopimisessa. Verbaalisessa moodissa käytetään sinuttelua ja nollapersoonaa kohteliaisuusstrategiana, mutta visuaalisessa moodissa viesti on osoitettu suoraan käyttäjälle esittämällä se tapaavan vanhemman hahmon kautta. Tämä havainnollistaa sitä, kuinka verbaalisella ilmaisulla on helpompaa esittää asioita yleisellä tasolla kuin visuaalisella ilmaisulla. Johdonmukaisuuden lisääminen voisi kenties vahvistaa asiakirjan kognitiivista saavutettavuutta (Günther & Oja 2023: 30), mutta toisaalta multimodaalisuus ja sosiaalinen viestintätilanne tukevat viestin välittymistä.

Käyttäjakeskeisyydellä pyritään edistämään asiakirjan molempia funktioita. Käyttäjälle olennainen tieto esitetään hänen näkökulmastaan, ja sääntöjen noudattamisen hyödyt esitetään sarjakuvassa. Erityisen käyttäjakeskeinen on *Tapaava vanhempi suunnittelee* -osio, jossa tapaava vanhempi kuvataan vahvasti osallisena valvotuissa tapaamisissa. Hän itse suunnittelee, mitä tekee lapsensa kanssa. Tapaavan vanhemman keskeinen rooli aktiivisena toimijana viestii käyttäjälle, että sarjakuvassa esitetty tapaavan vanhemman ja lapsen välinen suhde on mahdollista myös hänelle. Osallisuuden kannalta merkityksellistä on myös se, että loppujen lopuksi päätösvalta ja sitä kautta vastuu sääntöjen noudattamisesta jää käyttäjälle itselleen (Kiilakoski ym. 2012: 15).

Edellä mainittujen tekijöiden lisäksi käyttäjän osallisuutta pyritään mahdollistamaan representaatiolla tapaavan vanhemman hahmon kautta. Hahmo on sarjakuville tyypilliseen tapaan samaan aikaan sekä täsmällinen piirros tietynnäköisestä ihmisestä että yleisluontoinen representaatio tekstin käyttäjästä. Jos käyttäjä on erinäköinen kuin sarjakuvan tapaava vanhempi, se voi vaikeuttaa hahmoon samastumista. Käyttäjää ei kuitenkaan representoida pelkästään hahmon ulkonäön vaan myös tapaavan vanhemman tilanteen kautta. Tilanne luultavasti tuntuu jossain määrin tutulta riippumatta siitä, minkä näköinen käyttäjä sarjakuva-asiakirjaa lukee. Sama koskee periaatteessa ympäristöä. Jos esimerkiksi tunnelma tapaamispaikassa on samankaltainen kuin sarjakuvassa, se lisää osaltaan tapaamisten ennakoitavuutta ja voi auttaa luottamuksen rakentamisessa. Koska jokainen käyttäjä ei voi nähdä juuri itsensä näköistä hahmoa tässä sarjakuva-asiakirjassa, tunnelman ja hahmojen toiminnan tunnistettavuus on entistä tärkeämpää osallisuuden mahdollistamisessa.

Analyysin perusteella osallisuutta pyritään rakentamaan aineistossa kognitiivisen saavutettavuuden lisäksi motivoimalla käyttäjää lukemaan ja omaksumaan tietoa. Tähän sarjakuvan ilmaisukieli antaa runsaasti välineitä. Esimerkiksi multimodaalisuus, erilaiset ruudukkoasetelmat ja ruudut sekä verbaalisen tiedon esittäminen puhekuplissa tekevät tekstistä kiinnostavamman lukea. Sarjakuvailmaisulla pyritään toteuttamaan myös asiakirjan operatiivista funktiota: visuaalisen moodin avulla käyttäjää motivoidaan toimimaan halutulla tavalla luomalla mielikuvia siitä, mitä sääntöjä noudattamalla voi saada. Kaiken kaikkiaan analyysin tulokset viittaavat siihen, että käyttäjakeskeisellä, multimodaalisella viestinnällä voidaan mahdollistaa osallisuutta sosiaalihuollon palvelutilanteissa.

5.2 Tutkimusasetelman ja tulosten arviointi

Sovellettu funktionaalinen tekstianalyysimalli sopii sekä sarjakuva-asiakirjojen analysointiin että tekstin tarkasteluun rajatusta näkökulmasta. Funktionaalisen tekstianalyysin lähtökohtana ovat viestinnän suunnittelu käyttäjän tarpeiden mukaiseksi, joten se on hyödyllinen, joskin aikaa vievä, työkalu saavutettavan viestinnän suunnittelussa.

Mallissa on kuitenkin myös heikkouksia. Kognitiivisen saavutettavuuden tutkimusmenetelmänä tekstianalyysin olennaisin heikkous on käyttäjäpalautteen puute. Tekstin merkitykset syntyvät vasta yksilöllisessä vastaanottotilanteessa (Herkman 1998: 71; Nord 2005 [1991]: 17; Nord 2018: 30), joten käyttäjien kuuleminen on edellytys tekstin vaikutuksen ja funktioiden toteutumisen tarkastelulle. Sarjakuva-asiakirjojen käyttäjät pääsevätkin ääneen väitöskirjani viimeisessä osatutkimuksessa, joka on vastaanottotutkimus. Toinen analyysimallin keskeinen haaste on tulosten runsas määrä ja niiden esittäminen yksittäisessä tutkimusartikkelissa. Myös yhteiseksi oletettuun tietoon kiinni pääseminen tekstianalyysin kautta on osoittautunut haastavaksi, ja tämän ongelman pohtiminen olisikin hedelmällinen tapa kehittää mallia tulevaisuudessa.

Tutkimusasetelman heikkouksista huolimatta tämän tutkimuksen tulokset tukevat ja täydentävät aiemmassa tutkimuksessa tehtyjä havaintoja sarjakuva-asiakirjoista, kuten että tekstin visuaalisuus houkuttelee lukijaa perehtymään tekstiin (Giancaspro 2020: 7; Kalliomaa-Puha ym. 2023: 240). Tämä tutkimus vahvistaa aiempia havaintoja siitä, että sarjakuvan ilmaisukielellä voidaan pyrkiä motivoimaan käyttäjää lukemaan, ja siitä, että sarjakuva-asiakirja viestintävälineenä voi auttaa ymmärtämään asiasisältöjä (Botes 2017: 219; Pitkäsalo 2020).

Lisää tietoa tarvitaan kuitenkin runsaasti, ja kiinnostavia suuntia jatkotutkimukselle on monia. Osallisuuden kokemus riippuu aina yksilöstä, ja siihen vaikuttavat käyttäjän ja viestinnän lisäksi esimerkiksi muiden osapuolten toiminta – kohdatuksi tuleminen on sosiaalinen tapahtuma (Kivinen ym. 2020: 269). Jatkossa olisikin hyödyllistä tutkia käyttäjien kokemuksia osallisuudesta sosiaalihuollon viestintätilanteissa. Tiedontarve osallisuuden toteutumisesta sosiaalihuollossa on tunnistettu myös aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa (esim. mts. 287).

Lopuksi on tärkeää muistaa, että osallisuuteen liittyy aina valtarakenteita, joita tässä artikkelissa ei valitettavasti ollut juuri tilaa käsitellä. Palveluiden yhdenvertaisuutta ja ihmisoikeuksien kokonaisvaltaista toteutumista arvioidessa tulisi aina huomioida myös valtasuhteet työntekijän ja asiakkaan sekä asiakkaan ja instituution välillä (Kivinen ym. 2020: 287; Vanjusov 2022: 160, 345). Aineiston tarkastelu tästä näkökulmasta laajentaisi ja täydentäisi tämän tutkimuksen tuloksia oleellisesti.

Tutkimusaineisto

Sarjis-tutkimusryhmä & Ensi- ja turvakotien liitto 2023. *Valvotun tapaamisen säännöt*. Versio 2, elokuu 2023. Piirtänyt Jan Pitkäsalo. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kirjallisuus

- Aleman-Pagès, M., A. M. Azul & J. Ramalho-Santos 2022. The use of comics to promote health awareness: a template using nonalcoholic fatty liver disease. *European Journal of Clinical Investigation*, 52 (3), artikkeli e13642. <https://doi.org/10.1111/eci.13642>
- Ally, B., C. Gold & A. Budson 2009. The picture superiority effect in patients with Alzheimer's disease and mild cognitive impairment. *Neuropsychologia*, 47 (2), 595–598. <https://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2008.10.010>
- Andersen, C. 2018. Comic contracts and other ways to make law understandable. *The Conversation* 19.1.2018. <https://theconversation.com/comic-contracts-and-other-ways-to-make-the-law-understandable-90313> [Luettu 14.2.2024.]
- Antonovsky, A. 1987. *Unraveling the mystery of health: how people manage stress and stay well*. San Francisco, Kalifornia: JosseyBass Publisher.
- Botes, M. 2017. *Visual communication as a legal-ethical tool for informed consent in genome research involving the San community of South Africa*. Väitöskirja. Etelä-Afrikka: University of South Africa.
- Brown, P. & S. C. Levinson 1987. *Politeness: some universals in language usage*. Studies in interactional sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bühler, K. 2011 [1965]. *Theory of language: the representational function of language*. Kääntänyt D. F. Goodwin. Philadelphia, Pennsylvania: John Benjamins Publishing Company.
- Creative Contracts 2023. *Contracts everyone can understand*. <https://creative-contracts.com/> [Luettu 14.2.2024.]
- Deci, E. L. & R. M. Ryan 2014 [1985]. *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York, New York: Springer Science+Business Media.
- Giancaspro, M. A. 2020. Picture-perfect or potentially perilous? Assessing the validity of 'comic contracts'. *The Comics Grid: Journal of Comics Scholarship*, 10 (1), 1–27. <https://doi.org/10.16995/cg.188>
- Giddens, T. (toim.) 2015. *Graphic justice: intersections of comics and law*. Lontoo: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315765754>
- Green, M. & K. Myers 2010. Graphic medicine: use of comics in medical education and patient care. *The Veterinary Record: Journal of the British Veterinary Association*, 166 (11), 574–577. <https://doi.org/10.1136/bmj.c863>
- Günther, K. & O. Oja 2023. "Valvotun vaihdon säännöt" -sarjakuvapöytäkirja multimodaalisena genrenä asiakkaan ja työntekijän välistä toimintaa rakentamassa. *Lähivertailuja*, 33, 11–46. <https://doi.org/10.5128/LV33.01>
- Haapio, H., D. A. Plewe & R. de Rooy 2016. Next generation deal design: comics and visual platforms for contracting. Teoksessa E. Schweighofer ym. (toim.) *Networks: proceedings of the 19th international legal informatics symposium IRIS 2016*. Wien: Österreichische Computer Gesellschaft OCG, 373–380. <https://ssrn.com/abstract=2747821>

- Haapio, H., D. A. Plewe & R. de Rooy 2017. Contract Continuum: from text to images, comics and code. Teoksessa E. Schweighofer ym. (toim.) *Trends and communities of legal informatics: proceedings of the 20th international legal informatics symposium IRIS 2017*. Wien: Österreichische Computer Gesellschaft OCG, 411–418. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2928604>
- Herkman, J. 1998. *Sarjakuvan kieli ja mieli*. Tampere: Vastapaino.
- Hirvonen, M., T. Kinnunen & L. Tiittula 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 9–22.
- Isola, A., H. Kaartinen, L. Leemann, R. Lääperi, T. Schneider, S. Valtari & A. Keto-Tokoi 2017. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi 33/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Kaatra, K. & A. Ketola 2023. *Selkokuvaopas*. Selkokeskus / Kehitysvammaliitto ry. https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2023/05/selkokuvaopas_kaatraketola_2023.pdf
- Kaindl, K. 1999. Thump, whizz, poom: a framework for the study of comics under translation. *Target*, 11 (2), 263–288.
- Kainulainen, M. 2022. *V niin kuin visuaalisuus: sarjakuvan kuvailutulkkaaminen funktionaalisen käännteorian viitekehyksessä*. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202204273939>
- Kainulainen, M. 2023. Kognitiivinen saavutettavuus valvotun tapaamisen sääntöasiakirjoissa. Teoksessa E. Lillqvist, M. Eronen-Valli, V. Manninen, N. Nissilä & E. Salmela (toim.) *Communicating with purpose*. VAKKI Publications 15. Vaasa: VAKKI, 128–146. <https://vakki.net/wp-content/uploads/2023/12/CWP2023A7.pdf>
- Kalliomaa-Puha, L., A. Ketola & E. Pitkäsalo 2023. Sarjakuva, sosiaalihuolto ja saavutettavuus. Teoksessa J. Paananen, M. Lindeman, C. Lindholm & M. Luodonpää-Manni (toim.) *Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus: kohti kielellistä osallisuutta*. Helsinki: Gaudeamus, 226–244.
- Ketola, A., E. Pitkäsalo & R. de Rooy 2023. Contracts via comics. Teoksessa R. Kauranen, O. Löytty, A. Nikkilä & A. Vuorinne (toim.) *Comics and migration: representation and other practices*. Milton: Routledge, 78–91. <https://doi.org/10.4324/9781003254621-5>
- Kiilakoski, T., A. Gretschel & E. Nivala 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski (toim.) *Demokratiaoppitunti: lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 9–33.
- Kinnunen, T. & M. Hirvonen 2020. Johtopäätökset: saavutettavuudesta osallisuuteen. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 231–245.
- Kivinen, T., H. Vanjusov & R. Vornanen 2020. Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 267–293. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- Kress, G. R. & T. van Leeuwen 2010. *Reading images: the grammar of visual design*. Lontoo: Routledge.
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisesta (361/1983). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>
- Leskelä, L. 2019. *Selkokieli: saavutettavan kielen opas*. Turku: Opike.
- Maaß, C. 2020. *Easy language – plain language – easy language plus: balancing comprehensibility and acceptability*. Berliini: Frank & Timme. <https://doi.org/10.26530/20.500.12657/42089>
- McCloud, S. 1994. *Sarjakuva – näkymätön taide*. Kääntänyt J. Heiskanen. Helsinki: Good Fellows.

- Nord, C. 2005 [1991]. *Text analysis in translation: theory, methodology, and didactic application of a model for translation-oriented text analysis*. Amsterdamer Publikationen zur Sprache und Literatur 94. Kääntänyt P. Sparrow. Amsterdam: Rodopi.
- Nord, C. 2013. Functionalism in translation studies. Teoksessa C. Millán & F. Bartrina (toim.) *The Routledge handbook of translation studies*. Lontoo: Routledge, 219–230.
- Nord, C. 2018. *Translating as a purposeful activity: functionalist approaches explained*. Lontoo: Taylor and Francis.
- Passera, S. & H. Haapio 2013. Transforming contracts from legal rules to user-centered communication tools: a human-information interaction challenge. *Communication Design Quarterly*, 1 (3), 38–45. <https://doi.org/10.1145/2466489.2466498>
- Pérez González, L. 2014. Multimodality in translation and interpreting studies: theoretical and methodological perspectives. Teoksessa S. Bermann & C. Porter (toim.) *A companion to translation studies*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd., 119–131.
- Pérez-González, L. 2019. Multimodality. Teoksessa M. Baker & G. Saldanha (toim.) *Routledge encyclopedia of translation studies*. Lontoo: Routledge, 346–351.
- Pietikäinen, S. & A. Mäntynen 2019. *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pitkäsalo, E. 2020. Työsopimus kuvina – oikeudellisen asiakirjan saavutettavuus. Teoksessa H. Hirto, M. Enell-Nilsson, H. Kauppinen-Räisänen & N. Keng (toim.) *Työelämän viestintä III. VAKKI Symposium XL 6.–7.2.2020*. VAKKI Publications 12. Vaasa: VAKKI, 197–210. https://vakki.net/wp-content/uploads/2021/01/VAKKI2020_Pitkasalo_pdf_korjattu-.pdf
- Pitkäsalo, E. & L. Kalliomaa-Puha 2019. Democratizing access to justice. *Translation Matters*, 1 (2), 30–42. <https://doi.org/10.21747/21844585/tma2>
- Pitkäsalo, E. & A. Ketola 2022. Comic-style documents and information design. *The Clarity Journal*, 83, 15–19. <https://usercontent.one/wp/www.clarity-international.org/wp-content/uploads/2022/11/CLARITY-83-2022.pdf>
- Reiss, K. 2014 [1971]. *Translation criticism – the potentials and limitations: categories and criteria for translation quality assessment*. Kääntänyt E. Rhodes. Lontoo: Routledge.
- Saavutettavan kielen työkalupakki -sivusto. *Ohjeet sisällöntuottajille. Yksinkertaiset lauseet ja ilmaukset*. <http://www.saavutettavakieli.fi/ohjeet-sisallontuottajille/yksinkertaiset-lauseet-ja-ilmaukset/> [Luettu 21.5.2024.]
- Selkeästi meille -sivusto. *Ohjeita selkeään tekstiin*. <https://www.selkeastimeille.fi/ohjeet-ja-vinkit/ohjeita-selkeaan-tekstiin/> [Luettu 21.5.2024.]
- Selkomittari 2022. *Selkokielen mittari 2.0*. Selkokeskus / Kehitysvammaliitto ry. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2022/04/Selkokielen-mittari-2.0.pdf> [Luettu 21.5.2024.]
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Squier, S. M. 2015. The uses of graphic medicine for engaged scholarship. Teoksessa M. K. Czerwiec ym. (toim.) *Graphic medicine manifesto*. University Park, Pennsylvania: Pennsylvania State University Press, 41–66.
- Steel, E. J. & G. Janeslätt 2016. Drafting standards on cognitive accessibility: a global collaboration. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 12 (4), 385–389. <http://dx.doi.org/10.1080/17483107.2016.1176260>
- STM 2017. *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Julkaisuja 2017:5. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>
- Suojanen, T., K. Koskinen & T. Tuominen 2012. *Käyttäjakeskeinen kääntäminen*. Tampere: Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/66333>

- Sütiste, E. 2021. Intersemiotic translation. Teoksessa Y. Gambier & L. Van Doorslaer (toim.) *Handbook of translation studies 5*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 128–135. <https://doi.org/10.1075/hts.5.int7>
- THL 2024a. *Keskeisiä käsitteitä. Haavoittuvassa asemassa oleva ryhmä / heikommassa asemassa oleva ryhmä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointi-ja-terveyserot/keskeisia-kasitteita> [Luettu 22.5.2024.]
- THL 2024b. *Tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvottu vaihto*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perheoikeudelliset-palvelut/tuetut-ja-valvotut-tapaamiset-seka-valvottu-vaihto> [Luettu 14.2.2024.]
- Tuominen, T., M. Hirvonen, A. Ketola, E. Pitkäsalo & N. Isolahti 2016. Katsaus multimodaalisuuteen käännöstieteessä. Teoksessa E. Pitkäsalo & N. Isolahti (toim.) *Kääntäminen, tulkkaukset ja multimodaalisuus: menetelmiä monimuotoisten viestien tutkimiseen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature: B3. Tampere: Tampereen yliopisto, 11–24. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0113-2>
- Vanjusov, H. 2022. *Saatavilla, mutta ei saavutettavissa? Sosiaalioikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä*. Väitöskirja. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/28358>
- VISK = Vilkuna, M. 2008. *Ison suomen kieliopin verkkoversio*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen verkkojulkaisu 5. <https://kaino.kotus.fi/visk/etusivu.php> [Luettu 22.5.2024.]
- Yu, H. 2017. *The other kind of funnies: comics in technical communication*. Lontoo: Routledge.