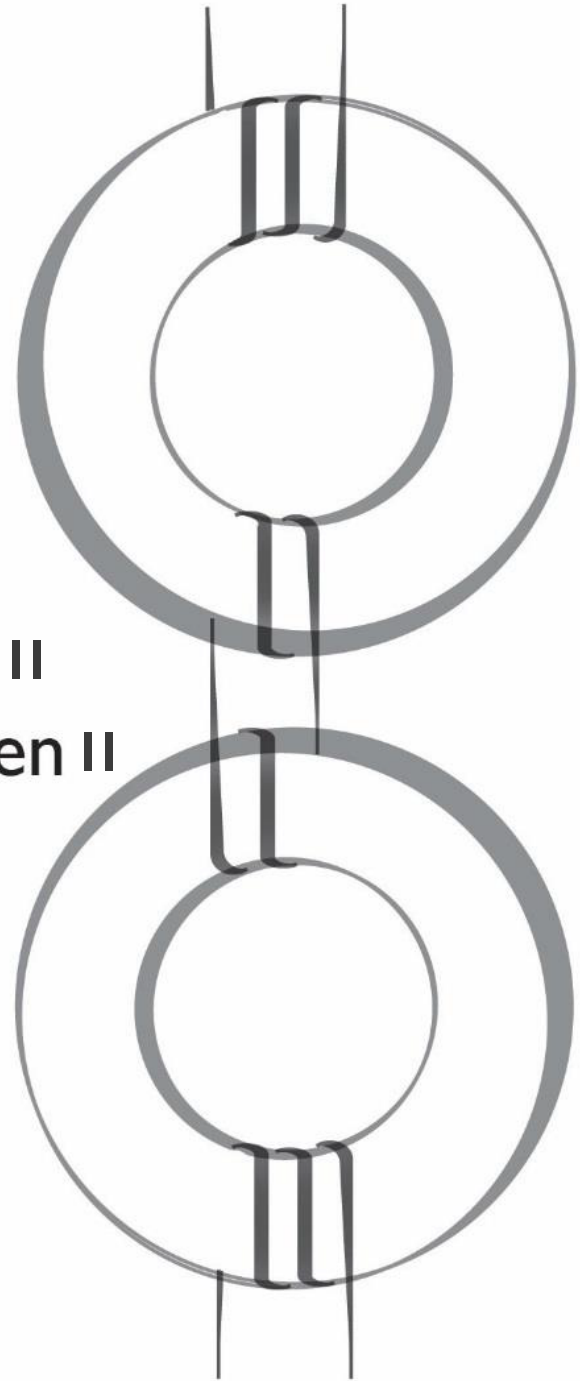


Työelämän viestintä II
Arbetslivskommunikation II
Workplace Communication II
Kommunikation im Berufsleben II



VAKKI Publications on sarja, jota julkaisee Viestinnän tutkijayhdistys VAKKI ry. Numeroon 10, *Työelämän viestintä II*, on koottu 13 double blind -periaatteella vertaisarvioitua suomen- ja englanninkielistä artikkelia, jotka perustuvat XXXIX kansainvälisessä VAKKI-symposiumissa 7.–8.2.2019 pidettyihin esitelmiin. Julkaisu on saatavilla sähköisessä open access -muodossa osoitteessa <http://www.vakki.net/publications/>. ISSN 2242-685X.

VAKKI Publications är en serie som utges av VAKKI Föreningen för kommunikationsforskning rf. Nummer 10, *Arbetslivskommunikation II*, omfattar 13 double blind -referee- granskade artiklar på finska och engelska, som baserar sig på föredrag som hölls på XXXIX internationella VAKKI-symposiet i Vasa 7.–8.2.2019. Publikationen finns i elektroniskt open access -format på adressen <http://www.vakki.net/publications/>. ISSN 2242-685X.

VAKKI Publications is a series published by the VAKKI Communication Research Association. Issue no. 10, *Workplace Communication II*, contains 13 articles in Finnish and English that are based on the papers presented in the XXXIX International VAKKI Symposium 7.–8.2.2019. The articles have been refereed by double blind procedure. The publication is available in electronic open access form at <http://www.vakki.net/publications/>. ISSN 2242-685X.

VAKKI Publications ist eine Serie, die vom VAKKI-Verein für Kommunikationsforschung herausgegeben wird. Die Nummer 10, *Kommunikation im Berufsleben II*, besteht aus 13 finnisch- und englischsprachigen Beiträgen, die einem anonymisierten Begutachtungsverfahren (double blind peer review) unterzogen wurden. Die Artikel basieren auf Vorträgen, die während des XXXIX. internationalen VAKKI-Symposiums vom 7. bis 8.2.2019 in Vaasa gehalten wurden. Die Publikation ist als elektronische open access -Publikation unter <http://www.vakki.net/publications/> zu finden. ISSN 2242-685X.

VAKKI Publications

N:o 10

**Työelämän viestintä II, Arbetslivskommunikation II,
Workplace Communication II, Kommunikation im Berufsleben II**

VAKKI-symposiumi XXXIX. Vaasa 7.-8.2.2019

Toim. Heidi Hirsto, Mona Enell-Nilsson & Nicole Keng

VAKKI

Vaasa 2019

2

Vaasa 2019

ISBN 978-952-68538-6-4 (PDF)

ISSN-L 2242-6841
ISSN 2242-685X (PDF)

© VAKKI and the authors 2019

Vaasan yliopisto
PL 700
FIN-65101 VAASA

Vasa universitet
PB 700
FIN-65101 VASA

University of Vaasa
P.O. Box 700
FIN-65101 VAASA

Universität Vaasa
Postfach 700
FIN-65101 VAASA

Toimittajat – Redaktörer – Editors – Herausgegeben von

Heidi Hirsto, Mona Enell-Nilsson & Nicole Keng

Vertaisarvioijat – Referentgranskare – Referees – Gutachterinnen und Gutachter

Magnus Adenskog	Socialhögskolan Lunds universitet
Helle V. Dam	School of Communication and Culture Aarhus University
Yolanda Espiña	Center for Philosophical and Humanistic Studies Catholic University of Portugal
Suvi Honkanen	Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto Helsingin yliopisto
Marja-Liisa Kuronen	Kauppakorkeakoulu Aalto-yliopisto
Leena Kuure	Kielten ja kirjallisuuden tutkimusyksikkö Oulun yliopisto
Arto Lanamäki	Tietojenkäsittelytieteet Oulun yliopisto
Hans Landqvist	Institutionen för svenska språket Göteborgs universitet
Daniel Rellstab	Germanistik und Interkulturalität Pädagogische Hochschule Schwäbisch Gmünd
Maiju Strömmer	Kieli- ja viestintätieteiden laitos Jyväskylän yliopisto
Jenni Virtaluoto	Humanistinen tiedekunta Oulun yliopisto

Toimitussihteeri – Redaktionsassistent – Editorial Assistant – Redaktionsassistentin

Jaana Niva

Sisältö – Innehåll – Contents – Inhalt

Alkusanat – Förord – Preface – Vorwort 7

Media, teknologia ja filosofia – Media, teknologi och filosofi – Media, Technology and Philosophy – Medien, Technologie und Philosophie

Yrjö Tuunanen & Heidi Hirsto
Narrative Frames and Framing Narratives – The Role of Non-Journalist
in Narrative News Discourse 11

Jenny Lindholm & Janne Berg
Pocket Democracy – Developing a User-Friendly App for
Following Local Politics 25

Tommi Lehtonen
Selflessness in Wage Work: A Possibility or an Oxymoron? 39

Satu Rantakokko & Anita Nuopponen
Laajennetun todellisuuden tarjoumat tekniselle viestinnälle
– kohti teoreettista mallia 53

Organisaatioiden viestintä – Organisationskommunikation – Organizational Communication – Organisationskommunikation

Heidi Hirsto & Merja Porttikivi
Johtamisviestintä digitaloudessa 67

Mona Enell-Nilsson & Merja Koskela
Action for Transparency-Creation –
Process Types and Participant Roles in IR Policies of Danish, Finnish
and Italian Companies 81

Minna Ruokonen & Minna Hjort
O Translator, Where Art Thou? In-House Translators' Physical
Location and Organisational Position 95

**Viestintätaidot ja oppiminen – Kommunikationsfärdigheter och lärande –
Communication Skills and Learning – Kommunikationsfähigkeiten und Lernen**

<i>Sinikka Vuonokari-Kämäräinen & Maija Paatero</i> Step2Job – akateemisten S2-oppijoiden kielitaitoa kehittämässä	109
<i>Karen Carter, Brett Walter, Micky Barbaloa & Zeinab Shrekerabi</i> Doctoral Students and Writing Group Pedagogy for English Communication: Coaching Research Writing at a Japanese University	123
<i>Marjut Männistö & Nina Pilke</i> ”Luulen, että tämä työpaikka ja kokemukset voivat saada minut työhön pian” – suomi toisena kielenä -oppijoiden työelämäjakson viestinnällisestä tavoitteenasettelusta	137
<i>Esa Laihanen</i> Kirjoittaja ja lukija teekkareiden kirjoittamissa kieltävissä rekrytointivastauksissa	151
<i>Heli Katajamäki & Olli Raatikainen</i> Five Readers on the Spot: A Case Study of Readings of Online News Items	165
<i>Tytti Suojanen</i> Työelämätaidot ja teknisen viestinnän osaaminen: käytettävyytestaus yritysprojektina	179

ALKUSANAT

XXXIX kansainvälisen VAKKI-symposiumin teemana oli toista kertaa Työelämän viestintä. Teema on tuonut onnistuneesti yhteen laaja-alaista viestinnän tutkimusta ja samalla sekä jatkanut symposiumin perinteisiä painotuksia että vahvistanut sen erityistä profiilia. Tämän vuoden VAKKI-julkaisu *Työelämän viestintä II* sisältää 13 vertaisarvioitua suomen- ja englanninkielistä artikkelia, jotka on ryhmitelty kolmeen aihealueeseen: *Media, teknologia ja filosofia* sisältää teoreettisia ja empiirisiä artikkeleita työelämän viestinnän eri konteksteista. *Organisaatioiden viestintä* on yksi kasvavista tutkimusaloista VAKKI-symposiumissa, ja sitä tarkastellaan julkaisun artikkeleissa johtamisviestinnän, sijoittajasuhteiden ja työntekijöiden kokemusten näkökulmista. *Viestintätaidot ja oppiminen* sisältää aiheita medianlukutaidosta kielenoppimiseen ja työelämätaitoihin painottaen viestinnän opetuksen ja oppimisen kytkemistä ammatillisiin käytäntöihin ja yhteisöihin.

Tämä *VAKKI publications* -sarjan kymmenes julkaisu johdattaa Viestinnän tutkijayhdistyksen VAKKI ry:n kohti juhluvuotta: vuonna 2020 järjestetään jo 40. VAKKI-symposiumi. Toivomme, että tämän julkaisun artikkelit lisäävät edelleen kiinnostusta symposiumia ja yhdistyksen toimintaa kohtaan!

FÖRORD

Temat för XXXIX internationella VAKKI-symposiet år 2019 var för andra året i rad Arbetslivskommunikation. Temat har på ett framgångsrikt sätt förenat olika typer av kommunikationsforskning och samtidigt både inneburit en fortsättning på VAKKI-symposiets traditionella inriktning och förstärkt symposiets profil. Årets VAKKI-publikation, *Arbetslivskommunikation II*, innehåller 13 refereegranskade artiklar på finska och engelska, som i publikationen delas in i tre delområden: *Media, teknologi och filosofi* innehåller teoretiska och empiriska bidrag som tematiserar arbetslivskommunikationens olika kontexter. *Organisationskommunikation* är ett av de områden som blir allt mer synligt på VAKKI-symposiet, och i artiklarna i publikationen behandlas det utgående från ledarskapskommunikation, investerarelationer och medarbetares erfarenheter. *Kommunikationsfärdigheter och lärande* inkluderar ämnen som mediekunskap, språkinläring, arbetslivskompetens och betonar vikten av att koppla undervisning och lärande till yrkesmässig praxis och gemenskap.

Denna tionde publikation i serien *VAKKI publications* leder VAKKI Föreningen för kommunikationsforskning rf mot ett jubileumsår: År 2020 arrangeras det 40:e VAKKI-symposiet. Vi hoppas att publikationen bjuder på många givande lässtunder och ökar intresset för VAKKI-symposiet och föreningens verksamhet!

PREFACE

The theme of the XXXIX International VAKKI Symposium in 2019 was, for the second time in a row, Workplace communication. It has succeeded in bringing together a wider range of communication research while at the same time building on the traditions and strengthening the specific profile of the symposium. In VAKKI Publications no. 10, titled *Workplace communication II*, we have 13 peer-reviewed articles written in Finnish and English. These articles are divided into three thematic groups to cover a wide range of workplace communication research. *Media, Technology and Philosophy* includes articles about both theoretical and empirical research in the workplace contexts. *Organizational Communication*, which is a growing thematic area in this symposium, consists of articles from the perspectives of leadership communication, investor relations and employees' experiences. Finally, *Communication Skills and Learning* covers topics from media literacy to language learning and workplace skills, highlighting the growing need to link the teaching and learning of communication with professional practices and communities.

The tenth issue of *VAKKI Publications* leads the VAKKI Communication Research Association to a special year of 2020 which marks the 40th anniversary of VAKKI symposium. We hope that you enjoy reading the selection of articles in this issue, and that VAKKI Publications will interest you to continue sharing your work with us!

VORWORT

Das Thema des XXXIX. internationalen VAKKI-Symposiums im Jahr 2019 war zum zweiten Mal Kommunikation im Berufsleben. Dieses Thema verbindet erfolgreich verschiedene Bereiche kommunikationswissenschaftlicher Forschung und führt zugleich die Traditionen des VAKKI-Symposiums fort und verstärkt das Profil des Symposiums. Die diesjährige VAKKI-Publikation, *Kommunikation im Berufsleben II*, enthält 13 peer-reviewte Artikel auf Finnisch und Englisch, die in drei Themenbereiche gegliedert sind: *Medien, Technologie und Philosophie* umfasst theoretische und empirische Beiträge über die Kontexte von Kommunikation im Arbeitsleben. *Organisationskommunikation* ist ein wachsender Forschungsbereich des VAKKI-Symposiums, und in den Artikeln der Publikation wird er aus den Perspektiven der Führungskommunikation, Investorenbeziehungen und Mitarbeitererfahrungen behandelt. *Kommunikationsfähigkeiten und Lernen* beinhaltet Themen wie Medienkompetenz, Spracherwerb sowie berufliche Fähigkeiten und hebt hervor, wie wichtig es ist, Unterricht und Lernen mit Berufspraxis und -gemeinschaften zu verbinden.

Diese zehnte Publikation der Serie *VAKKI publications* führt den VAKKI-Verein für Kommunikationsforschung ins Jubiläumsjahr: Im Jahr 2020 wird das XXXX. VAKKI-Symposium veranstaltet. Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen und hoffen, dass Sie gerne auch weiterhin das VAKKI-Symposium und die Aktivitäten des VAKKI-Vereins verfolgen.

Narrative Frames and Framing Narratives – The Role of Non-Journalists in Narrative News Discourse

Yrjö Tuunanen

*School of Arts, Design and Architecture
Aalto University*

Heidi Hirsto

*School of Marketing and Communication
University of Vaasa*

Narrativity and transparency in news journalism can be seen as responses to the changing mediascape where various actors compete for claims to truth. However, the relationship of narrativity, transparency, and truth, is complex, and there is a need for studying their relations from the perspective of narrative persuasion. This article explores a form of narrative persuasion through which non-journalist participants may affect news discourse by importing content from outside the primary “news frames” and cueing into culturally recognizable “framing narratives”. It introduces a conceptual model for assessing narrative transparency and applies it to a case study of a political interview.

Keywords: framing narrative, imported content, narrative transparency, news frame, online news discourse

1 Introduction

In a television broadcast by the Finnish Broadcasting Company YLE, available on Yle Arena website online (YLE 2015), journalist Thomas Wancke interviews European Commission Vice-President Jyrki Katainen, on the debt crisis in Greece. Apart from listing numeric facts on the recovering Greek economy and the recent economic growth before the elections, Vice-President Katainen emphasizes several times the role of the people of Greek and European citizens in the bailout processes and austerity measures, asking, for example: “*can the Greek government deliver on the promises that the Greek ... that the people of Greece have made to the citizens of other European countries?*”

Katainen’s argument may be considered unexpected. Had “the people of Greece”, in fact, made such promises? The statement introduces a perspective that had not been evoked by the journalist in the news interview. It is a generalized argument that seems to escape any possibility of fact checking. Nevertheless, it may be argued to have effects on the unfolding news discourse and the meanings that readers take away from the interview.

In this paper, we set out to study Katainen’s words as a form of subtle influence exercised by a non-journalist participant within news discourse. Our goal is to arrive at a theoretically informed interpretation of this kind of influence, to lay out its basic characteristics and working mechanisms, and examine its relations to other forms of journalistic influence and media manipulation.

In order to do that, we start by describing recent developments in news journalism as the context in which different forms of media influence and manipulation take place. We describe the possibilities and challenges brought about by the internet, social media, and digitalization, as well as the shift in professional journalistic ideals and practices from objectivity towards transparency and narrativity. Our review shows that while there are some studies that analyze the challenge of “false narratives” in news discourse (Kirkpatrick 2017) as well as fake news and media manipulation in online environments, there is still a need for studying subtle forms of narrative persuasion in both digital and more traditional forms of journalism.

Subsequently, we draw on literature of news frames (Gamson & Modigliani 1989), narrative frames (Johnson-Cartee 2005) and different levels of news content (Gamson 1989) to develop a conceptual model that offers a framework for analyzing the “narrative transparency” (Tuunanen, forthcoming) of news texts. We then apply the model to analyze the Yle news interview. The Narrative Transparency Model (NTM) specifies two theoretical aspects in news discourse: In first, it suggests the concept of *framing narratives* as a conceptual pair to narrative frames (Johnson-Cartee 2005). In second, it extends the classical dual model of news content defined by Gamson (1989) to a triple model including, apart from informational content and latent content, a level of *imported content*. We define both imported content and framing narratives as elements of news discourse that are launched by others than journalists. In short, imported contents function as cues guiding toward culturally available framing narratives, which open up new perspectives to and interpretations of news events. Furthermore, the paper suggests that imported content derives discursive power from penetrating into the level of the informational content and in this way benefitting from the institutional status of news journalism as well as the latent content and news frames provided by journalists.

2 The Changing Context and Ideals of Journalism

2.1 Changing Forms of Media Manipulation

Contemporary media environment can be defined as a complex discursive network with numerous known and unknown senders and redistributors of (dis)information. Several actors, apart from journalists, aim to define what is at issue in particular world events and news accounts. While the potential of social media to promote diverse voices and viewpoints is widely acknowledged and celebrated, there are also several problems and challenges associated with social media and their relation to professional journalism. Fake news, social and news bots, internet trolls, and echo chambers on social media platforms are catchwords related to disinformation campaigns and manipulation on public opinion in the current online news discourse. As a response, both civil society actors and research-

ers have engaged in finding ways to expose such manipulation. Crowdsourced fact checking of political and corporate discourse, and automated tracking of different kinds of biases in news journalism, are examples of such measures.

A rich body of knowledge exists on bots and fake news phenomena. Media scholars have developed taxonomies of fake news (Edson, Lim & Ling 2018) and typologies of news bots (Lokot & Diakopoulos 2016). In addition, scholars have researched the interconnection between advertising revenues and “personally and emotionally targeted news produced by algo-journalism” as part of “the economy of emotions” (Bakir & McStay 2018) as well as the political disinformation campaigns in social media (Ghosh & Scott 2018).

While these studies help us to identify many forms of contemporary media manipulation, they do not apply well to cases where manipulation takes place in the context of legitimate, institutionalized news media, and rests on ambiguity rather than overt lies. Few studies to date have focused on identifying more subtle forms of underlying biased and “false narratives” (Kirkpatrick 2017) and their role as discursive assets as a form of “narrative persuasion” (Forman 1999) in news discourse.

2.2 Changing Journalistic Ideals

It has long been argued that objectivity as a journalistic norm and practice alone does not serve as a best way to confirm truthful and comprehensive news discourse. Reporting verified facts from an impartial perspective is not enough as a wide range of media-savvy actors are actively sponsoring narratives that aim at guiding meaning making in multi-layered web-based news discourse. Instead scholars have advocated *transparency* as a new norm and practice for supporting trustworthy, accountable, and perceptible news discourse (Rupar 2006; Karlsson 2010; 2011; Hellmueller, Vos & Poepsel 2013; Vos & Craft 2017) as well as a principal element of journalistic ethics (Plaisance 2007; Allen 2008; McBride & Rosenstiel 2014).

Recently, transparency is being discussed also from the viewpoint of exposing the sponsorship of political disinformation campaigns on social media websites as well as the political economy of the online information markets as a whole (Ghosh & Scott 2018). As Ghosh and Scott emphasize, “we need to find creative ways to empower citizens to discern, expose, and discredit media manipulation” (2018: 4) by exposing the sponsorship and targeting parameters of online campaigns. In other words, recent discussions address the importance of increasing transparency for identifying the actors and sources of as well as means for distributing (fake) news and politically polarized information.

Karlsson (2010) discusses transparency by focusing on two dimensions: *disclosure transparency* and *participatory transparency*. The former concerns observability and openness

of journalistic production processes whereas the latter refers to inclusiveness and involvement of media audience in the news production processes. Hedman (2016) further defines *personal transparency* referring to ways in which individual journalists present their personal viewpoints and additional information concerning themselves.

This article draws attention on another type of transparency, narrative transparency (Tuunanen, forthcoming). Our aim is to increase knowledge on how the trustworthiness, comprehension, and intelligibility of news can be advanced by recognizing and assessing narrative devices and strategies in news discourse. This addition is timely, especially as narrative form has become increasingly common in news journalism and is often considered a vehicle for providing access to lived experience and experiential truth.

Narrative aims at convincing through “narrative necessity” (Bruner 1991) and coherence, creating a degree of independence from extra-textual *reality* (Bruner 1986; 1991). This kind of relative independence from *real* world outside the narrative itself, makes it worth careful attention in journalism (Tuunanen & Hirsto 2018). It can be said that whereas the fundamental aim of journalism is the verification of *truth* (Kovach & Rosenstiel 2001), *narrative truth* concerns specifically the internal coherence of narrative itself. Due to the lack of alignment regarding the essential aims of narrative and journalism, the discursive functions of narrative constructions in news is worth attention.

To sum up, transparency within journalism optimally concerns audiences’ access to knowledge on how and why a news text becomes what finally gets distributed (Kovach & Rosenstiel 2001). Narrative transparency, more specifically, concerns the ways in which narrative constructions and formulations as well as their discursive functions can be assessed and identified in news discourse.

3 News Frames and Levels of Content

Journalism as a cultural form of communication concerns covering news for audiences about significant and current *events* of the world as well as *issues* of importance for contemporary society. Events in news discourse concern separate, temporally and geographically limited happenings. Issues in turn, involve subjects repeatedly reported in the news media (Shaw 1977; Johnson-Cartee 2005).

In reporting on major societal, economic, and governmental issues, part of journalistic work is to “determine the frames utilized to argue public issues and the key players involved” (Johnson-Cartee 2005: 61). These frames composed and applied by journalists can be seen as “interpretive packages that give meaning to an issue” (Gamson & Modigliani 1989: 3) and organize facts into a news account by building a coherent story line (Gamson 1989).

As a type of news frames, *narrative frames* (Johnson-Cartee 2005) refer to journalistic decisions on how to organize news content in a particular form applying frames such as confrontational frame, personalization frame, or gaming frame (Johnson-Cartee 2005). When applying the personalization frame, journalists build a storyline in news by emphasizing human participants acting based on their life situations, mental states, motives, and goals. Confrontational frame focuses on actors (re)acting on the opposite side of the conflict, whereas gaming frame refers to framing by presenting a news event particularly as a contested event. In other words, narrative frames concern the narrative orchestration of news realized by journalists, aiming at giving interpretive coherence to news.

Gamson (1989) notes that there are several actors involved in constructing the meaning of news, including journalists, but also other actors such as people interviewed for news. Similarly, there are more and less explicit levels of news content. Apart from the apparent, *informational content*, news entail *latent content*, which refers to the implicit frames in news, and consists of “metaphors, catchphrases, and other symbolic devices that provide a shorthand way of suggesting the underlying story line” (Gamson 1989: 158). In Gamson’s dual model, latent content refers to verbal and visual cues guiding toward a particular story or narrative frame sponsored both by journalists and other agents participating in news discourse.

Apart from journalists, for example people in power and citizen activists with a voice that counts (Couldry 2010) often have an interest in managing the visibility of controversial issues. According to Hilgartner and Bosk (1988), they may strive to keep their preferred topics in headlines of the news media through “issue dramatization”. Furthermore, it has been argued that “social problems that can be related to deep mythic themes or broad cultural preoccupations have a higher probability of competing successfully” (Hilgartner & Bosk 1988: 71). Thus, issue dramatizations can be related to wider cultural narratives, deriving a part of their discursive power from them.

In the current political arenas and news media environment mere dramatization seems to be increasingly replaced by strategic communication in a form of “narrative persuasion” (Forman 1999) and “media manipulation” (Marwick & Lewis 2017) implemented by media trained decision makers and political and ideological activists. Moreover, strategic information campaigns and manipulation on public opinion by actors such as political and ideological organizations, may utilize “false narratives” (Kirkpatrick 2017) that aim at building distorted or biased storyworlds around topics discussed in the news. These kinds of underlying narratives seek to guide media audiences to certain (mis)interpretations and opinions what is at stake in events reported by news media. In this article we call such discursive elements *framing narratives*, referring to “metaframes or subtexts that go beyond a single news story” (Gamson 1989: 159).

4 Narrative Transparency Model

With the aim of formulating a theoretically grounded interpretation of the type of “media manipulation” exercised by Vice-President Katainen in our opening example, and drawing from the literature discussed above, we compiled an analytical model that combines elements of transparency, narrativity, and levels of content. *The Narrative Transparency Model (NTM)* is based on theories on narrative (Bruner 1986; 1991; Abbott 2008), content and framing in news (Goffman 1974; Gamson & Modigliani 1987; Gamson 1989; Johnson-Cartee 2005), as well as transparency practices in journalism (e.g. Hedman 2016; Karlsson 2010). In order to be able to explain the sort of subtle persuasion that Katainen exercises, we suggest further elaboration of the theory of news frames and levels of content through introducing two new concepts: *framing narratives* and *imported content*. After introducing these concepts, we continue to describe the NTM and apply it to the Yle news interview.

4.1 Our Additions to the Theory of News Frames and News Content

Framing narratives. This article proposes a notion of a conceptual pair, namely: framing narrative and narrative frame as a theoretical ground for analyzing discursive functions of the narrative assets in news discourse. Framing narratives are sponsored by non-journalists, and function as metaframes creating a wider narrative landscape that extends beyond a single news text. They are launched in the context of a specific piece of news by verbal and visual cues that refer to available cultural narratives. It can be said that both kinds of framings aim at guiding the ways in which news readers interpret news.

Triple Model of Content. Adopting the dual model of content discussed by Gamson (1989), this article builds on a triple structure of content. In addition to 1) informational content, news texts include 2) latent content referring to narrative frames constructed by the main senders, journalists. Our addition, 3) *imported content*, by contrast, refers to verbal and visual cues guiding toward underlying framing narratives. The fundamental difference between latent content and imported content concerns their sponsorship. Imported content are sponsored by non-journalist actors participating in a news story or interview. These non-journalist participants may be politicians, artists, corporations and civil society organizations, or other actors who are given voice in a news interview or discussion.

Framing narratives concern narratives outside the primary news story. They concern collective narratives with wider circulation. Similar to all narratives, they involve conflict, “drama, plot, explanation, and selective appropriation” (Somers & Gibson 1994: 62). Instead of building coherence, they tend to provide idiosyncratic perspectives to news. They concern underlying narratives reaching beyond the bounds of a particular news text (Gamson 1989), whereas the concept of imported content refers to fractions, to visual and

verbal cues guiding toward these cultural, institutional, or political framing narratives. We argue that underlying framing narratives aim at guiding audiences toward certain interpretations of news, supporting the objectives and viewpoints of the sponsor of a particular framing narrative.

Table 1 compares the features and discursive functions of narrative frames and framing narratives as narrative assets in news discourse.

Table 1. Narrative frames and framing narratives

	(Journalistic) Narrative frames	(Non-journalistic) Framing narratives
Sponsored by	Journalists, journalistic practices	Other news discourse participants, e.g. people interviewed, citizens participating in social media
Location	Within the news story, internal, part of the journalistic entity	Outside the primary news story, external, cultural, underlying structures
Functions/effects	Creates coherence within the news story	Challenges coherence of mainstream news narratives; provides idiosyncratic perspectives to news issues
Form of manipulation	Issue dramatization	Issue distortion and dramatization
Realized/manifested by	Story structure; storyline, story details, and storyworld constructed by journalists	Visual and verbal cues as imported content guiding toward underlying framing narrative
Examples/types	Personalization frame, gaming frame, confrontational frame	Abstracted, vague, ambiguous, fake references; false, contested, or exaggerating analogies
Potential risks with regard to narrative transparency.	Hides the journalistic process, equates informational content with narrative framing	Blurs or eclipses the connection to informational content; undermines ideas of specificity and accountability; manipulative/populist by nature
Ways to overcome these risks.	By making the journalistic process more visible	By exposing framing narratives in news discourse and identify how they function as discursive assets
Potential ways to identify such framings.	Conceptual tool for discovering narrative frames	Conceptual tool for discovering framing narratives

4.2 Elements of the Narrative Transparency Model

The NTM analysis model (Figure 1) divides news into two basic layers and the dimensions of content: the story layer and the narrative discourse layer as well as the dimension of content divided in three subdimensions. Thus, it divides the same way as narrative itself does, since according to narratologists, narrative consists of: 1) the story and, 2) the narrative discourse, the way in which the story is told (Abbott 2008).

The story layer, the core of the news account, refers to elements of the story as it unfolds in real life, divided into two parts: 1) The sequence of constituent and supplementary events, i.e. acts and happenings, and 2) Human actants engaging in acts and non-human entities constructing the storyworld of the news account.

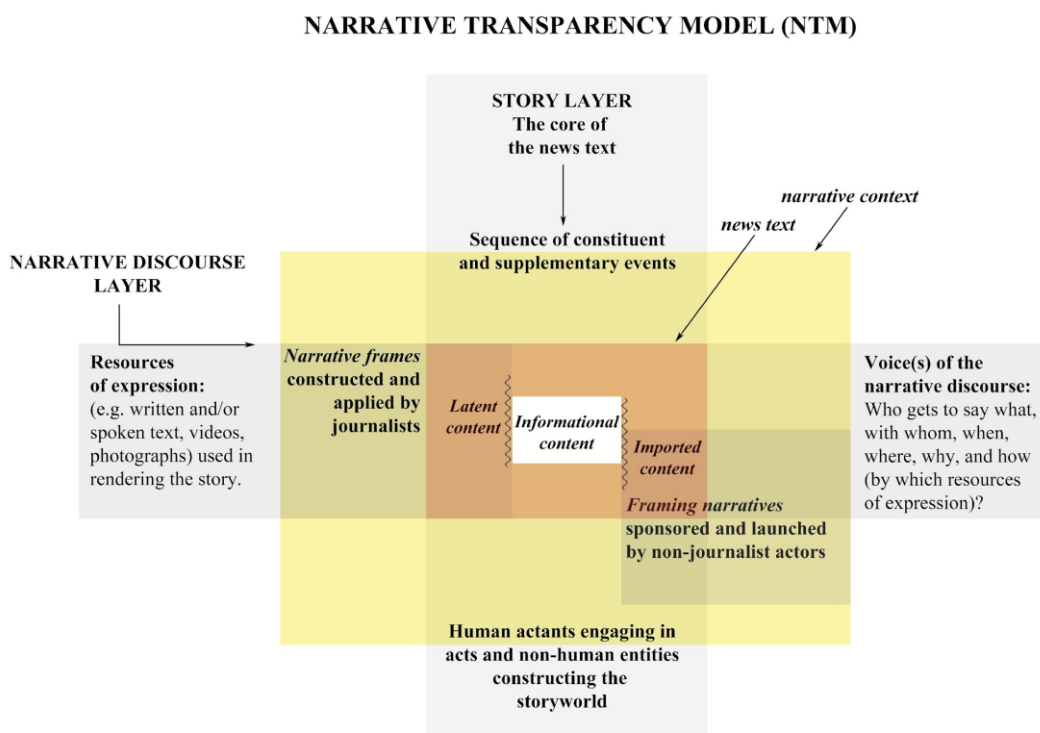


Figure 1. The Narrative Transparency Model (NTM)

The narrative discourse layer concerns by who and how the story is told; how the story is composed into a narrative by journalists. It includes 1) the resources of expression (e.g. written and/or spoken text, videos, photographs) that are being used in rendering the story, and 2) voices(s) of the narrative discourse, that is, who gets to say what, with whom, when, where, why, and how.

The narrative discourse layer also includes implicit, underlying framing narratives. Thus, it concerns both journalistic narrative frames, and non-journalistic framing narratives. As discussed above, narrative frame is constructed by the main senders, journalists aiming at creating interpretive coherence into the news text (e.g. gaming frame, personalization frame, and confrontational frame). By contrast, framing narratives are sponsored by others than journalists such as interviewees. They are present in news discourse typically in various forms of verbal, visual, and auditive cues directing toward underlying framing narratives, suggesting certain interpretations of news texts and world events.

The dimension of content is situated in the crossroads of the story layer and narrative discourse layer, and divided into three subdimensions: 1) informational content, 2) latent content, that is, narrative frames constructed and applied by journalist for building interpretive coherence into the news text, and 3) imported content. Imported content refers to verbal and visual cues that evoke framing narratives, which work as vehicles of narrative

persuasion, goading the interpretations and opinions of media audiences. Imported content is offered by actors having a voice in news, such as interviewees, and aim to penetrate the informational content of news.

4.3 A Case Study Applying the NTM Model

To illustrate the potential of the NTM analysis model especially in identifying framing narratives and their potential interrelations with the dimensions of content, this paper analyses a current affair case, an interview of European Commission Vice-President Jyrki Katainen, broadcast on television in 2015, and available online on the website of the Finnish Broadcasting Company Yle (YLE 2015).

In the program, journalist Nicholas Wancke interviews Katainen, among other things, on the sovereign debt crisis in Greece. The interview was made on March 15th, 2015, a few months after the Greek election, when the largest party after the elections, the left-wing Syriza and Alexis Tsipras had formed a coalition government. During the election, Tsipras had promised to roll back austerity measures imposed by the international lenders, particularly “the Troika” of the European Commission (EC), European Central Bank (ECB), and the International Monetary Fund (IMF). In his comments, Katainen clearly and consistently proposes that the negotiations and promises concerning the bailout processes and the austerity measures needed, would have been made between the *citizens* of Greece and other European citizens, not just between institutions. In reality, neither the members of the public in Greece, nor the citizens of other European countries, had any part in the negotiations, requests, promises, or contracts made concerning the bailout packages and austerity measures related to the debt crisis in Greece.

Example 1 shows the part of the YLE interview (YLE 2015: 13:25-15:38 min.) that concerns the sovereign debt crisis in Greece (translated verbatim).

- (1) Wancke: Let’s talk a moment about Greece. It seems to be this kind of, a topic for eternity. How much has Greece been messing up the game and causing irritation up there in the corridors of Brussels?
- Katainen: Well yes, it has increased uncertainty. Greece was still at the turn of the year in a situation where its primary surplus... that is, where government spending without interest on government debt was lower than government revenue. So, the surplus in Greece was about 1,5 % of the GDP, which may be the biggest in Europe at this time. The economic growth was about 3 % and unemployment was coming nicely down. Many problems still, but in any case, the situation was on a reasonably good track, but after the election all this has unfortunately changed and...
- Wancke: How much bad blood it has awakened?
- Katainen: It has rather raised frustration, in there, that the member states, the citizens of the member states, have been prepared to help the people of Greece. And, through hard sacrifices, Greece was already getting into the situation, where it would have just been able to make it on its own. But the result of the election then, and the change in politics that it brought with it, unfortunately messed up this pattern. And now the good question is, whether the new government will be

- able to bring... to restore the confidence in the future of Greece and, under what conditions one can...
- Wancke: The next moment of fate for Greece will be then in the summer. That is, if this frustration affects there, what will happen?
- Katainen: Well, actually. It is important to keep one's head cool. No matter how frustrating it would be, one has to look at the realities of the economy. But it all depends purely on the Greek government. Can the Greek government commit to the re-organization of its economy, and in this way, can the Greek government deliver on the promises that the Greek... that the people of Greece have made to the citizens of other European countries? The question is not that the government...
- Wancke: So, it is that what the next bailout package depends on?
- Katainen: The question is not about merely about a discussion between the institutions, the European Commission and the Greek government, but this is about the people of Greece having needed help from other citizens. Other European citizens have been willing to help...
- Wancke: Thank you very much, thank you very much.
- Katainen: ... and the promises must be kept.

The story layer: The main story concerns the debt crisis in Greece. Analysis of the story level can draw on several sources, and strives to create an impression of the emerging “big picture” or dominant interpretation of the key events and actors based on different media accounts. In the Greek debt crisis, the “establishment story” (Žižek 2010) this far has concerned primarily negotiations and power play between economic institutions and the Greek governments, while citizens have been represented mainly in the role of protestors and rioters opposing austerity measures (e.g. Tuunanen & Hirsto 2018). The emerging, overall story layer works as a frame of reference when analyzing a particular narrative version of the story.

The narrative discourse layer: In the YLE news interview, the acts and happenings of Greece are rendered in narrative and discursive form. The modalities of this particular narrative discourse include both visual and auditive sensory modes, i.e. video and sound (Kress & van Leeuwen 2001), as well as different modes of signification including visual imagery, body language such as gestures, postures, and expressions, and spoken language. This analysis focuses merely on the auditive mode and spoken language, that is, what Katainen and Wancke say in words during the interview.

In the narrative level, the crisis takes place on several sceneries: 1) in the government and streets of Greece as well as 2) all around the Europe and, 3) in the corridors of Brussels. The first and the second settings, according to the narrative launched by Katainen seem to be the constituent scenery for the events, and the latter more as the supplementary one. Characters engaging in the acts in this narrative are 1) people of Greece, 2) citizens of other European countries, 3) decision makers in Brussels, 4) institutions and governments (EC, the governments of Greece, and implicitly other institutions). The main non-sentient entities in the narrative are: 1) the economic situation in Greece, 2) bailout negotiations, processes and contracts concerning the debt crisis in Greece, 3) requests and promises allegedly made by the people of Greece to citizens of other European countries, 4) the sentiment in Brussels.

The main voices of the narrative discourse in the YLE news interview are those of journalist Wancke, and the interviewee, European Commission Vice-President Katainen. In addition, Wancke evokes implicitly the voices of politicians working in the European Commission, through referring to the “corridors of Brussels”. Katainen, in turn, evokes the voices of the citizens of Greece, and the citizens of other countries in Europe, through referring to “promises that the Greek ... that the people of Greece have made to the citizens of other European countries”.

The three dimensions of content: The informational content of the news interview concerns, in the broad sense, everything that is said through language and other modes of signification with the intention of providing information or conveying explicit meanings that have informative value. The news interview includes, for example

- numeric facts about the economy of Greece (brought up by Katainen)
- the fact that the electoral result has brought about a change in Greek politics (discussed by Katainen) and created uncertainty (introduced by Wancke and discussed by Katainen)
- the notion of the forthcoming bailout negotiations during the following summer, (brought up in a question by journalist Wancke and discussed by Katainen).

Looking at the dimension of latent content from the viewpoint of narrative frames, it may be noted that the journalist Wancke uses the personalization frame and the confrontational frame (“irritation in the corridors”; “frustration affecting the results of the negotiations”; “how much bad blood it has awakened”) as well as the gaming frame (“Greece messing up the game...”). The personalization frame may partly derive from the nature of the interview as a whole, since it begins with discussion about Katainen’s recent new post as European Commission Vice-President and his personal experiences starting to work in the EC after being the Prime Minister of the Government of Finland during 2011–2014. Nevertheless, the personalization frame seems to give a possibility for the interviewee Katainen to be the main interlocutor; to mobilize his personal experience and opinions as the main voice in news. In this way, Wancke’s narrative frame paves way for Katainen to propose his preferred framing narrative into to the issue discussed in the interview.

The imported content in this interview concerns the way in which Katainen, twice, explicitly remarks that the people of Greece have asked help from, and made promises to citizens of other European countries, who then, have been willing to help. This imported content activates a framing narrative that has not been prompted by the journalist and is not part of the (journalistic) narrative frame. In this narrative, the focal actors are not financial and political institutions but simplified ideas of European countries and their citizens. It may be argued that by means of imported content, Katainen not only shifts responsibility away from political actors to the less manageable domain of “people”, but also points towards the cultural narratives and stereotypes of, for example, (responsible) North and (reckless) South, that were already widely circulating in the media during the

crisis (Tuunanen & Hirsto 2018). In our view, the narrative he proposes cannot be interpreted as a mere issue dramatization, since it is clearly built on (asserted) *facts* that just are not true. Importantly, the cues guiding toward the false narrative are presented along with the numeric and other facts about the Greek economy as part of the informational content of the news text. Interlacing these two dimensions of content may be seen as Katainen's attempt to domesticate the informational content and to unsettle the journalistic narrative frame that foregrounds political decision-makers and institutional actors.

Thus, in this illustrative case, the ways in which the interviewee, European Commission Vice-President Katainen, gives cues to the false framing narrative, story about citizens of Greece making requests from citizens of other countries and then, making promises to other citizens in Europe, operates simultaneously on several fields highlighted in the NTM. The framing narrative is activated by the imported content aiming to domesticate the manifest content and made possible by the way journalist Wancke uses personalization, gaming and confrontational frames in the news text. In addition, the personalization frame applied by journalist Wancke allows the interviewee to obtain the role of the main interlocutor of the narrative and to import his own distorted content while also being the source of hard facts in the interview.

5 Discussion and Conclusion

In this article, we set out to develop a theoretical groundwork and an initial conceptual model for analyzing and supporting narrative transparency (Tuunanen, forthcoming) in news discourse. Our special focus lied in analyzing the role of non-journalist participants in affecting news discourse. The paper contributes to discussion on framing and levels of content within news discourse (Gamson 1989; Gamson & Modigliani 1987; Johnson-Cartee 2005) in several ways. First, the article proposes the notion of *framing narrative* as a conceptual pair to narrative frame in news discourse. Narrative frames refer to “previously determined narrative structures” (Johnson-Cartee 2005: 159) constructed and applied by journalists in news accounts. Correspondingly, building on the idea on underlying narratives as “metaframes or subtexts that go beyond a single news story” (Gamson 1989: 159), the article defines framing narrative as a discursive asset sponsored by non-journalists within news discourse. These actors may include representatives of institutional organizations, political leaders, citizens or corporate executives, who are interviewed for a news story. They can activate framing narratives through verbal or visual cues that we call *imported content*. The notion of imported content expands Gamson's (1989) dual model that distinguishes between informational and latent content.

Building on these discussions, the paper introduces a conceptual tool for analyzing and supporting narrative transparency, titled *Narrative Transparency Model (NTM)*. We applied the model to analyze a broadcast interview, with a specific focus on an unexpected choice of perspective by the interviewee, a prominent politician. In the media text selected

as a case study for the article, a journalist interviews European Commission Vice-President Jyrki Katainen on the debt crisis in Greece. By his comments Katainen consistently evokes a framing proposing that the requests and promises concerning the bailout processes and the austerity measures would have been made between the citizens of Greece and other European citizens, while in reality, no such negotiations or agreements between the members of the public ever took place. Our analysis illustrated how the politician imported content – themes and perspectives realized as specific wordings and categorizations – from outside the proposed narrative frame to cue the audience toward a (false) framing narrative in a way that was consequential for the interpretation of the news story. Hence, the analysis sheds light on a subtle form of “media manipulation” that is available for media-trained politicians and other actors who are given voice and have skills to use it within news discourse. Obviously, such manipulation can be used for better or worse, depending on the viewpoint. Optimally, well-informed interviewees may import content that evokes novel and interesting framings to institutionalized and non-questioned “truths”. Suboptimally, powerful actors may import content to divert attention from their role in social and political processes and to dilute responsibility for their actions.

Based on the analysis, it may be concluded that the Narrative Transparency Model helps to theorize and demonstrate how framing narratives may be imported into news stories to compete with or unsettle the frames provided by journalists, and how imported content, such as vague or misplaced references, may yield discursive power through mobilizing framing narratives. The article thus indicates that the model bears significant potential for investigating and enhancing narrative transparency, and in this way, for supporting news discourse skills among both media audiences and practitioners. On a more general level, the article draws attention to narrative transparency as a journalistic ideal, discursive practice, and analytical approach to news discourse. Overall, the research program on narrative transparency aims at increasing knowledge on how the trustworthiness, comprehension, and intelligibility of news can be advanced by recognizing and assessing the narrative frames and underlying framing narratives in news. Since these kinds of discursive assets aim at directing meaning making and may distort the interpretation of news, recognizing and understanding their forms and working mechanisms is essential for both critical news literacy and responsible news production.

References

- Abbott, H. Porter (2008). *Cambridge Introduction to Narrative*. Cambridge UK: Cambridge University Press.
- Allen, David S. (2008). The Trouble with Transparency: the challenge of doing journalism ethics in a surveillance society. *Journalism Studies* 9(3), 323–40.
- Bakir, Vian & Andrew McStay (2018). Fake News and the Economy of Emotions. *Digital Journalism* 6(2), 154–175.
- Bruner, Jerome (1986). *Actual Minds, Possible Worlds*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bruner, Jerome (1991). The Narrative Construction of Reality. *Critical Inquiry* 18(1), 1–21.

- Couldry, Nick (2010). *Why Voice Matters: Culture and Politics After Neoliberalism*. London: Sage.
- Edson, C. Tandoc Jr., Zheng Wei Lim & Richard Ling (2018). Defining “Fake News”. *Digital Journalism*, 6(2), 137–153.
- Forman, Janis (1999). Strategic communication as persuasive and constitutive story telling. In: *Narrative and professional communication*, 121–136. Eds. Jane Perkins & Nancy Blyler. Stamford, CT: Ablex.
- Gamson, William A. (1989). News as Framing: Comments on Graber. *American Behavioral Scientist* 33, 157–161.
- Gamson, William A. & Andre Modigliani (1987). The Changing Culture of Affirmative Action. In: *Research in Political Sociology*, 137–177. Ed. Richard Braungart. Greenwich, CT: Jai Press, Inc.
- Gamson, William A. & Andre Modigliani (1989). Media discourse and public opinion on nuclear power: A constructivist approach. *American Journal of Sociology* 95, 1–37.
- Ghosh Dipayan & Ben Scott (2018). *#DigitalDeceit: The Technologies Behind Precision Propaganda on the Internet*. Harvard Kennedy School, Shorenstein Center.
- Goffman, Erwin (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hedman, Ulrika (2016). When Journalists Tweet: Disclosure, Participatory, and Personal Transparency. *Social Media + Society* 2(1), 1–13.
- Hellmueller, Lea, Tim P. Vos & Mark A. Poepsel (2013). Shifting Journalistic Capital? *Journalism Studies* 14(3), 287–304.
- Hilgartner, Stephen & Charles L. Bosk (1988). The Rise and Fall of Social Problems: A Public Arenas Model. *American Journal of Sociology* 94(1), 53–78.
- Johnson-Cartee, Karen S. (2005). *News Narratives and News Framing: Constructing Political Reality*. Series: Communication, Media, and Politics. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Karlsson, Michael (2010). Rituals of Transparency. *Journalism Studies* 11(4), 535–545.
- Karlsson, Michael (2011). The Immediacy of Online News, the Visibility of Journalistic Processes and a Restructuring of Journalistic Authority. *Journalism* 12(3), 279–295.
- Kirkpatrick, Kevin T. (2017). Changing the False Narrative That Conflates Gun Violence and Mental Illness. *Stanford Social Innovation Review*, May 30th, 2017. Available at: https://ssir.org/articles/entry/changing_the_false_narrative_that_conflates_gun_violence_and_mental_illness.
- Kovach, Bill & Tom Rosenstiel (2001). *The Elements of Journalism: What Newspeople Should Know and the Public Should Expect*. New York, NY: Crown Publishers.
- Kress, Gunther R. & Theo van Leeuwen (2001). *Multimodal Discourse: The Modes and Media of Contemporary Communication*. London: Arnold.
- Lokot, Tetyana & Nicholas Diakopoulos (2016). News Bots. *Digital Journalism* 4(6), 682–699.
- Marwick, Alice & Rebecca Lewis (2017). *Media Manipulation and Disinformation Online*. Data & Society Research Institute. Available at: <https://datasociety.net/output/media-manipulation-and-disinformation/>
- McBride, Kelly & Thomas Rosenstiel (2014). *The New Ethics of Journalism: Principles for the 21st Century*. Thousand Oaks, CA: CQ Press.
- Plaisance, Patrick (2007). Transparency: An Assessment of the Kantian Roots of a Key Element in Media Ethics Practice. *Journal of Mass Media Ethics* 22(2/3), 187–207.
- Rupar, Verica (2006). How did you find that out? transparency of the newsgathering process and the meaning of news. *Journalism Studies* 7(1), 127–143.
- Shaw, Eugene F. (1977). The Agenda-Setting Hypothesis Reconsidered: Interpersonal Factors. *Gazette* 23, 230–240.
- Somers, Margaret R. & Gloria D. Gibson (1994). Reclaiming the Epistemological “Other”: Narrative and the Social Constitution of Identity. In: *Social Theory and the Politics of Identity*, 37–99. Ed. Craig Calhoun. Oxford, UK: Blackwell.
- Tuunanen, Yrjö & Heidi Hirsto (2018). Civic voice in multimodal news narratives. In: *Crisis and the Media. Narratives of crisis across cultural settings and media genres*, 205–229. Ed. Marianna Patrona. John Benjamins Publishing Company.
- Tuunanen, Yrjö (forthcoming). *Narrative Transparency in Online Journalism*.
- Vos, Tim P. & Stephanie Craft (2017). The Discursive Construction of Journalistic Transparency. *Journalism Studies* 18(12), 1505–1522.
- YLE 2015. *Morning tv* (Aamu-tv), a morning news show of the Finnish Broadcasting company Yle. March 5th, 2015. Available at: <https://arena.yle.fi/1-2691149>.
- Žižek, Slavoj (2010). A Permanent Economic Emergency. *New Left Review* 64, 85–95.

Pocket Democracy – Developing a User-Friendly App for Following Local Politics

Jenny Lindholm & Janne Berg
Political Science and Mass Communication
Åbo Akademi University

Democratic innovations have been suggested as one way of increasing public participation in political processes. Civic technology may provide resources for improving transparency, publicity, and accountability in political processes. This paper is about the development of a smartphone application that provides users with information on municipal politics and representatives. We develop the application using a user-centered design approach. Thus, we establish its functions by hearing the end-users and considering their goals in the design process. We conducted three focus groups to find out what features end-users would like to see in an app. Six features were present in all three focus group discussions: receiving information, expressing opinions, creating/answering polls, receiving notifications, following issues and receiving emergency messages.

Keywords: civic technology, democratic innovations, focus group, user-centered design

1 Introduction and Aims

The gap between citizens and representatives seems to be widening despite a constantly improving communication technology. Some scholars argue that politics is difficult to understand and takes too much of citizens' highly valued spare time (e.g., Hibbing & Theiss-Morse 2002). People may struggle to keep themselves updated while they are busy living their lives and pursuing individual goals. Many citizens may appear passive but can, nevertheless, be characterized as “standby citizens” having a high political interest – willing and able to participate and being more likely to do so if an issue involves them personally (Amnå & Ekman 2014). These people are not “political junkies” or interested in party politics. They do not follow and engage in every issue that has a hint of politics to it. Rather, they choose when to get involved and usually in single issues. The standby citizenship can be understood in terms of emphasis on what a society can do for the individual and not the other way around (Amnå & Ekman 2014).

Municipalities produce large amounts of data every day. Much of it is public, yet often hidden in not-so-interactive websites. Politicians represent their voters, and citizens need to know how well politicians are performing. The democratic ideal of transparency of government could increase if citizens had easily accessible information about the behavior of individual politicians and political processes in democratic institutions such as the municipal council. Arguably, there is a possibility to develop digital applications helping citizens to follow politicians and issues of interest using a smartphone, tablet or computer.

The goal of the project this paper refers to, Pocket Democracy, is to design a democratic tool suiting the needs of the modern citizen and combining the availability of data about municipal politicians and issues with a user-friendly design. There is a need to bring politicians' actions into public scrutiny in order to increase the transparency of municipalities.

To reach the project goal of creating a user-friendly app for following local politics, we apply a user-centered design process. We do this to make sure that the end-users can use the tool with effectiveness, efficiency, and satisfaction (International Standardization Organization 2010). The aim is to help citizens to follow local politics and representatives using a smartphone application. Good usability also means that using the application should make you feel positive and content, not forcing you to change your behavior in due to complicated features. To create such a tool, we must first involve the citizens who are supposed to use our tool, to find out what their goals are and how they want to reach these.

The aim of this article is to discover what type of features citizens would like to have in an application that provides users with information on local politics. We conduct three focus group discussion with citizens of a small Finnish municipality (population circa 5,500), where the tool will be launched and tested in a pilot project during the autumn of 2019. The composition of the focus groups differed according to age and work affiliation. In this paper, we focus on the following research question: Which themes/features are present in all three focus group discussions?

2 Theoretical Background

Democracies are facing declining levels of traditional forms of political participation such as voting and membership in political parties. Instead, citizens are increasingly favoring individualized forms of political participation (e.g. e-petitioning, boycotting) to express their political will (Dalton 2014). Some citizens are becoming more critical about the way democracy functions and demand improved democratic performance (Inglehart & Welzel 2010). In theory, citizens still prefer democracy as the best available type of government, yet they are not necessarily pleased with how it functions in practice (Dalton 2014). This dissatisfaction with the way democracy works tends to produce two types of citizens: critical citizens and disenchanting citizens. Critical citizens deal with dissatisfaction by widening their repertoire of political participation while disenchanting citizens abstain from political activity altogether (Åström, Jonsson & Karlsson 2017: 3).

The internet seems promising to counter the growing dissatisfaction with “politics as usual” because it offers new ways of participating for critical citizens and has the potential to lower the threshold for participation for disenchanting citizens (van Dijk 2012). Moreover, the recent development of smartphones and applications have raised the hopes of

improving ways to involve citizens in public decision-making processes. However, although citizens might welcome the introduction of new apps, usability challenges – i.e. difficulties in using the app – can lead to citizens abandoning the apps (Adenskog, Åström, Ertiö, Karlsson, Ruoppila & Thiel 2017).

Young people, in particular, tend to drop out from participating in traditional politics. Voting, for example, is unequally distributed by age in Finland; turnout is lower among younger citizens (Grönlund & Wass 2016). Municipal elections have the lowest turnout, compared to presidential and parliamentary elections in Finland, only slightly higher than the turnout for European Parliament elections (Karvonen 2014; Statistics Finland 2017). Thus, turnout is lowest in the municipal elections, which, paradoxically, is the level of government where decisions are taken in closest proximity to the voters. Representatives are supposed to fulfill the wishes of the people who elected them. However, a vote for a candidate does not provide exact guidance on how to act on the voter's behalf in specific issues. Arguably, the communication between voters and representative needs to be more than sporadic every fourth year and convey more information than a simple vote can transfer. Moreover, if citizens are supposed to be able to have an impact on a decision made by, for example, the municipal council, they need to receive information at an early stage before a decision is made. When relevant information does not reach affected citizens in time (e.g., when it is mediated to them via news media), the opportunity to have an impact on policies might be lost. In short, politicians need to know what the citizens want, and citizens need to know what politicians have done to achieve their political goals.

A society needs “informed skepticism” from citizens capable of critical evaluation of decision-makers and decisions (Kestilä-Kekkonen 2016). Transparency, publicity, and accountability are central ideals in democracy. According to Lindstedt and Naurin (2010: 304), transparency means that it is possible to look into something, to find out what is going on. A transparent institution is one where citizens can acquire information and form an opinion about actions and processes within the institution. Transparency implies that the actions of politicians are documented and released, while publicity means that this information becomes known by citizens. Thus, transparency will increase the chance of publicity. However, this link is not automatic. If the available (transparent) information is left unattended, there will be no exposure of information about the actions of politicians to the public. A lack of transparency means citizens have difficulties holding politicians accountable. This is problematic since accountability is central to representative democracy (Warren 2014). If citizens are supposed to hold politicians and institutions accountable for their actions, they need information about these actions. This information, in turn, is supposed to inform citizens' voting decisions. If citizens think a politician performed well, they can reward her by voting for her. If the opposite is true, they might punish her by voting for someone else. To make informed political choices, citizens need to stay up to date with political decision-making.

On a theoretical level, different democratic models promote different types of participation by citizens. Some scholars argue that the representative electoral model of democracy where citizens participate in elections every four years does not provide enough input opportunities. Therefore, they believe some of the democracy's ills can be treated with more forms of political participation (see Bengtsson 2008). The internet, by creating more opportunities for political communication between citizens and politicians, seems to have the potential to bridge a widening gap between the represented and the representatives.

2.1 Democratic Innovations to Deal with Worrying Trends

Research has pointed out that Finnish municipalities have difficulties with fulfilling citizens' request for public information (Koski & Kuutti 2016). The researchers sent a request of information to every municipality in Finland via email in May 2015. The openness of government activities left room for improvement: out of the 301 Finnish mainland municipalities, 203 answered, 98 did not. This is worrisome since anyone in Finland has the right to access public authorities' official documents according to the Freedom of information law (Koski & Kuutti 2016). Albeit electronic communication ought to make communication easier, democratic institutions seem to lag behind in the use of digital innovations. Some scholars argue that the gap between the way citizens go about their daily lives and the way democracy is carried out contributes to declining trust and confidence in how democracy works (Simon, Bass, Boelman & Mulgan 2017: 4).

Participatory innovations aim to democratize democracy by including citizens into the decision-making processes and political will formation. These have a potential to improve the quality of democracy, to reduce the lack of legitimacy, to increase political satisfaction, to overcome political apathy, and to lead to better policies. However, it is not sure these innovations will actually achieve these goals and improve the quality of democracy (Geissel 2009: 2). Democratic innovations can be created offline, as in deliberative discussion forums known as mini-publics (Bächtiger, Setälä & Grönlund 2014), or online, as in the case of voting advice applications guiding voters to find a suitable candidate (Holleman, Kamoen, Krouwel, van de Pol & de Vreese 2016). For example, voting advice applications have been found to increase the chance of voting when users and non-users are compared (Garzia, Trechsel, & De Angelis 2017). Although high hopes have been raised for digital technology to encourage greater participation and achieve better decisions, the results from various digital experiments have provided sobering experiences, suggesting that the task of improving democracy is a complex (Simon et al. 2017: 4).

In Finland, the government introduced a democratic innovation in the form of the Citizens' Initiative to increase popular control over the political agenda using online tools (Christensen, Karjalainen & Lundell 2016; Berg 2017). However, scholars have been less successful in analyzing what kind of democratic reforms citizens wish for in general, and more specifically, which types of democratic online tools citizens would prefer. Top-

down democratic innovations may introduce an “if we build it, they will come”-mentality, which risks failure due to the lack of citizen participation in the development process. In an ideal situation, a theoretical push-effect asking for more politically active citizens accompanies a pull-effect from citizens demanding more input, ensuring that the tools created respond to actual needs of end-users.

Smartphones seem to gradually replace desktop computers and laptops as the preferred device for accessing information and services (Zefferer, Kreuzhuber & Teufl 2013: 127). The increasing use of mobile phones has led to research about how they are used in democratic processes (Kim, Chen & Yang 2016: 694). Smartphones can be used to improve citizens' access to government services. A study from South Korea indicated that the use of mobile phones for news and information leads to mobile-based political discussion, which, in turn, increases levels of political participation (Kim et al. 2016). When it comes to app design and social media, companies such as Facebook and Google might have different design goals compared to democratic institutions. This means that tools with a potential of improving democracy, can be hazardous to democracy at the same time (Graeff 2018). One frequently discussed example political online microtargeting (e.g., the Cambridge Analytica case). On the one hand, targeted online advertising can have a positive effect, by providing advertising that is more relevant for citizens or reaching those who are otherwise not interested in political communication. On the other hand, microtargeting can be seen as manipulative, privacy invading, and fragmenting political groups (Zuiderveen Borgesius, Möller, Kruikemeier, Fathaigh, Irion, Dobber, Bodo & de Vreese 2018).

A theoretical framework for assessing democratic innovations emphasizes four democratic goods: inclusiveness, popular control, considered judgement and transparency (Smith 2009). These criteria can be used to evaluate to what extent democratic qualities are present in different tools (Smith 2009: 15). Moreover, the potential for political participation is of importance and can be measured in terms of efficiency (the cost of participation for different actors) and transferability (operating in different political contexts and systems).

From a user-centered design perspective, the citizen perspective is missing in the theoretical evaluation of democratic innovations. Even if a tool fulfills democratic criteria, citizens are less likely to use the tool if they do not see a need for it. It is unclear how the use of smartphones and digital applications can help us meet the challenges democracies are facing, or how we can achieve the democratic ideals of accountability, transparency, and publicity on a local level. The potential to make politics more understandable using digital tools exists, although the question of *how-to* bring democracy to our pockets remains.

3 Methods

In this study, focus group methodology is applied. A focus group can be defined as a qualitative method where data is collected through group discussions (Mirzet 2002). A focus group is composed for a particular purpose, the discussion centers on given themes, and a moderator leads the discussion (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud 2007: 345). However, the goal is for the participants to discuss freely, without excessive involvement of the moderator. Using a focus group is particularly helpful when studying people's motives, experiences and thought processes on a more in-depth level (Gustafsson 2008). Hence, the purpose *is not* to generalize to a larger population, but to map the existence of different thought categories and reasoning. Moreover, focus groups are generally very useful when it comes to generating new ideas (Esaiasson et al. 2007: 347). When applying a user-centered design process, focus groups are a common method for conducting user research, trying to understand the end-users' vision, purpose, goals, and constraints (Gulliksen, Göransson, Boivie, Blomkvist, Persson & Cajander 2003). In this case, the end-users are the citizens of Malax, and the aim of the study was to gather different types of users (e.g. a variety in age and knowledge of municipal political processes).

Citizens were invited to the focus groups using the municipality's Facebook page. Moreover, the Youth Council, the Council for issues concerning people with disabilities and the Council for Elders were invited. In total, 18 participants (61 % male, mean age 42 years) participated, and were assigned to one of three groups. The strategy for group composition was to create groups where the participants felt secure and dared to express their views and voluntarily participate in discussions. Hence, homogeneity of the participants' background (age and work affiliation) was a starting point in this study (Mirzet 2002). The first group consisted of younger people (n=5), the second group consisted of people that were middle-aged or older (n=6) and the third group consisted of municipal employees (n=7).

The focus group occasion started with a brief presentation of the Pocket Democracy project and focus group methodology. The instructions to the groups were to brainstorm freely about which features to include in the app. After this, the groups and moderators moved to separate rooms. Initially, the moderator informed the participants of research ethics relating to the study and participants' rights. The moderator then initiated a discussion around four broader themes: communication with the municipality, the groups' own wishes for app functionality, feedback on the project idea and finally a summarizing discussion about the most important features of the app. The audio from group discussions was recorded and each group discussion lasted for about one hour. When the discussion was completed, the participants filled out a short survey asking about background variables such as age, education, work affiliation and media habits.

A research assistant transcribed all three focus group discussions. In the analyzing phase, the three researcher that worked as moderators in the focus groups each read their groups' discussion and compiled a list of the main themes brought forward. After this, all three researchers met and identified the features that were present in all three group discussions. Quotes from the group discussions are used to exemplify the themes. The quotes are translated from Swedish to English.

4 Results

In this section, the discussions in three focus groups will be presented. The first group consisted of younger people, the second group of middle-aged to elderly people, and the final group consisted of municipal employees. The main aim of this article is to find out what type of features citizens would like to have in an application that provides users with information on local politics. Six features were identified as being important issues in all three groups, and they will be presented in more detail.

Receive information

The first features concern the main aim of the tool according to the participants, to receive information. All three groups discussed that the tool should provide information about what is going on in the municipality, both on a general level and on a more personalized level.

- (1) "Yes, I think I would read about what is going on, what is forthcoming and so on. A general information channel." (Member of the group with middle-aged and elderly persons)
- (2) "It will be like the things that affect you. Right now. That is what's important information for you right now." (Member of the group with middle-aged and elderly persons)

The younger people discussed how the flow of information today is overwhelming, and sometimes it is difficult to know where to search for information online.

- (3) "Because in today's feeds with everything, you cannot find that information. Those who have peace and quiet and can sit and read Vasabladet [local newspaper] may see something but you can't go on Facebook and see something written there. You only get vented upon with spleen when you go in there and try to find something..."

Furthermore, amongst the municipal employees the discussion highlighted that a benefit of the app would be that you do not have to be actively searching for new information yourself. Instead, citizens would like to receive new and important information immediately.

- (4) "That's the thing, that you have an app that would automatically search for that information and notify you that there is new information." (Member of the group with municipal employees)

Express opinion/comment

The second theme that was mentioned in all three group discussions was the ability to express your opinion or comment on different issues.

- (5) “And so maybe one can give comments? Yes [SEVERAL PEOPLE AGREE]. Yes, just because then it will be that two-way democracy.” (Member of the group with middle-aged and elderly persons)

In the group with younger people, the arguments for including a comment section would not only be to give feedback to the municipality, but to be able to communicate with other app users.

- (6) “But not only commenting yourself, it is important to see what others think and what others are commenting on.” (Member of the group with younger people)

The municipal employees emphasized a feature for expressing opinions but argued that it should merely be a comment feature and not a question feature that the municipality must devote resources to.

- (7) “It would be that you cannot ask any questions, only give your opinion. You can't ask anything in this app, but you have the opportunity to give your opinion. So maybe there will be 700 opinions that the arena should not be renovated.” (Member of the group with municipal employees)

Polling feature

A polling feature, administrated from the municipality, was a popular feature in all three groups. This would help the decision-makers and provide input into the political process.

- (8) “If the politicians feel that they have a problem, how should they solve this? Then you can post such a question. One might ask; what do you think about this? And then have alternatives or something.”

“And what I think, with two-way communication. That the municipality or the board can ask their citizens as well as that this is an easy way to reach out to people.” (Members of the group with middle-aged and elderly people)

This feature could present more detailed information about voters to decision-makers, by presenting the polling results according to different age groups for example.

- (9) “Yes, it would probably be great to have so the city council will easily get information about what the municipal residents think.

And then just with these questions, when you write your opinion, it would be good that those who then make a decision would see what this person is saying and how old he or she is, they would also be able to take it a little into consideration, if it concerns, for example, the elderly. The decision they make. That their voice would be heard.” (Members of the group with younger people)

The focus group with younger people emphasized that a polling feature would increase the interest for the app.

- (10) “It would probably attract me to download that app very much if I could say what I think about political issues and what they voted for. And then see what the result is.” (Member of the group with younger people)

Moreover, the municipal employees discussed that the polling feature could be used not only in the political process, but also in connection to different events arranged by the municipality.

- (11) “Yes, as long as they don't come too often [LAUGHTER]. But like when you have had an event, you would like to know that what did they think about this now? Is there anything we could have done better?” (Members of the group with municipal employees)

Follow issues

Another key feature of the app would be the possibility to follow issues. Citizens wanted to be able to choose what to follow according to personal interests rather than getting information about everything.

- (12) “Exactly. That they can participate actively, receive notification on the information they are interested in.

Yes, but it will be like what affects you. Right now. That's what is important information for you right now.” (Members of the group with middle-aged and elderly people)

One of the reasons for following certain issues is the problem with information overload.

- (13) “You drown in information and should be really active yourself to find information. I think that is a big gain with this app, that you get what you want [SEVERAL PEOPLE AGREE].” (Member of the group with municipal employees)

In the group with younger people, the participants preferred following issues in addition to politicians.

- (14) “I think it is very important that you not only follow politicians, because it will be very boring in the long run. Since these are just some of the assignment that some politicians have, such as various committees they sit in and such. You'll have to follow almost everyone to know something.

If you are interested in the Youth Council, you would probably be able to tag it there and follow all issues that concern the Youth Council or where it is mentioned.” (Members of the group with younger people)

Notifications

Most apps today offer some sort of notification feature, and all three groups discussed the importance of getting notifications.

- (15) “That you get the beep and the cross, that I am interested in getting information regarding which procurements are underway. There is a new procurement, it beeps in the phone [SEVERAL PEOPLE AGREE]. Then you have received a message, if you want to influence the process, you continue in the traditional way, you call, send an email or make contact in some other way.” (Member of the group with middle-aged and elderly people)

Especially in the beginning, it was regarded important to receive notifications to remind users of the app. However, some of the participants commented that too many notifications could also be problematic.

- (16) “But if you only receive a few, those that are the most important one in the beginning, then maybe you look in there as well. If it's not too much.” (Member of the group with younger people)

Hence, being able to customize your settings was important and was discussed amongst both the younger and the older citizens.

- (17) “There should be good settings for what you want notifications for and not. I think that it is important, it bothers me with some other apps when it is like notifications on/off, so there are many different things that you would like to hear about, but not everything.” (Member of the group with younger people)

Another reason for using notifications is that the time schedule for the municipal political process is often very tight and receiving notifications would make it easier to follow the process before decisions are made.

- (18) “Because it is usually quite a short time between the agenda being published until the next meeting occurs [SEVERAL PEOPLE AGREE], you should actively go and look for that information so you don't miss it. So in that way, it would be better with an app that says “pling” [SEVERAL PEOPLE AGREE].” (Member of the group with municipal employees)

Emergency messages

The final feature that were present in all three focus groups was the existence of emergency messages. All groups referred to the same example: when the water is polluted, information should be sent out to the citizens as fast as possible.

- (19) “Should there be any kind of warning signal as well, the water is not drinkable in [information removed during peer-review process] [SEVERAL PEOPLE AGREE].

Which one can't turn off. Which is information from the municipality. That the water is bad or something similar.” (Members of the group with middle-aged and elderly people)

- (20) “Or a message that today the water is not drinkable in Övermalax because there is something wrong with the pipes. Something like that. That it would be a message.” (Member of the group with younger people)

The discussion in the group with younger people and the municipal employees centered around the discussion on Facebook. The younger people were concerned because of rumors spreading fast on Facebook during emergencies.

- (21) “Instead of sitting and writing on Facebook that we were swimming in Åminne and now we have a rash on two children at home. And then they start writing on Facebook. So this happened this summer. And then there were 100 likes and 40 shares, and two days earlier they had tested the water and there was nothing wrong with it. [...] So, instead, all that can stop hysteria.” (Member of the group with younger people)

The municipal employees were positive to the idea of emergency messages, although that type of information will spread quickly through several channels.

- (22) “These messages, when something happens to the water. Should it be, is it more efficient that the information should come through the app then? [MULTIPLE PEOPLE SPEAK POSITIVELY].

And it is something that spreads when we publish it on Facebook, it goes everywhere.” (Members of the group with municipal employees)

The participants of all three focus groups agreed that in an emergency situation, all communication channels that the municipality has access to shall be used.

5 Discussion and Conclusions

The aim of this article is to find out what type of features citizens would like to have in an application that provides users with information on local politics. Three focus groups were conducted with people of different age and background. The specific research question asked in this study was: Which themes/features are present in all three focus group discussions?

Interestingly, although the group discussions were quite different due to the background differences (e.g., comparing young people to older people with far less experience in using smartphones), some features were present in all discussions. These findings thus show the features that are important for all end-users in the study. Such information provides a first step in the process of finding out what type of features that would be relevant for users when receiving information on local politics using smartphones.

Firstly, there is a need for an app that provides an easy way to keep track of what is going on in the municipality. The municipal employees and citizens alike agreed on the benefits of such an app. Transparency, publicity, and accountability are central ideals in democracy (Lindstedt & Naurin 2010), yet seem hard to meet today according to the focus group discussions. One of the problems with today’s system of publishing documents online is the danger of information overload. A feature that would help solve this problem is to be able to follow specific issues or topics, where users can pinpoint their own interests and

receive information on these only. Moreover, instead of actively having to keep track of the political process, notifications when new information is available would make the process more transparent. An increased transparency would help people evaluate politicians and institutions (Warren 2014).

Another important issue is communication. The citizens prefer two-way communication, being able to either give feedback to the municipality in polls, or to comment in the app and establish dialogue. However, the discussions in the focus groups also emphasized that the citizens understand that in the end, it is the politicians and public officials that are making the decisions, not the app users.

Six factors measuring democratic goods has been put forward by Smith (2009) for analyzing tools such as the Pocket Democracy project. Some of these factors are also present in the focus group discussions. Receiving information is relevant for both inclusiveness and transparency of political processes. Moreover, popular control (citizens being able to influence the decision-making process) and considered judgement (citizens' understanding of the issue as well as perspectives of other citizens) can be linked to the features of expressing opinions and polls. Hence, citizens do include democratic values in their discussions, but also emphasize the importance of user-friendliness.

A limitation with this study is that the focus group methodology uses a low-N sample. Hence, it is not possible to generalize the findings to a larger population. However, in comparison to other forms of data collection, the focus group method aims at deepening the discussion through developing ideas collectively. Moreover, when applying a user-centered design process, focus groups are suitable for identifying the needs and goals of the end-users.

The participants of the focus groups have a great deal of political interest and are willing to learn more about the issues that spark their personal interest (e.g. Amnå & Ekman 2014). Especially when it comes to local politics, the issues that are subject to political discussion are issues that affect citizen's everyday life, which could spark civic engagement. However, the communication system used today does not seem to satisfy the needs of the citizens nor make them interact in political participation or keep them updated on decision-making in the municipality. To summarize, the end-users see several positive features benefits with a smartphone application compared to the current situation. Hence, using a user-centered design process and actively involving citizens early in the app development will, hopefully, lead to a narrower gap between citizens and decision-makers.

References

Adenskog, Magnus, Joachim Åström, Titiana Ertiö, Martin Karlsson, Sampo Ruoppila & Sarah-Kristin Thiel (2017). Balancing potential and risk: The living lab approach in mobile participation research.

- In: *Electronic participation. 9th IFIP WG 8.5 international conference*, 12–23. *E-participation*. Eds. Peter Parycek, Yannis Charalabidis, Andrei V. Chugunov, Panos Panagiotopoulos, Theresa A. Pardo, Øystein Sæbø & Efthimios Tambouris. St. Petersburg, Russia: Springer.
- Amnå, Erik & Joakim Ekman (2014). Standby citizens: Diverse faces of political passivity. *European Political Science Review* 6(2), 261–281.
- Bengtsson, Åsa (2008). *Politiskt deltagande*. Lund: Studentlitteratur.
- Berg, Janne (2017). Political participation in the form of online petitions: A comparison of formal and informal petitioning. *International Journal of E-Politics (IJEP)* 8(1), 14–29. doi:10.4018/IJEP.2017010102
- Bächtiger, André, Maija Setälä & Kimmo Grönlund (2014). Towards a new era of deliberative mini-publics. In: *Deliberative mini-publics: Involving citizens in the democratic process*, 225–241. Eds. Kimmo Grönlund, André Bächtiger & Maija Setälä. Colchester UK: ECPR Press.
- Christensen, Henrik Serup, Maija Karjalainen & Krister Lundell (2016). Democratic innovations to the rescue? Political trust and attitudes toward democratic innovations in southwest Finland. *International Journal of Public Administration* 39(5), 404–416.
- Dalton, Russell J. (2014). *Democratic challenges, democratic choices*. Oxford: Oxford University Press.
- Dijk, Jan, A. G. M. van (2012). Digital democracy: vision and reality. In: *Public administration in the information age*, 49–62. Eds. Ig Snellen, Marcel Thaeens & Wim van de Donk. Amsterdam: IOS Press.
- Esaiasson, Peter, Gilljam Mikael, Oscarsson Henrik & Wängnerud Lena (2007). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Garzia, Diego, Alexander H. Trechsel & Andrea De Angelis (2017). Voting advice applications and electoral participation: A multi-method study. *Political Communication* 34(3), 1–20.
- Geissel, Birgitte (2009). *On the evaluation of democratic innovations*. Unpublished manuscript. Available at: http://paperroom.ipso.org/papers/paper_150.pdf
- Graeff, Erhardt, E. C. (2018). *Evaluating civic technology design for citizen empowerment*. Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology.
- Grönlund, Kimmo & Hanna Wass (eds.) (2016). *Poliittisen osallistumisen eriytyminen – Eduskuntavaalitutkimus 2015*. Oikeusministeriö. Available at: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75240/OMSO_28_2016_Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf?sequence=1
- Gulliksen, Jan, Bengt Göransson, Inger Boivie, Stefan Blomkvist, Jenny Persson & Åsa Cajander (2003). Key principles for user-centered systems design. *Behaviour & Information Technology* 22(6), 397–409.
- Gustafsson, Nils (2008). *Irriterat deltagande: att använda virtuella fokusgrupper för att studera politisk mobilisering i sociala nätverk*. Paper presenterad at the annual methods seminar of political science doctoral candidates, Örebro, Sverige.
- Hibbing, John R. & Elizabeth Theiss-Morse (2002). *Stealth democracy: Americans' beliefs about how government should work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Holleman, Bregje, Naomi Kamoen, Andre Krouwel, Jasper van de Pol & Claes de Vreese (2016). Positive vs. negative: The impact of question polarity in voting advice applications. *PloS One* 11(10), 1–17.
- Inglehart, Ronald & Christian Welzel (2010). Changing mass priorities: The link between modernization and democracy. *Perspectives on Politics* 8(2), 551–567.
- International Standardization Organization (2010). *ISO 9241-210. Ergonomics of human system interaction - Part 210: Human-centred design for interactive systems*.
- Karvonen, Lauri (2014). *Parties, governments and voters in Finland*. Colchester: ECPR Press.
- Kestilä-Kekkonen, Elina (2016). *Political trust in Finland – high and relatively stable. Pathways to political trust*. [cited 1.2.2016]. Available at: <http://blogs.uta.fi/contre/2016/02/01/political-trust-in-finland-high-and-relatively-stable/>
- Kim, Yonghwan, Hsuan-Ting Chen & Yuan Wang (2016). Living in the smartphone age: Examining the conditional indirect effects of mobile phone use on political participation. *Journal of Broadcasting & Electronic Media* 60(4), 694–713.
- Koski, Alekski & Heikki Kuutti (2016). *Läpinäkyvyys kunnan toiminnassa – tietopyyntöihin vastaaminen*. Keuruu: Kunnallisan kehittämissäätiö.
- Lindstedt, Catharina & Daniel Naurin (2010). Transparency is not enough: Making transparency effective in reducing corruption. *International Political Science Review* 31(3), 301–322.
- Mirzet, Tursunovic . (2002). “Fokusgruppsintervjuer i teori och praktik”. *Sociologisk Forskning* 1, 61–89.
- Simon, Julie, Theo Bass, Victoria Boelman & Geoff Mulgan (2017). *Digital democracy: The tools transforming political engagement*. England: Nesta.

*Pocket Democracy – Developing a User-Friendly
App for Following Local Politics*

- Smith, Graham (2009). *Democratic Innovations – Designing Institutions for Citizen Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Statistics Finland (2017). *Elections*. [cited 4.11.2019]. Available at: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaalit_en.html
- Warren, Mark E. (2014). *Accountability and democracy*. Oxford: Oxford University Press.
- Zefferer, Thomas, Sandra Kreuzhuber & Peter Teufl (2013). *Assessing the suitability of current smartphone platforms for mobile government*, 125–139. International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective, New York.
- Zuiderveen Borgesius, Frederik, Judith Möller, Sanne Kruikemeier, Ronan Ó Fathaigh, Kristina Irion, Tom Dobber, Balazs Bodo & Claes H. de Vreese (2018). Online political microtargeting: Promises and threats for democracy. *Utrecht Law Review* 14(1), 82–96.
- Åström, Joachim, Magnus E. Jonsson & Martin Karlsson (2017). Democratic innovations: Reinforcing or changing perceptions of trust? *International Journal of Public Administration* 40(7), 575–587.

Selflessness in Wage Work: A Possibility or an Oxymoron?

Tommi Lehtonen
School of Management
University of Vaasa

*Even though a mismatch between selflessness and the logic of wage work exists, selflessness can play an important role also in wage work. In order to give grounds for this judgment, a clear understanding of concepts like altruism and desirelessness is needed. This paper expounds upon these concepts by means of philosophical literature, the discussion on the prisoner's dilemma and the *Bhagavadgīta*, a classical Hindu text. On one hand, the basic rules of working life, such as a result orientation and the protection of one's own livelihood, often work against selflessness. On the other hand, maximising the common good and benefit of organisation speaks in favour of selflessness, which is argued for by the prisoner's dilemma and the ideal of desirelessness in the *Bhagavadgīta*. This paper concludes that selflessness is a situational virtue whose primary task in wage work is to advance the common good.*

Keywords: altruism, desireless action, goal-orientation, selflessness, wage work

1 Introduction

Selflessness is often, but not invariably, considered good and praiseworthy. Critics say that being selfless is useless or even harmful. Whatever the truth about this issue, wage work is not the first thing that comes to mind as a context where selflessness is greatly appreciated; volunteer work is a much more plausible context for considering selflessness as a virtue. Consequently, a mismatch between selflessness and the logic of wage work exists.

This paper will add to our understanding of selflessness with results that are based, first, on a conceptual analysis of the result orientation in business and work life and, second, from an analysis of desirelessness in the *Bhagavadgīta*, a classical Hindu text. This discussion gives a fresh perspective to selflessness and contributes to a new understanding of selflessness in an ever-more important economic and working life context. I will show that, contrary to sceptical intuitions, there is still room for selflessness in work and business life when selflessness is understood in light of the *Bhagavadgīta*'s notion of desireless action. Practical implications and outcomes follow from this understanding in terms of our self-concepts as individuals and employees.

2 Two Strands of Selflessness

Two strands of selflessness prevail in the philosophical literature: ethical and metaphysical. Ethical discussions on selflessness revolve around the concept of altruism or selfless

concern for the well-being of others, especially as a guiding principle of action and in opposition to egoism. The metaphysical strand of the discussion on selflessness concerns human nature and the ontology of the human person. The ethical strand and the metaphysical strand are intermingled in many ways.

Altruism is a classical topic that belongs to the context of broader topics such as moral virtues, empathy and compassion (Bennett 1996; Goldie 2002). More recently and strongly, altruism has been discussed in the context of the scope and benefits of humanitarian action, help and charity (Singer 2009; Ricard 2018). Through the concepts of humanitarian action and social responsibility, the recent philosophical discussion on selflessness also has an important political and economic dimension in addition to applications, for example, in international relations and international business. Such applications include impact investment and development financing (Lehtonen 2016). The metaphysics of selflessness, for its part, is strongly indebted to classical Indian philosophy, particularly the Hindu concept of desireless action and the Buddhist concepts of impermanence and no-self (Chakrabarti 2012; Siderits 2015).

3 Selflessness and Neighbouring Concepts

Philanthropists, by definition, love humankind and yearn to help other human beings. They are, therefore, assumed to be altruistic and to shun egoism, also called greed. Although altruism goes beyond mere charity and donating one's time or money, conflicting attitudes about philanthropy express the more-general ambivalence towards altruism and selflessness.

The words 'altruism' and 'selflessness' are often used interchangeably. However, for the sake of conceptual clarification and exposition, the difference between altruism and selflessness can be formulated as follows: Altruism is about active actions by means of which an effort is made to help those in need, whereas selflessness is more like a passive restraint or predisposition not for advancing one's own interests.

Even though philanthropy is generally considered to be praiseworthy, the intrinsic goodness of philanthropy has been questioned for several reasons, such as the belief that it promotes the dependence individuals and organisations on external help and, thereby, prevents those in need from gaining economic and functional autonomy (Faber & McCarthy 2005). Surprisingly or not, philanthropy has even been claimed to fall into the same vice as greed: an egoistic self-assertion. Some people think that philanthropy is greed in disguise: greed to love, greed to care, greed to do good and greed to help others, all of which ultimately boost the greedy person's self-image and social status as a morally superior individual (Simler & Hanson 2018: 22).

This is, of course, not the whole story. If one is an altruist and places the needs of others first, one's personal costs can still vary substantially. Thus, altruism comes with different degrees. The most costly or extreme forms of altruism (such as the type of altruism exhibited by Mother Teresa) represent supererogation that is praiseworthy but not necessarily morally required or obligatory. This is especially so in contexts such as working life, where employees' roles are highly predetermined and unvarying.

Altruism is not usually requested, let alone required, in working life. If someone acts very altruistically in the workplace and puts his or her personal needs aside for the sake of others, the reaction of other persons can vary greatly. Some may consider altruism (or relinquishing one's benefit for the good of another) at work great and admirable, but others may think that altruism breaks some basic rules of work life, such as "take care of your own assignments, but do not interfere in others' business unless asked or required" and "work for your own salary and let others do the same for themselves". According to these rules, which are strongly self-centred and focus on personal gains, employees are expected to perform their assigned tasks but not necessarily more than that, at least, not without extra compensation.

What is interesting to note is that altruism or unselfish regard for the welfare of others may be a virtue, but it is not mentioned in the classical list of the four cardinal virtues – prudence, temperance, fortitude and justice – which are discussed in the fourth book of Plato's (2004: 110–122) *Republic*. In light of the cardinal virtues, one may think that altruists risk falling into imprudence and being unjust to themselves. However, according to Aristotle (1999: 84), the latter risk is nonexistent because it is impossible to be unjust to oneself. Aristotle explains this as follows: Injustice as wilful disobedience of the law cannot be conceived of as injustice to oneself because, being injustice, it must be voluntary, but being voluntary, it cannot be a harm to oneself because human beings do not willingly harm themselves (Winthrop 1978: 1211).

Even if doubt remains that altruism may be imprudent, it is still often considered beneficial in two possibly conflicting ways: Altruism promotes the common good and the good of other people but can also be personally satisfying. A well-known formulation of the conflict between personal satisfaction and common good is the prisoner's dilemma which is a fictional story and thought experiment that shows why two completely rational individuals might not cooperate, even if it appears that it is in the best interests of both to do so (Poundstone 1992; Peterson 2009). The dilemma precisely formulates the tension between the common good and individual good and between the good of each individual and that of his or her fellow individuals. The prisoner's dilemma can thus shed light on the conflict between altruism and selfishness – an issue to which this paper returns later.

As seen, altruism is not without problems. However, egoism is generally – with the exception of Ayn Rand (1964) and similar-minded people – so despised and altruism so

well-esteemed that, despite its problems, who would not like to be selfless, or at least give the impression of being so (Hampton 1993: 135; Irwin 2017: 69)? Moreover, new research has found – not so surprisingly – that being kind and giving to others can make our lives more meaningful (Aknin, Dunn, Whillans, Grant & Norton 2013; Baumeister Vohs, Aaker & Garbinsky 2013; Martela & Ryan 2016). Furthermore, in management literature, scholars such as Joel Podolny, Rakesh Khurana and Marya Hill-Popper (2005) have contended that the main task of a leader is not to enhance the economic performance of a company but to add to employees’ sense of the meaning of the work they do in the company. Based on recent studies, what is common to both paid and volunteer work is thus the aspiration to make a meaningful contribution to something larger than oneself.

The idea that helping others is part of a meaningful life has been around for thousands of years. For example, Aristotle (1999: 145–146, 148–149) thought that finding happiness and fulfilment is achieved by loving rather than in being loved. Thus, he recommended engaging in active love of others rather than seeking love for oneself. The advisability of unselfishness is also confirmed by non-Western traditions, as can be seen in the following Buddhist anecdote:

A man asked the Buddha: “I want happiness.” The Buddha said: “First remove ‘I’ that is ego. Then remove ‘Want’ that is desire. See now you are left with only ‘Happiness’”.

The anecdote, not found in the classical Buddhist texts, states that if one is selfless and does not desire anything, at least not for himself or herself, then one is happy. Despite its seeming simplicity, this advice is complex and ambiguous. First, it can be pointed out that the anecdote does not explicitly refer to altruism, but instead focuses on human self-concept and the need to revise or even abandon it: “First remove ‘I’”. Thus, the anecdote assumes, contrary to Nietzsche’s view, that the *I* or the ego is not inescapable. Nietzsche (1996: 71), for his part, doubted the possibility of absolute selflessness and maintained the following viewpoint:

No man has ever done anything that was done wholly for others and with no personal motivation whatever; how, indeed should a man be *able* to do something that had no reference to himself, that is to say lacked all inner compulsion (which could have its basis in personal need)? How could the ego act without the ego?

Nietzsche thus considered the ego as foundational for human beings. Second, the Buddhist anecdote seems to disagree with Aristotle’s view of love, as well. According to Aristotle (2004: 66), love is wishing for someone to have things that he or she deems good, for the sake of that person and not oneself, as well as the accomplishment of these things to the best of one’s ability. Understandably, Aristotle did not endorse the view that love is devoid of desire and wanting. Instead, he emphasized that love involves wishing another well for the other’s own sake. This does not need to be in conflict with the Buddhist view, however, if the Buddhist advice to not want anything is interpreted to refer to selfish and self-regarding desires only, not to efforts and intentions as such. Moreover,

this interpretation has been particularly influential in the Mahāyāna tradition of Buddhism. The Mahāyāna emphasises the role of the bodhisattvas (“beings aspiring to enlightenment”), who are thought to do good not only for their own spiritual advance towards perfection (*nirvāṇa*) but also to relieve the suffering of others (Schumann 1973: 178). The vow of bodhisattvas obliges them never to refuse to help other people (Gombrich 1971: 204; Schumann 1973: 127, 130, 174). Yet, carrying out this obligation is not merely a question of obedience. The bodhisattvas are thought to be full of loving kindness (*mettā*) or a kind of philanthropy that is capable of abolishing the bad karma of those in need. Vasubandhu’s (1988: 691) *Abhidharmakośabhāṣyam*, the most important text of Indian Buddhist philosophy and psychology (from the 4th to 5th century CE), praises the role of the bodhisattvas eloquently:

The Bodhisattva: this great-souled one, who yet possesses the most sublime perfections, acts through pure compassion; he acts without egoism, like a dog, in the presence of all creatures; he bears, on the part of all creatures, outrages and bad treatment; he assumes all fatiguing and painful tasks.

Moreover, the Buddhist anecdote involves both a moral and a metaphysical teaching. The moral teaching states that one should be unselfish and not self-centred, while the metaphysical teaching is related to the Buddhist view of human nature. According to Buddhism, there is no permanent “I” or “self”. This view of the nonexistence of the soul is called *anātman* (“not-self”). As one might expect, the Buddhist moral teaching and metaphysical teaching go hand in hand. The correct view of human nature, namely that humans lack a permanent self, is believed to guide people to overcome selfish desires (Chakrabarti 2012; Siderits 2015): Being self-seeking is meaningless if there is no such thing as the self. In this way, Buddhism draws a sharp distinction between appearances and reality, which plays into the claim that humans suffer because they perceive things with deep ignorance, or because people do not see things as they truly are (Siderits 2007: 26). The necessary remedy to this malady is to abandon the wrong self-concept and root of selfishness, namely the idea of a permanent self. However, even if one can accept the impermanence of self as a metaphysical idea, everyday self-awareness (or “phenomenological self”), personal commitments (e.g. related to work duties and family responsibilities) and instinct for self-preservation prevents the average person from being free from self-centred thoughts and behaviours. It seems, therefore, that self-centredness is not only an issue of cognitive self-concept but is also based on various moral practices (such as thanking and blaming), self-conscious emotions (such as guilt, pride, shame and hubris) and assumptions about the moral autonomy and ethical responsibility of each individual.

4 Selflessness in Working Life

Selflessness can be an especially problematic feature in working life and other contexts and activities in which a goal orientation with measurable results is required from each individual or employee. Many if not most people find it natural to think that the general

duty of employees, as well as their supervisors, is to strive for good results and the success of the organisation they represent. This is the “rule of intentional action in business and wage work”. Therefore, one may be willing to suggest that selflessness should be understood in an organisational context as focussing on the benefit of one’s organisation rather than on self-interest. Eventually, the result orientation in wage work is expected to benefit the employees themselves as well: They can keep their jobs and possibly receive a wage increase or bonus. For example, an employee may desire to gain respect and a reputation as an agreeable and diligent worker and, thereby, earn a good livelihood for his or her family. Obviously, these desires do not need to conflict with the interests of the employer, but the interests of the employer and the employees can be met through the “liberalist maxim of invisible hand”: Work for yourself, and by doing so, contribute to your company and society, as well. A rival “communist maxim” urges one to work primarily for the community (company/organisation) and, in the process, help oneself as well. Depending on the case, the average person appears to follow both maxims by turn: Sometimes one focusses on one’s personal gain and sometimes on the success of one’s organisation or society.

In a highly results-oriented working life, a possible disadvantage for individuals – while possibly an advantage from the employer’s perspective – is the psychological pressure caused by the competition and struggle for success among employees. The competition can be both between individuals and between organisations, and it can be oriented according to both the “liberalist maxim” and the “communist maxim”, as stated above. Thus, one can compete for self-interest or for the success of one’s organisation.

When work (or business) life is interpreted in terms of a game, one can identify the following features. The constitutive rules of the working (or business) life game include that employees should work for the benefit of the organisation they represent while also working for their own benefit. Thus, work-related duties are basically collective and, therefore, a suitable maxim for working life runs like this: “Either we all flourish together or no one will”. Obviously, this maxim shakes hands with the “communist maxim”. However, the benefit of an organisation and the personal benefit of an employee are intertwined in a number of ways. In many jobs, the performance of the organisation is directly dependent on the personal performance of individual workers. In such jobs, it is important for the work to be personally rewarding (often in terms of economic satisfaction as measured in money but also in terms of meaningfulness or psychological satisfaction), and therefore, different incentive and reward schemes are used to motivate staff to “go the extra mile” and, thereby, benefit the company or organisation as a whole.

Bengt Holmström has developed an incentive theory specifically for stock corporations since the 1970s. Incentive studies usually assume that individuals attempt to maximise their own benefit. Therefore, it is important to consider how different organisations can urge their managers and employees to act in desired ways. Holmström has explored the

“moral hazard” that is created when the advantages for the employer and employee do not align. A manager or an employee may want the maximum salary with a minimum of effort, while the employer expects maximum value for his or her investment. However, the employer often has very limited means for overseeing employees’ activities. For example, it is difficult to assess how much a managing director has influenced the company’s share price by his or her accomplishments and omissions. Furthermore, while recent international assessments on the role of managing directors in company performance have expressed much variance, they are sometimes embarrassingly low (Bolland & Lopes 2018: 5). Holmström’s theory (1979) explains how in situations like this, agreeing upon incentives is profitable: Managing directors should be rewarded based on their company’s share price in proportion to the share price of other companies. This and many other incentive schemes are insensitive to unselfishness, which is like an anomaly or something that is irrelevant: Unselfishness does not align with the logic of reward and incentive schemes in general.

Based on the aforementioned cases, we can conclude that there is no room for unselfishness in the constitutive rules of reward-scheme-based working-life games. In this way, the rules of working life institutionally prevent, or discourage, the selflessness of employees. Of course, one can be unselfish in the sense that one is conscientious and hard-working rather than lazy and self-indulgent. In that case, it is assumed that being hard-working refers to a goal-orientation for one’s organisation, not for oneself (cf. the “communist maxim”). One can also be unselfish in the sense that one can suggest a promotion or pay increase for another employee instead of for oneself, but such behaviour must be exceptional and not the norm. If all employees were selfless and declined a promotion or pay raise for the benefit of another employee, it would be intolerable from the employer’s point of view. The whole incentive and reward system of organisation would suffer from inflation (Elster 1989: 53–54). Instead, celebrating, or at least not envying, others’ success should be encouraged in the work places (even if it is easier said than done). In fact, the ability to celebrate the success of others can be considered a specific form of selflessness.

Furthermore, one can demonstrate selflessness in the workplace by occasionally or regularly taking on “housekeeping” tasks like making coffee or emptying the dishwasher. An employee can also show selflessness by helping someone else (succeed), acting as a voluntary substitute (e.g. for an ill employee) or undertaking an unpleasant additional task. Even if such considerate and selfless persons can make others’ lives easier, an equal division of tasks among staff members may be better for making a workplace flourish. Some special groups at a workplace, such as newcomers and those in the lowest positions (e.g. interns, trainees and unskilled labour), may be required to undertake tasks that others (more qualified or experienced employees) do not want to do or cannot perform. This division of labour may be a common and established tradition, but a good workplace, and a wise boss, is also sensitive with regard to sharing or assisting in not-so-pleasant tasks.

Wrong and unfounded assumptions, be they established or incipient, regarding the division of labour and specialisation on certain tasks can embitter employees and poison the workplace atmosphere. Therefore, selflessness (or self-sacrifice, for that matter) cannot be automatically and constantly encouraged at a workplace, let alone required. Nevertheless, it can be good and praiseworthy occasionally and on a case-by-case basis. One may feel inclined to say that selflessness is a “situational virtue” in wage work and requires an “ethical sense of situation”. Thus, selflessness should be an option for an individual and not a social obligation. Moreover, some individuals may even need supervision and special protection against their tendency to be overwhelmingly selfless and helpful, as such highly altruistic persons may eventually become exhausted or fall ill.

Table 1 summarises the above discussion and distinguishes the benefits of selflessness in working life in terms of the selfless individual. These benefits partially overlap but are conceptually discernible.

Table 1. Benefits of selflessness in working life

1.	A pro-social attitude and the ability to take other people into consideration
2.	The ability to cooperate with colleagues and customers
3.	The ability to rejoice in others' success
4.	Goal orientation for one's organisation, not primarily for oneself

What is typical for the characteristics mentioned in the table above is that they do not necessitate selflessness as a constant characteristic of an employee, but rather encourage occasional and “situationally smart” altruism.

5 Desireless Action

Various problems (such as psychological pressure caused by competition, the necessity of success and the fear of failure's consequences) that are included in results-oriented and self-centred action – especially typical for working life – pave the way for a different approach that can be called desireless action. In classical Hindu teaching, desireless action (or *niṣkāmakarma*) refers to actions performed with no expectation of rewards or results. This concept helps orient us in what is important in an activity in regard to its content rather than in regard to competition or an attempt to win. Thus, the concept of desireless action directs our attention to other motives for action apart from personal benefit or reward. To attempt to understand what those other motives may be, the concept of *niṣkāmakarma* may be of assistance.

Although the term does not appear in the *Bhagavadgītā* itself (Fowler 2012: xliii–iv), *niṣkāmakarma* is arguably the central teaching of the text (Chakraborty 1996; 1998). The *Bhagavadgītā* calls that idea “inaction in action and action in inaction” (4.18). In the second chapter, the deity Kṛṣṇa proclaims that humans have rights only to actions and not to

their results, whether good or bad (2.47–48); therefore, they should not desire any results. Of the utmost importance in such thinking is that humans are not doomed to idleness or inactivity but instead should act according to the requirements of morality and decency. At the same time, they are not entitled to the results of their actions and, as such, should not be selfishly concerned about them. Although it is admirable to perform good deeds and participate in well-intentioned activities, the outcomes of those actions should not be associated with their actors. Instead, according to the *Bhagavadgītā*, the positive outcomes of actions should be understood to represent the common good (*lokasaṅgraha*: ‘the holding-together of the world’, ‘the welfare of the world’) (3.19–20), which should be accessible to every member of society. Thus, humans have the right to use the outcomes of their actions for good, but they do not own those outcomes. This interpretation conveys a certain idea of humbleness and serenity: Humans should not take the outcomes of their actions as rights or something to which they are entitled but should rather accept positive outcomes as (undeserved) gifts and not complain about negative outcomes.

Situations in which one takes action without considering its outcome(s) include the following:

1. One does not wait for anything related to acting but simply acts (e.g. out of duty or gratitude);
2. One is in a state of flow or so deeply immersed in an activity that he or she performs an action without thinking about its results or consequences; and
3. One acts like an automaton and does not know or understand what he or she is doing.

The first two – not waiting for anything before acting and acting in a state of flow – are more-plausible interpretations of Kṛṣṇa’s advice, as the deity does not make any reference to acting unconsciously.

Based on the aforesaid, Kṛṣṇa’s advice that people should not desire any results from their actions should be interpreted either as an obligation to act out of duty and unselfishly or as the wisdom to concentrate on performing an action rather than on its outcome; a suitable motto for such an outlook might be “True love is giving, not receiving”. At the same time, both interpretations are compatible and not exclusive; people can both act altruistically and concentrate on performing actions.

6 The Prisoner’s Dilemma

Formulated in 1950 by Merrill Flood and Melvin Dresher and later formalised by Albert Tucker (Poundstone 1992; Peterson 2009), the prisoner’s dilemma is a fictional story of a decision-making situation in which individuals seeking their own benefit each end up with a worse outcome than what they could have achieved by cooperating. Used to demonstrate decision-making in the face of risk and uncertainty, the dilemma has inspired numerous discussions and various analyses among game and decision theorists.

In the story, John and Mary, accomplices to a crime, have been apprehended and threatened with imprisonment for their wrongdoing. Because neither is able to communicate with the other, they can remain silent or they can expose each other. If both remain silent, then each will receive a one-year prison sentence. However, if one of them confesses, then he or she will go free while the accomplice is incarcerated for three years. If both confess, then each will receive a two-year sentence. Furthermore, both John and Mary are aware of the consequences of all three options (cf. Peterson 2009).

The true dilemma of the situation is that, whatever one chooses, the other had better confess, even though the common good, at least for John and Mary, would be for both to remain silent. Written as two Nash equilibria, the dilemma implies that neither prisoner has anything to gain by changing his or her strategy alone. The situation can be conceived as shown in Table 2, in which the left-hand number indicates the prison sentence, in years, that John will receive, whereas the right-hand number indicates the sentence, also in years, that Mary will receive. If both confess, then the sentence for each will be two years. However, if both remain silent, then each will receive a sentence of only a year.

Table 2. The strategies and outcomes available to John and Mary

	Mary confesses	Mary remains silent
John confesses	2, 2	0, 3
John remains silent	3, 0	1, 1

If John remains silent, then Mary will be sentenced to a year in prison if she also remains silent. However, if Mary exposes John, then she will be set free. In another scenario, if John exposes Mary, then Mary, if she remains silent, will be sentenced to three years; if she confesses, she will be sentenced to only two. Thus, the prisoner who acts in the interest of his or her best outcome would expose the other and, thereby, ensure a shorter sentence for himself or herself, instead of remaining silent and inevitably receiving a sentence. Although John and Mary could each act rationally by seeking his or her own best outcome, as a twosome, they face a worse outcome by acting rationally than they would by cooperating (Myerson 1991; Peterson 2009).

The collectively suboptimal outcome depends on either the absence of an enforceable agreement or intrinsic trust between the prisoners and a lack of information about each other's intentions. Rationality and self-interest would force each prisoner to betray the other and, thus, choose an outcome worse for both of them than the outcome afforded were they to cooperate and, thereby, minimise their total number of years in prison. The dilemma showcases that what is optimal for each risk-averse individual need not coincide with what is collectively optimal (Peterson 2009). The prisoner's dilemma also presents and illuminates the two basic strategies of decision-making: focussing on self-interest

versus pursuing the common good. Moreover, it suggests that those strategies do not necessarily go hand in hand, which is exactly what Kṛṣṇa indirectly points out in the *Bhagavadgītā* when the deity warns against acting for personal gain (2.47, 6.1).

In the prisoner's dilemma, a prisoner who wants to follow the principle of desireless action would theoretically follow one of two decision-making strategies: be indifferent and leave the decision to chance (e.g. by arbitrarily drawing lots) or either pursue the common good or the other prisoner's benefit (e.g. by remaining silent) instead of seeking to benefit himself or herself (e.g. by exposing the other person). Not only is the second strategy ethically more appropriate, but it also follows Kṛṣṇa's advice in the *Bhagavadgītā*, at least assuming that individuals who want to act without desire (i.e. followers of niṣkāmakarma) can be goal-oriented, pursue unselfish goals and remain both indifferent and uncommitted to personal benefit. Readers such as Christina Chuang (2015) have espoused that interpretation of Kṛṣṇa's advice and dubbed it "benevolent action". By contrast, Christopher Framarin (2009) has effectively problematised prioritising unselfish desires. He has observed that contemporary readers almost unanimously contend that, since all action is motivated by desire, desireless action is an oxymoron; consequently, such action is performed without selfish desire, meaning that unselfish desire is permissible. Framarin has also pointed out, however, that arguments for that view are unconvincing since the doctrine of desireless action should be taken literally: as advice not to act without any desire at all (Chakrabarti 1983). Following such a doctrine would require people to act as automatons without wanting or waiting for anything before acting, which, from a psychological standpoint, is a highly unintuitive, implausible perspective.

In the context of the prisoner's dilemma, the desirelessness of an action has to be addressed in relation to the following options:

1. Acting out of self-interest (i.e. in opposition to the common good) and, thereby, either maximising one's personal benefit or minimising harm to oneself; or
2. Acting collaboratively (i.e. generously towards others) or altruistically (i.e. benevolently and with concern for the wellbeing of others) and, thereby, maximising either the collective benefit or the benefit of others.

Confessing and remaining silent are the concrete actions by which those options can be realised in the prisoner's dilemma. An indicator of indifference, by contrast, would be that none of the given options is considered to be eligible and that neither is sought.

According to the "indifference" interpretation of niṣkāmakarma, action without desire means that one's personal benefit, the collective benefit and the benefit of others are not goals. However, if a choice has to be made, then an indifferent means or a method free of desire is to either draw lots or leave the decision to chance. Evidently, neither the *Bhagavadgītā* nor the principle of niṣkāmakarma recommends making decisions regarding hu-

man action by resorting to chance. Thus, the *Bhagavadgītā* does not recommend the freedom of indifference or arbitrary randomness but rather exhorts people to act according to duty (*Bhagavadgītā* 3.19; 18.9).

The question remains, however, whether another way for an action to be desireless is possible. In response, with reference to the principle of *niṣkāmakarma*, people should act collaboratively and altruistically (i.e. with concern for the well-being of others) instead of acting out of self-interest. Such an answer means that, even if people should not aim to receive the fruits of their actions for themselves, they should aim for the common good and for positive consequences for others. Advice from Chapter 3 of the *Bhagavadgītā* reiterates that answer clearly: “Let thy aim be the good of all, and then carry on thy task in life” (3.20).

7 Conclusion

This paper has examined the concepts of selflessness and altruism and, finally, has arrived at discussing the *Bhagavadgītā*'s doctrine of *niṣkāmakarma*, or altruistic action, performed with no expectation of reward. This issue (i.e. interpretations of Kṛṣṇa's advice on desirelessness) has also been considered in light of the prisoner's dilemma. The paper has concluded that the idea that people have rights only to actions and not to their results should be interpreted either as the obligation to act unselfishly and out of duty or as the wisdom to concentrate on acting and not its outcomes. The prisoner's dilemma reveals that, of those two interpretations, the interpretation prioritising duty or the common good is more advantageous than the alternative because it maximises the collective benefit.

When these considerations are extended and applied to working life, one can say that selflessness is possible to the extent that it is about dutiful and benevolent action that seeks to maximise the common good and collective benefit. It would be problematic in wage work, as well as in other goal-oriented activities, to concentrate solely on doing and not at all on outcomes. Therefore, there is reason to propose an alternative solution according to which one should concentrate on doing also in working life – even enjoy and be absorbed in that doing – but still keep in mind that the relevance condition for this doing is its outcomes. Thus, the point of work is to get something done in a productive and successful way. However, to achieve an optimal result in a job, the doer should wholeheartedly focus on doing and not engage too much in anticipating results. To the extent that results are anticipated, the focus should be on advancing the common good.

Thus, the primary task of selflessness in wage work is to advance the common good. Moreover, selflessness is a situational virtue, meaning that it cannot be automatically and constantly encouraged in the workplace, let alone required. This paper has considered

selflessness primarily, but not exclusively, from the point of view of individual employees. To what extent and in what ways organisations and other collectives (e.g. trade unions, civic action groups and governments) can be selfless is worthy of further discussion.

References

- Aknin, Lara B. & Elizabeth W. Dunn, Ashley V. Whillans, Adam M. Grant & Michael I. Norton (2013). Making a difference matters: Impact unlocks the emotional benefits of prosocial spending. *Journal of Economic Behavior and Organization* 88, 90–95.
- Aristotle (1999). *Nicomachean Ethics* (2nd ed.). Trans. Terence Irvin. Indianapolis, IN: Hackett Publishing Company.
- Aristotle (2004). *Rhetoric*. Trans. W. Rhys Roberts. Mineola, NY: Dover Publications.
- Baumeister Roy F. & Kathleen D. Vohs & Jennifer L. Aaker & Emily N. Garbinsky (2013). Some key differences between a happy life and a meaningful life. *The Journal of Positive Psychology* 8(6), 505–516.
- Bhagavadgīta* (2014). Trans. Georg Feuerstein. Boulder: Shambhala.
- Bennett, William J. (1996). *The Book of Virtues: A Treasure of Great Moral Stories*. New York: Simon & Schuster.
- Bolland, Eric J. & Carlos J. Lopes (2018). *Decision Making and Business Performance*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Chakrabarti, Arindam (1983). Is liberation (mokṣa) pleasant? *Philosophy East and West* 33(2), 167–182.
- Chakrabarti, Kisor Kumar (2012). *Major Doctrines of Hinduism and Buddhism*. Elon, NC: Magnus Publications.
- Chakraborty, Shitangshu K. (1996). Human values and Indian ethos. In: *Human Action in Business: Praxiological and Ethical Dimensions*, 171–196. Eds. Wojciech Gasparski & Leo V. Ryan. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Chakraborty, Shitangshu K. (1998). Ethics for business and management: Explorations in Hindu thought. In: *Ethics in International Management*, 281–308. Eds. Brij Nino Kumar & Horst Steinmann. Berlin: Walter de Gruyter.
- Chuang, Christina (2015). Understanding desireless action as benevolent action. *Asian Philosophy: An International Journal of the Philosophical Traditions of the East* 25(2), 132–147.
- Elster, Jon (1989). *Nuts and Bolts for the Social Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Faber, Daniel & Deborah McCarthy (eds.) (2005). *Foundations for Social Change: Critical Perspectives on Philanthropy and Popular Movements*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers.
- Fowler, Jeaneane D. (2012). *The Bhagavad Gita: A Text and Commentary for Students*. Eastbourne: Sussex Academy Press.
- Framarin, Christopher G. (2009). *Desire and Motivation in Indian Philosophy*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Goldie, Peter (2002). *The Emotions: A Philosophical Exploration*. Oxford: Clarendon Press.
- Gombrich, Richard F. (1971). “Merit Transference” in Sinhalese Buddhism: A Case Study of the Interaction between Doctrine and Practice. *History of Religions. An International Journal for Comparative Historical Studies* 11(2), 203–219.
- Hampton, Jean (1993). Selflessness and the loss of self. *Social Philosophy and Policy* 10(1), 135–165.
- Holmström, Bengt (1979). Moral hazard and observability. *The Bell Journal of Economics* 10(1), 74–91.
- Irwin, William (2017). Psychological egoism and self-interest. *Reason Papers* 39(2), 69–89.
- Lehtonen, Tommi (2016). Social investment and fiduciary responsibility. In: *Routledge Handbook of Social and Sustainable Finance*, 264–279. Ed. Othmar M. Lehner. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Martela, Frank & Richard M. Ryan (2016). Prosocial behavior increases well-being and vitality even without contact with the beneficiary: Causal and behavioral evidence. *Motivation and Emotion* 40(3), 351–357.
- Myerson, Roger B. (1991). *Game Theory: Analysis of Conflict*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Nietzsche, Friedrich (1996). *Human, All Too Human: A Book for Free Spirits*. Trans. R. J. Hollingdale. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peterson, Martin. (2009). *An Introduction to Decision Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Plato (2004). *The Republic*. Trans. C. D. C. Reeve. Indianapolis, IN: Hackett Publishing Company.
- Podolny, Joel M. & Rakesh Khurana & Marya Hill-Popper (2005). Revisiting the Meaning of Leadership. *Research in Organizational Behavior* 26, 1–36.
- Poundstone, William (1992). *Prisoner's Dilemma: John von Neumann, Game Theory, and the Puzzle of the Bomb*. New York: Anchor Books.
- Rand, Ayn (1964). *The Virtue of Selfishness: A New Concept of Egoism*. New York: Signet, New American Library.
- Ricard, Matthieu (2018). *Altruism: The Science and Psychology of Kindness*. London: Atlantic Books.
- Schumann, Hans Wolfgang (1973). *Buddhism: An Outline of its Teachings and Schools*. Trans. Georg Fenerstein. London: Rider and Company.
- Siderits, Mark (2015). *Personal Identity and Buddhist Philosophy: Empty Persons* (2nd ed.). Abingdon Oxon: Routledge.
- Siderits, Mark (2007). *Buddhism as Philosophy*. Indianapolis: Hackett Publishing Company.
- Simler, Kevin & Robin Hanson (2018). *The Elephant in the Brain: Hidden Motives in Everyday Life*. New York: Oxford University Press.
- Singer, Peter (2009). *The Life You Can Save: Acting Now to End World Poverty*. New York: Random House cop.
- Vasubandhu (1988). *Abhidharmakośabhāṣyam*. Vol. II. Ed. Louis de La Vallée Poussin. Trans. Leo M. Pruden. Berkeley, CA: Asian Humanities Press.
- Winthrop, Delba (1978). Aristotle and theories of justice. *The American Political Science Review* 72(4), 1201–1216.

Laajennetun todellisuuden tarjoumat tekniselle viestinnälle – kohti teoreettista mallia

Satu Rantakokko & Anita Nuopponen
Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö
Vaasan yliopisto

This article is part of a research project that explores the use of eXtended Reality (XR) technology and applications to convey technical guidance instead of traditional printed manuals. In the article we present the first stage of forming a theoretical model to explore the phenomenon. The model is based on the concept of affordance and the various points of views of it form four levels of the model: level of rules, level of designed affordances, level of potential affordances and level of affordances as completed actions. These levels will be utilized to scrutinize the affordances extended reality applications offer for technical instructions. The first affordances reported for in this article are those of availability, findability, understandability and reliability of technical instructions based on an analysis of a set of guides and standards for technical instructions.

Avainsanat: affordanssi, laajennettu todellisuus, tarjouma, tekninen ohje

1 Johdanto

Tämä artikkeli liittyy tutkimukseen, jonka tavoitteena on selvittää, millaisia mahdollisuuksia laajennetun todellisuuden käyttö antaa tuotteisiin liittyvien ohjeistusten laatimiselle. Jotta tästä ilmiökentästä saataisiin yhtenäinen kuva, olemme luoneet alustavan mallin, joka tulee toimimaan tutkimuksen teoreettisena runkona.

Muodostettava malli pohjautuu tarjouman eli affordanssin (*affordance*) käsitteeseen (esim. Gibson 1979; Treem & Leonardi 2012; Lanamäki, Thapa & Stendal 2016). Sen avulla voidaan selittää ja tarkastella teoreettisesti sosiaalisten ja teknologisten elementtien vuorovaikutusta eli ihmisten ja erilaisten artefaktien välisiä suhteita (Lanamäki ym. 2016), jollaisesta myös tässä tutkimuksessa on kyse.

Tässä artikkelissa käsittelemme mallin muodostamisen ensimmäistä vaihetta. Seuraavassa käymme ensin läpi laajennetun todellisuuden käsitettä sekä sen hyödyntämistä teknisessä viestinnässä. Sen jälkeen taustoitamme tarjouman käsitettä ja kuvaamme ja havainnollistamme tarjoumamallin ensimmäistä versiota.

2 Laajennettu todellisuus

Laajennetussa todellisuudessa (*eXtended Reality, XR*) on kyse siitä, että aistittavaa todellisuutta laajennetaan keinotekoisilla, tietokoneella tehdyillä elementeillä. Laajennetun todellisuuden sovelluksia käytetään erilaisten laitteiden välityksellä, esim.

ällypuhelimet, tabletit ja VR/MR-lasit. Tällaisen sovelluksen käyttäjä voi muun muassa saada näkyviin näkymätöntä tai kätkeytyä tai seikkailla täysin keinotekoisessa ympäristössä. Teknisessä viestinnässä laajennetun todellisuuden avulla voidaan esimerkiksi koneen korjaajalle tarjota tilannekohtaiset korjausohjeet erillisten lasien avulla, jolloin niiden linssille heijastuva ohje osoittaa suoraan korjattavasta kohteesta tarvittavat toimenpiteet vaihe vaiheelta ja kädet vapautuvat suorittamaan työtehtävää.

Laajennettu todellisuus on kattokäsite, joka kattaa **yhdistetyn todellisuuden** ja **virtuaalitodellisuuden**. Yhdistetty todellisuus (*Mixed Reality, MR*) muodostuu yhdistämällä virtuaalisia elementtejä eriaikaisesti todellisuuteen. Virtuaalitodellisuus (*Virtual Reality, VR*) puolestaan rakentuu kokonaan keinotekoisista, digitaalisista elementeistä. Yhdistetyn todellisuuden tunnetuin taso on **lisätty todellisuus** (*Augmented Reality, AR*), joka nousi suuren yleisön tietouteen etenkin Pokémon Go -pelin myötä. Laajennetun todellisuuden käsitteet ja niihin viittaavat termit ovat vielä osin vakiintumattomia, erityisesti suomenkielisten vastineiden osalta.

Azuman (1997) määritelmä lisätylle todellisuudelle on käyttökelpoinen laajemmin yhdistetylle todellisuudellekin siinä merkityksessä, mikä tämän tutkimuksen kannalta on olennaista. Hänen mukaansa kyse on todellista ja virtuaalista yhdistävästä, reaaliaikaisesti interaktiivisesta ja kolmiulotteisena rekisteröidystä kokonaisuudesta. Reaaliaikaisuus, interaktiivisuus ja kolmiulotteisuus ovat ominaisia myös virtuaalitodellisuudelle, mutta siinä varsinainen todellisuus pyritään sulkemaan mahdollisimman tehokkaasti kokemuksen ulkopuolelle.

3 Laajennettu todellisuus teknisen viestinnän palveluksessa

Tässä tutkimuksessa laajennettua todellisuutta tutkitaan **teknisen viestinnän** kontekstissa. Salmelan ja Isohellan (2018: 54) mukaan teknisen viestinnän voisi määritellä teknisen informaation välittämiseksi tiedon omaavalta tietoa tarvitsevalle. Markel (2012: 3) pohtii teknisen viestinnän keskeistä olemusta siten, että julkaisumuodosta riippumatta tekninen ohjeistus on tarkoitettu auttamaan ihmisiä tehtävän oppimisessa ja suorittamisessa. Tässä artikkelissa keskitytään pääasiassa tekniseen tuotteeseen liittyvään työ- ja käyttöohjeeseen, josta käytämme nimitystä *tekninen ohje*. Teknistä ohjetta voidaan tarkastella valmistajan, ohjeen laatijan ja ohjeen käyttäjän näkökannoista. Lisäksi kyse on heidän suhteestaan tuotteeseen, sen käyttämiseen ohjeistavaan tekniseen ohjeeseen sekä ohjeen välittämiseksi käytettyyn mediaan.

Laajennettua todellisuutta on alettu tutkia viime vuosina enenevässä määrin. Laajennetun todellisuuden ja teknisen viestinnän yhdistävä tutkimus on kuitenkin vasta alkuvaiheessa, ja sitä tehdään usein yritysten omina kehityshankkeina, joista ei välttämättä yrityksen ulkopuolella saada tietoa. Saatavilla oleva tutkimus keskittyy tavallisimmin tietyn laajennetun todellisuuden osa-alueen arviointiin jonkin yksittäisen työtehtävän osalta,

kuten esimerkiksi Doshin, Smithin, Thomasin ja Bourasin (2017) tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin projektoripohjaista lisättyä todellisuutta pistehitsauksessa. Tällaisissa tutkimuksissa on havaittu selviä hyötyjä laajennetun todellisuuden käytöstä; esimerkiksi virheiden vähentymistä ja täsmällisyyden lisääntymistä (emt.), kognitiivisen kuormituksen vähenemistä sekä tarkkuuden ja tehokkuuden lisääntymistä (Uva, Gattullo, Manghisi, Spagnulo, Cascella & Fiorentino 2017), vaaratilanteiden tunnistamisen paranemista (Albert, Hallowell, Kleiner, Chen & Goldparvar-Fard 2014) ja tehtävän oppimisen ja siitä suoriutumisen nopeutumista (Hoedt, Clayes, Van Landeghem & Cottyn 2017).

4 Tarjouman käsite

Tutkimuksen kohteena oleva tutkimuskenttä on hyvin moniulotteinen. Siksi lähdimme rakentamaan mallia, jonka avulla olisi mahdollista tuoda yhteen teoriaa ja todellista ilmiötä mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Näin voitaisiin lisätä kokonaisvaltaista ymmärrystä ja luoda kattava kokonaiskuva laajennetun todellisuuden käytöstä teknisessä viestinnässä (vrt. Hughes 1997: 325; Morgan ja Morrison 1999: 7–8). Pyrkimyksenä on mahdollistaa laajennetun todellisuuden tarkastelu kokonaisuutena yksittäisten osaluokkien sijaan, sillä esimerkiksi lisätty todellisuus ja virtuaalitodellisuus tuovat erityyppisiä mahdollisuuksia kokonaiskuvaan. Malli mahdollistaa myös laajennettua todellisuutta hyödyntävien teknisten ohjeiden vertaamisen muihin julkaisumuotoihin.

Lähtökohdaksi tähän otimme **tarjouman** käsitteen, jonka Lanamäki ym. (2016: 125) toteavat nousseen ydinkäsitteeksi tietojärjestelmien tutkimuksessa. Myös muun muassa Treem ja Leonardi. (2012: 146) tuovat esiin tarjouman käsitteen käyttökelpoisuuden uusien teknologioiden ja sosiaalisten käytäntöjen suhteiden tutkimisessa. Majchrzak, Markus ja Wareham (2016: 272) toteavat teknologian tarjoumien ja rajoitteiden sopivan erityyppisen hyvin teorian rakentamiseen tieto- ja viestintätekniikan (ICT) käytöstä.

Tarjouman käsite pohjautuu James J. Gibsonin (1979) ajatuksiin eläinten tavasta hahmottaa ympäristöään käyttötarkoitusten kautta. Hänen mukaansa eläin ei niinkään ensisijaisesti hahmota esimerkiksi kiveä, vaan ennemminkin sarjan toimintoja, joita kivi mahdollistaa. Nämä esineen mahdollistamat toiminnallisuudet hän nimesi tarjoumiksi (*affordances*). Myöhemmässä tutkimuksessa hänen käsitettään on kritisoitu liian epämääräiseksi ja sitä on pyritty tarkentamaan. Gibsonin käsitettä on kritisoitu erityisesti siitä, että tämä ei ole tarkentanut tarjoumaan liittyvän suhteen (esim. eläimen ja kiven suhde) laatua tai kestoa. Gibsonille (1979) tarjoumat vain yksinkertaisesti ovat olemassa. Tarjouma käsitetään usein kuitenkin esineen ja toimijan suhteeksi (esim. Volkoff & Strong 2013: 822; Lanamäki ym. 2016: 127). Jotta tarjoumalla olisi merkitystä, on myös oltava joku, jonka on mahdollista se toteuttaa (Volkoff ym. 2013: 822). Lanamäki ym. (2016: 127–128) ovat löytäneet aiemmasta tutkimuksesta neljä erilaista näkökantaa (*stance*) tarjoumaan: **kanoninen tarjouma, suunniteltu tarjouma, potentiaaliset**

tarjoumat ja suoritettut toiminnot tarjoumina. Kaikki nämä näkökannat vastaavat Gibsonin ajatuksia, mutta eroavat painotuksiltaan. Lanamäki ym. (2016) suosittelevat, että tarkastelussa pidättäytyttäisiin kulloinkin vain yhdessä näkökannassa sekaannusten välttämiseksi. Omassa mallissamme kuitenkin otamme ne kaikki käyttöön tarjouman **tasoina** soveltaen. Tämä ratkaisu on tehty siksi, että voisimme tutkimuksen eri vaiheissa tarkastella ilmiötä kokonaisvaltaisesti eri toimijoiden ja vaiheiden näkökulmasta. Eli tämä näkökulman vaihdos tuo mukanaan myös näkökannan vaihdoksen.

Kanonisen tarjouman ontologisena perustana nähdään esineluokan suhde sosiokulttuurisiin käytäntöihin (esimerkiksi *tuolit ovat istumista varten*) (emt. 129). Tästä näkökannasta katsottuna tutkija voi selvittää esimerkiksi niitä sosiokulttuurisia prosesseja, joiden myötä tarjoumat ovat alun perin saaneet kanonisen muotonsa eli miten niistä on tullut yleisesti hyväksytyjä. Silloin, kun nämä tarjoumat ovat käsitteen tasolla olemassa ennen artefaktin suunnittelua ja toimintaa, analyysin päätehtäväksi tulee selvittää, käyttäytyvätkö tutkimuksen kohteet "onnistuneesti" eli tarjoumat toteutuvat vai "epäonnistuneesti" eli tarjoumat jäävät toteutumatta. Kanonisia tarjoumia ei voi todistaa vääräksi eli esim. tuoleista ei voi väittää, että niillä ei voi istua. Joku yksittäinen tuoli voi olla istumakelvoton, mutta ei voi sanoa, että tuolit yleensä eivät ole istumista varten. (Emt. 136)

Suunnitellun tarjouman perustana on suunnittelijan, esineen ja kuvitellun tai todellisen käyttäjän suhde (esimerkiksi *suunnittelin tämän esineen sinulle tietynlaista käyttöä varten*). Suunnittelijat sisällyttävät tuotteeseen erilaisia tarjoumia, jolloin näistä tarjoumista poikkeamiset voitaisiin nähdä ”väärinä tarjoumina”. (Emt. 130) Suunnitellun tarjouman näkökannasta voi tarkastella, kuinka suunnittelijat sisällyttävät tarjoumia tuotteen ominaisuuksiin ja kuinka heidän tarkoituksensa tulee sovitettua käyttöön (emt. 136).

Mahdollisissa tarjoumissa puolestaan on kyse esineen ja sen todellisen käyttäjän välisestä suhteesta eli sellaisista toiminnoista, joita hän sillä suorittaa (esimerkiksi *käytin tätä esinettä siihen tehtävään, mihin se oli tarkoitettu*). Tästä näkökulmasta käyttö voi olla jotain muutakin kuin mihin artefakti on suunniteltu. (Emt. 131) Mahdollisten tarjoumien näkökannasta tutkijat voivat selvittää prosessia, jossa tarjoumat on havaittu ja toteutuvat, ja kuinka monilukuiset tarjoumat syntyvät. Suurin osa Lanamäen ym. (2016: 136) tarkastelemista järjestelmätieteen tutkimuksista kuului tähän näkökantaan.

Neljäntenä näkökantana Lanamäki ym. (2016: 133) erottavat tarjouman ymmärtämisen sosiaalisten käytänteiden mukaisesti **suoritetuiksi teoiksi**. Kyse on todellisen esineen ja todellisen käyttäjän suhteeseen tietyssä tilanteessa (esimeriksi *suoritin tehtävän yhden tai useamman esineen avulla*). Tämän näkökannan mukaan tarjouma on tarjouma vain silloin, kun sen tarjoama toiminta on toteutettu. (Shotter 1983: 27) Tästä näkökannasta voidaan

tarkastella sitä, kuinka tarjoumat ilmenevät toteutuneissa tilannesidonnaisissa toiminnoissa (*situated completed actions*) (Lanamäki ym. 2016: 136).

5 Tarjoumien kartoittaminen teknistä ohjetta varten

Tehtävänä on siis etsiä ne tarjoumat, joiden suhteen laajennetun todellisuuden avulla toteutettuja teknisiä ohjeita voidaan analysoida ja verrata muihin toteutusmuotoihin. Lähestymme asiaa tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa teknisestä ohjeesta käsin. Tällöin pitää erottaa itse teknisen ohjeen tarjouma eli sen perustehtävä ja eri julkaisumuotojen mahdollistamat tarjoumat. Lähtökohtaisesti teknisen ohjeen perustehtäväksi voidaan määritellä tuotteeseen liittyvän tiedon välittäminen tarvittavien toimintojen suorittamiseksi. Tällaisia toimintoja voivat olla esimerkiksi kokoonpano, tuotteeseen tutustuminen, käytön opettelu, käyttäminen, huoltotoimet, ongelmatilanteiden ratkaiseminen ja tuotteen turvallinen hävittäminen (SFS 2012; Tukes 2016). Tämä nähdään jatkossa siis perustehtäväksi, jonka toteutumisen muut tarjoumat mahdollistavat, mikäli ne konkretisoituvat toteutumisen tasolla. Tarvitaan siis kaiken kattavan perustehtävän lisäksi hienojakoisempi jaottelu tarjoumista, joiden suhteen erityyppisiä julkaisumuotoja voidaan vertailla.

Tätä artikkelia ja tutkimusvaihetta varten lähdimme luomaan jaottelua teknisen ohjeen tarjoumien löytämiseksi tarkastelemalla teknisiä ohjeita koskevia lakeja ja säädöksiä (EK 2014; Tukes 2016), standardeja (SFS 2012) ja ohjeistuksia (Bly 1998). Tarkastelemme tässä vaiheessa teknisen ohjeistuksen olemusta siis niitä koskevien erilaisten sääntöjen kautta. Perustavana ajatuksena on kanoninen käsitys teknisen ohjeen käsitteestä, jonka ilmentymien sisältöä ja olemusta määritellään siihen liittyvien sääntöjen avulla. Näin säännöissä yhdistyvät erilaiset sosiokulttuuriset käytännöt, tiedot ja aiempi kokemus, joiden pohjalta teknisiä ohjeita on pyritty ohjaamaan ja yhtenäistämään. Säännöt antavat siten kattavan kuvan siitä, mitä teknisestä ohjeesta tulee löytyä, jotta päästään mahdollisimman optimaaliseen tulokseen loppukäyttäjän kannalta.

Valituista aineistolähteistä etsittiin erilaisia sääntöjä, joita niissä ohjeistukselle asetetaan (esimerkiksi se, että käyttöohjeet on ylipäättään laadittava). Yhteensä löydettävissä oli noin 470 erillistä sääntöjen esiintymää, joista osa toistui useammassa lähteessä samanlaisena tai saman tyyppisenä. Lopulta erilaisia sääntöjä jäi jäljelle 114, kun samanlaiset tai saman tyyppiset ilmentymät oli yhdistelty. Lisäksi monilla säännöillä oli tarkennuksia (esimerkiksi se, kenen tai keiden vastuulla käyttöohjeen laatiminen on).

Seuraavassa vaiheessa yksittäisten sääntöjen läpikäynnillä etsittiin teemoja tai kategorioita, joihin ne voitaisiin edelleen jakaa. Jakoperusteeksi nousivat ne seikat, joiden turvaamiseksi säännöt on laadittu. Säännöillä turvattiin pääasiassa neljää asiaa: sitä, että tekninen ohje ja sen sisältämä tieto pystyttäisiin saavuttamaan, löytämään ohjeesta tarvittavat asiat ja ymmärtämään ne, sekä se, että ohjeeseen ja sen sisältämiin tietoihin

voitaisiin luottaa. Nämä tekniseen ohjeistukseen liitettävät ominaisuudet mahdollistavat sen, että ohje voi täyttää perustehtävänsä. Tämän perusteella muodostamme ensimmäiset tarjoumat: **saavutettavuus, löydettävyys, ymmärrettävyys ja luotettavuus.**

Tarjousmallin perusta on siis muodostettu teknisen ohjeen ja kanonisen tarjoumakäsitteen näkökannasta, mutta mukana ovat myös muut näkemykset, jotka rakentuvat ja tarkentuvat tutkimuksen edetessä. Seuraavassa tutkimusvaiheessa paneudutaan suunniteltujen tarjoumien näkökantaan, ja silloin malliin tulee yhdistymään voimakkaammin laajennettu todellisuus vaikutuksineen. Seuraavassa pohdimme näitä neljää aineistosta esiin noussutta tarjoumaehdokasta.

5.1 Saavutettavuus

Saavutettavuuden tarjouma nähdään tässä siten, että teknistä ohjetta on ylipäättään mahdollista päästä tarkastelemaan ja käyttämään. Saavuttamista turvaavat säännöt, joita aineistolähteistä löytyi 46, jakautuivat toisaalta itse ohjeen saavuttamiseen ja toisaalta tarvittavien tietojen saavuttamiseen. Ohjeen saavuttamiseen liittyviä sääntöjä löytyi aineistolähteistä 15 kappaletta, esimerkiksi:

- (1) Teknisten asiakirjojen laatiminen on valmistajan vastuulla (EK 2014; Tukes 2016)
- (2) Käyttäjää tulee muistuttaa käyttöohjeiden säilyttämisen tärkeydestä ja huolehtia siitä, että toimittajalta on saatavilla korvaavia kappaleita (SFS 2012)
- (3) Ohjeet on toimitettava tuotteen luovutuksen yhteydessä (Tukes 2016: Kuluttajansuojalaki)

Tarvittavan tiedon saavuttamista turvaavat säännöt (31 kpl) paneutuivat siihen, että ohje sisältää kaiken tarvittavan tiedon. Tällaisia sääntöjä siitä, mitä tietoja ohjeissa on oltava, olivat esimerkiksi:

- (4) Tuotteen yksilöinti (valmistuserätunnus, sarjanumero, nimi/tyyppi jne.) (Tukes 2016)
- (5) Tuotteen normaalia käyttöä koskevat tiedot (miten sitä on tarkoitus käyttää, normaali toiminta, symbolien ja merkintöjen tarkoitus, käyttöön liittyvät rajoitukset jne.) (Tukes 2016)
- (6) Huolto-ohjeet ja tieto siitä, mitkä toimet ovat sallittuja vain ammattilaisille (Tukes 2016)

Sääntöjen mukaan ohjelajiksi on valittava parhaiten tarkoitukseen soveltuva (SFS 2012). Saavutettavuutta mietittäessä esimerkiksi painettu paperiohje on periaatteessa saavutettavissa helposti kuljettamalla sitä vain mukana, kun taas muut ohjeformaattit vaativat tällä hetkellä aina jonkinlaisen teknologian, kuten tietokone, älypuhelin, tabletti tai VR- tai MR-lasit. Toisaalta jos työtä tehdään pääasiassa tietokoneella, voi sähköisessä formaatissa oleva ohje olla helpoimmin saavutettavissa. Tai jos työ vaatii pitkäaikaista keskittymistä ja molempien käsien käyttöä, voi parhaiten saavutettavissa oleva ohje olla laajennettua todellisuutta hyödyntävä, lasien kautta tarkasteltava ja esimerkiksi

äänikomennoin toimiva ohje. Olennaista on käyttäjäkeskeisyys (SFS 2012) eli pohditaan juuri tietyn tuotteen käyttäjiä ja heidän ominaisuuksiaan, tapojaan ja niitä käyttötilanteita, joissa he ohjetta todennäköisesti tarvitsevat. Sitä kautta voidaan lähteä luomaan juuri heille sopivaa ohjetta siinä julkaisumuodossa, jossa he parhaiten ohjeen saavuttavat. Toisinaan mielekästä on toimittaa ohje useammassa formaatissa erilaisia käyttäjiä ja käyttötilanteita varten.

Saavuttamisen tarjouma on olemassa heti, kun jonkinlainen ohje on tehty. Se ei kuitenkaan konkretisoidu, ellei ohjetta pyritä aktiivisesti tarjoamaan käyttäjälle. Ohje, joka tehdään, mutta jota ei julkaista, sisältää kyllä saavuttamisen mahdollisuuden, mutta silloin tuo mahdollisuus on tavalliselle käyttäjälle lähes olematon. Sen sijaan esimerkiksi tuotteen myynnin yhteydessä tuotepakkaukseen liitetty ohje on tuotteen luovutushetkellä saavutettavissa jokaiselle tuotteen ostajalle. Myöhempi saavutettavuus riippuu siitä, mitä ostaja tekee ohjeelle tuotteen saatuaan.

5.2 Löydettävyys

Löydettävyyden tarjouma tarkoittaa sitä, että käyttäjä pystyy paikallistamaan tarvitsemansa tiedon ohjeen sisältämän muun tiedon joukosta. Löydettävyyttä edistäviä sääntöjä (21 kpl) ovat esimerkiksi:

- (7) Jaottelu sopiviin osiin (SFS 2012)
- (8) Sivunumerointi (SFS 2012)
- (9) Sähköisissä tietovälineissä on hyödynnettävä dynaamisia navigointi- ja esittämiskeinoja (tähän sisältyi muun muassa navigointijärjestelmän rakenteesta, elementeistä, aiheisiin siirtymisestä ja ohjelman käytön opastuksesta ohjeistavia tarkennuksia) (SFS 2012)

Löydettävyyttä suunniteltaessa on otettava huomioon käyttäjien tottumukset. Aineistossa korostuu käyttäjän turvallisuuden merkitys, joten erityisesti siihen liittyvien asioiden tulisi olla helposti löydettävissä. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua se, että käyttäjä ei välttämättä lue ohjeita, vaikka kaikki tarvittava turvallisuuteen liittyvä tieto niissä asianmukaisesti olisikin. Novickin ja Wardin (2006: 5) tutkimuksessa ilmeni, että huomattava osa käyttäjistä ei lue ohjeita edes silloin, kun tehtävä on vaarassa jäädä suorittamatta epäonnistumisen vuoksi. Jopa luovuttaminen oli yli kolme kertaa tavallisempaa kuin painetun käyttöohjeen lukeminen. Oppenheimerin, Meyvisin ja Davidenkon (2009) mukaan ohjeet lukiessaankin huomattava osa lukijoista vain silmäilee ylimalkaisesti eikä huomaa kaikkia tärkeitä ohjeistuksia. Lisäksi ongelmaksi jää painetun ohjeen suhteen, että vaikka tieto olisi luettu, jää noudattaminen muistinvaraiseksi. Sen sijaan laajennettua todellisuutta hyödyntävät ohjeet esimerkiksi MR-lasien välityksellä mahdollistavat tarvittavien turvallisuuteen liittyvien ohjeiden esittämisen juuri oikeassa tilanteessa oikeaan aikaan. Laseihin voidaan esimerkiksi heijastaa tieto turvallisuustoimia

vaativista toimenpiteistä työympäristössä sillä hetkellä, kun niihin tulee reagoida, jolloin ohjeet ovat sekä saavutettavissa että löydettävissä juuri oikealla hetkellä.

Löydettävyyden tarjouma voi toteutua, jos tekninen ohje on laadittu, siihen on sisällytetty tarvittava tieto, ja ohje on saavutettu. Mitä paremmin ohjeessa on huomioitu löydettävyyttä tukeva rakenne, sen helpompaa käyttäjän on etsiä juuri oikea tieto ja sitä todennäköisemmin löytämisen tarjouma myös konkretisoituu.

5.3 Ymmärrettävyys

Ymmärrettävyyden tarjouman ajatuksena on tässä se, että käyttäjän saavuttamasta ohjeesta löydetty tieto olisi ilmaistu sillä tavoin, ettei se jää käyttäjälle epäselväksi. Aineistosta löytyi 32 ymmärrettävyyttä turvaaviksi säännöiksi tulkittavaa kohtaa, esimerkiksi:

- (10) Informaatio tulee mukauttaa kohderyhmän tietämykseen (SFS 2012)
- (11) Käyttöohjeet on annettava suomen ja ruotsin kielillä (Tukes 2016: Kielilaki)
- (12) ”Technicalesen” välttäminen eli vältetään jargonia, kliseitä, vanhanaikaisia fraaseja, monimutkaista kielenkäyttöä ym. (Bly 2008)

Tiedon ymmärrettävyyttä voidaan tarkastella muun muassa kognitiivisen kuormituksen kautta. Esimerkiksi Uvan ym. (2017) tutkimukset spatiaalista lisättyä todellisuutta (*Spatial Augmented Reality, SAR*) hyödyntävistä ohjeista verrattuna paperiohjeisiin älykkäässä valmistuksessa (*smart manufacturing*) osoittivat SAR:n muun muassa pienentävän kognitiivista kuormitusta ja vähentävän virheitä sekä hyötyjen olevan suuremmat monimutkaisissa tehtävissä kuin yksinkertaisissa. Jos siis esimerkiksi tarvitaan ohjetta jonkin yksinkertaisen tehtävän suorittamiseksi, paras ratkaisu voi hyvinkin olla perinteinen paperiohje tai verkossa helposti saatavilla oleva ohje. Jos taas tehtävä on monimutkainen ja etenkin jos se sisältää merkittäviä turvallisuusriskejä, voi toimivampi ratkaisu olla laajennettua todellisuutta hyödyntävä tilannekohtainen ohje.

Ymmärtämisen tarjouma on olemassa, kun ohje on laadittu, mutta se ei välttämättä konkretisoidu. Ohje voi esimerkiksi olla kirjoitettu kielellä, jota käyttäjä ei ymmärrä, tai tarvittava toimenpide on voitu kertoa niin vaikeaselkoisesti, että käyttäjä ei sen perusteella pysty käsittämään, mitä hänen tulisi tarkalleen ottaen tehdä.

5.4 Luotettavuus

Luotettavuus nähdään tässä siten, että sekä ohjeen sisältö että julkaisumuoto koetaan luotettaviksi. Ohjeilla on merkitystä myös itse tuotteeseen luottamisen rakentumisessa. Aineistosta löytyi 15 erilaista luotettavuutta vahvistaviksi säännöiksi luokiteltavaa kohtaa, esimerkiksi:

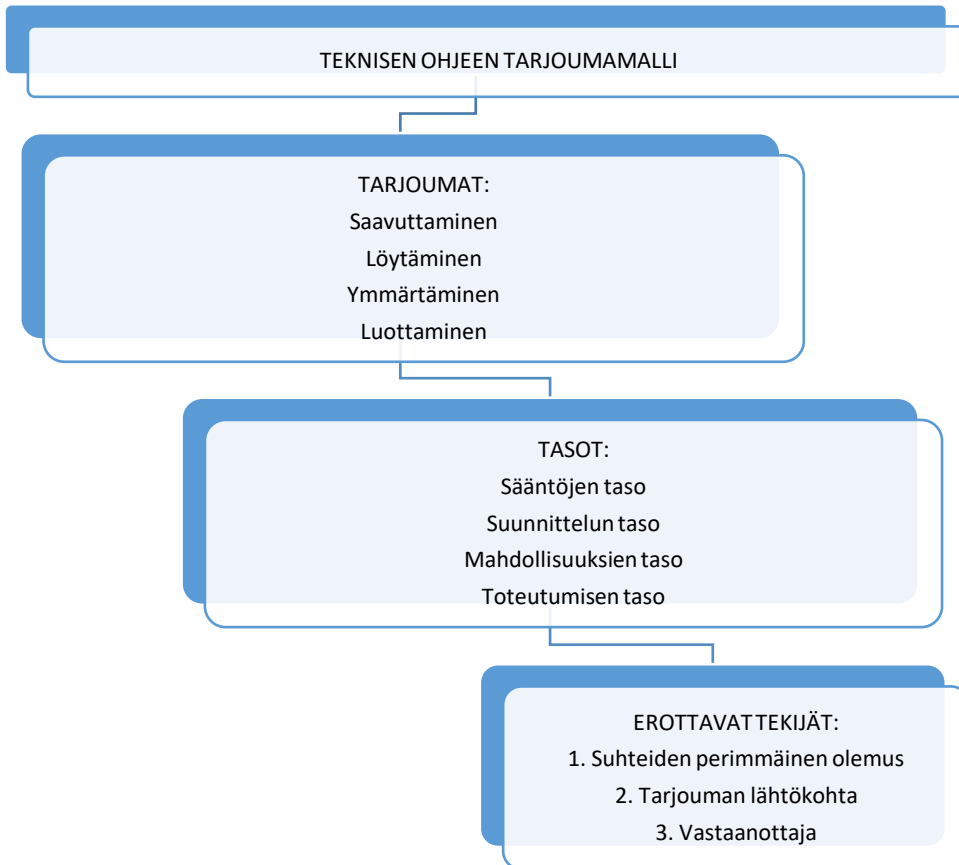
- (13) Teknisten asiakirjojen sisällöllä on pystyttävä osoittamaan, että tuote on sovellettavien vaatimusten mukainen (EK 2014)
- (14) Puutteellisen sisällön välttäminen; kerätään tarpeeksi tietoa, jotta väitteet voidaan tukea faktoilla rakentaen siten luottamusta (Bly 2008)
- (15) Merkinnät ja varoitukset on määritelty tuotekohtaisissa standardeissa (Tukes 2016)

Ohjeformaatin valinnassa luotettavuuteen liittyvät kysymykset riippuvat paljolti käyttäjistä ja siitä, mitä he ovat tottuneet pitämään luotettavina tai mikä juuri heidän tyypillisessä käyttötilanteessaan on toiminnaltaan luotettava ohjeen julkaisumuoto. Esimerkiksi syrjäisessä sijainnissa ulkotiloissa tehtävässä työssä paperiohje saattaa nuhjaantua ja käydä vähitellen heikkolaatuiseksi luottavuudeltaan. Toisaalta sähköisiä apuvälineitä vaativat ohjeformaatit saattavat edellyttää esimerkiksi verkkoyhteyttä, joka ei välttämättä ole riittävän hyvin saavutettavissa kaikissa sijainneissa. Sähköisten apuvälineiden tarvittava lataaminenkaan ei välttämättä kaikkialla onnistu.

Luottamisen tarjouma on olemassa, kun ohje on laadittu, mutta jos ohje on esimerkiksi heikkolaatuinen ja kirjoitusasu ei vakuuta, voi luottamisen tarjouma jäädä toteutumatta. Käyttäjä ei välttämättä vakuutu siitä, että ohjeessa annetut neuvot ovat oikeasti järkeviä ja käyttökelpoisia.

6 Teknisen ohjeen tarjoumamalli

Edellä esitetyt tarjoumat – saavutettavuus, löydettävyys, ymmärrettävyys ja luotettavuus – nousivat esiin erilaisia ohjeita ja sääntöjä tarkastelemalla. Tällöin näkökannaksi valikoitui melko pitkälti kanoninen näkemys tarjoumista. Mallissa on kuitenkin tarkoitus tutkivaiheiden edetessä hyödyntää kaikkia Lanmäen ym. (2016) näkökantoja omina tasoinaan: sääntöjen (kanoninen) taso, suunnittelun taso, mahdollisuuksien taso ja toteutumisen taso. Eri tarkastelujen yhteydessä erilaiset tarjoumien tasot tulevat painottumaan eri tavoin. Kuviossa 1 on esiteltyinä tarjoumamallin alustava rakenne.



Kuvio 1. Teknisen ohjeen tarjoumamalli

Jokainen näistä tasoista tuo mukanaan erilaisen tutkimusasetelman, sitoumuksen ja lähestymisen tutkimuksen kohteeseen. Tämä antaa mahdollisuuden tarkastella tutkimuskohdetta kokonaisvaltaisesti ja eri aikaperspektiiveillä, niin vakiintuneiden käytäntöjen, suunnittelun ja toteutuneen käytön sekä tulevaisuuden innovaatioiden hahmottelun näkökannastakin.

Malli koostuu tarjoumien ja niiden eri tasojen lisäksi myös tasoihin liittyvistä ja niitä erottavista tekijöistä, jotka perustuvat Lanamäen ym. (2016: 128) käyttämiin tarjoumakäsityksiä erotteleviin tekijöihin: minkä ja keiden välillä suhde vallitsee (*relational ontology*), tarjouman lähtökohta (*origin*), toimijuuden rooli (*role of agency*) eli kuka on toimija ja millä tavalla hän toimii, kuka nimeää ja kuka vastaanottaa tarjouman sekä milloin tarjouma päättyy ja missä se sijaitsee. Esimerkiksi kanonisen tarjouman osalta tarkastellaan suhdetta artefaktiluokan ja sosiaalisen käytänteen välillä, kun taas tarjouman lähtökohta viittaa sosiaalisten käytäntöjen synnyttämiin sääntöihin. Toimijuuden roolina toimii jaettu kulttuurinen ymmärrys (*shared cultural understanding*), nimeäjänä ovat ”kulttuuriset esi-isät” ja vastaanottajana kuka tahansa. Kanoninen tarjouma ei yleensä lakkaa olemasta vaan on aina läsnä. Se on universaali ja lajin tasolla (vs. yksilö). (Lanamäki ym. 2016: 128)

6.1 Sääntöjen taso

Mallin ensimmäinen taso, sääntöjen taso, pohjautuu kanoniseen näkökulmaan. Mallin tähän vaiheeseen valitut erottelevat tekijät (ks. kuvio 1) voidaan nähdä seuraavasti: 1. Suhteiden perimmäinen olemus on sääntöjen suhde teknisen ohjeen tarjoumaan. Tämä tarkoittaa sitä, että säännöt asettavat ohjeelle vaatimuksia, jotka johtavat saavutettavuuden, löydettävyyden, ymmärrettävyyden ja luotettavuuden tarjoumien sisällyttämiseen ohjeeseen ja edesauttavat näiden toteutumista. 2. Sääntöjen vastaanottajaksi ajatellaan teknisen ohjeen laatija, jonka toimintaa ohjataan säännöllä optimaalisen lopputuloksen turvaamiseksi ohjeen käyttäjälle. 3. Tarjouman lähtökohdan nähdään tällöin sijaitsevan säännöissä, jotka toimivat teknisen ohjeen laatimista ohjaavina. Esimerkiksi Kielilain mukaan Suomessa ohjeet on toimitettava suomeksi ja ruotsiksi, koska ne ovat maamme viralliset kielet. Koska ohjeen laadinta ja käyttäjälle tarjoaminen on valmistajan vastuulla (esim. EK 2014), tässä tasossa siinä mielessä on kyse valmistajan näkökannasta.

6.2 Suunnittelun taso

Mallin toinen taso on suunnittelun taso, jossa on kyseessä suunniteltujen tarjoumien (*designed affordances*) näkökanta. Siinä erottelevat tekijät nähdään seuraavasti: 1. Suhteiden perimmäisenä olemuksena on teknisen ohjeen laatijan, ohjeen ja kuvitellun käyttäjän suhde. 2. Vastaanottajana on kuviteltu käyttäjä. Lanamäen ym. (2016: 130) näkemyksissä suunnitellut tarjoumat voivat kohdistua myös todelliseen käyttäjään. Teknisessä ohjeistuksessa on tällä tasolla kyseessä kuitenkin ohjeiden laatijan käsitys käyttäjästä, eikä ohjeiden loppukäyttäjää ole vielä konkreettisesti mukana prosessissa. Joissakin tapauksissa ohje voidaan laatia jopa tiettyä yksittäistä käyttäjää varten esimerkiksi silloin, jos kyse on uuden työntekijän perehdyttämisestä työtehtäväänsä. Tällöinkin kyse on kuitenkin ohjeen laatijan ajatuksista kyseisestä käyttäjästä. 3. Tarjouman lähtökohdaksi käsitetään se, että suunnitteluprosessin kautta ohjeen laatija voi sisällyttää tarjoumia tekniseen ohjeeseen sen mukaan, mitä tarkoitusta ja millaista käyttöä varten hän ohjeen laatii. Hän voi siis esimerkiksi laatiessaan ohjetta laajennetun todellisuuden sovellukseen hyödyntää sanallisen selittämisen sijaan todelliseen työtilanteeseen kytkettyä, vaihe vaiheelta etenevää video-ohjeistusta saadakseen monimutkaisen tehtävän ohjeista mahdollisimman ymmärrettävät.

6.3 Mahdollisuuksien taso

Mahdollisten tarjoumien näkökantaan perustuvalla tasolla voidaan lähteä tarkastelemaan sitä, mitä tekninen ohje mahdollistaa todelliselle käyttäjälle. Erottelevat tekijät voidaan tulkita seuraavasti: 1. Suhteiden perimmäinen olemus on tässä teknisen ohjeen ja todellisen käyttäjän suhde, jolloin 2. vastaanottaja on siis todellinen käyttäjä. 3. Tarjouman lähtökohdaksi on se, että todellinen käyttäjä havaitsee ja vastaanottaa teknisen

ohjeen sisältämät tarjoumat. Niiden hyödyntäminen ja konkreettinen toteutuminen riippuu käyttäjän ominaisuuksista ja kontekstista. Ollaan siis tilanteessa, jossa sääntöjen puitteissa suunnitteluprosessin myötä kuviteltua käyttäjää varten ohjeeseen sisälletyt tarjoumat ovat tarjolla todellisessa ohjeessa todelliselle käyttäjälle.

6.4 Toteutumisen taso

Neljännellä tasolla tutkitaan toteutumista eli sitä, miten nuo mahdollisuudet konkretisoituvat ja mitä todellinen ohje todellisessa tilanteessa todella tuotti tehtävän suorittamiseksi. Tämä taso vaatii siis aina todellisen, empiirisen kontekstin. Samalla se toimii ikään kuin tarkistuspisteenä sille, miten edellisten tasojen hyvät pyrkimykset ovat toteutuneet ja tarvitseeko jotakin muuttaa parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Erottelevat tekijät ovat: 1. Tarjouman suhteiden perimmäinen olemus toteutumisen tasolla on edellisen tason lailla teknisen ohjeen ja todellisen käyttäjän suhde. 2. Tässäkin siis vastaanottaja on todellinen käyttäjä. 3. Tarjouman lähtökohta tarkoittaa tässä sitä, että tarjouma toteutui suoritettuna tekona tietyssä tilanteessa. Käyttäjä esimerkiksi etsi ja löysi tiettyä tehtävää varten tarvitsemansa tiedon, ymmärsi sen ja koki luotettavaksi, toimi ohjeen pohjalta ja sai tehtävän suoritetuksi.

7 Pohdinta

Laajennetun todellisuuden vaikutuksia teknisen ohjeen välittämisessä kuvaavan monitahoisen teoreettisen mallin pohjaksi valitsimme siis tarjouman käsitteen ja yhdistimme siihen liittyvät erilaiset näkökannat mallin eri tasoiksi: sääntöjen, suunnittelun, mahdollisuuksien ja toteutumisen tasot. Jokaista tarjoumaa tarkasteltiin näiden tasojen kautta ja tarkastelu syvenee tutkimuksen edetessä. Ensimmäisessä tutkimusvaiheessa teknisen ohjeistuksen sääntöjen tarkastelujen pohjalta teknisen ohjeen tarjoumiksi nousivat saavutettavuus, löydettävyys, ymmärrettävyys ja luotettavuus. Mallin jatkotyöstämisen ja soveltamisen yhteydessä nousee esiin todennäköisesti muita tarjoumia erityisesti laajennetun todellisuuden vaikutuksiin tarkemmin keskityttäessä.

Tarjoumamallin tässä artikkelissa esitelty ensimmäinen vaihe painottuu siis voimakkaasti teknisiin ohjeisiin liittyviin sääntöihin laajennetun todellisuuden näkökulman jäädessä vielä taka-alalle. Koska tarkastelun kohteena kuitenkin ovat laajennetun todellisuuden vaikutukset teknisten ohjeiden välittämisessä, mallin perustaksi on tärkeää ottaa teknisen ohjeen näkökulma. Malli täydentyy tutkimuksen edetessä, jolloin laajennetun todellisuuden vaikutukset tulevat selkeämmin esiin.

Lopullinen malli pyrkii edellä mainittujen tarjoumien ja niiden tasojen kautta huomioimaan valmistajan, teknisen ohjeen laatijan sekä sen käyttäjän näkemykset. Tällöin se voi toimia tutkimuksellisenä työkaluna sekä tarjota hyötyä laajennetun todellisuuden käyttöönoton suunnitteluun yrityksissä, teknisten ohjeiden laatimistyöhön

sekä erilaisten ohjesovellusten kehittämiseen ja käyttämiseen. Valmiin mallin avulla voidaan arvioida laajennetun todellisuuden vaikutuksia teknisen ohjeen laadintaan ja tarkastella esimerkiksi yksittäistä ohjetta kaikkien näiden tarjoumien sekä niiden tasojen kautta.

Tarjouman käsitteen pohjalta on mahdollista luoda myös muita, hyvinkin erityyppisiä malleja. Uskomme kuitenkin, että juuri tällä tavalla muodostettu mallin runko soveltuu monipuolisesti erityyppisten aineistojen tarkasteluun sekä laajennetun todellisuuden ottamiseen mukaan erityisen tarkastelun kohteeksi. Malli joustaa ja elää sen mukaan, miten käytännöt vähitellen muuttuvat ja muuttavat lakeja ja säädöksiä. Sen avulla on myös mahdollista tarkastella myöhemmin kehitettäviä teknologioita ja tapoja välittää ohjeita. Se voi myös ohjata ohjeiden laadintaa auttaen keskittymään olennaiseen kaikista tarpeenmukaisista näkökannoista.

Lähteet

- Albert, Alex, Matthew R. Hallowell, Brian Kleiner, Ao Chen & Mani Golparvar-Fard (2014). Enhancing Construction Hazard Recognition with High-Fidelity Augmented Virtuality. *Journal of Construction Engineering and Management* 140(7), 8.
- Azuma, Ronald T. (1997). *A Survey of Augmented reality*. Teleoperators and Virtual Environments 6(4), 355–385. Saatavilla: <https://www.cs.unc.edu/~azuma/ARpresence.pdf>
- Doshi, Ashish, Ross T. Smith, Bruce H. Thomas & Con Bouras (2017). Use of projector based augmented reality to improve manual spot-welding precision and accuracy for automotive manufacturing. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology* (89)5–8, 1279–1293.
- Gibson, James J (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Hoedt, Steve, Arno Clayes, Hendrik Van Landeghem & Johannes Cottyn (2017). The Evaluation of an Elementary Virtual Training System for Manual Assembly. *International Journal of Production Research* 55(24), 7496–7508.
- Hughes, R.I.G. (1997). Models and Representation. *Philosophy of Science* 64, S325–S336.
- Lanamäki, Arto, Devinder Thapa & Karen Stendal (2016). When Is an Affordance? Outlining Four Stances. *Working Conference on Information Systems and Organizations (ISO)*, Dec 2016, Dublin, Ireland, 125-139. Saatavilla: <https://hal.inria.fr/hal-01619198/document>
- Markel, Mike (2012). *Technical Communication* (10th ed.). Boston, Mass.: Bedford/St.Martins.
- Majchrzak, Ann, Markus, M. Lynne & Jonathan Wareham (2016): *Designing for Digital Transformation: Lessons for Information Systems Research for the Study of ICT and Societal Challenges*. *MIS Q.* 40, 267–277. Saatavilla: <https://pdfs.semanticscholar.org/9fc4/a61235d16dd1adc45be39d017f53004cdc38.pdf>
- Morgan, Mary S. & Margaret Morrison (1999). *Models as Mediators. Perspectives on Natural and Social Science*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Novick, David G & Karen Ward (2006). *Why Don't People Read the Manual?* Saatavilla: <http://www.cs.utep.edu/novick/papers/why.sigdoc06.pdf>
- Oppenheimer, Daniel M, Tom Meyvis & Nicolas Davidenko (2009). *Instructional manipulation checks: Detecting sacrificing to increase statistical power*. Saatavilla: <https://pdfs.semanticscholar.org/5397/a29ff28e5810cf66dc0be608462702fada3d.pdf>
- Salmela, Eveliina & Suvi Isohella (2018). Youtube-ohjevideoista helpokäyttöisiin verkkosivuihin – käyttäjän ymmärtäminen teknisen viestinnän ytimenä. *Vaasan yliopiston raportteja 9: Näkökulmia viestintätieteisiin*. Asiantuntijoiden viestinnästä digitaalisen median mahdollisuuksiin. Saatavilla: https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-801-6.pdf
- Shotter, John (1983). “Duality of structure” and “intentionality” in an ecological psychology. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 13(1), 19–43.

- Treem, Jeffrey W. & Paul M. Leonardi (2012). Social Media Use in Organizations: Exploring the Affordances of Visibility, Editability, Persistence, and Association. *Communication Yearbook* 36. Saatavilla: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2129853
- Uva, Antonio, Michele Gattullo, Vito M. Manghisi, Daniele Spagnulo, Giuseppe L. Cascella & Michele Fiorentino (2017). Evaluating the effectiveness of spatial augmented reality in smart manufacturing: a solution for manual working stations. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology* (94)1–4, 509–521. Saatavilla: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00170-017-0846-4>
- Volkoff, Olga & Diane M. Strong (2013). Critical Realism and Affordances: Theorizing It-Associated Organizational Change Processes. *MIS Quarterly* (37)3, 819–834. Saatavilla: https://www.jstor.org/stable/43826002?seq=1#page_scan_tab_contents

Aineistolähteet

- Bly, Robert W (1998). *Avoid These Technical Writing Mistakes*. American Institute of Chemical Engineers. Saatavilla: <http://web.csulb.edu/~tgregdig/docs/TechnicalWriting1.pdf>
- EK, Euroopan komissio (2014). *Sininen opas. EU:n tuotesääntöjen täytäntöönpano-opas*. Saatavilla: http://www.sfs.fi/files/7875/BLUE_GUIDE_2014_FI.pdf
- SFS, Suomen standardisoimisliitto SFS ry (2012). *SFS-EN 82079-1 Käyttöohjeiden laatiminen. Jäsentäminen, sisältö ja esittäminen. Osa 1: Yleiset periaatteet ja yksityiskohtaiset vaatimukset*. Saatavilla: <https://sales.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFSSahko/CENELEC/ID2/8/199978.html.stx>
- Tukes, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (2016). *Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät*. Saatavilla: http://www.tukes.fi/tiedostot/julkaisut/tuotteiden_kaytto-ohjeet_opas.pdf

Johtamisviestintä digitaloudessa

Heidi Hirsto

*Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö
Vaasan yliopisto*

Merja Porttikivi

*Maatalous-metsätieteellinen tiedekunta
Helsingin yliopisto*

Leadership communication and management communication are research areas that draw upon many neighboring disciplines and traditions but also share some common defining characteristics. In this article, we delineate and organize this field of research with the aim of arriving at a multifaceted and broad-based description of leadership/management communication especially in digital media environments. Drawing on research literature and empirical examples from symposium presentations, we show that research in this area addresses leadership communication on both private and public arenas, and from the viewpoints of both communicative action and cultural representation. We introduce a grid of leadership/management communication research that is designed to include a wide array of research ranging from social media influence to workplace communication and media representations.

Keywords: digitalisaatio, johtamisviestintä, organisaatioiden diskurssit, organisaatioiden viestintä, yritysviestintä

1 Johdanto

Viestintä ymmärretään nykyisin keskeiseksi osaksi organisaatioiden toimintaa ja johtamista. Viestinnän suhdetta johtamiseen voidaan kuitenkin hahmottaa hyvin erilaisista näkökulmista. Nykyaikaisessa organisaatioviestinnän tutkimuksessa viestintä ymmärretään yhä useammin keskeiseksi organisaatioita luovaksi, ylläpitäväksi ja jäsentäväksi toiminnaksi (Ascraft, Kuhn & Cooren 2009). Toisaalta taas yritysviestinnän ja johtamisen tutkimuksen valtavirrassa viestintää tarkastellaan edelleen usein tiedon välittämisenä ja hallinnan välineenä (Vähämäki 2010; Christensen & Cornelissen 2011).

Johtamisviestinnän käsite tuo viestinnällisen näkökulman johtajuuden ja johtamisen keskiöön (Ruben & Gigliotti 2017). Johtamisen ytimeksi ymmärretään tällöin sosiaalinen vaikuttaminen (Ruben & Gigliotti 2017), merkitysten johtaminen (Aritz, Walker, Cardon & Li 2017), ihmisten ja ryhmien osallistaminen ja mobilisointi (Terriquez 2105), sekä suhteiden rakentaminen ja hoitaminen (Maak & Pless 2006). Tällainen laaja johtamiskäsitys ulottuu esimiesviestinnästä yhteiskunnallisten liikkeiden johtamiseen ja vaikuttajaviestintään. Lisäksi konstruktionistisista ja kriittisistä näkökulmista voidaan tarkastella sitä, miten johtajuus kulttuurisena ilmiönä rakentuu teksteissä ja käytännöissä (Muhr & Sullivan 2013; Liu & Baker 2016).

Digitalisaatio ja sosiaalinen media luovat johtamisviestinnälle uudenlaisia konteksteja ja toiminnan mahdollisuuksia. Organisaatiot pyrkivät hyödyntämään entistä paremmin digitaalisia teknologioita ja suuria datamassoja, mikä vaikuttaa sekä johtamisen ja viestinnän käytäntöihin. Digitalisaatio mahdollistaa yhtäältä uudenlaisten vuorovaikutustilojen

ja viestintäkäytäntöjen kehittämisen. Toisaalta digitalisaatiohankkeita saattavat organisaatioissa määritellä ja johtaa teknologiaan erikoistuneet toimijat, jolloin uusien teknologioiden viestinnälliset edellytykset ja vaikutukset voivat jäädä sivuosaan.

Tämän artikkelin tavoitteena on määritellä ja jäsentää johtamisviestintää kehkeytyvänä tutkimusalueena. Hahmottelemme johtamisviestinnän ulottuvuuksia ja niiden liikettä digitalisoituvassa taloudessa ja yhteiskunnassa. Aluksi kartoitamme johtamisviestintää tutkimusalana suhteessa organisaatioiden, johtamisen ja viestinnän tutkimusperinteisiin. Sen jälkeen tarkastelemme digitalisaation tuomia mahdollisuuksia ja haasteita sekä johtamisviestintään liittyvää valtaa ja vastuuta. Tältä perustalta hahmottelemme johtamisviestinnän tutkimuksen koordinaatistoa, jonka tarkoituksena on kuvata johtamisviestinnän tutkimuskenttää laaja-alaisesti ja samalla nostaa esiin tutkimuksen painotus- ja näkökulmaeroja. Tarkastelemme johtamisviestinnän tutkimusta kahden jatkumon kautta: toimintana ja merkityksinä sekä yksityisillä ja julkisilla areenoilla. Havainnollistamme koordinaatistoa sijoittamalla siihen VAKKI-symposiumin Johtamisviestintä digitaloudessa -työryhmässä pidettyjä tutkimusesitelmiä.

2 Johtamisviestinnän paikka tutkimuskentillä

Johtamisviestintä on ilmiönä monimerkityksinen ja kiinnittyy erilaisiin tutkimusperinteisiin. Usein johtamisviestintää tarkastellaan osana organisaatioiden viestintää esimerkiksi yritysviestinnän (*corporate communication*) tai organisaatioiden viestinnän (*organizational communication*) ja diskurssien (*organizational discourse*) tutkimuksen näkökulmasta. Lisäksi johtamisviestintää voidaan tarkastella esimerkiksi johtamistutkimuksen ja yhteiskunnallisten liikkeiden tutkimuksen perinteistä käsin.

Yritysviestinnän ja organisaatioiden viestinnän tutkimusperinteet ovat kehittyneet pitkälti erillään toisistaan ja siten erikoistuneet eri kysymyksiin (Christensen & Cornelissen 2011). *Yritysviestinnän* tutkimus on perinteisesti keskittynyt liikeyritysten viestinnän hallittuun suunnitteluun, organisoimiseen ja toteuttamiseen. Taustalle hahmottuu johtamiskäsitys, jonka ytimessä on pyrkimys hallita yrityksessä tapahtuvaa ja yrityksestä lähtevää viestintää kokonaisuutena (Christensen & Cornelissen 2011: 386) ja jota on mielekästä tarkastella ensisijaisesti yrityksen tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta. Johtamisviestintä on tästä näkökulmasta johdon, johtajien ja esimiesten viestintää (ks. Juholin 2017), johon kuuluu sekä sisäistä viestintää (esimerkiksi esimiesviestintää) että ulkoista viestintää (esimerkiksi sijoittajasuhteita, ks. Chandler 2014), jonka avulla yritystä luotsataan toimintaympäristöissään suhteessa sidosryhmiinsä.

Digitaalisessa, verkottuneessa maailmassa yritysviestinnän tutkimus on viime aikoina etsinyt vaihtoehtoja hallinnan ja yksiiäänsyyden ihanteille. Strategisen viestinnän tutkimuksessa tärkeiksi ovat nousseet erityisesti yritysten ja johdon herkkyys ympäristön jatkuvalla muutokselle, kyky hahmottaa siitä nousevia riskejä ja jännitteitä sekä valmius

vastata niihin tavoilla, jotka pitävät yrityksen avoimena myös tuleville muutoksille (Raupp 2015; Panayiotou, Putnam & Kassinis 2017). Lisäksi on alettu kiinnittää huomiota siihen, miten yritys voi viestinnällään paitsi kuunnella ja tarkastella myös muovata ympäristöään ja näin vaikuttaa omiin toimintaedellytyksiinsä (ks. Christensen, Morsing & Cheney 2008: 27).

Organisaatioiden viestinnän ja diskurssien tutkimuksen painopiste on erilainen. Tämän näkökulman keskiössä on se, miten viestintä itsessään organisoi – jäsentää, järjestää – esimerkiksi johtamista ja organisaation käytäntöjä (Ashcraft, Kuhn & Cooren 2009; Cooren 2015). Tämä tutkimusperinne on kehittynyt läheisessä kontaktissa organisaatiotutkimuksen ja (erityisesti kriittisen) johtamisteorian kanssa (Christensen & Cornelissen 2011: 384–385). Organisaatioiden viestinnän tutkimus ei yleensä ole ensisijaisesti kiinnostunut viestinnän tehokkuudesta tai vaikuttavuudesta, vaan sen tutkimuskohteita ovat organisaatioiden viestinnän kehkeytyvät muodot ja käytännöt sekä merkitysten, identiteettien ja (valta)suhteiden diskursiivinen rakentuminen ja säätely (Mumby & Mease 2011; Cooren 2015). Tästä näkökulmasta johtamisviestintä voidaan nähdä viestintänä, joka tuottaa johtajuutta tietynlaisena identiteettinä ja toimija-asemana.

Johtamistutkimuksessa johtaminen on perinteisesti jaoteltu asioiden johtamiseen (*management*) ja ihmisten johtamiseen eli johtajuuteen (*leadership*) (ks. esim. Vähämäki 2010: 36). Vaikka raja nähdään nykyisin vähintäänkin häilyvänä, molemmat käsitteet ovat edelleen käytössä ja niiden voi ajatella korostavan johtamisesta tiettyjä puolia. Johtajuudella viitataan tyypillisesti tulevaisuuteen suuntaavaan, visionääriseen vaikuttamis- ja muutostyöhön, kun taas johtaminen liitetään esimerkiksi olemassa olevien resurssien järjestämiseen (Ruben & Gigliotti 2017: 16). Viestinnällisestä näkökulmasta käytetään englanniksi sekä käsitettä *managerial* tai *management communication* että käsitettä *leadership communication*. Suomeksi johtamisviestintä on johtajuusviestintää huomattavasti yleisempi ja voidaan nähdäksemme ymmärtää kattokäsitteeksi.

Johtamiskirjallisuutta luonnehtivat ihmisten ja asioiden johtamisen lisäksi monet muutkin toistuvat jaottelut ja jännitteet. Perinteisesti johtamistutkimus on korostanut johtajan roolia, kun taas johdettavien rooli on jäänyt vähemmälle huomiolle (Ruben & Gigliotti 2017: 16). Uudempi tutkimus näkee johtamisen suhteet ja roolit kompleksisina tai määrittelee johtajuuden rakentuvan näissä suhteissa (Maak & Pless 2006). Tyypillinen jaottelu hahmottuu myös autoritäärisen, kontrollointiin ja hallintaan pyrkivän johtamistyylin ja sen vastinparien, kuten demokraattisen, palvelevan ja jaetun johtamistyylin välille (Hackman & Johnson 2013). Tähän jaotteluun liittyy myös johtamisen ja johtamisviestinnän ymmärtäminen joko ylhäältä alaspäin suuntautuvana tai vaihtoehtoisesti vuorovaikutteisena tai verkostomaisena viestintänä, joka voi toteutua myös alhaalta ylöspäin tai ei-hierarkkisissa verkostoissa (Ruben & Gigliotti 2017).

Kriittinen ja feministinen johtamistutkimus on tehnyt eroa perinteisiin johtamisteorioihin ja ottanut ne itsessään kriittisen tarkastelun kohteeksi. Kriittinen tutkimus tarkastelee johtamista ja johtajuutta diskursiivisesti rakentuvina positioina ja merkityksinä ja on arvioinut perinteisiä johtamisoppeja johtamisen ”romantisoinnista” (ks. Liu & Baker 2016). Viime aikoina kriittinen tutkimus on kiinnittänyt huomiota esimerkiksi johtamisen ja johtamisviestinnän kehollisuuteen eli siihen, miten johtajuutta ilmaistaan, rakennetaan ja arvioidaan pukeutumisen, äänenkäytön ja kehon käytön kautta (Meriläinen, Tienari & Valtonen 2015). Diskursiivisesti suuntautuneiden johtamisteorioiden näkökulmasta johtamisen ideaalien ja merkitysten ajatellaan myös rakentuvan toistuvissa kulttuurissa kertomuksissa (Clifton 2019) sekä osana laajempia arvo- ja merkitysjärjestelmiä, kuten nationalistisia ja patriarkaalisia diskursseja (Muhr & Sullivan 2013; Liu & Baker 2016). Johtamisviestintää tässä mielessä esiintyy paitsi ”johtajien” puheessa myös esimerkiksi median ja tutkimuksen tuottamissa johtajien ja johtamisen esityksissä.

Myös *yhteiskunnallisten liikkeiden ja aktivismin tutkimus* irrottaa johtajuuden ja johtamisviestinnän vakiintuneista organisaatioista. Monet tunnetuimmat johtajuuden symbolit kuten Martin Luther King ja Mahatma Gandhi tunnetaan ensisijaisesti yhteiskunnallisina vaikuttajina, joiden toimintaa ei välttämättä hahmoteta tiettyjen organisaatioiden kautta. Yhteiskunnallisten liikkeiden tutkimuksessa korostetaan tiettyjä johtamisviestinnän ulottuvuuksia kuten ongelmien kehystämistä, ihmisten motivoitua ja mobilisointia (Benford & Snow 2000) sekä kollektiivisen identiteetin rakentamista (McAdam, Tarrow & Tilly 1996). Siinä tarkastellaan siis sekä merkityksiin ja identiteetteihin että toimintaan kohdistuvaa viestinnällistä työtä, ja sekä liikkeiden ja organisaatioiden sisäistä että julkisuuden suuntautuvaa viestintää.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kaikilla yllä esitellyillä tutkimusaloilla tarkastellaan ilmiöitä ja toimintaa, joka voidaan ymmärtää johtamisviestinnäksi, vaikka tätä käsitettä ei aina käytetä tai nosteta keskiöön. Johtamisviestintä voi näistä näkökulmista olla

- tiettytyyppistä viestinnällistä toimintaa, jolla on muihin vaikuttamiseen ja/tai mobilisointiin liittyviä tarkoituksia tai seurauksia (aktivismi, vaikuttajaviestintä)
- johtajan asemassa toimivien henkilöiden viestintää, jota voidaan tarkastella esimerkiksi vaikuttavuuden tai tehokkuuden taikka suhteiden ja merkitysten luomisen näkökulmasta (esim. esimiesviestintä, johdon viestintä sidosryhmien kanssa)
- johtajuuden ja johtamisen representaatioita ja diskursiivista rakentamista eri areenoilla (esim. johtamisen visuaalinen representaatio mediassa).

Johtamisviestintä näyttäytyy näin ollen monitahoisena ja muovautuvana ilmiönä, jolle on vaikeaa määrittellä toistuvia, määrittäviä ominaisuuksia. Näkemyksemme voi kuitenkin tiivistää siten, että *johtamisviestinnän tutkimus tuottaa tietoa johtamisen tai johtajuuden rakentumisesta tai harjoittamisesta viestinnän kautta.*

3 Johtamisviestintä digitaalisen median aikakaudella

Digitaalisen median kehitys on tuonut johtamiseen ja viestintään uudenlaisia haasteita. Organisaatiot toimivat osana verkkojulkisuutta, entistä laajempaa vuorovaikutusta ja keskustelua yhteisesti merkittävaksi koetuista asioista. Erityisesti sosiaalinen media, jolla tarkoitetaan avoimen osallistumisen ideologiaan ja verkkoteknologiaan pohjautuvia palveluja ja sovelluksia, jotka mahdollistavat käyttäjien tuottaman sisällön luomisen ja jakamisen, on mahdollistanut avoimen dialogin eri osapuolien välillä sekä julkisesti yhteiskunnallisissa asioissa (Bennet 2008; Kaplan & Haenlain 2010; Macnamara & Zerfass 2012; Van Dijck & Poell 2013; Porttikivi 2016) että rajatummin organisaatioiden sisällä (Cornelissen 2011; Macnamara & Zerfass 2012). Organisaatiot ovat joutuneet tottumaan siihen, että niiden toimintaa arvioidaan julkisesti, mutta toisaalta sosiaalinen media on myös mahdollistanut tämän arvioinnin entistä helpomman seurannan (Porttikivi 2016).

Digitaalisuus on tuonut johtamis- ja strategiatyötä näkyvämmäksi sekä suhteessa sidosryhmiin että organisaatioiden sisällä. Se on luonut tapoja tavoittaa ja sitouttaa sidosryhmiä esimerkiksi tarjoamalla organisaatioille uusia mahdollisuuksia kertoa tarinaansa ja pääviestintään ja keskustella niistä yhdessä sidosryhmien kanssa (Cornelissen 2011: 154). Organisaation sisällä digitaaliset teknologiat liittyvät esimerkiksi tiedonjakamiseen, työntekijöiden perehdyttämiseen, sitouttamiseen ja keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä sosiaalisen pääoman rakentamiseen (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013).

Tutkimusten mukaan sosiaalista mediaa käytetään organisaatioissa monipuolisesti ja sen tärkeys ymmärretään, mutta tarkkoja ohjeita, seuranta tai koulutusta niiden käyttöön tarvitaan vielä lisää, koskien sekä organisaatiosta ulospäin suuntautuvaa julkista viestintää että organisaation sisäisiä kanavia (ks. esim. Macnamara & Zerfass 2012; Baptista, Wilson, Galliers & Bynghall 2017). Organisaatioissa onkin ryhdytty rakentamaan sosiaalisen median strategioita, ohjelmia ja erilaisia sosiaalisen median käytön valvonta- ja kontrollijärjestelmiä. On kuitenkin muistettava, että tällaiset ohjeet ja niiden valvonta vaativat hienosäätöä avoimuuteen ja osallistumiseen kannustamisen ja tehokkuuspyrkimysten ja strategisten tavoitteiden välillä (Macnamara & Zerfass 2012). Samaan aikaan organisaatioiden on entistä tärkeämpää ymmärtää sosiaalisen median luonne osana jatkuvasti muuttuvaa yhteiskunnallista ja mediaympäristöä: verkottuneessa yhteiskunnassa myös johtajien edellytetään osallistuvan julkiseen keskusteluun ja paitsi viestivän organisaationsa puolesta, myös luotaavan eri areenoilla käynnissä olevaa keskustelua ja siten proaktiivisesti valmistautuvan riskien varalta (Van Dijck & Poell 2013; Raupp 2015; Ruben & Gigliotti 2017: 25).

Organisaation sisäisellä sosiaalisella medially (ESM, *enterprise social media*) tarkoitetaan organisaatioiden käytössä tiedonjakamiseen ja hallintaan käytettäviä sovelluksia, joita ovat esimerkiksi chatit, keskusteluryhmät, blogit, wikit ja erilaiset dokumenttienhallintasovellukset. Näiden käytöllä on todettu olevan erityisesti osaamisen valjastamiseen,

tiedonkulun nopeutumiseen ja vuorovaikutuksen lisäämiseen liittyviä hyötyjä. Toisaalta haittapuolina on ilmennyt yksilöllisiin valtapyrkimyksiin liittyvää tiedon salaamista ja vääristelyä sekä ajankäyttöön liittyviä ongelmia (Leonardi ym. 2013; Costas & Grey 2014). Leonardi ym. (2013) kuvaavat näitä etuja ja haittoja kolmen metaforan avulla: vuotava putki, kaikukammio ja sosiaalinen voiteluaine. Organisaation sisäisessä käytössä sosiaalinen media toimii kuin vuotava putki siinä mielessä, että siellä jaettu tieto ja keskustelu eivät rajaudu vain tietyissä kanavissa vuorovaikutukseen aktiivisesti osallistuville, vaan niistä “vuotaa” osia myös muille osapuolille – ehkä sellaisillekin, joille keskustelu ei ollut tarkoitettu. Kaikukammarilla taas tarkoitetaan internetin keskustelupalstoihin yleisemminkin liitettyä käsitystä, jonka mukaan keskustelut käydään jo ennestään asiaan vihkiytyneiden samanmielisten kesken ja uusi tieto omaksutaan siltä osin kuin se on sovittavissa aiempaan. Voiteluaineena sosiaalinen media toimii etenkin mahdollistamalla entistä nopeamman ja laajemman vuorovaikutuksen. Lisäksi sosiaalisen median epämuodollisuus madaltaa osallistumiskynnystä. (Leonardi ym. 2013)

Organisaatioiden sisällä, erityisesti strategiatyössä, sosiaalinen media on mahdollistanut laajemman osallistumisen suunnitteluun ja päätöksentekoon tarjoamalla nimenomaan yhteiskehittelyyn tarkoitettuja alustoja (Baptista ym. 2017). Näiden alustojen ominaisuuksia ja mahdollisuuksia sitouttamiseen on tarkasteltu niiden sallivuuden ja syrjimättömyyden (*inclusiveness*) sekä läpinäkyvyyden perusteella, eli sen mukaan, miten niissä mahdollistuu osallistuminen, löydettävyys ja jakaminen sekä rajaton pääsy tietoon, kommentointi ja palautteenanto (emt).

Tutkimukset korostavat siis digitaalisten (vuorovaikutus)alustojen käyttöönoton edellyttävän paljon myös organisaatiokulttuurilta. Sosiaalisen median käyttöä ja sieltä saatavan palautteen hyödyntämistä on tehtävä aidosti yhteistyönä, ja sen avoimuutta ja läpinäkyvyyttä täytyy jatkuvasti arvioida ja kehittää. Erityistä huomiota tulee kiinnittää myös verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen “kasvottomuuden” tai anonymiteetin haasteisiin: muita osallistujia ei välttämättä ole tavattu aiemmin tai heitä ei pystytä tunnistamaan tai yksilöimään. (Kaplan & Haenlain 2010; Leonardi ym. 2013; Baptista ym. 2017; Ruben & Gigliotti 2017: 26)

Muutaman viime vuosikymmenen aikana johtamisen ja johtajuuden tarkastelu on kiinnittänyt vähitellen yhä enemmän huomiota myös sosiomaterialisuuteen sekä ei-inhimillisiin toimijoihin ja toimijuuksiin – eli esimerkiksi siihen, miten teknologiat ja fyysiset tilat muovaavat vuorovaikutusta ja johtamista (Orlikowski 2009). Juuri nyt puhutaan erityisesti tekoälystä, koneoppimisesta ja algoritmeista. Niillä tarkoitetaan älykkäitä komentosarjoja, jotka pystyvät automaattisesti kerätyn ja luodun tiedon avulla kuvaamaan, lajittelemaan ja suodattamaan aineistoja, ja tältä pohjalta suorittamaan optimointia ja priorisointia päätöksentekoon tai sen avuksi. (Beer 2017; Faraj, Pachidi & Sayegh 2018) Päätöksentekoa ohjaavien algoritmien ulottuvuuksia tarkastelleet Faraj ym. (2018) ovat todenneet, että oppivien algoritmien myötä organisaatioissa tarvittava asiantuntemus tulee

muuttumaan, ja niin työ- ja ammattirajat kuin valta- ja kontrollijärjestelmätkin muotoutuvat uudelleen. Tutkijat peräänkuuluttavatkin organisaatioiden teknologista moraalialia ja kehottavat kiinnittämään enemmän huomiota algoritmisen päätöksenteon yhteiskunnalliseen puoleen eli siihen, miten paljon päätösvaltaa algoritmeille annetaan (Beer 2017; Faraj ym. 2018).

Kaiken kaikkiaan tutkimus digitaalisen kehityksen vaikutuksesta johtamiseen ja organisaatioihin on tunnistanut uusien mahdollisuuksien lisäksi huomattavia riskejä liittyen teknologiaan ilman moraalista punnintaa. Tältä kannalta johtamisviestintä voidaan ymmärtää keskeiseksi keinoksi, jolla voidaan varmistaa päätöksenteon, töiden organisoiminen sekä työilmapiirin läpinäkyvyys, arvioitavuus ja avoimuus sekä mahdollistaa jatkuvasti muuttuvien prosessien vaativa ymmärtäminen ja laaja osallistuminen sekä organisaatioiden sisällä että suhteessa sidosryhmiin.

4 Johtamisviestinnän valta ja vastuu

Johtamiseen ja johtajuuteen – sekä vaikuttamaan pyrkivänä toimintana että kulttuurisena ilmiönä ja positiona – liittyy aina valtaa ja vastuuta. Eri tutkimuserinteillä on hyvin erilaisia näkökulmia valtaan. Perinteiset johtamisteoriat näkevät vallan resurssina, jota johtajalla on tai ei ole ja jota voidaan pyrkiä hankkimaan (ks. esim. Hackman & Johnson 2013: 136). Diskursiiviset ja kriittiset näkökulmat perustuvat sen sijaan ajatukseen, että viestintä ja valta kietoutuvat yhteen. Vallan ajatellaan ilmenevän rakenteissa ja käytännöissä, jotka luovat rajoitteita ja mahdollisuuksia sekä ”johtajien” että ”johdettavien” toiminnalle ja toimijuudelle (Mumby & Mease 2011).

Erilaisiin vallan muotoihin liittyy myös erilaisia vastarinnan muotoja. Vastarinta voi olla yksilöllistä tai kollektiivista, julkista tai yksityistä, ja voi kehittyä yhdestä muodosta toiseen (esim. Mumby, Thomas, Martí & Seidl 2017). Jos ajatellaan yhteiskunnallisia (protesti)liikkeitä, on selvää, että johtamisviestintä voi perustua myös vastarinnan mobilisointiin. Historia tuntee monia esimerkkejä oikeutuksen saaneesta vastarinnasta, ja vaikkapa rotusorron tai kansallissosialistisen systeemin vastustaminen näyttäytyy nykypäivänä vastuun ottamisena. Kehkeytyessään vastarinta kuitenkin määrittyy suhteessa valtarakenteisiin, joista käsin sitä voidaan pyrkiä vaientamaan ja määrittelemään vastuuttomaksi.

Organisaatiotutkimuksessa yksi keskeisimmistä vastuun tarkastelun kehyksistä on sidosryhmäteoria, jonka mukaan organisaatiot ovat vastuussa toimintansa taloudellisista, sosiaalisista ja ympäristövaikutuksista monenlaisille sidosryhmille. Sidoryhmäteoriaan perustuvan relationaalisen johtamisnäkömyksen keskiössä onkin kysymys siitä, millaisia vastuita organisaatioilla ja johtajilla on suhteessa johtamiinsa ihmisiin ja ryhmiin, yhteiskuntaan sekä luontoon (Maak & Pless 2006: 102). Tästä näkökulmasta vastuullinen johtaja osallistaa sidosryhmät dialogiin, antaa tilaa erilaisille äänille ja pyrkii ottamaan huomioon moninaisten toimijoiden tarpeet (emt. 101). Parhaiten sidoryhmänäkökulma takaa

vastuullisuuden silloin, kun organisaatio huomioi hyvin laajan kirjon myös ”toissijaisena” pidettyjä sidosryhmiä (Mitchell, Agle & Wood 1997). Tällöin ongelமாக্সি voi kuitenkin nousta ristiriitaisiin tavoitteisiin vastaaminen (Maak & Pless 2006).

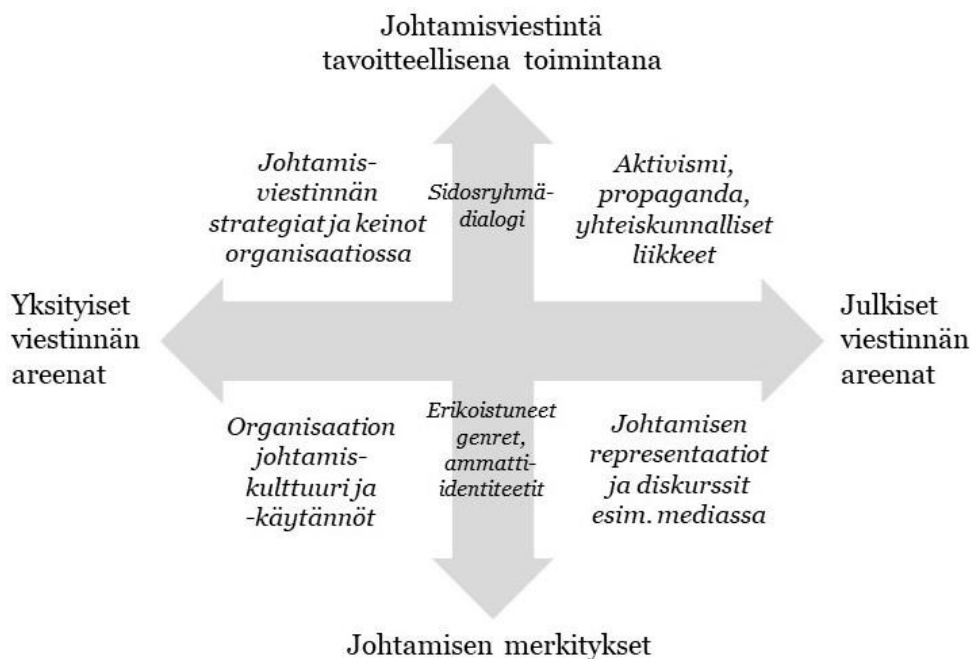
Sidosryhmäteoriaa vastuun kehyksenä on myös arvosteltu, koska se ulkoistaa vastuun organisaation ulkopuolisille toimijoille (Heikkurinen & Ketola 2012) ja näkee sidokset erilaisiin ryhmiin usein staattisina ja tietyn organisaation näkökulmasta (Luoma-aho & Vos 2010). Vaihtoehdoksi on esitetty tietoisuuteen perustuvaa näkökulmaa, jossa vastuullisuus perustuu eettiseen pohdintaan ja organisaation identiteettiin (Heikkurinen & Ketola 2012). Luoma-ahon ja Vosin (2010) esittämässä dynaamisessa sidosryhmämallissa puolestaan nähdään organisaatio toimijana verkostoissa, joissa erilaisia sidoksia ja suhteita muodostuu yhteiskunnallisten (kiista)kysymysten tai teemojen ympärille. Tällöin johtamisviestinnän vastuuseen kuuluu valintoja siitä, millaisten asioiden edistämiseen tai ongelmien ratkaisemiseen organisaatio osallistuu ja millaisten kumppanien kanssa.

Diskursiivisesta näkökulmasta johtamisviestintään liittyvää valtaa kuvaavat mediatutkimuksesta tutut agendavallan ja määrittelyvallan käsitteet. Agendavaltaan liittyy se, millaisia asioita nostetaan yleisen keskustelun kohteeksi (McCombs & Shaw 1972), ja määrittelyvaltaan se, keillä on mahdollisuuksia osallistua neuvotteluun merkityksistä (Koivunen & Lehtonen 2005). Esimerkiksi journalismilla, poliittisilla päättäjillä ja suuryrityksillä on perinteisesti ollut paremmat mahdollisuudet vaikuttaa yhteisten merkitysten rakentamiseen kuin tavallisella kansalaisella, vaikkakin sosiaalinen media ja siihen liittyvät vaikuttamisen muodot ovat luoneet myös kansalaisille uusia mahdollisuuksia saada äänensä kuuluviin (Laaksonen & Nelimarkka 2018). Edelleen voidaan ajatella, että toimijoilla, joilla on paljon merkityksellistämisen valtaa, on myös erityistä vastuuta tuottamistaan ja edistämistään merkityksistä. Esimerkiksi journalismin valtaa ja vastuuta onkin tarkasteltu melko laajasti, kun taas yritysten viestintää on tarkasteltu tästä näkökulmasta harvemmin. Kuitenkin yritysten tavat puhua vaikkapa globaalista taloudesta voidaan varsin hyvin nähdä diskursiivisina tekoina, joilla on valtava vaikutuksia ja jotka vaativat sen vuoksi kriittistä tarkastelua (Hirsto & Moisander 2014; Hirsto, Katila & Moisander 2014).

Kriittisessä diskursiivisessa tutkimuksessa johtamista koskevien puhetapojen ja johtajuutta ilmentämään vakiintuneiden käytäntöjen nähdään perustuvan historiallisiin valtarakenteisiin ja usein myös uusintavan niitä, jos niitä ei tietoisesti haasteta. Kolonialismi, rasismi ja patriarkaatti ovat näistä valtarakenteista ilmeisimpiä. Johtaminen kytkeytyy historiallisesti tietynlaisiin maskuliinisuuksiin, yläluokkaisuuteen ja valkoisuuteen (Liu & Baker 2016). Esimerkiksi tietynlaisen (sukupuolittuneen) äänen- ja kehonkäytön tulkitaan kulttuurissamme ilmentävän johtajuutta tai johtajapotentialiaa (Meriläinen ym. 2015). Tästä näkökulmasta johtamiseen liittyy vastuu arvioida viestintää siitä näkökulmasta, miten se ammentaa olemassa olevista eronteista ja valtasuhteisista ja vaikuttaa niihin, sekä tarvittaessa pyrkiä haastamaan tai vastustamaan ongelmallisia käytäntöjä.

5 Johtamisviestinnän tutkimuksen koordinaatisto

Edellä käsitellyt näkökulmat tarjoavat välineitä tarkastella hyvin erityyppisiä aiheita ja tutkimuksia osana johtamisviestinnän tutkimuksen kenttää. Käytämme esimerkkinä esitelmiä, jotka pidettiin helmikuussa 2019 järjestetyn viestinnän tutkimuksen VAKKI-symposiumin työryhmässä Johtamisviestintä digitaloudessa. Esityksissä tarkasteltiin johtamisviestintää sekä organisaation sisäisenä että sen ulkopuolelle ulottuvana vaikuttamisena. Toiseksi hahmottui eroja sen välillä, tarkasteltiinko johtamista vaikuttamaan pyrkivänä (viestinnällisenä) toimintana vai olivatko keskiössä johtamisen kulttuuriset merkitykset. Esitelmien ja kirjallisuuden perusteella hahmotelimme johtamisviestinnän tutkimuksen koordinaatiston (Kuvio 1).



Kuvio 1. Johtamisviestinnän tutkimuksen koordinaatisto

5.1 Koordinaatiston ulottuvuudet

Koordinaatiston vaaka-akseli kuvaa tutkimuskohteiden jatkumoa yksityisemmästä johtamisviestinnästä julkisempaan johtamis- tai vaikuttamisviestintään. Yksityistä johtamisviestintää on tyypillisesti esimerkiksi yrityksen sisäinen viestintä, kuten esimiesviestintä sekä strategian luomiseen liittyvät keskustelut ja dokumentit. Yksityistä voi kuitenkin olla myös organisaation viestintä sidosryhmien kanssa: esimerkiksi kumppanuuksiin ja kaupankäyntiin liittyvä viestintä. Julkista johtamisviestintää puolestaan on esimerkiksi yrityksen osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun tai yhteisöhankeisiin sekä arvojen viestiminen julkisesti. Kuvion pystyakseli kuvaa jatkumoa sen välillä, onko tutkimuksen kohteena ensisijaisesti johtaminen vaikuttamaan pyrkivänä toimintana – esimerkiksi

tavoitteellisen viestinnän suunnittelu ja keinot – vai johtamisen tai johtajuuden kulttuuriset merkitykset ja diskurssit. Toiminnan päähän sijoitamme tutkimuksen, jossa tarkastellaan, miten viestinnällä pyritään ohjaamaan ihmisten asenteita, käyttäytymistä tai toimintaa. Merkitysten päähän taas sijoitamme tutkimukset, joissa tarkastellaan johtamista tai johtajuutta diskursiivisesti rakentuvana ilmiönä, kuten representaationa tai narratiivina.

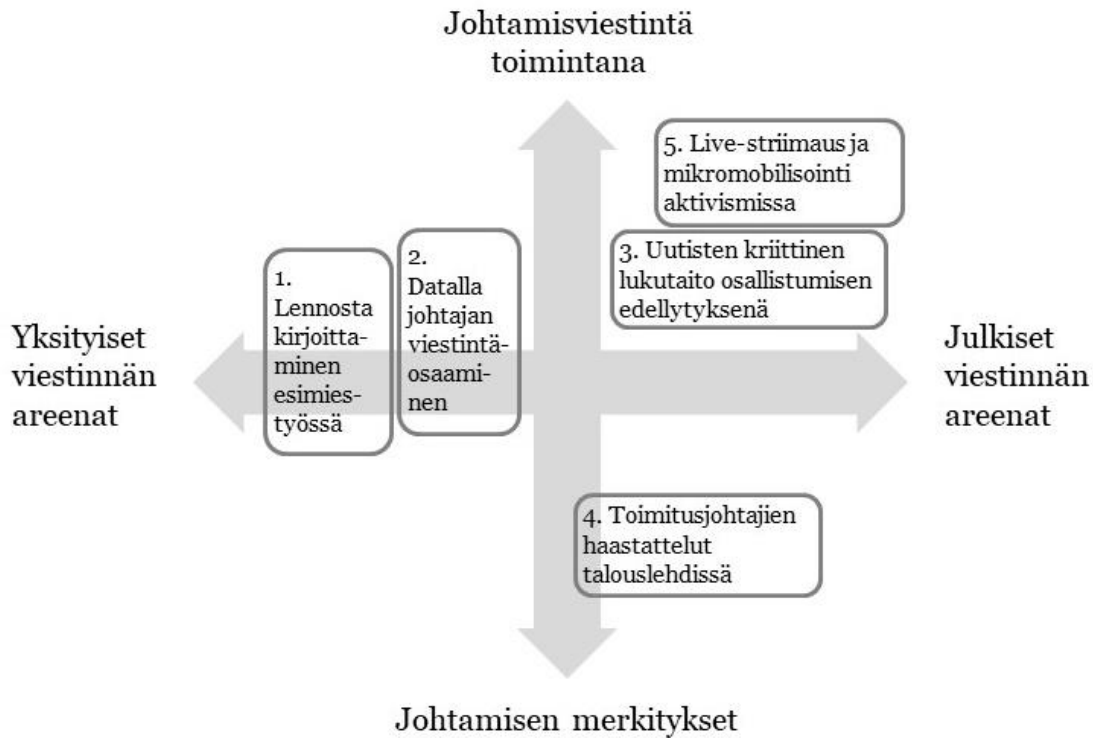
Jatkumoiden yhdistelminä koordinaatistoon hahmottuu kenttiä, joihin voidaan sijoittaa erilaisia johtamisviestinnän tutkimuksen kohteita. Vasempaan yläkulmaan sijoittuu tyypillisesti organisaatioiden sisäistä johtamis- ja esimiestyötä sekä näiden strategioita ja keinoja koskeva tutkimus. Oikeaan yläkulmaan kuuluu tutkimus, jonka kohteena on julkisilla areenoilla tapahtuva vaikuttamisviestintä, kuten yhteiskunnallinen liikehdintä ja aktivismi sosiaalisessa mediassa. Oikeassa alakulmassa ovat tutkimukset, joiden keskiössä on julkisuudessa käytävä kamppailu johtamisen ja johtajuuden merkityksistä. Vasempaan alakulmaan sijoittuvat tutkimukset, joissa tarkastellaan johtamisen merkitysten muodostumista rajatuilla areenoilla, joten sinne voidaan sijoittaa esimerkiksi organisaatio- tai johtamiskulttuuriin keskittyvät tutkimukset.

5.2 Johtamisviestintä digitaloudessa -työpajan esitelmät koordinaatistossa

Johtamisviestintä digitaloudessa -työryhmässä pidettiin 5 tutkimusesitelmää. Testaamme ja havainnollistamme johtamisviestinnän tutkimuksen koordinaatistoa pohtimalla, miten esitelmissä tarkastellut ilmiöt sijoittuvat toiminnan ja merkitysten sekä yksityisen ja julkisen viestinnän välisille jatkumoille (Kuvio 2).

Liisa Käännän tutkimus (1) tarkasteli “lennosta kirjoittamista”, eli nopeaa kirjoittamista esimiesten digitaalisen vuorovaikutuksen taitona. Empiirinen tutkimuskohde, yrityksen sisäinen sosiaalinen media, edustaa lähtökohtaisesti viestintää, joka on tarkoitettu rajatulle joukolle organisaation jäseniä. Näin ollen tutkimus voidaan sijoittaa yksityisen alueelle. Pystyakselilla tutkimus sijoittuu keskivaiheille: tarkastelun kohteena ovat esimiehen viestintätaidot, ja tältä kantilta johtamisviestintä hahmottuu vaikuttamaan pyrkiväksi toiminnaksi. Toisaalta lennosta kirjoittamista tarkastellaan tutkimuksessa myös ammatillista identiteettiä eli johtajuuden merkityksiä rakentavana toimintana.

Hanna Kanti-Paulin esitelmä (2) käsitteli johtajan vuorovaikutusosaamista datavetoisessa organisaatiossa. Tutkimuksessa tarkasteltiin johtajien näkemyksiä siitä, miten dataan perustuva johtaminen ja organisaatiossa hyödynnettävä tekoäly vaikuttavat johtamisessa tarvittavaan vuorovaikutusosaamiseen. Myös Kanti-Paulin tutkimuksen voi sijoittaa vasemmalle ja keskiakselin yläpuolelle. Tutkimuksessa tarkastellaan johtamisviestintää esimiestyönä, jonka keskiössä on päätöksenteko ja työntekijöiden toiminnan ohjaaminen. Näkökulma korostaa johtajan osaamista ja valmiuksia, ja johtamisviestintä näyttääytyy vaikuttamaan pyrkivänä viestintänä. Tutkimus sivuaa kuitenkin myös johtajuuden muuttuvia merkityksiä ja datakulttuuria organisaatiokulttuurin osana.



Kuvio 2. Johtamisviestintä digitaloudessa -työryhmän esitykset koordinaatistossa

Heli Katajamäen ja Olli Raatikaisen esitelmä (3) käsitteli kriittistä lukutaitoa yhteiskunnallisen osallistumisen edellytyksenä. Tutkimuksessa tarkasteltiin silmänliiketutkimuksen ja haastattelujen avulla, miten lukijoiden tiedolliset valmiudet vaikuttavat online-uutisten lukemiseen. Katajamäen ja Raatikaisen tutkimuksen voi tulkita liittyvän sekä johtajien että seuraajien viestinnällisiin valmiuksiin. Koordinaatiossa se sijoittuu toiminnan päähän, sillä se kartoittaa tekijöitä, jotka tukevat ja rajoittavat (yhteiskunnan, organisaation) jäsenten toiminnan mahdollisuuksia. Toisella akselilla tutkimus sijoittuu julkiseen päähän, sillä siinä tarkastellaan tekstejä, joiden pitäisi olla suuren yleisön saavutettavissa.

Merja Koskelan ja Arzu Inanin esitelmä (4) voidaan sijoittaa koordinaatiston oikeaan alakulmaan. Esitelmässä tarkasteltiin toimitusjohtajien haastatteluja eri maiden talouslehdissä ja havaittiin, että toimitusjohtajat esitetään lehdissä johtamisen asiantuntijoina eikä ”kohteliaisuuden genre” salli juurikaan kritiikkiä. Tutkimuskohteena ovat suurelle yleisölle suunnatut tekstit eli johtajuuden viestiminen julkisella areenalla. Tutkimus keskittyy johtajuuteen yhteiskunnallisena ja kulttuurisena ilmiönä, eli kyse on merkitysten, identiteettien ja toiminnan ihanteiden diskursiivisesta rakentumisesta.

Mona Khattabin esityksessä (5) tutkimuskohteena oli reaaliaikaisen Facebook-videolähetyksen (*livestreaming*) käyttäminen mikromobilisoinnin välineenä yhteiskunnallisen aktivismin kehityksessä. Tutkimuksessa tarkasteltiin ruotsalaisen aktivistin julkaisemaa videolähetystä tilanteesta, jossa hän pyrki estämään turvapaikanhakijaa kuljettavan lennon

lähtemisen nousemalla seisomaan koneessa, sekä lähetyksen saamia reaktioita Facebookissa. Johtamisviestinnän nelikentässä tutkimus voidaan asettaa oikealle eli julkisen vaikuttamisen päätyyn. Pystyakselilla se sijoittuu toiminnan päätyyn: mikromobilisointia sosiaalisessa mediassa tarkastellaan toimintaan ohjaamisena ja mielipidevaikuttamisena.

Yhteenvetona voidaan todeta, että tutkimusten sijoittaminen koordinaatistoon tuo esiin niiden painotus- ja näkökulmaeroja, vaikka sijoittaminen ei olekaan yksiselitteistä. Samoja aineistoja ja tutkimuskohteita voisi tarkastella muistakin näkökulmista. Esimerkiksi johtajan haastattelu tutkimusaineistona ei automaattisesti tee tutkimuksesta toimintaan tai merkityksiin keskittyvää sen enempää kuin yksityiseen tai julkiseenkaan keskittyvää. Haastattelupuhetta voidaan tulkita yhtäältä tietona tehokkaista esimiestyön käytännöistä (vasen yläkulma) tai toisaalta julkisina johtamisen representaatioina (vasen alakulma). Paikka koordinaatistossa kuvaa siis tutkimukseen valittua näkökulmaa.

6 Päätäntö

Tässä artikkelissa olemme tarkastelleet johtamisviestintää tutkimusalueena, joka kytkeytyy monien tieteenalojen perinteisiin mutta jolle voidaan hahmottaa myös omaleimaisia, yhdistäviä piirteitä. Tarve jäsentämiseen syntyi omaan tutkimustaustamme ja -työhömmö perustuvista havainnoista. Johtamista tarkastellaan organisaatiotutkimuksen kentällä sekä funktionalistisesta näkökulmasta, joka jäljittää hyvän johtamisen ja johtamisviestinnän edellytyksiä, että kriittisestä näkökulmasta, josta johtaminen näyttäytyy historiallisia valtasuhteita uusintavana ”romantisoituna” kulttuurisena kuvastona. Samalla esimerkiksi yhteiskunnallisten liikkeiden ja aktivismin tutkimuksessa on tarkasteltu ihmisten ja aatteiden mobilisointia näkökulmista, jotka ovat pitkälti irrallaan johtamistutkimuksen valtavirrasta. Viime vuosina erityisesti sosiaalisessa mediassa tapahtuva vaikuttamis- ja vaikuttajaviestintä ovat herättäneet kiinnostusta, ja näkökulmia niiden tarkasteluun etsitään eri tieteenaloilta.

Tarkoituksenamme on ollut luoda jäsenyys, joka sisältäisi johtamisviestintää ja sen tutkimusta laaja-alaisesti mutta pystyisi samalla kirkastamaan sen erityispiirteitä. Hahmottelemamme koordinaatisto havainnollistaa johtamisviestinnän tutkimuksen painotus- ja näkökulmaeroja kahdella jatkumolla. Ensimmäisellä jatkumolla hahmotetaan, tarkasteleeko tietty tutkimus ensisijaisesti johtamisviestintää merkityksiin tai käyttäytymiseen vaikuttavana *toimintana* vaiko johtajuuden/johtamisen *merkityksiä* ja rakentumista viestinnässä. Toiselle jatkumolle voidaan sijoittaa tutkimukset sen mukaan, tarkastellaanko niissä johtamista *yksityisillä*, rajatuilla areenoilla eli esimerkiksi organisaation sisällä, vai *julkisilla* areenoilla kuten mediassa.

Testasimme koordinaatiston käytettävyyttä pienimuotoisesti sijoittamalla siihen viestinnän tutkimuksen VAKKI-symposiumin Johtamisviestintä digitaloudessa -työryhmässä pidetyt esitelmät. Vaikka tutkimusten sijoittaminen ei ollut yksiselitteistä, koordinaatisto

näyttäisi tuovan esiin niiden keskeisiä näkökulmaeroja. Jäsennystä on kuitenkin tarpeen kehittää edelleen, jotta se saisi paremmin näkyviin erilaisia näkökulmia esimerkiksi johtamisen sosiomateriaalisuuteen sekä vallan ja vastuun kysymyksiin.

Nähdäksemme tässä artikkelissa esitelty jäsentely voi olla hyödyksi sekä tutkimuksen asemoinnissa että johtamisviestinnän ja siihen kytkeytyvien alojen kuten johtamisen, organisaatioiden viestinnän, vastuuviestinnän ja vaikuttamisviestinnän opetuksessa. Se ohjaa käsittelemään johtamiseen ja vaikuttamiseen liittyvää viestintää laaja-alaisesti ja välttämään nojaamista vain yhden tieteenalan vakiintuneisiin näkökulmiin. Johtamisviestinnän tutkimuksessa ja opetuksessa organisaatioiden sisäinen viestintä ja erityisesti johtajien viestintä organisaatiossa ovat saaneet perinteisesti paljon painoarvoa. Koordinaatisto tuo näkyvyyttä johtamisviestinnälle vakiintuneiden organisaatioiden välissä ja ulkopuolella sekä toisaalta myös johtajuuden diskursiiviselle rakentumiselle eri konteksteissa.

Lähteet

- Aritz, Jolanta, Robyn Walker, Peter Cardon & Zhang Li (2017). Discourse of Leadership: The Power of Questions in Organizational Decision Making. *International Journal of Business Communication*, 54(2), 161–181.
- Ashcraft, Karen L., Timothy R. Kuhn & Francois Cooren (2009). Constitutional amendments: "Materializing" organizational communication. *Academy of Management Annals* 3(1), 1–64.
- Baptista, João, Alexander D. Wilson, Robert D. Galliers & Steve Bynghall (2017). Social media and the emergence of reflexiveness as a new capability for open strategy. *Long Range Planning* 50(3), 322–336.
- Beer, David (2017). The social power of algorithms. *Information, Communication & Society* 20(1), 1–13.
- Benford, Robert D. & David Snow (2000). Framing Processes and Social Movements: An Overview and Assessment. *Annual Review of Sociology* 26, 611–639.
- Bennett, W. Lance (2008). Changing citizenship in the digital age. Teoksessa: *Civic life online*, 1–24. Toim. W. Lance Bennett. Cambridge, MA: MIT Press.
- Chandler, Constance S. (2014). Investor Relations from the Perspective of CEOs. *International Journal of Strategic Communication* 8(3), 160–176.
- Christensen, Lars T. & Joep Cornelissen (2011). Bridging Corporate and Organizational Communication: Review, Development and a Look to the Future. *Management Communication Quarterly* 25(3), 383–414.
- Christensen, Lars T. & Mette Morsing & George Cheney (2008). *Corporate Communications. Convention, Complexity and Critique*. Lontoo: Sage Publications.
- Clifton, Jonathan (2019). Investigating the Dark Side of Stories of "Good" Leadership: A Discursive Approach to Leadership Gurus' Storytelling. *International Journal of Business Communication* 56(1), 82–99.
- Cooren, Francois (2015). *Organizational Discourse*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Cornelissen, Joep (2011). *Corporate communication: A guide to theory and practice* (3. painos). Lontoo: Sage.
- Costas, Jana & Christopher Grey (2014): Bringing Secrecy into the Open: Towards a Theorization of the Social Processes of Organizational Secrecy. *Organization Studies* 35(10), 1423–1447.
- Faraj, Samer, Stella Pachidi & Karla Sayegh (2018). Working and organizing in the age of the learning algorithm. *Information and Organization* 28(1), 62–70.
- Hackman, Michael Z. & Craig E. Johnson (2013). *Leadership. A Communication Perspective* (6. painos). Long grove, Illinois: Waveland Press, Inc.
- Heikkurinen, Pasi & Tarja Ketola (2012). Corporate responsibility and identity: from a stakeholder to an awareness approach. *Business Strategy and the Environment* 21(5), 326–337.

- Hirsto, Heidi & Johanna Moisander (2014). Different games, different rules: Making sense of business and society in the media. Teoksessa: *Limits to Globalization. National Borders Still Matter*, 200–218. Toim. Risto Tainio, Susan Meriläinen, Jukka Mäkinen & Maarit Laihonon. Copenhagen Business School Press.
- Hirsto, Heidi, Saija Katila & Johanna Moisander (2014). (Re)constructing economic citizenship in a welfare state – intersections of gender and class. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal* 33(2), 122–139.
- Juholin, Elisa 2017. *Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja* (7. painos). Helsinki: Infor.
- Kaplan, Andreas M. & Michael Haenlein (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons* 53(1), 59–68.
- Koivunen, Anu & Mikko Lehtonen (2005). ”Joskus on kiva olla vähemmän aikuinen”. Kulttuurisen määrittelyvallan siirtymät ja julkisen puhuttelun areenat. *Media & viestintä* 28(2), 4–27.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matti Nelimarkka (2018). Omat ja muiden aiheet: laskennallinen analyysi vaalijulkisuuden teemoista ja aiheomistajuudesta. *Politiikka: Valtiotieteellisen yhdistyksen julkaisu* 60(2), 132–147.
- Leonardi, Paul M., Marleen Huysman & Charles Steinfield (2013). Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication* 19(1), 1–19.
- Liu, Helena & Christopher Baker (2016). White Knights: Leadership as the heroicisation of whiteness. *Leadership* 12(4), 420–448.
- Luoma-aho, Vilma & Marita Vos (2010). Towards a more dynamic stakeholder model: acknowledging multiple issue arenas. *Corporate Communications: An International Journal* 15(3), 315–331
- Maak, Thomas & Nicola M. Pless (2006). Responsible Leadership in a Stakeholder Society – A Relational Perspective. *Journal of Business Ethics* 66, 99–115.
- Macnamara, Jim & Ansgar Zerfass (2012). Social media communication in organizations: The challenges of balancing openness, strategy, and management. *International Journal of Strategic Communication* 6(4), 287–308.
- McAdam, Doug, Sidney Tarrow & Charles Tilly (1996). To Map Contentious Politics. *Mobilization: An International Journal* 1(1), 17–34.
- McCombs, Maxwell E. & Daniel L. Shaw (1972). The Agenda-Setting Function of Mass Media. *Public opinion quarterly* 36(2), 176–187.
- Meriläinen, Susan, Janne Tienari & Anu Valtonen (2015). Headhunters and the ‘ideal’ executive body. *Organization* 22(1), 3–22.
- Mitchell, Ronald K., Bradley R. Agle & Donna J. Wood (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts. *Academy of Management Review* 22(4), 853–886.
- Muhr, Sara L. & Katie Rose Sullivan (2013). ”None so queer as folk”: Gendered expectations and transgressive bodies in leadership. *Leadership* 9(3), 416–435.
- Mumby, Dennis K. & Jennifer Mease (2011). Organizational Discourse. Teoksessa: *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction*, 299–318. Toim. Teun A. van Dijk. Lontoo: Sage.
- Mumby, Dennis, Robyn Thomas, Ignasi Martí & David Seidl (2017). Resistance Redux. *Organization Studies* 38(9), 1157–1183.
- Orlikowski, Wanda J. (2009). The sociomateriality of organisational life: considering technology in management research. *Cambridge journal of economics* 34(1), 125–141.
- Panayiotou, Alexia, Linda L. Putnam & George Kassinis (2017). Generating tensions: a multilevel, process analysis of organizational change. *Strategic Organization* 17(1), 8–37.
- Porttikivi, Merja (2016). *Organisaatioiden diskursiivinen legitimaatio kiistelevässä verkkojulkisuudessa*. Aalto University publication series. Doctoral Dissertations, 44/2016.
- Raupp, Juliana (2015). Strategizing Risk Communication. Teoksessa: *The Routledge Handbook of Strategic Communication*, 520–532. Toim. Derina Holtzhausen & Ansgar Zerfass. New York: Routledge.
- Ruben, Brent D. & Ralph A. Gigliotti (2017). Communication: Sine Qua Non of Organizational Leadership Theory and Practice. *International Journal of Business Communication* 54(1), 12–30.
- Terriquez, Veronica (2015). Intersectional Mobilization, Social Movement Spillover, and Queer Youth Leadership in the Immigrant Rights Movement. *Social Problems* 62, 343–362.
- Vähämäki, Maija (2010). Hierarkiasta jaettuun johtajuuteen: vuorovaikutuksen haasteet vertikaalisissa ja horisontaalisissa työpaikan suhteissa. *Prologi* 2010, 34–46.
- Van Dijk, José & Thomas Poell (2013). Understanding social media logic. *Media and communication* 1(1), 2–14.

Action for Transparency-Creation – Process Types and Participant Roles in IR Policies of Danish, Finnish and Italian Companies

Mona Enell-Nilsson & Merja Koskela
School of Marketing and Communication
University of Vaasa

In this paper, we study Investor Relations policies of Danish, Finnish, and Italian listed companies. In these publicly available policy texts, companies outline how they intend to communicate with their stakeholders in order to achieve their goals. The aim of this paper is to shed light on the roles given to the companies and their stakeholders in the policies. The focus is on process types (finite verbs) and participant roles. The results of the study show that in the policy texts, transparency-creation is described as a material activity in which the company is the main actor and stakeholders remain in passive roles. However, there are some differences between the data sets: the company is mostly referred to by the company name, but also by we (in the Danish data), and by group (in the Italian data). Our conclusion is that transparency seems to be about doing and saying, indicating that in their policies, at least, the companies seem to take the requirements of openness seriously.

Keywords: IR policies, participant roles, process types, transparency

1 Introduction

In today's globalized world, transparency is seen as a way of creating trust in the financial markets and thereby as a necessary condition for the sustainability of financial markets. Transparency is not only understood in terms of giving information and information access, but also as a social value resulting in concrete practices (Christensen & Cheney 2015). Therefore, transparency is increasingly about action. The aim of this paper is to analyze discursive features supporting transparency-creation in *Investor Relations policies* of companies listed in Danish, Finnish, and Italian stock exchanges. The selection of companies is based on the benchmark stock indices OMX Copenhagen 20 (Denmark), OMX Helsinki 25 (Finland), and FTSE MIB 40 (Italy). The so-called *IR policies* are communication strategy texts, i.e. documents that outline how companies intend to communicate with their stakeholders in order to achieve their goals (Koskela 2013). These policies are public documents located on the IR websites of listed companies, which means that their intended readers are those interested in the value of the company assets, that is, stakeholders at large, including media.

Even though earlier research in IR communication has mostly concentrated on other genres such as annual reports, CEO's statements and earnings calls (Leibbrand 2015), some research has been carried out on corporate policy documents such as business codes (Kaptein & Schwartz 2008), corporate governance codes (Baraibar-Diez, Odriozola &

Fernández Sánchez 2016), and disclosure policy texts (Koskela & Kuronen 2014; Koskela 2015; Koskela 2017). IR policies in a comparative perspective have been studied earlier by Koskela and Crawford Camiciottoli (in press). Our article builds on this earlier work and contributes to the discussion with a focus on transparency-creation represented as action.

In the study presented in this article, IR policies of companies from three European countries are analyzed. A comparative analysis of Danish, Finnish and Italian companies' IR policies is relevant since the named countries share the European institutional context, but differ when it comes to national regulations and business systems. Denmark and Finland represent the Nordic accounting culture and have stock exchanges regulated by Nasdaq Nordic. Italy represents the Latin accounting culture and has a stock exchange representing the London Stock Exchange Group (e.g. Jordan 2016). In addition, Finland and Italy are in the Euro zone while Denmark is not (see also e.g. Nobes & Parker 2004). A further motivation for choosing companies from these three countries is that this study is part of a larger international project with research team members from these countries.

Since we start from the idea of action, we focus on the use of lexical verbs and their finite forms. We are interested in understanding the roles given to the companies and their stakeholders in transparency-creation. The analysis thus illustrates to which degree transparency-creation is represented as *doing* and how much as *talking* (i. e. *process types*), and who is represented as the one carrying out the described actions (i. e. *process participants*). The research questions answered in this paper are:

1. What process types are represented in the Danish, Finnish and Italian companies' IR policies, and what similarities and differences are there between the three data sets?
2. Which process participants are represented in the Danish, Finnish and Italian IR policies, what are their linguistic realizations, and what similarities and differences are there between the three data sets?

In section 2, we present the theoretical framework of this paper. Section 3 focuses on the data and method used in the analysis. In section 4, we discuss the process types represented in the data, and based on this a group of verbs having genre-specific meaning is distinguished. Section 5 concentrates on participants represented in the data and their linguistic realizations. In section 6, we summarize and discuss our results.

2 Theoretical Framework

In this section, we present the theoretical framework of the paper. We start by introducing and discussing company policy texts as an instrument for transparency-creation (section 2.1). Hereupon, we concentrate on some aspects of the transitivity system (section 2.2) described by Halliday (see 1985; 1994) and further developed by van Leeuwen (1996), which form the methodological starting point for our analysis.

2.1 Transparency-Creation through Policy Texts

An IR policy as a transparency practice seems to be gradually replacing its predecessor *disclosure policy*, which according to Guimard (2008: 150–151) is a policy document that explains to *employees* which rules and regulations apply for communication in a listed company. According to Koskela and Kuronen (2014), disclosure policy was launched in Finland as a new genre by the Financial Supervisory Authority in 2008, and it was quickly adopted by most of the listed companies. However, as a document published on the IR website it was not only intended for employees. It was also used as a tool of transparency-creation to all stakeholders, not least the supervisory authorities, but also other market actors. Unlike in Finland, in other European countries a disclosure policy was not widely adopted as a public document. Instead, an IR policy genre emerged (see e.g. Koskela & Crawford Camiciottoli, in press). The difference seems to be that an IR policy is shorter and less detailed, since it focuses on describing the principles of a company's IR communication to stakeholders outside the company.

When companies publish their IR policies on their websites, they exercise *transparency*. The concept of transparency has been defined in many ways, but most commonly, in corporate contexts it is equated with access to information (Christensen & Cheney 2015: 72–76). For example, Rawlins (2009) states that transparency means a deliberate attempt by companies to release both positive and negative information in order to enable the public to hold the company accountable for its actions. However, it is not the *amount* of information, which is decisive, it is the *quality* of information. Thus, instead of publishing a lot of detailed information, which would make it difficult for stakeholders to recognize what is relevant, companies demonstrate their transparency by publishing their communication related policies. This makes them more predictable and constructs their image as trustworthy players in the market. This practice is recommended in the European Transparency Directive from 2004 (*Transparency directive 2004*; *Transparency directive 2013*) guiding European companies to publish their disclosure principles in the form of information and communication policies for the benefit of investors and for the sake of market efficiency. At the European level, transparency is thereby connected with trust, which according to the European Commission shall enable financial markets to function.

Companies publish their IR policies for several reasons (see also Hansen, Christensen & Flyverbom 2015; Lee & Boynton 2017). One important reason is that they need to comply with the requirements of the EU and stock exchanges. An equally important reason is that they need to follow the current practice in the country in question, since not publishing a policy might differ them negatively from their competitors. A third reason is that the company strives to set guidelines for its own actions, and these are spelled out to both employees and stakeholders. Irrespective of the motivations behind the policies, they help to construct the company image and make it look transparent. Therefore, in these policies transparency becomes a discursive and rhetorical construction created through language.

2.2 Transitivity

As strategy texts, IR policies are carefully drafted documents, which reflect the way the companies wish to represent reality. These representations can be analyzed based on the linguistic choices made at clause level. One possible method for studying how human experience of the world is represented in texts is the use of the so-called *transitivity system* described by Halliday (see 1985; 1994). According to this approach, three core components can be identified in each clause: *process*, *participants*, and *circumstances* (Halliday 1985). The process is the most important of these three, since it is strongly connected to the two other components: participants are participants of a specific process and circumstances are circumstances associated with a specific process. In the analysis presented in this paper, we focus on processes and participants of IR policies, and therefore we will describe these components further in this subsection.

Processes are typically realized by verbal groups and participants by nominal groups. Processes are further divided into six different types: *material*, *mental*, *relational*, *behavioral*, *verbal*, and *existential processes* (Halliday 1985). Material processes describe what is going on in the world, while mental processes describe what is happening inside people, that is, in human consciousness. Relational processes typically identify or classify features of experience in relation to each other. Behavioral processes fall in between material and mental ones, as they describe conscious processes represented as active behavior (e.g. *watching*, *listening*). Verbal processes refer to saying and expressing something, while existential processes indicate that something exists or happens. (Halliday 1985; 1994)

The choice of process types in IR policies reflects the ways in which companies interpret reality, or how they would like their stakeholders to think they do. In addition to the process types, the choice of how process participants are represented is vital for giving the desired impression. The participants are the people or entities involved in the process. An important distinction in this sense is whether the participants in texts are represented as active participants (*activation*) or as passive ones (*passivation*) undergoing a certain activity (see e.g. Halliday 1994; van Leeuwen 1996). As active participants, they can be the ‘doers’ of actions (agents or actors), the ‘experiencers’ or ‘sensors’ of a state or feeling, the ‘sayers’ of something, the ‘carriers’ of an attribute, or as passive participants something/someone which is impacted on, affected by or the ‘receivers’ of an action. The categorization is meaning-based in that a participant can have an active role in a given social practice but can be given a passive role in a given text and vice versa. The choices of participant roles tend to reflect the discourse and genre, and as such they tell about “the normal order of things”. Changes in participant roles again result in different representations of reality, which makes comparisons between companies from different countries interesting.

3 Data and Method

The data of this study consists of three data sets derived from web-based texts relating to IR communication policies of companies listed on the Danish OMX Copenhagen 20, the Finnish OMX Helsinki 25 and the Italian FTSE MIB 40 benchmark stock indices. As there are different labels, we have chosen to concentrate on texts the companies themselves, that is the practitioners, call *IR policies*. These are short policy descriptions published in English on the company IR websites.

The three data sets are further presented in Table 1. The total number of words in the data is 7 941. Among the companies listed on the included national stock indices, eight out of twenty Danish and eleven out of twenty-five Finnish companies had this kind of text on their IR websites. Out of forty Italian companies, ten companies had one.

Table 1. Companies included in the data and the amount of words of the IR policies

Denmark	Words	Finland	Words	Italy	Words
Danske Bank	720	Amer	239	Autogrill	121
DSV	290	Fortum	202	Campari	230
FLSmidth Group	411	Huhtamäki	131	Generali	269
Genmab	112	Kesko	230	Luxottica	120
ISS	496	Kone	133	Mediobanca	191
Novozymes	352	Nokian Tyres	141	Mediolanum	248
Pandora	509	Orion	125	Pirelli	163
Tryg	547	Tieto	420	Prysmian	441
		Wärtsilä	175	Saipem	161
		Valmet	266	World Duty Free Group	253
		Tieto	245		
Total	3 437		2 307		2 197

As Table 1 reveals, there is variation in length of the texts. The Danish data has most variation and includes the longest text in the data by *Danske bank* (720 words) and the shortest by *Genmab* (112 words). In the analysis, it turned out that the longest policies are full-fledged disclosure policies, but the texts are still included in the analysis. In addition, there is a variation in the labels of the texts. The Danish and Italian data show consistency in labels. There are two evenly common labels in the Danish data, *IR Policy* (4) and *Investor Relations Policy* (4), and two labels in the Italian data, *IR Policy* (9) and *IR Activity* (1), with a clear difference in occurrence. However, the Finnish data has more variation with seven different labels: *IR policy* (3), *IR principles* (2), *Investor Relations Policy* (2), *Communications policy* (1), *Principles of investor relations* (1), *IR and disclosure rule* (1), and *Investor Relations at X* (1). The reason for the larger variety of labels in the Finnish data could be that an IR policy is a new-comer genre as there is a tradition among Finnish companies to publish disclosure policies.

Our analysis method is based on Halliday's (1985; 1994) and van Leeuwen's (1996) transitivity system and the idea of participant roles, which we introduced in section 2.2. The

analysis was conducted in two steps: First, we categorized the finite verbs according to the six different process types: material, mental, relational, behavioral, verbal, and existential processes. We focus on finite verbs because they are at the core of transitivity in the sense Halliday (1994) presents it. If transparency is seen as action, and action is typically expressed with a verb, finite verbs form a natural starting point for the analysis. Complex verb phrases including modal and auxiliary verbs were analyzed based on the meaning of the main verb. These results are presented in section 4. Second, we analyzed the participants and looked more closely at the linguistic realizations of participants. The results of this analysis are presented in section 5. The method has a qualitative starting point as the categorization of processes and participants and their linguistic realizations form the basis, but quantifications of the categories are used in order to reveal similarities and differences between the three included data sets.

4 Process Types and Genre Specific Verbs

The total number of verb forms included in the analysis of process types is 389. Because modal verbs and auxiliaries are analyzed based on the main verbs, the number is higher than the number of finite verb forms as there are structures such as “*will not comment or discuss*”. In these cases, both main verbs have been included and counted in the analysis. As Table 2 shows, there is a slight difference between the three data sets in the number of words and consequently in the number of analyzed verb forms. The proportion of analyzed verbs is the lowest in the Italian data and highest in the Finnish data, even though in absolute numbers the number of verb forms is highest in the Danish data.

Table 2. The number of verb forms analyzed regarding process type

Verb forms	Danish data	Finnish data	Italian data
Verb forms analyzed	178	125	86
Number of words	3 437	2 307	2 197
Share	5,2%	5,4%	3,9%

The results of the analysis of process types are presented in Table 3. The results show that material processes are in majority in all three data sets, followed by relational and verbal processes. No examples of existential processes were found in the data.

Table 3. Proportions of different types of processes of analyzed verb forms (N=389)

	Danish data	Finnish data	Italian data
Material (%)	61,8	46,4	67,4
Relational (%)	20,2	34,4	23,3
Verbal (%)	10,7	12,0	5,8
Behavioral (%)	3,4	4,8	1,2
Mental (%)	3,9	2,4	2,3

The most common process type in all three data sets is the material one, and the second most common process type is the relational one. In comparison, materiality is most common in the Italian data and least prevalent in the Finnish data, where relational processes (e.g. *is, have*) have a larger proportion than in other parts of the data. Interestingly, verbal processes (e.g. *comment, discuss*), which could be expected to be present in communication policies, are clearly less common in the Italian data than in the other two as are behavioral processes (e.g. *comply, engage, observe*). In the Danish data, mental processes (e.g. *believe, perceive, regard*) are somewhat more common than in the Finnish and Italian data.

The proportions of other types of processes than the material ones tend to consist of repeated formulations, which typically have intertextual sources in national recommendations and regulations (Koskela 2017). For the relational processes, a typical use in all three data sets is describing transparency-creation as a task, objective or responsibility of the company or its IR department to make sure that investors have the required information as in example 1.

- (1) The objective of FLSmith & Co.'s Investor Relations function *is* to contribute to and facilitate that; investors *have* equal and adequate access to timely, relevant and price sensitive information. (FLSmith & Co.)¹

The typical behavioral processes are connected with explicitly stating compliance of rules and regulation (example 2), which is a repeated phrase in particular in the Finnish data. The same concerns statements of observing a quiet period, that is the time when information is not given (example 3).

- (2) In all of its communications, Orion *complies* with the requirements for listed companies as defined by the Securities Markets Act, the rules of the NASDAQ OMX Helsinki Ltd and any other applicable regulation concerning prompt and simultaneous disclosure of information. (Orion)
- (3) As of the beginning of 2016, Kesko *will observe* a 30-day period of silence before releasing the financial reports. Prior to 2016, Kesko *observed* a silent period of at least three weeks. (Kesko)

Interesting with verbal processes is that they tend to be negated. For example, the verb *comment* is mostly used when describing when the company does *not* comment something. The limitations for when a company can and cannot give information are given in the national regulations, and therefore companies tend to use similar phrases. In example 4, both *comment* and *discuss* are negated.

¹ The examples from the companies' IR policies are cited in the original form including existing spelling mistakes. The analyzed verb forms are italicized by the authors in the examples in section 4. In section 5, the analyzed participants are additionally italicized.

- (4) Tieto does not *comment* on the analysts' estimates, opinions or conclusions or *discuss* share price, target price or recommendations. (Tieto)

In order to further illustrate what types of processes typically occur in our data, we have distinguished some verbs that seem to have what we call *genre-specific meaning*. This means that the verbs reflect either the policy genre or contents related to financial communication. These seem most often to be material or verbal processes. The examples in Table 4 illustrate what companies claim that they do to create transparency, that is, types of action. Reflecting these findings back to the transparency definition presented in 2.1, we see that companies *present, publish, report, comment, provide, review, comply, and limit* in order to ensure that stakeholders are able to follow and understand the companies' activities. To ensure that stakeholders engage with them, they *encourage, organize, arrange, facilitate, and maintain*.

Table 4. Examples of verbs with genre-specific meaning

material processes	
arrange	... we <i>arrange</i> conference calls ... (Danske Bank)
ensure	... We will <i>ensure</i> that investors have adequate and equal access to relevant information ... (ISS)
facilitate	The Company encourages and <i>facilitates</i> the widest participation by shareholders at General Meetings. (Generali)
limit	...PANDORA <i>will limit</i> its review and comments to the following ... (PANDORA)
maintain	... The Group <i>maintains</i> a three week silent period ... (FLSmidth) ... Pirelli <i>maintains</i> a constant dialogue with analysts and investors ... (Pirelli)
organise	... the Group <i>organises</i> conference calls with institutional investors ... (Prysmian)
provide	... the company's representatives <i>do not provide</i> comments ... (YIT)
publish	Kesko also <i>publishes</i> an Annual Report in Finnish and English. (Kesko)
review	Tieto <i>can review</i> and to some extent comment on analyst reports ... (Tieto)
behavioral processes	
comply	... KONE <i>complies</i> with the requirements for listed companies ... (KONE)
verbal processes	
comment	Wärtsilä <i>does not comment</i> or take any responsibility for estimates or forecasts ... (Wärtsilä) ... We only <i>comment</i> on factual and publicly available information ... (FLSmidth)
encourage	Generali <i>encourages</i> shareholders ... to increase their knowledge of the group's activities ... (Generali)
present	... meet the Executive Management who will <i>present</i> insight into Tryg's business strategy ... (Tryg)
report	... The Head of IR <i>reports</i> to the Group CFO ... (Novozymes)

The verb *ensure*, used in the definition of transparency, is itself used in the texts highlighting the sense of companies' duty connected with transparency-creation. For example, the Danish company Novozymes has a bullet list of four points under the title *Purpose*, each bullet beginning with the verb *ensure* (example 5).

- (5) **Purpose**
Ensure that relevant, accurate and timely information is made available to the capital markets as a basis for regular trading and fair pricing of Novozymes' shares.
Ensure a high and uniform level of information to the capital market, creating awareness of, and confidence in, Novozymes' vision, strategy, policies and decisions.

Ensure that Novozymes is perceived as a professional, reliable, accessible and visible company by the capital market and internal stakeholders.

Ensure that relevant capital market news and information are channeled back to internal stakeholders and the board of directors in order to ensure internal and external alignment, supporting long-term value creation in Novozymes. (Novozymes)

By means of the list, the company describes its goals of transparency creation. However, instead of focusing on *ensuring* as an intentional action by the company itself, the company has chosen to omit the finite verb altogether. Thus, example 5 illustrates that transparency-creation is not always expressed in terms of finite verbs even though it inevitably requires action of the company.

What the process types tell about transparency-creation is that there is concrete action as revealed by the high proportion of material processes, but also more abstract meanings described by the relational processes. However, other process types than the material ones reveal that transparency-creation to a high degree is about following rules and regulations, and the IR policy thus seems to function as a statement of compliance intended for authorities (see also Koskela & Kuronen 2014). However, the statements of compliance function simultaneously as arguments to the market that the company is a trustworthy investment object. Therefore, the analysis of actors, in particular those of material processes, reveals more about the true nature of action described in the policies. In the following section, the results of the analysis of process participants will be presented.

5 Participants and Their Linguistic Realizations

In the second step of the analysis, we focus on the participants in the processes analyzed in the first step. Even though various people or entities are involved as participants in the processes of the IR policies, the company in various linguistic realizations stands out as the most frequent entity. The different linguistic realizations represented in the data are further discussed below. In the analysis of process types presented in section 4, we included all finite verb forms in the analysis, both active and passive ones. In the analysis presented initially in this section, we omitted clauses with passive voice, because it is in active clauses the company is highlighted as transparency-creator in its own right. In the whole data, active verb forms are more frequent: 73,8 % are active forms; 26,2 % are passive ones. The share of active verb forms is about 3/4 of all verb forms also in the three data sets: 75,2 % in the Finnish data and 75,6 % in the Italian data, with a slightly lower share, 71,9 %, in the Danish data.

The company as a participant is typically taking the grammatical function of subject in the clauses, and therefore, it is interesting to further analyze its share with active verb forms in different process types. Table 5 shows the occurrence of the entity *company* in its various linguistic realizations in the process types presented in section 4.

Table 5. The share of the entity *company* as subject with an active verb form in different process types

	Danish data	Finnish data	Italian data	Total
Material (%)	78,4	75,0	76,9	77,1
Relational (%)	29,0	42,1	25,0	33,7
Verbal (%)	86,7	87,5	100,0	88,5
Behavioral (%)	50,0	100,0	0,0	69,2
Mental (%)	50,0	100,0	50,0	66,7

The amount of behavioral (13 in total) and mental processes (6 in total) of active verb forms is small in the analyzed data, and does therefore not allow any further interpretations. However, the amount of material (153 in total), relational (89 in total) and verbal processes (26 in total) of active verb forms is larger, and the data reveals that the company is often taking the subject role of active verb forms representing material and verbal processes. This is the case in about 3/4 of the material processes, both in the whole data and in all the three data sets. A typical example of company (*we*) as the subject in a material process can be found in example 6.

- (6) *We also target a broad level of coverage by relevant analysts and conduct shareholder identification studies regularly.* (Danske Bank)

When it comes to verbal processes, the company is taking the grammatical function of subject in almost all cases in the data (see for instance example 4 above). There are only three examples in total of verbal processes (in the Danish and Finnish data) where another entity than the company is taking the grammatical function of subject with an active verb form. In example 7, the entity *all shareholders* functions as subject in the verbal processes of *proposing* and *asking*.

- (7) *At the annual general meeting all shareholders are invited to attend the meeting and may propose items to be included on the agenda, ask questions before and at the meeting and vote on issues on the agenda.* (Tryg)

In contrast, the entity *company* is rather uncommon in the grammatical function of subject with active verb forms in relational processes. In the Danish and Italian data, this goes for 1/4 of the relational processes (example 8). In the Finnish data, the share is larger (42,1 %) than in the Danish (29 %) and Italian data (25 %), but still the majority of cases has another entity in the grammatical function of subject (example 9).

- (8) *Investor Relations is the Group function in charge of disclosing information to the market.* (Campari)

- (9) *The financial statements release and three interim financial reports are available on these Internet pages.* (Kesko)

For relational processes, but also for other processes where the company is not taking the grammatical function of subject, it seems to be characteristic that company communication products or genres form the subject of the clauses, as is the case in example 9. There

are only a few examples in the data as a whole, where other participants than the company are represented as active participants. Other participants occur in the data, but they tend to be represented as passive ones undergoing a certain activity. One example of another entity, which is taking different participant roles, is *all shareholders* in example 7 above. First, it is taking the grammatical function of subject of the passive verb form *are invited* and is thereby representing a passive participant undergoing a certain activity. After this, *all shareholders* functions as subject of the active verb forms *may propose* and *(may) ask* representing verbal processes, and finally forms the subject of the active verb form *(may) vote* representing the material process type.

In addition to *shareholders*, other participants represented in all three data sets are *analysts*, *investors*, *stakeholders*, *authorities*, *journalists/media*, *brokers/brokerage houses* as well as the entities *market(s)* and *financial community*, combined with a range of specifying adjectives like *existing and potential / institutional / private / ethical / short and long term / new investors*. A repeated phrase occurring in all three data sets is *analysts and investors*, typically represented as a passive participant undergoing a certain activity where the company is represented as the active participant (example 10).

- (10) *DSV holds investor meetings for analysts and investors*, e.g. in connection with the publishing of interim reports. (DSV)

In addition, a few other participants occur in one or two of the three data sets. For instance, the entity *employees* occurs in the Danish and Italian data, but not in the Finnish data. The Danish data is the only one where *customers* and *subscribers* are mentioned as participants. The Italian data includes one occurrence of the pronoun *you* taking the grammatical function of subject (example 11). In effect, the Italian data set shows the largest variety of linguistic realizations of other participants typically represented as passive participants as demonstrated by example 12.

- (11) In our website, *you* will find up-to-date information on our financial and operating performance, as well as details and statistics concerning our shares and share capital. (World Duty Free Group)
- (12) Saipem has adopted a policy of information supporting a constant dialogue with *institutional investors*, *the Shareholders* and *the market* in order to guarantee the timely disclosure of comprehensive information on Company activities, and is limited only by the confidentiality requirements afforded to certain information. Information to *investors*, *the market* and *the media* takes place through press releases, periodic meetings with *institutional investors*, *the financial community* and *the press*, in addition to the comprehensive information made available and constantly updated on the Company website. (Saipem)

Since the company stands out as the most frequent participant in the data, we analyzed its various linguistic realizations in the whole data resulting in six main categories presented in Table 6. The most common category in the whole data and the three data sets is the use of the company name, which also according to previous research by e. g. Gatti (2011) is the typical way for companies to refer to themselves on their websites.

Table 6. Linguistic realizations of the entity *company* as participant

	Danish data	Finnish data	Italian data
1. Company name <i>DSV ...; Tieto ...; Saipem's ...</i>	30	30	12
2. Pronoun <i>we</i> <i>We aim to ensure ... (Genmab)</i>	30	1	1
3. Noun <i>the company</i> / Pronoun <i>it</i> <i>The company voluntarily applies a "silent period". (Fortum)</i>	0	4	5
4. (Company name +) Noun (<i>the</i>) group <i>The Group regularly issues press releases ... (Generali)</i>	0	0	8
5. (Company name / pronoun <i>our</i> / noun <i>the group</i> +) department <i>DSV's Management holds road shows ... (DSV)</i> <i>Our investor relations works on ... (YIT)</i> <i>The Group's Investor Relations function pursues ... (Autogrill)</i>	9	10	7
6. (Company name / The company's +) person(s) / collective <i>The Executive Board is responsible ... (Danske bank)</i> <i>The company's President & CEO and CFO are ... (Nokian Tyres)</i>	9	8	1

As Table 6 reveals, there are also differences between the three data sets: In the Danish data, the usage of the pronoun *we* is as common as the usage of the company name. This category is represented only once in the Finnish and Italian data. In comparison with the Danish and Finnish data, the usage of the noun *group* stands out in the Italian data. Thus, our analysis indicates that the Italian companies stress the group level in their communication.

6 Conclusion

The aim of this paper has been to study the discursive features, which are used to support transparency-creation in IR policies used by listed companies in Denmark, Finland and Italy. To do this, we set out to answer two research questions.

Regarding research question 1, we conclude that material processes are most common in all parts of the data. This indicates that transparency is not only about abstraction, but about dynamic, concrete measures and communication products such as press releases, digital channels etc. Relational processes are the second most common process type. They are connected with being, possessing or becoming, and they are either identifying or attributive. Thus, they are used by the companies to characterize and describe the transparency-creation, which is one of the main purposes of the IR policy genre. Behavioral and mental processes are rather uncommon in all parts of the data, but verbal processes are the third most common process type in IR policies. This was expected, since policies deal with dialogue with stakeholders, including sending messages and using channels. Genre-specific verbs mainly stand for material and verbal processes. The most typical genre-specific verbs stand for verbal processes. These include the verbs *encourage* and *comment*, which often form parts of established phrases such as which aspects the company

comments and, in particular, which issues it does not comment. The comparison between companies from the three countries revealed that materiality is most common in the Italian data and least prevalent in the Finnish data, where relational processes have a larger proportion than in other parts of the data. Further, verbal processes are less common in the Italian data than in the other two, as are behavioral processes. In the Danish data, mental processes are somewhat more common than in the Finnish and Italian data.

Concerning research question 2, our analysis showed that the entity *company* stands out as the most frequent participant. It typically takes the grammatical function of subject with active verb forms and thereby represents the actor in the clauses. This is the case especially in material and verbal processes, whereas it is rather uncommon in relational processes, especially in the Danish and Italian data. Other participants than the company occur in the all parts of the data as well, but they are typically passive participants undergoing a certain activity where the company is represented as the active participant. In the whole data, there are six categories of linguistic realizations of the entity *company*. The company name is the most common category in all parts of the data, but the usage of the pronoun *we* is as common in the Danish data whereas it occurs only once in the other two data sets. A reference to the *group* is used only in the Italian data.

Our results show that transparency-creation in IR policies is mainly represented as a material activity in which the company as an entity takes the dominant role and other stakeholders remain in more passive roles. Like in policy texts in general (see Koskela 2017), relational processes are frequently used to describe aims and goals of the activity described. The other types of processes tend to reflect the use of certain genre-specific phrases, such as not commenting on certain issues. The analysis further shows that there are national differences between the companies in spite of the shared regulatory frame of EU directives. The Finnish data tends to have more relational processes with the company as grammatical subject than the others. When referring to the company, the company name seems to be standard in all parts of the data, but the pronoun *we* is widely used in the Danish data and the noun *group* is only used in the Italian data. All in all, the discursive features of IR policies illustrate how transparency is interpreted in a number of European companies, especially in terms of material and verbal processes. The focus on these two process types with company as an active participant shows that transparency is about doing and saying, that is, it has practical consequences and leads to action. At least in their policies, the companies seem to take the requirements of openness seriously.

References

- Baraibar-Diez, Elisa, María D. Odriozola & José Luis Fernández Sánchez (2016). Transparency through European corporate governance codes. *International Journal of Disclosure and Governance* 13(3), 244–261.

- Christensen, Lars Thøger & George Cheney (2015). Peering into transparency: Challenging ideals, proxies, and organizational practices. *Communication Theory* 25(1), 70–90.
- Gatti, Maria C. A. (2011). The language of competence in corporate histories for company websites. *Journal of Business Communication* 48(4), 482–502.
- Guimard, Anne (2008). *Investor relations. Principles and international best practices of financial communications*. London, England: Palgrave Macmillan.
- Halliday, Michael A. K. (1985). *An introduction to functional grammar*. London: Arnold.
- Halliday, Michael A. K. (1994). *An introduction to functional grammar* (2nd ed.). London: Arnold.
- Hansen, Hans Krause, Lars Thøger Christensen & Mikkel Flyverbom (2015). Introduction: Logics of transparency in late modernity: Paradoxes, mediation and governance. *European Journal of Social Theory* 18(2), 117–131.
- Jordan, Cally E. (2016). *The London Stock Exchange-Prey and Predator*. [cited 14.10.2019]. Available at: SSRN 2814208. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2814208>
- Kaptein, Muel & Mark S. Schwartz (2008). The effectiveness of business codes: A critical examination of existing studies and the development of an integrated research model. *Journal of Business Ethics* 77(2), 111–127.
- Koskela, Merja (2013). Same, same, but different – intertextual and interdiscursive features of communication strategy texts. *Discourse & Communication* 7(4), 1–19.
- Koskela, Merja (2015). Tiedonantopolitiikkatekstien vaihtelevat tehtävät. Informointia, suostuttelua vai vakuuttamista? In: *Rajojen dynamiikkaa. Vakki-symposiumi XXXV, Vaasa 12.–13.2.2015*, 137–146. Eds. Daniel Rellstab & Nestori Siponkoski. Vaasa: VAKKI.
- Koskela, Merja (2017). Disclosing principles of disclosure – Rhetorical moves for constructing transparency. *International Journal of Business Communication* 55(2), 164–193.
- Koskela, Merja & Belinda Crawford Camiciottoli (in press). Different paths from transparency to trust? A comparative analysis of Finnish and Italian listed companies' Investor Relations communication practices. *SCOMS Studies in Communication Sciences*.
- Koskela, Merja & Marja-Liisa Kuronen (2014). The essence of a hybrid genre: The causes of variation in corporate disclosure policies. In: *Languages for Special Purposes in a Multilingual Transcultural World, Proceedings of the 19th European Symposium on Languages for Special Purposes*, 8–10 July 2013, Vienna, Austria, 196–205. Eds. Gerhard Budin & Vesna Lušicky. Vienna: University of Vienna. [cited 20.6.2019]. Available at: <http://lsp2013.univie.ac.at/proceedings>
- Lee, Tae Ho & Lois A. Boynton (2017). Conceptualizing transparency: Propositions for the integration of situational factors and stakeholders' perspectives. *Public Relations Inquiry* 6(3), 233–251.
- Leeuwen, Theo van (1996). The representation of social actors. In: *Texts and practices: readings in critical discourse analysis*, 32–70. Eds. Carmen Rosa Caldas-Coulthard & Malcolm Coulthard. London & New York: Routledge.
- Leibbrand, Miriam Paola (2015). The language of executive financial discourse. *Studies in Communication Sciences* 15, 45–52.
- Nobes, Christopher & Robert Parker (2004). *Comparative international accounting*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Rawlins, Brad (2009). Give the emperor a mirror: Toward developing a stakeholder measurement of organizational transparency. *Journal of Public Relations Research* 21, 71–99.
- Transparency directive* (2004). Directive 2004/109/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 2004 on the harmonisation of transparency requirements in relation to information about issuers whose securities are admitted to trading on a regulated market and amending Directive 2001/34/EC. [cited 20.6.2019]. Available at: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32004L0109>
- Transparency directive* (2013). Directive 2013/50/EU of the European Parliament and of the Council of 22 October 2013 amending Directive 2004/109/EC. [cited 20.6.2019]. Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32013L0050>

O Translator, Where Art Thou? In-House Translators’ Physical Location and Organisational Position

Minna Ruokonen

*English Language and Translation
University of Eastern Finland*

Minna Hjort

*School of Languages and Translation Studies
University of Turku*

This article analyses Finnish in-house translators’ experiences regarding physical location and organisational position. We examine how translators are positioned in the organisational structure of their workplace; where they are physically situated; and how satisfied they are in these respects. We also study whether the statutory status of Swedish as an official language is reflected in the results as compared to other languages translated in-house. The data come from a 2018 survey with 185 respondents. The analysis combines quantitative and qualitative methods. The results indicate that organisational position and physical location are intertwined. The respondents mostly work in the same location as their organisational unit and find their position optimal. Satisfaction with position was particularly high with translators placed within a communication related unit. The results show variety in whether the respondents prefer working close to other translators or to internal commissioners or other experts. The degree of telecommuting varies, with some in-house translators working entirely from home. The results for Swedish are in line with overall results for government translators. Lastly, we suggest further enquiry into topics such as office plans vs. job satisfaction, the motivations behind telecommuting, and links between translator status and agency and organisational position.

Keywords: in-house translation, in-house translator, job placement, organisational structure, staff translator

1 Background and Aims

Since the 1990s, translations have increasingly been outsourced to freelancer translators not employed by the client (Pym, Grin, Sfreddo & Chan 2012: 88). Based on various surveys, the average proportion of freelancers in Europe has been estimated at around 78%, leaving the proportion of in-house translators at 22% (ibid.: 88–89). A similar figure (21%) is suggested by a more recent international survey (Ehrensberger-Dow, Hunziker Heeb, Massey, Meidert, Neumann & Becker 2016: 5).

While their number may be decreasing, studying in-house translators is relevant because whether translators work as employees or freelancers has a major impact on virtually all aspects of their work: physical place of work, job description and tasks, degree and nature of social contacts, tools and resources available, workflow and workload, etc. Translation research has typically investigated these themes by means of workplace studies of institutions (see examples in Koskinen 2011); they have also been touched upon within the research on translator status, which suggests, for example, that the location of in-house

translators' work station (central or peripheral) may have a bearing on translator status (Dam & Zethsen 2012: 226).

In recent years, aspects of translators' work have been brought to the fore by research into the *ergonomics of translation*, which involves not only physical but also cognitive ergonomics (such as software usability) and organisational ergonomics, or "sociotechnical systems, including their organisational structures, policies and processes" (definition by the International Ergonomics Association [IEA], quoted in Ehrensberger-Dow et al. 2016: 2).

A 2014 survey on translator ergonomics (Ehrensberger-Dow et al. 2016), with 1850 respondents from almost 50 countries, including Finland, indicates that in-house translators tend to have more frequent social contacts in person but less control over their working environment (e.g. temperature, airflow) or the timing of their work (Ehrensberger-Dow et al. 2016: 7, 11–12, 14). Further differences emerged between in-house translators working for institutions and for commercial enterprises: the former enjoyed better organisational ergonomics, such as access to work management software and resources such as parallel texts and style guides (Ehrensberger-Dow et al. 2016: 11). However, while Ehrensberger-Dow et al. (2016: 2; 2018: 133) refer to IEA's inclusion of organisational structure in the definition of translator ergonomics, the survey only addresses organisation in terms of the organisation of individual translators' workflow, such as feedback, autonomy and time pressure (Ehrensberger-Dow et al. 2016: 4). The study does shed more light, however, on physical location: for example, shared office spaces were found to be more common among commercial in-house translators, and while the number of colleagues in the same space was mostly 2 to 4, almost 20% of commercial in-house translators shared their working space with ten or more people (Ehrensberger-Dow et al. 2016: 6). These are overall trends but Ehrensberger-Dow and Jääskeläinen (2018) does analyse the Finnish responses separately (n=95). However, there the focus is on comparing Finland and Switzerland, not on different types of Finnish translators.

There are also a number of studies on Finnish in-house translators' experiences of their work. Jannika Lassus' 2012 survey among Finnish-into-Swedish translators suggests that public sector employees on the one hand had access to a wide variety of translation aids; on the other hand, they also felt that they had the least time for their commissions (Lassus 2017: 118, 128). Minna Ruokonen's 2014 survey on Finnish translators' status perceptions and working conditions suggests that in-house translators believe themselves to have slightly less influence on some aspects of their working conditions (deadlines and expectations about translation quality) than freelancers (Ruokonen 2019: 116). These results bear some similarity to Ehrensberger-Dow et al.'s overall survey.

While there are thus some indications of Finnish in-house translators' experiences of their work, further investigation appears relevant. In spring 2018, we therefore conducted a survey among translators who currently worked or who had previously worked as in-

house translators and had Finnish as a working language. ‘In-house translator’ was defined as someone who is employed by a business, institution or organisation with a minimum of five employees and for whom translation is a central part of their job.¹ We received responses from 223 respondents, 83% of whom were currently employed as in-house translators; altogether, the respondents reported on 185 current positions and 168 earlier positions.

In the present paper, we focus on the 185 responses concerning positions held at the time of the survey, analysing

- Where the translators are situated **physically**;
- Where the translators are located within the **organisational** structure;
- How **satisfied** the translators are with their physical and organisational placement;
- Possible connections between physical and organisational placement vis-à-vis factors such as **unit type** and **working language**.

Working language here refers to our interest in whether the statutory status of Swedish, the second most spoken language in Finland, as a national (official) language (Language Act 423/2013) sets its translators apart from those of other languages translated in in-house units.

2 Material and Method

The responses were gathered by means of an online survey distributed through social media channels (through three Facebook groups for translators and personal Facebook and LinkedIn profiles) and three professional mailing lists (The Finnish Association of Translators and Interpreters, Translation Industry Professionals KAJ, and a mailing list for government translators). Furthermore, the link to the survey was sent directly to a number of translators at ca. 80 institutions and companies whose contact details the researchers were able to find online.

We invited responses from any professionals whose main tasks involved translation, who worked with the Finnish language and whose organisation had a minimum of five employees. Thus the survey was open to employees with any job title and description. The respondents did in fact list a large variety of job titles ranging from *translator*, *translation service manager* and *language specialist* to *service coordinator*, *clinical trial administrator* and *storyteller*. However, almost 70% (69.3%) of respondents held the job title *translator* (*kääntäjä* or *kielenkääntäjä* in Finnish). This is in line with Lassus’ findings (2017: 116): 73% of her respondents were also titled *translator*. We must note, however, that the translator-oriented distribution channels may have impacted the make-up of the

¹ As we wished to study the translators’ position within their organisational structure, we excluded employers with less than five staff members.

respondents, causing a potential bias towards those whose title is translator or similar or who identify themselves as translators.

Based on the data, a typical respondent is a 44-year-old woman who holds a university degree and works in a company or for the state in a team of three translators, translating Swedish and/or English. Almost half (n=89) of the respondents worked for a company (23 for a translation company, 66 for others), while 54 (approximately a third) were employed by the state and 21 by a municipality. A further 14 respondents worked for a Finnish third-sector employer and 5 for an international third-sector employer. In the analysis, we applied two classifications of employers: a) commercial and institutional (as in Ehrensberger-Dow et al.'s study); and b) 'government' (the state and municipalities), Finnish businesses and organisations, and international businesses and organisations. The latter more specific classification was created as we suspected that multinational businesses and organisations could involve more complex organisational and physical arrangements.

The survey contained 19 multiple choice and open-ended questions concerning tasks, physical location and organisational position, as well as background questions. In order to facilitate filling in the questionnaire, none of the items could be set as obligatory. As a result, the number of responses in some items is lower than the total of respondents with current in-house positions (n=185).

In this paper, we focus on examining the following aspects:

- The respondent's position within the **organisational** structure:
 - Does the employer have a dedicated translation unit? Does the respondent belong to the translation unit?
 - To which larger organisational unit does the respondent's unit belong?
 - Is the respondent satisfied with the organisational position? Is there a link between satisfaction and the type of the larger organisational unit (communications or administration)?
- The respondent's **physical** location:
 - Is the respondent's desk or office physically located in the same place as the organisational unit to which the respondent belongs?
 - How frequent is telecommuting?
 - Does physical location have any bearing on satisfaction with organisational position?²
- Possible connections between physical and organisational placement vis-à-vis unit type (communications or administration) and Swedish as a working language.

The analysis method is partly qualitative, partly quantitative. The responses are mostly described by means of quantitative distributions, but open comments are discussed for

² As our survey focused on the organisational placement, there was no item explicitly inquiring into satisfaction with physical location. This matter needs to be remedied in possible follow-up surveys.

purposes of further insight and illustration. The type of organisational unit is based on a data-driven, qualitative division (see section 3.1 below). Where relevant, a Chi Square test has been used to discover whether there are statistical differences between different groups of respondents; the threshold for statistical significance is .05.

3 Analysis

3.1 Translators' Organisational Position

Out of the respondents currently employed as in-house translators, 71.4% reported that their employer had a dedicated translation unit or team, and out of them, 97.0% reported that they were part of that translation unit or team. A closer look at the additional comments indicates that even some of those who indicated not being part of a dedicated translation unit actually did belong to a department dedicated to translation but were misled by the phrase "unit or team"; this calls for a rephrasing of the item in possible future surveys. At any rate, the responses strongly indicate that dedicated translation units or teams are a typical organisational location for these respondents.

When asked to fill in the name of the larger organisational unit to which their unit belongs, there were a total of 162 open responses³. Based on a qualitative classification of unit titles, the biggest group (n=34) belonged to a communications unit of some kind, while the second largest group (n=25) was part of an administrative unit. Another 23 respondents belonged to an internal service unit (including office, secretarial, legislative and other general or specialist services), while 14 respondents were part of a sales or marketing organisation. A total of 24 respondents mentioned a translation services unit (13 respondents) or language services unit (11 respondents). The remaining respondent groups (of 1 to 5 respondents each) were part of a variety of units ranging from publishing and documentation to projects and production, or did not specify a unit.

We next examined how satisfied the respondents were with their organisational position. First, the respondents were asked whether they regarded their position within the organisation as optimal, either in terms of their position as an individual translator or, if they were part of a translation unit, the organisational position of that unit. The responses are shown in Figure 1 below.

³ The units analysed are based solely on the respondents' reports and have not been checked against organisational charts.

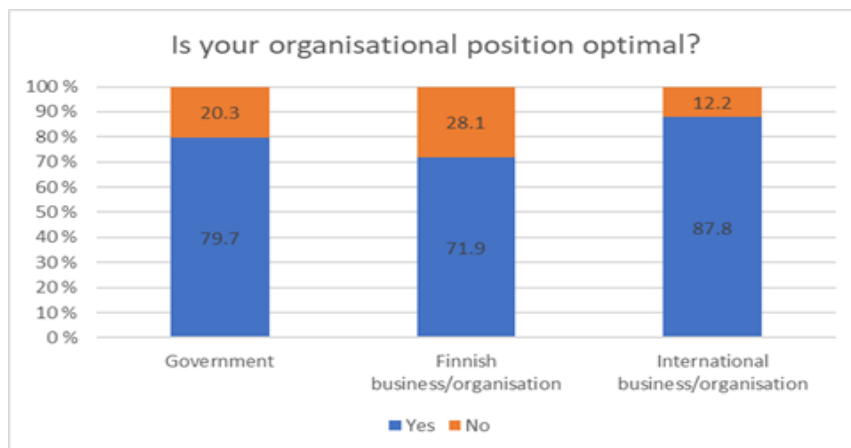


Figure 1. Optimality of organisational position

As illustrated in Figure 1, there was some variation among the respondents, but it was not statistically significant, although the comparison between Finnish and international businesses/organisations comes very close ($p=.054$). A comparison between commercial and institutional translators also remained statistically non-significant ($p=.658$). In other words, the majority of the respondents were satisfied with the organisational position of their task or unit regardless of their type of employer.

We next classified the respondents' organisational positions under two larger categories, "Communications" ($n=64$) and "Administration" ($n=63$), as follows:

- Communications: Communications, translation or language services, international matters;
- Administration: Administration, internal services, sales and marketing.

Our initial assumption was that the respondents would feel more comfortable with the former organisational position as the titles of the units under "Communications" are more closely linked to translators' core competences: language and translation and (intra- or intercultural) communication. This did indeed turn out to be the case, as illustrated in Figure 2⁴:

⁴ Three respondents within "Communications" and one within "Administration" did not respond to this item.

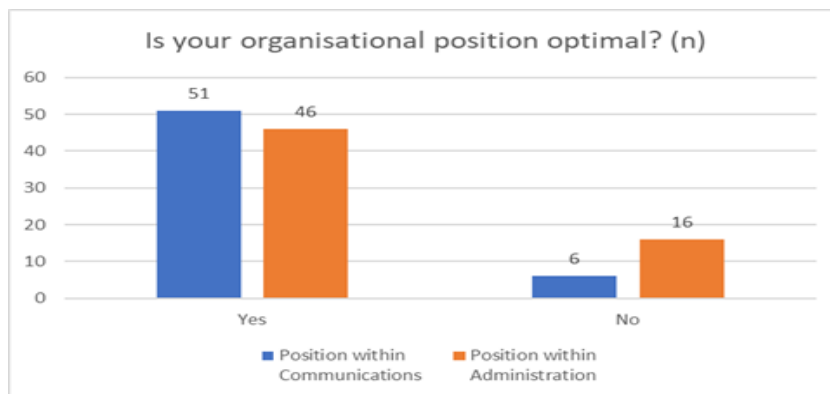


Figure 2. Organisational position as viewed by the respondents working within “Communications” or within “Administration”

The difference was also statistically significant ($p=.012$), although it should be noted that the number of respondents who answered in the negative is rather small. Nevertheless, the result is supported by the open comments: Out of all the 23 respondents less than satisfied with their organisational position who answered the question, seven wrote in the comment field that was provided after the multiple-choice question that “Communications” would be a more optimal setting and two noted that all translators should be working close to each other, while four stated they wanted to work in a closer proximity to the commissioners. Furthermore, six respondents who were part of a communications division stated that they felt that it was optimal for them in view of the nature of their work:

- (1) Translation is multilingual communication and in order to translate in-house material and external press releases, we need to be close to the sources of information. (Respondent #131)⁵
- (2) Translation is communication, and we work in close cooperation with communications and information officers. (Respondent #54)

In total, 57 respondents added further comments on the optimality of their organisational position. Their views were related to organisational structure or physical location or both, which indicates that the question was more open to interpretation than what we were originally aiming at. However, this may be a blessing in disguise, as the comments indicate that physical and organisational structure are closely linked and cannot necessarily be discussed separately. For example, physical proximity to colleagues belonging to the same organisational division/organisation may increase a sense of belongingness to the organisation and contribute to factors such as translators’ perceived status within the organisation (see also Dam&Zethsen 2012: 226). As one respondent comments:

- (3) Of course in such a small organisation as this, it would be better if I worked at least part of the time at the office where the others are: As a full-time telecommuter, I easily

⁵ All quotes from survey data have been translated into English by the authors.

remain an unattached agent who is not considered as integral to the organisation as others. (Respondent #218)

Another recurring point in the open-ended comments was organisational and physical vicinity to internal clients, i.e. the commissioners of the translations, and to the subject-matter experts of the organisation, who are sometimes but not always also the commissioners. A total of 13 respondents mentioned the vicinity of clients or experts in a positive light, including two respondents who write that “It’s good to be near the experts so that we can easily ask them questions if some needs clarification” (Respondent #8) and “We are situated close to the people we actively work with” (Respondent #158).

Proximity to clients and experts may also have been implied in answers that specified a (non-translation related) location in the organisational structure but did not elaborate on the motivation for the choice. There were, however, dissenting views, too: one respondent states that the physical location does not matter, while another says that organisational position was not important because they served the entire organisation.

Vicinity to translator colleagues was explicitly mentioned four times, with three respondents stating that they would prefer if there was a special translation unit and one respondent stating that they are content with being part of a translation unit. Two respondents, however, comment that a translation unit would not serve the purposes of their work. One of them works at an organisation that has a translation unit which the respondent does not wish to be a part of, because their work does not involve cooperating with the unit. They would, however, prefer to belong to a communications unit.

The respondents of our survey include a large number of translators working for the state (29.2%), and a specific case was referenced several times in the comments: in 2015, the translators of the Finnish ministries and the Prime Minister’s Office (PMO) were brought under one roof organisationally and, largely, also physically with the establishment of the Translation and Language Division of the Prime Minister's Office. Opinions of the restructuring in our data varied: one respondent felt that damaged the agency of translators by restricting their involvement to the final stage of the process:

- (4) It made more sense to me when we were part of [Ministry’s] communications process. Now we are simply a “support unit” with no responsibility over the content. (Respondent #64)

Another respondent was happy with the move, but acknowledged that not everyone agrees and that translators’ views might depend on their previous organisational position:

- (5) I cannot think of a better position in the organisation. For me, it also makes sense that all the governmental translators now belong to the same division, instead of being spread across the ministries. But I hear former ministry translators also see disadvantages in this. (Respondent #112)

Next, we look more closely at the respondents' physical location, including telecommuting.

3.2 Translators' Physical Location and Telecommuting

When asked whether the respondents' workstation (desk or office) was physically located in the same place as the organisational unit to which they belonged, the majority of the respondents answered in the positive, as illustrated in Figure 3 below.

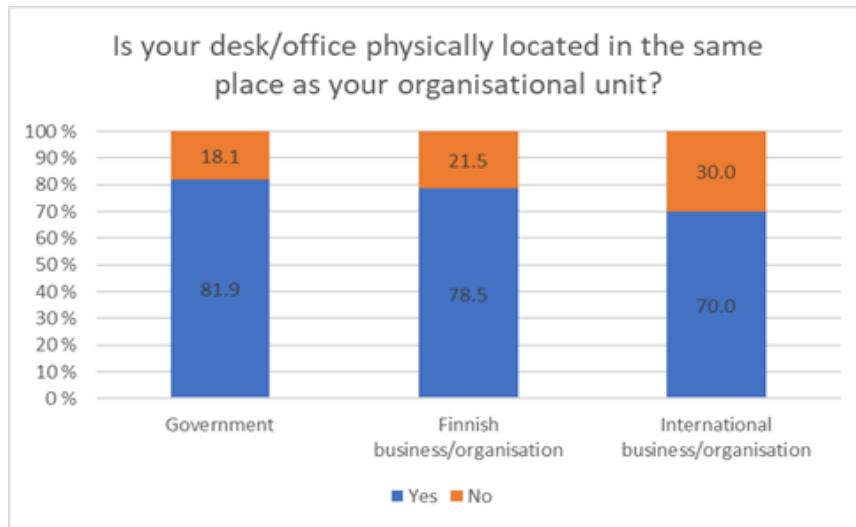


Figure 3. Translators' physical location

There were some differences among the respondents working for the government, Finnish businesses or organisations and international businesses or organisations, but the differences were not statistically significant (lowest p value: .146). This also remained the case when comparing institutional and commercial translators ($p=.086$). Overall, most respondents thus work in the same physical location as their organisational unit, which supports our observation on the open comments: that physical location and organisational position are intertwined.

We also investigated whether the respondents' physical location played any role vis-à-vis their satisfaction with their organisational position. The results are illustrated in Figure 4 below.

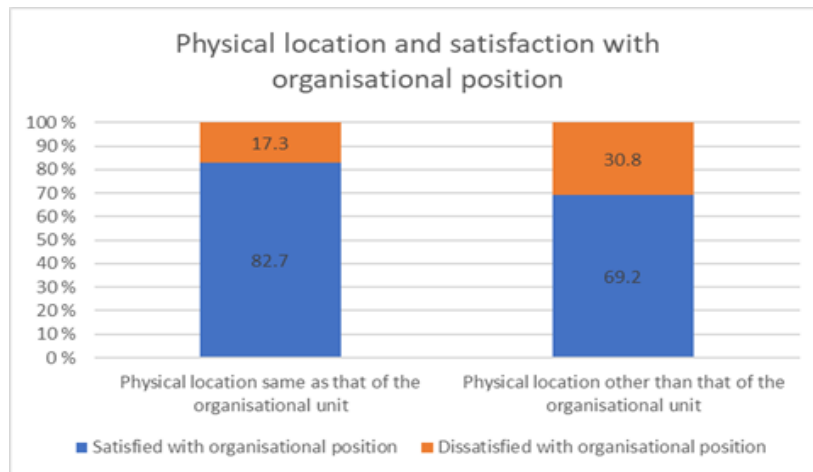


Figure 4. Physical location and satisfaction with organisational position

When we asked our respondents to specify where they were located if they were not physically in the same location as their organisational unit, the answers varied from working from home to being located in another building or on the premises of other divisions within the organisation. As can be seen in Figure 4 above, those respondents who were physically located in the same place as their organisational unit were more frequently satisfied with their organisational position. However, the difference falls short of being statistically significant ($p=.066$). This may be explained by the open comments discussed in Section 3.1 above: some of the respondents appreciated working in the same physical location as other translators and in a unit dedicated to translation, while others found benefits in working close to their internal commissioners, source-text authors or subject-field specialists. Some also mentioned appreciating their employer being flexible about location-related requests or requirements.

A question that could warrant further examination in the Finnish context is where the translators' workstations are located in relation to the general office plan: are they part of an open office plan or do they work in a dedicated walled office, for example. Two respondents in our survey addressed office plans in their open comments:

- (6) We work in a multi-purpose space. Disturbances cause interruptions. (Respondent #159)
- (7) [...] Also, being physically located in an open office of almost 300 people makes it almost impossible for us to create high-quality translations. (Respondent #197)

As our survey was aimed at in-house translators, we assumed that the respondents would mostly work on their employers' premises. This indeed was the case, but the responses concerning telecommuting nevertheless showed a great deal of variation, as shown in Figure 5 below.

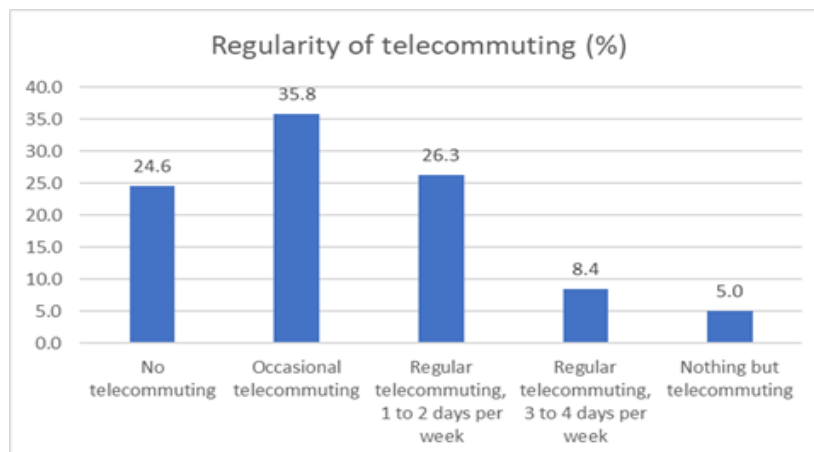


Figure 5. Telecommuting (%) among the respondents

As Figure 5 shows, out of the 179 respondents in this item, roughly 60% did not telecommute at all or only occasionally. Still, regular telecommuting was also frequent: a fourth of the respondents commuted 1 or 2 days per week, some (n=15) telecommuted three or four days a week, and there were even some respondents (n=9) whose work consisted *entirely* of telecommuting. This variety illustrates that the term “in-house translator” can, in some cases, be somewhat misleading.

It would be of further interest to investigate on whose initiative such arrangements have emerged and how satisfied translators are with their degree of telecommuting. Based on open comments in the material (such as example 3 above) and our experiences and discussions with in-house translators, we suspect that such arrangements can either demonstrate an employer’s flexibility and understanding of employees’ individual life situations (where they live, etc.) or be an arrangement imposed on the translator for, e.g., financial reasons.

3.3 Swedish as a Working Language

The status of Swedish as the second national language of Finland entails, e.g., that certain translations into Swedish are prescribed by law. Therefore, we wanted to examine whether those respondents (n=80) with Swedish as one of their main working languages provided different answers than the other respondents.

In our data, these respondents were more frequently employed by the government (n=49; 61.3% out of the Swedish translators, as opposed to 39.3% in the entire population of current in-house translators). The prevalence of government employees among the Swedish translators in our data is reflected in the items on organisational position and physical location, where the responses of the Swedish translators are very similar to those of government translators overall. Table 1 below illustrates the responses on organisational position and physical location:

Table 1. Swedish and government translators' responses on organisational position and physical location

	Swedish translators		Government translators	
Organisational position optimal?	n	%	N	%
• Yes	61	78.2	57	80.3
• No	17	21.8	14	19.7
Total	78	100.0	71	100.0
Physical location same as that of the organisational unit?	n	%	N	%
• Yes	64	81.0	59	81.9
• No	15	19.0	13	18.1
Total	79	100.0	72	100.0

A similar trend was apparent in the item on telecommuting, where the most frequent responses for both the government translators overall and for the Swedish translators included not telecommuting at all, telecommuting occasionally and telecommuting once or twice a week. Overall, the responses of the Swedish translators in our data were thus very similar to those of the government in-house translators, and if the Swedish in-house translators enjoy a special position, it mainly shows in their being more frequently employed by the government.

4 Conclusions and Recommendations for Future Research

This paper set out to examine the physical location and organisational position of in-house translators with Finnish as a working language based on data gathered in a survey with 185 respondents currently working as in-house translators.

The results indicate that organisational position and physical location are intertwined: this shows both in the respondents' open comments and in the fact that they mostly worked in the same physical location as their organisational unit. While the respondents were more frequently satisfied with their organisational position if their unit was placed within a division in the "Communications" category and if their physical location was the same as that of the organisational unit to which they belonged, the latter difference was not statistically significant, and several respondents emphasised the benefits of working in close proximity to one's internal clients and/or subject-matter specialists.

It was of interest to note that comparisons based on employer type produced no statistically significant differences in the items that we studied, even though some differences had been observed in previous research with regard other items (Ehrensberger-Dow et al. 2016). This may simply be due to the fact that we were looking at different aspects of translators' work.

The regularity of telecommuting varied among the respondents. While most respondents telecommuted occasionally or had a regular telecommuting schedule of 1 or 2 days a week, it was interesting to find that there were 24 in-house translator respondents who telecommuted on most or all of their working days.

In terms of the role of Swedish as a main working language, we found that Swedish in-house translators most often held governmental positions, which is explained by the status of the language in Finland: Swedish is the second national language of the country and the provision of public (governmental, municipal, etc.) information in both of the national languages is prescribed by law. In other respects, the results concerning translators working with Swedish were in line with the overall tendencies.

The survey gave rise to a number of questions on which more light could be shed in future research involving translators working with Finnish (and in general):

- Physical location in relation to the general office plan
- Satisfaction with physical location
- Satisfaction with telecommuting arrangements and on whose initiative they have emerged
- Connections between physical and organisational placement, translator status and translator agency

In recent years, much research has been conducted on the benefits and disadvantages of different office plans, such as “closed offices”, open offices and so-called multi-purpose or activity-based workspaces. Given recent trends in office planning that favour open or multi-purpose spaces (Rolfö, Eklund & Jahncke 2018: 644), it would be of interest to investigate more closely how different working environments impact translators’ job satisfaction and even efficiency, as suggested by examples 6 and 7 in our data). So far, Ehrensberger-Dow et al.’s research indicates that shared offices in general contribute to a higher degree of distractions (Ehrensberger-Dow et al. 2016: 6–8; Ehrensberger-Dow & Jääskeläinen 2018: 140).

Some comments by respondents in the survey and in our informal discussions with in-house translators suggest that there is likely a variety of reasons behind telecommuting arrangements where the translator works remotely on most or all of their workdays, ranging from employee-initiated arrangements due to individual life situations to employer-imposed, financially motivated reasons.

As regards the latter, our hypothesis is that there is a link between organisational position and the perceived status of the translator profession. Both translation research and working in-house translators would benefit from an enquiry into whether a peripheral and/or isolated position of a translator or translation unit in the organisational structure or association with a particular higher-level organisational structure has an impact on, firstly, the

status of translators (as perceived by translators themselves and/or by non-translator colleagues) and secondly, on the agency of translators. Agency refers here to, for example, a translator's ability to contribute professionally to entire communications processes (as in example 4 above) as opposed to only stepping in at the very end of the process. Perceptions of value, appreciation and prestige attached to the profession can be significant in terms of, for example, translators' motivation and well-being (Ruokonen & Mäkisalo 2018: 1), and implications of the connections between status perceptions and translators' visibility and location have become apparent in previous status research (Dam & Zethsen e.g. 2011; 2012). An enquiry into the connection between physical visibility and status within the Finnish context could be of further interest. Overall, studying translators' organisational position and physical location and related questions thus has the potential to become a major theme within contemporary Translation – or Translator – Studies.

References

- Dam, Helle V. & Karen Korning Zethsen (2011). The status of professional business translators on the Danish market: a comparative study of company, agency and freelance translators. *Meta* 56(4), 976–997.
- Dam, Helle V. & Karen Korning Zethsen (2012). Translators in international organizations: a special breed of high-status professionals? Danish EU translators as a case in point. *Translation and Interpreting Studies* 7(2), 211–232.
- Ehrensberger-Dow, Maureen, Andrea Hunziker Heeb, Gary Massey, Ursula Meidert, Silke Neumann & Heidrun Becker (2016). An international survey of the ergonomics of professional translation. *ILCEA* 27, 1–21.
- Ehrensberger-Dow, Maureen & Riitta Jääskeläinen (2018). Ergonomics of translation. Methodological, practical, and educational implications. In: *Moving Boundaries in Translation Studies*, 132–150. Eds. Helle V. Dam, Matilde Nisbeth Brøgger & Karen Korning Zethsen. London & New York: Routledge.
- Koskinen, Kaisa (2011). Institutional translation. In: *Handbook of Translation Studies* 2, 54–60. Eds. Yves Gambier & Luc Van Doorslaer. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Language Act* (2003). Language Act 2003/423 (unofficial translation). Ministry of Justice, Finland. Available at: <https://www.finlex.fi/fi/laki/kaannokset/2003/en20030423.pdf>
- Lassus, Jannika (2017). Översättning till svenska i Finland. In: *Språk i skola och samhälle. Svenskan i Finland - i dag och i går* 11(2), 110–140. Eds. Marika Tandefelt. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Pym, Anthony, François Grin, Claudio Sfreddo, Andy L. J. Chan (2012). *The Status of the Translator Profession in the European Union* 7/12. Studies on Translation and Multilingualism. European Commission. Available at: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4e126174-ea20-4338-a349-ea4a73e0d850>
- Rolfö, Linda, Jörgen Eklund & Helena Jahncke (2018) Perceptions of performance and satisfaction after relocation to an activity-based office. *Ergonomics* 61(5), 644–657.
- Ruokonen, Minna (2019). Idealism or cynicism? A statistical comparison of Finnish translation students' and professional translators' perceptions of translator status. *MikaEL* 12, 104–120.
- Ruokonen, Minna & Jukka Mäkisalo (2018). Middling-status profession, high-status work: Finnish translators' status perceptions in the light of their backgrounds, working conditions and job satisfaction. *Translation & Interpreting* 10(1), 1–17.

Step2Job – akateemisten S2-oppijoiden kielitaitoa kehittämässä

Sinikka Vuonokari-Kämäräinen & Maija Paatero

Kielikeskus

Lapin yliopisto

As part of the Step2Job project (2016–2019), the Language Centre of the University of Lapland developed and piloted a language teaching model implemented in an e-learning environment and particularly designed for immigrants with a higher education background. The objective of the project was to find ways to further develop and enhance the language skills immigrants with a higher education background need in employment and active participation in Finnish society. In this paper, we present the results of an interview case study whose objective was to develop an initial understanding of what the learner profile of the Finnish as a Second Language (S2) learner might look like and, on that basis, discuss how the language teaching model could be further developed in order to better meet the needs of S2 learners with a higher education background. Although the study indicated that the language content related to S2 learner's own area of expertise and modes of working are perceived as important, the emphasis of language teaching should be on supporting students' professional identities through involving them in an academic expert community. This article discusses the potential role of Language Centres as units of higher education institutions in organizing Finnish language teaching for immigrants with a higher education background.

Avainsanat: digitaaliset osaamismerkit, kielen oppiminen, korkeakoulutetut maahanmuuttajat, suomi toisena kielenä (S2), verkko-oppimisympäristö

1 Johdanto

Suomen korkeakouluissa opiskelee opiskelijoita, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi. Suomeen myös muuttaa korkeakoulutettuja, joiden työllistymisen esteenä on omalla alalla tarvittavan suomen kielen taidon ja vuorovaikutusosaamisen puutteellisuus. Kotoutumiskoulutuksessa tavoitteena on eurooppalaisen viitekehyksen mukainen kielitaitotaso B1.1 (OPH 2012: 24), mutta se ei useinkaan riitä toimimiseen asiantuntijana työelämässä tai opiskelemiseen korkeakoulussa.

Esimerkiksi EU- tai ETA-maiden ulkopuolella lääkäritutkinnon suorittaneen kielitaito arvioidaan yleisissä kielitutkinnoissa. Kun on saavuttanut tason 3 eli B1-tason, pääsee suorittamaan kliinistä osaamista mittaavaa laillistamiskuulustelua. Kuulustelussa menestyminen kuitenkin edelleen korreloi suomen tai ruotsin kielen taidon kanssa. (Tervola, Pajunen, Vainio, Honko & Mattila 2015) Perusopetusta antavien opettajien kielitaidon edellytykseksi sen sijaan on säädetty vaatimus erinomaisesta suullisesta ja kirjallisesta kielitaidosta (Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 986/1998).

Esimerkiksi hoito- ja opetusalan korkeakoulutetut maahanmuuttajat tarvitsisivat siis edistyneille tarkoitettua kielikoulutusta. Sitä ei ole kuitenkaan juuri tarjolla (OKM 2019: 31).

Harvaanasutuilla alueilla, kuten Lapissa, B1-tason saavuttaneiden S2-oppijoiden kielenopetuksen ongelma on lisäksi, että paikkakunnalla ei ehkä edes olisi riittävästi maahanmuuttajia tietyn alan kielenopetusryhmää tai edes yhtä B1-tason ylittävää ryhmää varten.

Osana Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun yhteistä ESR-hanketta *Step2Job – Työuralle osaamista tunnustamalla* Lapin yliopiston kielikeskuksessa pilotoitiin vuosina 2016–2019 kielenopetuksen mallia, jonka tavoitteena on Suomessa oleskelevien korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työelämässä ja yhteiskunnallisessa toiminnassa tarvitseman kielitaidon vahvistaminen. Kielikoulutus oli tarkoitettu osallistujille, joiden kielitaito oli kielitaitotasolla B1 tai korkeampi. (Step2Job 2019) Step2Job-hankkeen kielikoulutuksen malli koostui moduuleista, joissa oli sekä yhteisiä sisältöjä että yksilöllistä opetusta ja ohjausta oppijoiden erilaisten tarpeiden ja alojen mukaan. Opetus toteutettiin lähes kokonaan verkko-oppimisympäristössä etätapaamisina.

Step2Job-hankkeen kielikoulutuksessa osaamista tunnistettiin digitaalisten osaamismerkien avulla. Hankittava osaaminen jäsennettiin nimenomaan työelämässä tarvittavien taitojen ja osaamisen kannalta mielekkäisiin kokonaisuuksiin siten, että digitaalisten osaamismerkien avulla tehdään työnantajalle näkyväksi työnhakijan tai työntekijän (erityis)osaaminen (ks. esim. Brauer 2019). Hankkeessa luodut ja pilotoidut osaamismerkit ovat Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun ensimmäiset digitaaliset osaamismerkit.

2 Tutkimusasetelma

Tässä tapaustutkimuksessamme selvitämme, millaisia Step2Job-hankkeeseen kuuluvaan S2-kielikoulutuksen pilottiin osallistuneet korkeakoulutetut maahanmuuttajat ovat kielenoppijoina. Tämän perusteella pohdimme toisaalta sitä, millainen olisi kielenopetusmalli, joka vastaa korkeakoulutettujen S2-oppijoiden tarpeisiin, ja toisaalta sitä, mikä voisi olla korkeakoulujen tehtävä S2-opetuksessa.

Valitsimme aineistonkeruutavaksi kolmen pilotointiin osallistuneen S2-oppijan teema-haastattelun, koska halusimme saada tietoa informanttien kokemuksista rajatusta aihepiiristä, mutta antaa heille myös mahdollisuuden puhua laajemmin kuin vain vastaamalla kysymyksiin. Kaikkien haastateltavien kielitaitotaso oli vähintään tasolla B2, ja he kykenivät ilmaisemaan itseään sujuvasti suomeksi. Teemahaastatteluita on käytetty aineistona, kun on tutkittu S2-oppijoiden kokemuksia ammatillisen kielitaidon oppimisesta (esim. Kela & Komppa 2011; Suni 2011). Tämän tutkimuksen otos painottuu pilottiin aktiivisesti osallistuneisiin kielenoppijoihin, mutta se on kuitenkin edustava hankkeen kohderyhmän kannalta: kahdella haastatellulla on yliopistotutkinto omassa kotimaassaan ja yksi oli aloittanut ammattikorkeakouluopinnot Suomessa ja ollut aiemmin töissä Suomessa (ks. Step2Job 2019).

Yksilöhaastattelut toteutettiin ja tallennettiin verkko-oppimisympäristössä tammikuussa 2019 siinä vaiheessa, kun haastateltavat olivat osallistuneet noin neljän kuukauden ajan Step2Job-hankkeen kielikoulutukseen. Kysyimme oppijoilta heidän käsityksiään heidän omasta suomen kielen taidostaan, itselle ihanteellisesta suomen kielen kurssista sekä kokemuksiin Step2Job-hankkeen kielenopetuksesta. Haastattelun teki opettajista se, joka ei ollut vielä opettanut haastateltavia opiskelijoita. Tavoitteenamme oli, että opettajan ja oppijan välille oppimistilanteessa rakentunut suhde ei vaikuttaisi vastauksiin.

Aineiston analysointiin sovelsimme aineistolähtöistä laadullista sisällönanalyysia: käytimme analyysiyksikköinä oppimista edistäviä, mahdollistavia tai rajoittavia tekijöitä. Lisäksi kysyimme aineistolta, kenen kanssa, missä tilanteissa ja missä ympäristössä kieltä opitaan sekä mitä S2-oppijat hahmottavat osanneensa ennen koulutusta, mitä he ovat oppineet koulutuksessa ja mitä he vielä haluavat oppia. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi emme ole artikkelin esimerkkikirjainnoissa identifioineet informantteja.

Tässä tutkimuksessa tarkoitamme korkeakoulutetulla maahanmuuttajalla henkilöä, jolla on korkeakoulututkinto tai korkeakouluopintoja tai muuta korkeakoulutasoista osaamista Suomesta tai kotimaastaan. S2-kielenoppijalla ymmärrämme sosiokonstruktivistisen oppimiskäsityksen perustalta henkilöä, jonka suomen kielen taito rakentuu toisena kielenä suomenkielisessä vuorovaikutuksessa. Oppimisen näemme aktiivisena kognitiivisena ja sosiaalisena toimintana (ks. Tynjälä 1999: 163), jossa osaavamman tuki on olennaista (Sunni 2011: 19).

S2-oppimisen kannalta tässä tutkimuksessa pidämme siis tärkeänä oppimisympäristöä ja vuorovaikutusta siinä, mutta myös oppijan oppimiseen liittyviä ominaisuuksia ja aiempaa osaamista, jolle uusi osaaminen rakentuu. Vuorovaikutusosaamisella ymmärrämme, että se on tietoa, taitoa ja motivaatiota. Tiedot liittyvät tarkoituksenmukaiseen viestintäkäytännön käyttämiseen ja taidot sen ennakointiin, säätelyyn ja arviointiin. (Valkonen 2003: 26)

Työelämäorientoituneessa S2-opetuksessa tällaisen aidon vuorovaikutuksen luominen on haaste erityisesti, kun ryhmässä opiskelee monen eri alan asiantuntijoita. Työelämäorientoituneella kielenoppimisella ymmärrämme sellaista kielen oppimista, jossa tavoitteena on saavuttaa riittävän hyvä kielitaito, jotta oppijan on mahdollista vakuuttaa työnantaja omasta asiantuntijuudestaan ja saada töitä asiantuntijana. Ammatillinen kielitaito kuitenkin kehittyy koko työuran; se on ”tilanteista taitoa hyödyntää ympäristön kielellisiä ja materiaalisia resursseja kunkin työtilanteen vaatimalla tavalla” (Virtanen 2017: 80, 83).

3 Korkeakoulutetut itseohjautuvat ja tavoitetietoiset S2-oppijat

Tutkimuksemme aineistosta rakentuu Step2Job-hankkeen S2-kielikoulutukseen osallistuvasta oppijasta kuva ensinnäkin tavoitetietoisena, motivoituneena ja itseohjautuvana

oppijana. Haastateltavat kokivat, että kielikoulutuksen aikana heidän kielitaitonsa oli kehittynyt, mutta suomen kielen oppimistavoite oli vielä korkeammalla: he haluavat ymmärtää, puhua ja kirjoittaa ”suomea äidinkielenä” ja ”puhua hyvää ja oikealla fraaseilla”.

Haastateltujen S2-oppijoiden vastausten perusteella oppimisen vastuu on oppijalla itsellään. Kielikoulutuksessa opiskeltujen sisältöjen lisäksi he muun muassa kertoivat itsestään aiempien kielikurssien materiaaleja. S2-opettajalta odotettiin selityksiä ja vastauksia kysymyksiin, ja erityisesti oppijat kaipasivat kieliopin opiskelua jäsentämään ja täydentämään omaa osaamistaan. S2-oppijoille ei riittänyt vain oikean kielimuodon osaaminen, vaan he halusivat ymmärtää kieltä kokonaisuutena:

- (1) Ja se on myös hyvin, että aina mie voin kysyä, että esimerkiksi tuo minä en ymmärrä tuo minä en ymmärrä, ja sitten opettaja – [opettajan nimi] selittää kaikki. **Ja sitten mie ymmärrän tuo sanan muodon tai jotakin, mitä se mistä se tulee.**

Haastateltavien tietoinen ja tavoitteellinen kielen oppimisen tapa oli heidän suomen kielen opiskeluhistoriansa aikana joutunut koetukselle. Yksi S2-oppijoista purki turhautumistaan kotoutumiskoulutuksen heterogeeniseen opiskelijaryhmään näin:

- (2) – – että esimerkiksi olin samaan aikaan puoli vuotta kotoutumiskurssilla, ja meidän ryhmässä oli opiskelijoita – – että **heidän kielellä ei ole esimerkiksi taivutusta** ja verbiä ja miten sanoa adjektiivisia substantiivisia. Ja ehkä he- ehkä **he eivät ymmärrä**, mitä se on, **mutta minulle se on vaikea, koska opettajan pitää toistaa sama asia monta monta monta monta kertaa**. Ja se ole ei se ole heidän vika totta kai, mutta se ärsyttää. Ja minulla on aina ollut se tunne, **että emme mene eteenpäin, koska joka päivä sama asia.**

Haastateltavien mielestä heidän suomen kielen oppimistaan edisti tunne siitä, että kaikki ryhmän oppijat ovat kielitaidoltaan ja koulutustaustaltaan samalla tasolla (esimerkit 13 ja 14). Haastateltujen S2-oppijoiden itseohjautuvuus ja motivoituneisuus ilmenee siis siten, että he olivat tietoisia omista tavoitteistaan ja hyödynsivät kielikoulutuksen tarjoaman mahdollisuuden täydentää osaamistaan.

Toiseksi, vaikka hankkeen S2-oppijat olivat itseohjautuvia, heitä luonnehtii aineistomme perusteella myös se, että he arvostavat pätevää suomi toisena kielenä -opettajaa. Kielikoulutuksen pilotissa loimme eri alojen S2-oppijoille vuorovaikutusympäristön työtavalla, jonka nimesimme kahvitaun keskusteluiksi. Niissä hyödynsimme oppimateriaalina yleiskielisiä tv-uutisia, joista etätapaamisessa keskusteltiin oppijoiden etukäteen valmistelemien kysymysten avulla. Työtapa sopiikin hyvin puhetaitojen harjoitteluun, sillä kuten Komppa (2015: 176–177) toteaa, juuri epävirallisissa tilanteissa voidaan puhua suomeksi myös työyhteisöissä, joissa virallinen työkieli on englanti. Tällaiset vuorovaikutustilanteet ovat kieltä toisena kielenä puhuville haastavia, koska ne eivät ole yhtä ennakoitavia kuin esimerkiksi rutiininomaiset kokoustilanteet (Jäppinen 2011: 200; Suni 2011: 13).

Tilannesidonnaisen oppimisen teorian (Lave & Wenger 1991) käsitys oppimisesta perustuu ajatukseen siitä, että oppimisessa olennaista on ympäristö, jossa oppijalla on oikeutettu asema. Kun hän oppii, oppiminen aiheuttaa muutoksen osallisuudessa siten, että oppijan asema muuttuu periferiasta kohti täyttä osallisuutta. Vaikka kahvitauon keskustelut -työtavassa keskusteluun osallistuvat olivat opettajaa lukuun ottamatta S2-oppijoita, yleiskieliset uutiset toivat tilanteeseen autenttisen suomen kielen ja keskustelussa oppija pääsee osaksi yhteiskunnassa käytävää keskustelua. Tämän voi ajatella vahvistavan myös osallisuutta yhteiskuntaan.

Tilannesidonnaisen oppimisen teorian mukaan työelämässä tarvittavaa kielitaitoa pitäisi oppia osana työyhteisöä. Tämä ei ole mahdollista, jos korkeakoulutettu maahanmuuttaja ei voi olla aidosti työyhteisön jäsen ennen kuin hänellä on jo hyvä yleiskielen taito ja ainakin jonkinlaista työssä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista. Siksi ymmärrämme tilannesidonnaisen vuorovaikutuksessa tapahtuvan oppimisen lisäksi kielen oppimisen myös oppijan henkisinä prosesseina erityisesti, kun on kyse metakognitiivisten oppimistaitojen kehittamisestä (ks. Tynjälä 1999: 162–170).

Kahvitauon keskustelut -työtapa tutustuttaa S2-oppijat jo kielikoulutuksessa kahvitaukoihin sosiaalisena vuorovaikutusympäristönä. Työtavan tarkoitus on tuoda oppimistilanteeseen mahdollisimman paljon aitoon kahvitauon keskusteluun liittyviä elementtejä, jotta S2-oppijalla olisi mahdollisuus ennakoida epävirallisia vuorovaikutustilanteita työympäristössä ja siten päästä täydemmin osaksi työpaikan vuorovaikutusta. (Ks. myös Virtanen 2017: 78)

Kielen oppimisen näkökulmasta uutisista keskustelu mahdollistaa sen, että kun oppijat innostuvat keskustelun teemasta, heidän halunsa osallistua vuorovaikutukseen saa heidät toimimaan kielitaitonsa äärirajalla. Tilanne on silloin oppimisen kannalta hedelmällinen (Hakkarainen & Järvelä 1999: 241–242; Tynjälä 1999: 161). Tällöin kielestä tulee vuorovaikutuksen väline, eikä se enää ole oppimisen kohde. Tämä tarkoittaa sitä, että oppimisessa painottuu tilannesidonnainen oppiminen: oppiminen tapahtuu kielenkäyttötilanteessa, jossa opettajalla on täysi ja oppijoilla muuttuva osallisuus, mutta kaikilla kuitenkin oikeutettu asema. (Ks. Lave & Wenger 1991)

Oppimistilanteessa oppijat ja opettaja liikkuvat asemasta toiseen, kun tilanne välillä palautetaan yhteiskunnallisesta keskustelusta tietoiseen oppimiseen. Näin tapahtuu, kun opettaja, keskustelun suvantovaiheessa tai sen jälkeen, ottaa esiin kieleen liittyviä asioita, joita oppija voisi kehittää:

- (3) Ja myös mie mie tykkään, että esimerkiksi kun me puhumme jostakin, ja [opettajan nimi] sitten hän kuuluu, mitä mie puhun. Ja sitten se on virhe. Ja sitten **kun mie ... lopetan puhua**, sitten hän selittää tuossa oli vähän virhe, että **se on paremmin sanoo näin ja näin. – – Ja sitten minä muistan. Ja seuraavalla kerralla minä käytän tuo sanan muoto tai jotakin jo oikeassa.**

Aineistomme S2-oppijat painottivat sitä, että oppimisen kannalta tärkeää on saada opettajalta henkilökohtaista palautetta kielenkäytöstä. Palautetta he työstivät tietoisesti ja kertoivat soveltavansa oppimaansa kielenkäytössään.

Kolmanneksi aineistomme S2-oppijat pitivät Step2Job-hankkeen kielikoulutusta hyvin suunniteltuna, ja he olivat tyytyväisiä siihen kuuluviin työtapoihin ja tehtäviin. Step2Job-kielikoulutuksessa koko ryhmälle yhteisiä etätapaamisia oli ollut kaksi tai kolme tuntia kerran viikossa sekä lisäksi henkilökohtaista ohjausta etätapaamisina noin kerran viikossa. Ainoat muutostoiveet liittyivät aikataulutukseen: oppituntien olisi hyvä olla hyvissä ajoin tiedossa, säännöllisesti samoina päivinä viikossa iltapäivällä tai illalla, jotta opiskelu on mahdollista sovittaa yhteen lastenhoidon, työn tai muun opiskelun kanssa.

Aineistomme haastateltavat olisivat opiskelleet suomea verkko-oppimisympäristön sijaan kuitenkin mieluummin lähiopetuksessa, jossa opiskelu nähdään sosiaalisena tilanteena, johon kuuluvat kiinteästi muut opiskelijat ja opettajat.

- (4) – – että kun **opiskelija ja opettaja on nenästyksen**, että kun ei verkossa. – – **Mie tykkään enemmän sellainen tilanne**, kun se on mie tulen joku yliopistoon, ja **siellä on paikalla opiskelijat ja opettaja**.

Lähiopetuksen ryhmää ja formaalia opiskeluympäristöä kaivataan tukemaan omaa keskittymistä opiskeluun, viemään ajatukset pois arkiaskareista, jotka verkossa opiskellessa ovat kotiympäristössä konkreettisesti näkyvissä.

- (5) **Verkko-opiskelua ei hyvä. Mie en tykkää** – – Se on tärkeä, et- juuri että irtautua tavallaan arjesta. **Kun omassa kodissa istutaan**, – – ja voisi että mie **kiinnitän** joskus **huomio**, että ahaa tää mä en tehnyt vielä, **pitää tätä tehdä**, mutta sitten siinä vaikka sii- tuota **luokassakin** vois omassa mielessä olla missä tahansa. Mutta se tavallaan **se itse ympäristö sillä tavalla pakottaa osallistua ja vuorovaikuttaa ja kuunnella ja vastata ja olla siinä läsnä**.

Positiivisimmin verkko-opiskeluun suhtautuu oppijoista se, jolla on kokemusta myös muusta verkko-opiskelusta Suomessa.

- (6) Mutta yllättävää mutta **se** [verkko-opiskelu] **on ihan oookoo**. Ja tuntuu mukavalta, kun ulkona on kylmä, mutta sinun ei tarvitse mennä mihinkään.

Verkko-opiskelu oli siis opiskelijoille olosuhteista johtuva valinta, johon he sopeutuvat. Ryhmätapaamisiin verkko-oppimisympäristössä osallistui samanaikaisesti korkeintaan neljä oppijaa. Nämä oppitunnit ja niihin liittyvät tehtävät rytmittivät suomen kielen opiskelua, ja S2-opettajan kanssa kahdenkeskisissä etätapaamisissa oppija sai henkilökohtaista tukea kielitaitonsa kehittämiseen.

4 Kielen oppiminen vuorovaikutuksessa

Step2Job-hankkeen kielikoulutuksessa S2-oppijat altistettiin erilaisilla työtavoilla tilanteisesti aidolle suomen kielelle. Esimerkiksi luentopassi-työskentelyssä oppijat seurasivat korkeakoulujen oman alansa suomenkielisiä luentoja joko läsnä luennolla tai verkkotalenteilta. Oppijat kirjoittivat jokaisesta luennosta raportin, jossa analysoivat luentoja ja reflektoivat omaa oppimistaan sekä luennon sisällön että siellä käytetyn kielen kannalta.

Tässä työtavassa kielenoppija pääsee osaksi tyypillistä akateemiseen opiskeluun liittyvää autenttista vuorovaikutustilannetta ainakin kuulijan ja havainnoijan roolissa. Akateemisiin opintoihin hakeutuvalla tämä työtapa antaa realistisen käsityksen siitä, kuinka hyvin oma kielitaito riittää luento-opetuksen seuraamiseen suomeksi. Toisaalta korkeakoulutuksen jo suorittanut voi oman alan luentoja seuraamalla opiskella nimenomaan oman alansa kieltä suomeksi, koska hänelle luennon aihepiirit lienevät tuttuja.

Jotta S2-oppija saisi varmuutta kertoa osaamisestaan suomeksi, ja siten hänen asiantuntijaintenteettinsä vahvistuisi, Step2Job-hankkeen kielikoulutusmalliin kuului seminaarityöskentely. Sen tavoitteena on, että oppija pystyy tuottamaan alansa koskevan tieteellisen tekstin tai omaan alansa kuuluvan tekstilajin mukaisen tekstin. Seminaarissa oppija myös esitteli tekstinsä suullisesti ryhmälle, jonka jälkeen esitelmästä keskusteltiin ja annettiin palautetta. Eräs pilotin S2-oppija totesikin seminaariesityksensä jälkeen ilahtuneena, että hänhän osaa puhua omasta työstään suomeksi.

Haastattelussa yksi S2-oppijoista mietti ihanteellista suomen kielen oppimisympäristöään ja päätyi sellaiseen, jossa suomen kielen kurssilla hän olisi ainoana maahanmuuttajana ja muut oppijat olisivat äidinkieleltään suomenkielisiä.

- (7) – – että olisi hyvä, **että ryhmässä olis suomalaisia eikä maahanmuuttajia.** – – **oikeaa suomea käytetään ei maahanmuuttajan suomea** kurssilla. – – ja toki se että **opettaja selittää niitä asioita, mitkä juuri maahanmuuttajalle** voisi, että **ei ymmärtää.** – – semmoinen ryhmä, jossa **opettaja tukee maahanmuuttajajäsentä** ja jossa **maahanmuuttajan** jäsen voisi tuota tai **uskaltaa myös kysyä** – – Ja myös **ryhmän jäseniä vähän tietävät**, että ahaa nyt tavallaan **hän ei ole tyhmä**, hän myös **hän oppii suomea**, jos pysähdytään oppimisprosessia.

Esimerkissä olennaista on myös oppijan käsitys vuorovaikutustilanteesta sellaisena, jossa kaikki vuorovaikutukseen osallistuvat oppivat: kun ymmärrys kielen oppimisesta lisääntyy, kukaan ei pidä kielenoppijaa tyhmänä, vaikka hän joutuu keskeyttämään oppimistilanteen kieleen liittyvien kysymysten vuoksi. Tärkeää on myös opettajan hahmottaminen sekä substanssin että toisen kielen oppimisen asiantuntijana.

Opiskelumaaailmassa tällainen S2-oppijan kielen kehittymisen kannalta ihanteellinen vuorovaikutusympäristö lienee harvoin mahdollinen, eikä sellaisen mahdollistamiseen työpaikalla nähtyä olevan kiinnostusta ainakaan kaikilla työnantajilla: Kompan (2015: 173–

174) tutkimuksessa yli puolet työnantajista ei halua tukea työntekijänsä kielikoulutusta, vaan olettaa joko työntekijän tai vaihtoehtoisesti yhteiskunnan huolehtivan työntekijän riittävästä kielitaidosta.

5 Asiantuntijan ammatti-identiteettiä rakentamassa

Kun maahanmuuttaja muuttaa toiseen ympäristöön, myös hänen ammatillisuutensa sosiokulttuuriset ehdot muuttuvat, koska ammatillinen identiteetti perustuu koko ammatilliseen elämänhistoriaan (Matinheikki-Kokko 2007: 70; Eteläpelto & Vähäsantanen 2008: 26). Korkeakoulutetulla maahanmuuttajalla on usein toiveita jatkaa omaa asiantuntijuuttaan työelämässä uudessa kotimaassaan, mutta ammatti-identiteetti saattaa jopa tuntua murtuvan, kun työllistymisyrietykset epäonnistuvat (Matinheikki-Kokko 2007: 67).

Haastatteluaineiston perusteella pilotin S2-oppijoiden identiteetit olivat prosessissa: Osalla oli muuten asiantuntijan ammatti-identiteetti, mutta heiltä puuttui taito toimia asiantuntijana myös suomeksi. Osalla oli rakentumassa korkeakouluopiskelijan identiteetti välivaiheena kohti asiantuntijan identiteettiä.

Aineistossamme myös heikentynyt ammatti-identiteetti tuli välillisesti esiin, kun haastattelemamme S2-oppija koki, että Step2Job-kurssi oli paluu tuttuun, innostavaan yliopisto-oppimisympäristöön:

- (8) – – koska tuo kurssit antaa mulle uudestaan muistaa ja mahdollisuus tehdä jotakin [omalla alalla], ja se on uudestaan tosi mielenkiintoista mulle. – – Kun minä sanoin, että se referaattissa että se on pikku kuin tutkimus. Siksi se on mielenkiintoista. **Ja minulle se on tosi hyvä, että se on ammattiaihe.**

Kielikoulutuksen akateemiseen maailmaan ankkuroituvien tehtävien avulla hän pääsi palaamaan siihen asiantuntijaidentiteettiin, jonka hän oli joutunut jättämään muuttaessaan Suomeen. Strömmer (2017: 67–87) on tutkimuksessaan havainnut, että oppijan identiteetti vaikuttaa siihen, kuinka paljon suomea toisena kielenä puhuva panostaa kielitaitonsa kehittämiseen työssä. Jos maahanmuuttaja joutuu asiantuntemustaan vastaamattomaan työhön, hän ei välttämättä koe itseään täysivaltaiseksi yhteisön jäseneksi ja epäselvistä uranäkymistä aiheutuva näköalattomuus rajoittaa investoimista kielitaidon kehittämiseen. Sama näkyy myös aineistossamme: oppijaa innosti ja voimaannutti se, että osana kielikoulutuksen sanastoprojektia ja referaattitehtävää, hän luki suomeksi oman alansa kirjallisuutta ja teki työtä hänelle tutulla tutkivalla otteella.

- (9) Ja nyt uudestaan se on muistan – – ja **haluan kokeilla ehkä jotakin [tutkimusta x:n] alalla.**

Holmesin (2013) mukaan korkeakoulutetun työllistymisen edellytyksiä ei voi kuvata listana tarvittavia taitoja eikä työllistymistä voi ajatella sosiaalisesta asemasta määräytyvänä. Hän näkee, että tullaan mahdollisesti työllistyväksi korkeakoulutetun tulee omaksua identiteetti, jolla vakuuttaa työnantajalle olevansa työllistämisen arvoisin. Tällaisessa identiteettityössä näemme tärkeänä korkeakoulutetun maahanmuuttajan suomenkielisen asiantuntijaidentiteetin vahvistamisen. Kela ja Komppa (2011: 186) ovatkin tutkimuksessaan havainneet, että työelämään juuri siirtymässä olevat sairaanhoitajat kokivat haasteellisena oman ammatti-identiteettinsä kielenvaraisen ilmentämisen sekä kasvokkainkeskusteluissa potilaan omaisten kanssa että samalla työpaikalla toimivien muiden ammattilaisten kanssa.

Aineistomme S2-oppijat kokivat tarpeelliseksi oppia lisää kielioppia, puhumista ja puhekielen ymmärtämistä sekä oman alan suomea, joka täsmentyi vastauksissa nimenomaan oman alan sanaston osaamiseksi (ks. myös Komppa, Jäppinen, Herva, & Hämäläinen 2014: 7).

(10) Ja [oman alan]-tieteellinen sanasto vielä puuttuu.

Oman alan sanaston oppimisessa korkeakoulututkinnon suorittaneet maahanmuuttajat ovat siinä mielessä erityisasemassa, että heillä on usein kokemusta vieraan kielen opiskelusta ja ennen kaikkea heillä on jo oman alan sanasto hallussa äidinkielellään ja tutkinnon suorituskielellä. Oppijalla on siis täysi osallisuus omaan ammattiinsa tai asiantuntijuuteensa, mutta toisen yhteiskunnan kieli- ja työympäristössä. Aineistomme S2-oppija kuvasi oman alan sanaston oppimisen tarpeellisuutta ilmeikkäästi:

- (11) Koska Suomessa melkein kaikki termit ovat, .. miten sanoa **suomen kielellä**. Ja esimerkiksi **venäjän kielellä keuhkoputketulehdus on bronhit**. Ja se on melkein sama kuin englanniksi **bronkaiitis**. Elikä jos minä en tiedä, miten sanoa englanniksi, minä sanon **bronhit**, ja kyllä ihmiset ymmärtävät. Mutta suomessa se on **keuhkoputkentulehdus**.





[haastattelija:] *Niin ja vielä pitkä sana.*

Joo pitkä ja tosi... **tosi tosi erilainen**.

Step2Job-hankkeessa oppijat ohjattiin tekemään omasta alastaan sanasto, jossa sanaan liitetään perusmuodon lisäksi vartalo ja sanan esimerkkikäyttöyhteys sekä sanasta mahdollinen ammattislangi-ilmaus. Koko sanasto ohjattiin tarkistuttamaan ennen sen opettelua kyseisen alan suomenkielisellä ammattilaisella. Kun oppija oli koonnut sanaston ja osoittanut sen hallinnan sanakokeessa ja kirjoittamalla tekstin, jossa käytti sanastoaan, hänelle myönnettiin tätä koskevaa osaamista kuvaava digitaalinen osaamismerkki. Tässä työtavassa kyse ei siis ole vain irrallisten sanojen listan opettelusta.

Asiantuntijan on mahdollista hahmottaa, millaisen sanaston hän tietää alallaan tarpeelliseksi. Pilotin eri vaihtoehtojen kokeilujen perusteella useimmille paras vaihtoehto oli kuitenkin koota sanasto oman alan asiantuntijatekstin avulla. Oppija etsi esimerkiksi omaan alaan liittyvän artikkelin, jonka (kielellisen) soveltuvuuden opettaja tarkisti. Artikkelista

oppija poimi itselleen tärkeät sanat ja koosti niistä kuva-sanakortiston (kuva), sanalistan tai miellekartan. Kielenoppimisen kannalta on tärkeää, että samalla oppija altistui myös oman alansa akateemisen tekstin ilmaisutavoille.

		Ambu elvytyspalje -palkee-	Kuntoutus kuntoutukse-
		ventiloida : ventilo- puhaltaa ilmaa : puhalla-, puhalta-	suunnitella : suunnittele- päästä : pääse-
		Sydänsähkökäyrä eli EKG -käyrä- Sydänfilmi : -filmi-	Kaikututkimus -tutkimukse- <i>ultra(äänitutkimus)</i>
		rekisteröidä : rekisteröi-	tehdä : tee-, teke- <i>olla ultrassa</i>

Kuva 1. Mukailtu esimerkki S2-oppijan kuva-sanakorteista. Kuva-sanakortit tulostetaan kaksipuolisina, jotta ne voidaan leikata yksittäisiksi kortteiksi

Haastatelluista kuva-sanakortiston itselleen tehnyt koki oppineensa sanastoa hyvin:

- (12) No tuo **sanastoprojektit oli minun mielestä tosi hyvä**, koska minä **tein** sellaisen sanastoprojektin **kuvasanasto**. Se oli tosi hauska tehdä sitä. Ja **minä vielä muistan kaikki sanat**.

Vaikka kielikoulutuksen aikana ei ole mahdollista oppia kuin osa asiantuntijan tarvitsemasta oman alansa sanastosta, aineistomme perusteella merkittävää on oppijan kokemus siitä, että hankaliltakin tuntuvat sanat on mahdollista oppia. Suni (2010: 51) toteaa, että Suomi työkielenä -tutkimukseen osallistujat tuovat esiin omia pärjäämiskokemuksiaan olennaisina ammatillisen kielitaidon riittävyuden mittareina. Ammatti-identiteetin kannalta on tärkeää, että asiantuntijalla on tunne siitä, että halutessaan hän voi käyttää suomen kieltä vaivatta, myös monimutkaisia ammattitermejä.

6 Toimijana akateemisessa oppimisympäristössä

Erityisesti haastateltavien vastauksissa korostui opiskelu yliopisto- ja ammattikorkeakoulukontekstissa: jokainen haastatelluista painotti akateemisen oppimisympäristön tärkeää merkitystä oppimisensa kannalta (ks. myös esimerkit 2, 8, 9). Osalle akateeminen oppimisympäristö merkitsi tasa-arvoista asiantuntijoiden toimijuutta ja tiedon käsittelemisen tapaa (esimerkki 13), osalle taas lähinnä akateemisia käytäntöjä, esimerkiksi asiakirjapohjien muotoseikkoja (esimerkki 14).

- (13) – – opettaja ei vain muokkaa, mitä minä kirjoitan oikeasti suo- ka- suomeksi, ei vain **suomen kieltä, mutta hän on myös kiinnostunut aiheesta ja mitä minä teen**. Että se on minä ni-meän sen kuin **se on yliopiston taso**. Se on korkeakoulun ylempään korkeankoulun taso – – Tässä mie tykkään. Ja se on ja se on aina... **se on uudestaan, kun minä tuntun, että minä uudestaan kun yliopistossa**. Että tuo... tuo korkea taso, se on hyvä.

Osallisuuden näkökulmasta on kyse siitä, että kun opettaja on kiinnostunut oppijan valitsemasta aiheesta ja oppijan tekstiä käsitellään akateemisesti kiinnostavana asiana, ei vain suomen kielen harjoitustekstinä, oppija ja opettaja osallistuvat tasavertaisemmin akateemiseen maailmaan. Tällöin heillä on asiantuntijuuden kannalta täysi jäsenyys, kun heidät asemoidaan akateemisina asiantuntijoina eikä hierakkisessa suhteessa olevina kielen opettajina tai oppijoina. Akateemisen maailman täysivaltaisen jäsenyyden tunnustaminen näyttääkin voimaannuttavan oppijaa, vahvistavan hänen identiteettiään myös suomenkielisenä oman alansa asiantuntijana, mikä taas, ainakin haastattelemiemme opiskelijoiden tapauksessa, lisää intoa opiskella suomen kieltä.

Muotoseikkojen hallitseminen voi näyttäytyä akateemiseen yhteisöön kuulumisena. Aineistomme S2-oppija koki tärkeäksi saada asiakirjapohjia kirjallisia tehtäviä varten ja siten varmuutta suomalaisiin opiskelukäytänteisiin.

- (14) Mutta vaatimuksia oli ihan semmoisia ammattikorkeakouluisia. – – huomasin, että itse en vielä palautaa tehtävää, en- ellei se olisi sitä **ammattikorkeakoulun vaatimuksien näköistä**. – – Mutta esimerkiksi se **referaattitehtävä se kyllä oli juuri semmoisella tasolla**, että pitäis tuota noudattaa niitä sääntöjä. Ja nyt voin sanoa, että tää a- **tämä tehtävä auttaa minulle**, että **nyt mun pitäis referoida kirjoja**, ja se jollain tavalla auttaa sitten tekemään niitä tehtäviä. Elikkä pohjat... **tavallaan on- löytyi sitä pohja jo, mitä mie tavallaan etsinkin**.

Step2Job-hankkeen työelämään siirtymässä oleville osallistujille opintosuoritukset eivät olleet kovin tärkeitä, vaan nimenomaan oppiminen. Sen sijaan korkeakouluopiskelijalle juuri opintopisteet motivoivat opiskelemaan kieltä. Step2Job-hankkeessa osaamista jäsennettiin osaamismerkkien avulla. Pilotin kokemusten perusteella digitaalisten osaamismerkkien käyttöönotossa esimerkiksi korkeakoulujen kielikeskusten tulisi tehdä yhteistyötä keskenään, jotta samanlaisesta osaamisesta myönnettävät merkit olisivat yhteismittaisia. Toisaalta yhteistyötä tulisi tehdä myös työelämän edustajien kanssa, jotta työelämässä tarpeellista osaamista kuvaavien osaamismerkkien kriteerit kuvaisivat sellaista osaamista, josta on työnhakijalle hyötyä, kun hän haluaa vakuuttaa työnantajan omasta potentiaalistaan työllistettäväksi.

7 Päätäntö

Step2Job-hankkeessa kehitetyn kielenopettamisen mallin pilotoinnin perusteella tärkeää on se, että itseohjautuva, motivoitunut ja tavoitteistaan tietoinen korkeakoulutettu asiantuntija oppii keinoja sekä kielen että vuorovaikutusosaamisen itsenäiseen opiskeluun ja saa pätevältä S2-opettajalta osaamisestaan palautetta. Jotta S2-oppija voisi omaksua työelämässä tarpeellista vuorovaikutusosaamista, hänet tulisi altistaa asiantuntijan työn kannalta mahdollisimman autenttiselle kielelle.

Hankkeessa pilotoidun mallin rakentuminen moduuleista mahdollisti sen, että oppija voi valita itselleen tarpeelliset kokonaisuudet. Pilotin perusteella kehittäisimme harvaan-asutulla alueella korkeakoulutettujen S2-opetusta nimenomaan verkko-opiskeluna. Jotta

pitkät välimatkat eivät tulisi esteeksi, kaikki opetus, ohjaus ja palaute olisi syytä järjestää etätapaamisina verkossa.

Aineistomme perusteella asiantuntijan oman alan kielisisällöt ja itseohjautuvuutta tukevat työtavat ovat tärkeitä, mutta vielä tärkeämpää on, että kielikoulutuksessa korkeakoulutetut S2-oppijat pääsevät osaksi akateemista asiantuntijayhteisöä. Maahan muuttaminen tarkoittaa myös ammatti-identiteetin muutosta. Siksi korkeakoulutettujen S2-oppijoiden kielikoulutus tulee rakentaa sellaiseksi, että asiantuntija voi rakentaa, ja jopa eheyttää, omaa asiantuntijan identiteettiään.

Aineistomme perusteella oman alan suomen kielen osaaminen vahvistaa ja monipuolistaa korkeakoulutetun asiantuntijan identiteettiä. Tämä on tarpeen siinä tilanteessa, kun korkeakoulutetun pitää vakuuttaa työnantaja siitä, että hän on työllistämisen arvoinen (ks. Holmes 2013: 548–551). Step2Job-pilotissa kielenoppimisen malli oli askel työhön, mutta mallissa kokeillut työtavat sopinevat myös työssä – aidosti tilannesidonnaisessa vuorovaikutustilanteessa – tapahtuvan oppimisen jäsentämiseen ja tukemiseen.

Jotta sekä työhön orientoituvaa että työssä jo oppivaa S2-oppijaa voidaan auttaa tehokkaasti, mallia tulisi edelleen kehittää työelämän vuorovaikutustilanteista tehdyn ja tehtävän tutkimuksen perusteella niin, että S2-oppija saa välineitä vuorovaikutuksen tietoiseen havainnoimiseen ja harjoitteluun (ks. myös Suni 2011: 8, 21; Komppa ym. 2014; Komppa 2015: 178; Virtanen 2017: 84–89; Maahanmuuttajalääkäriin opintopolku 2019). Työelämässä toimivien maahanmuuttajien ammatillisen kielitaidon haltuunotto näyttää rakentuvan työtovereiden antaman tuen varassa (Sunni 2010: 52). Kielikoulutuksen tehtävä olisi opettaa keinoja tämän tuen tietoiseen hyödyntämiseen eli Strömmerin (2017: 71) sanoin harjaannuttaa oppija tunnistamaan oppimisen mahdollisuuksia ympäristöstään.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM 2019: 30) tavoittelee sitä, että joustavat ja yksilölliset opintopolut ja tutkinnot mahdollistavat jatkuvan oppimisen elämän eri tilanteissa. Digitaalisia osaamismerkkejä olisi mahdollista käyttää jatkuvan oppimisen jäsentämisessä, kun niillä tunnistetaan ja tunnustetaan nimenomaan työelämässä tarvittavaa osaamista.

Mikä on korkeakoulujen tehtävä maahanmuuttajien kielenopetuksessa? Opetus- ja kulttuuriministeriön raportissa *Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi: Kipupisteet ja toimenpide-esitykset III* (OKM 2019: 31) todetaan: “Korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymisen ja koulutuspolkujen nopeutumisen suurena esteenä on suomen ja ruotsin kielen kurssien vähäinen tarjonta. Erityisesti niukkuus kohdistuu vaativampiin kursseihin ja ammattisanastoon keskittyviin opetusjaksoihin.” Step2Job-hankkeen kanssa samanaikaisessa Jyväskylän yliopiston INTEGRA-hankkeessa korkeakoulutettujen ja korkeakoulukelpoisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus on tuotu yliopistoon. Ta-

voitteena on ollut kielitietoinen opetus, jossa yliopiston kieli- ja sisältöopinnot integroidaan. (Lehtonen & Reiman 2019) Step2Job-hankkeen perusteella korkeakoulujen kieli-keskuksille luonteva rooli toteuttaa yhteiskunnallista tehtäväänsä olisi järjestää korkeakoulutetuille maahanmuuttajille systemaattista työelämään orientoivaa ja työssä tapahtuvaa oppimista tukevaa kielikoulutusta.

Lähteet

- Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/968. Finlex. [lainattu 3.5.2019]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980986#L3P9>
- Brauer, Sanna (2019). *Digital Open Badge-Driven Learning – Competence-based Professional Development for Vocational Teachers*. Acta Universitatis Lapoensis 380. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Eteläpelto, Anneli & Katja Vähäsantanen (2008). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa: *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja*, 26–49. Toim. Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismaa. Vantaa: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.
- Hakkarainen, Kai & Sanna Järvelä (1999). Tieto- ja viestintäteknikka asiantuntijaksi oppimisen tukena. Teoksessa: *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*, 241–256. Toim. Anneli Eteläpelto & Päivi Tynjälä. Helsinki: WSOY.
- Holmes, Leonard (2013). Competing perspectives on graduate employability: possession, position or process. *Studies in Higher Education* 38(4), 538–554. Saatavilla: <https://doi.org/10.1080/03075079.2011.587140>
- Jäppinen, Tuula (2011). Suomen kielen taidon riittävyys yritysten aikapaineisissa puhetilanteissa esimiesten ja työharjoittelijoiden kuvaamana. *Puhe ja kieli* 31(4), 193–214.
- Kela, Maria & Johanna Komppa (2011). Sairaanhoidajan työkieli – yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. *Puhe ja kieli* 31(4), 173–192.
- Komppa, Johanna, Tuula Jäppinen, Marja Herva & Taija Hämäläinen (2014). Korkeakoulutuksen ammatilliset suomi toisena kielenä -viitekehykset. *AATOS-artikkelit 16*. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu. Saatavilla: URN:ISBN:978-952-6690-12-4.
- Komppa, Johanna (2015). Työnantajan odotukset, työntekijän vastuu ja työyhteisön tuki. Näkökulmia korkeakoulutettujen maahanmuuttajien ammatillisen suomen oppimiseen. *AFinLa-E: Soveltavan Kielitieteen Tutkimuksia* 8, 168–185.
- Lave, Jean & Etienne Wenger (1991). *Situated Learning. Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lehtonen, Tuija & Nina Reiman (2019). Kotoutumiskoulutus muuttaa muotoaan: akateemisia taitoja rakentamassa. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta* 10(5).
- Maahanmuuttajalääkärin opintopolku (2019). *Hankkeen loppuraportti ja toimintamalleja*. Saatavilla: <https://research.uta.fi/maahanmuuttajalaakarit/>
- Matinheikki-Kokko, Kaija (2007). Monikulttuurisuuden haasteet työelämässä. Teoksessa: *Työ, identiteetti ja oppiminen*, 64–88. Toim. Anneli Eteläpelto, Kaija Collin & Jaana Saarinen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.
- OKM, Opetus- ja kulttuuriministeriö (2019). *Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi. Kipupisteet ja toimenpide-esitykset III*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019: 1. Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161285/OKM_1_2019_Maahanmuuttajien%20koulutuspolut.pdf?sequence=1&isAllowed=y9
- OPH, Opetushallitus (2012). *Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteet*. Opetushallitus. Saatavilla: https://www.oph.fi/saadokset_ohjeet/opetussuunnitelman_ohjeet_tutkintojen_perusteet/maahanmuuttajien_koulutus#Aikuisten%20maahanmuuttajien%20kotoutumiskoulutus
- Suni, Minna (2010). Työssä opittua: työntekijän näkökulma ammatilliseen kieli- ja viestintätaitoonsa. Teoksessa: *AFinLa-E: Soveltavan Kielitieteen Tutkimuksia* 2, 45–58. Saatavilla: <https://journal.fi/afinla/article/view/3875>

- Suni, Minna (2011). Missä ja miten maahanmuuttajat kehittävät ammatillista kielitaitoaan? *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 2, 8–22. Saatavilla: https://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikak_2011_2_lehti.pdf
- Step2Job (2019). *Step2Job – Työuralle osaamista tunnistamalla* -verkkosivu. [lainattu 25.4.2019]. Saatavilla: <https://www.ulapland.fi/FI/Yksikot/Koulutus--ja-kehittamispalvelut/Uraohjauspalvelut/Step2Job---Korkeakoulutettujen-maahanmuuttajien-uraohjaus>
- Strömmer, Maiju (2017). *Mahdollisuuksien rajoissa. Neksusanalyysi suomen kielen oppimisesta siivoustyössä*. Jyväskylä studies in humanities 336. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Tervola, Maija, Anneli Pajunen, Seppo Vainio, Mari Honko & Kari Mattila (2015). Maahanmuuttajataustaisten lääkärien suomen kielen taito laillistamiskuulustelussa. *Duodecim-aikakauskirja*, 131(4), 339–346.
- Tynjälä, Päivi (1999). Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa: *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*, 160–179. Toim. Anneli Eteläpelto & Päivi Tynjälä. Helsinki: WSOY.
- Valkonen, Tarja (2003). *Puheviestintätaitojen arviointi: näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin*. Jyväskylä Studies in Humanities 7. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Virtanen, Aija (2017). *Toimijuutta toisella kielellä*. Jyväskylä Studies in Humanities 311. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kuva-sanakortistoesimerkin kuvat

Wikimedia Commons 2009 ja 2019. Hakusanat *ambu* ja *EKG*. <https://commons.wikimedia.org>.
Max Pixel 2019. Hakusanat *rehabilitation* ja *ultrasound*. <https://www.maxpixel.net>.

Doctoral Students and Writing Group Pedagogy for English Communication: Coaching Research Writing at a Japanese University

Karen Carter
University of Vaasa

Brett Walter, Micky Barbaloa
Hiroshima University

Zeinab Shrekerabi
University of Tehran

The student-advisor relationship is critical within the academic research environment in doctoral education. Like academic staff, doctoral students write papers, present data, and teach. As such, doctoral students communicate with academic staff to learn academic discourse as well as contribute to the output of research. In Japan, the relationship between doctoral student and advisor in a Japanese university context can be complicated by a lack of a common language between international doctoral students and Japanese advisors. Not all Japanese faculty are proficient in English and many international doctoral students are English Foreign Language (EFL) learners not proficient in Japanese. In addition, cultural traditions such as the senpai-kohai relationship that require deep respect of teachers by students can stifle communication between doctoral students and Japanese advisors. This qualitative study examines the use of English writing groups as a pedagogical tool and third-party facilitator as part of a communities of practice approach to improve English communication skills of doctoral student EFL learners in a Japanese university context. At a Japanese national university, we organized English speaking writing groups that consisted of eleven international doctoral students, three non-Japanese professors and one Japanese professor who met over a sixteen-week period. Despite the writing group's aim to produce a research paper in English, results from this study show improvement in workplace communication skills of dialogue, presentation, and the ability to ask questions.

Keywords: communities of practice, English as foreign language (EFL), international doctoral students, Japanese university, research writing, writing groups

1 Introduction

Communication between doctoral student and advisor is crucial in the teacher-student relationship for student intellectual growth (Wrench & Punyanunt 2004). At the same time doctoral students need to be comfortable discussing problems in research with their advisors as colleagues. In essence, advisors help doctoral students learn about the academic field, structure of research and writing and important aspects of being an academic professional. Thus, this relationship is vital for academic as well as professional success (McCuen, Akar, Gifford & Srikantaiah 2009). To date, little research has been conducted in doctoral education in settings in which English is a foreign language (EFL), for both advisors and doctoral students, and in which oral communication is embedded within and subject to culture specific traditions. Therefore, we discuss the value of writing groups as third-party facilitators, using elements from writing group pedagogy to improve communication skills of doctoral students in a Japanese university context. Understanding the

value of third-party facilitation and writing group pedagogy necessitates an interdisciplinary approach that combines disciplines of rhetoric and second-language research to highlight the role of dialogue, presentation, and asking questions – pedagogical principles in teaching academic research and writing – to foster oral communication skills of EFL doctoral students. Through the community of practice approach (Wenger 1998), English-language writing groups were formed to discuss academic research papers in English. Pedagogical principles used in teaching writing facilitated research discussions in English so that doctoral students would learn to become more adept with tone and style when speaking in English to Japanese advisors. This study presents the writing group as a community of practice, demonstrating how it constitutes communication and acculturation to new workplace settings.

English is the common language among academics in many disciplines such as engineering, technology, business, physical and natural sciences, social sciences, and medicine. Yet Japanese is the primary language of instruction and communication at Japanese universities. Not all administrators or faculty are proficient in speaking or writing in English, let alone in mentoring doctoral students in English. While all international doctoral students could communicate in English, few could speak Japanese. For them English and Japanese were foreign languages. Thus, there were few opportunities for international doctoral students to engage in talk or reflect with peers and faculty while writing their research. The Japanese university in which this study took place, presents an illustrative example of division in English communication. The issue was problematic because the university was on a mission to improve the output of published research in English-language international journals (Yonezawa & Shimmi 2015; Hiroshima University 2017). Therefore, while these students had some ability to communicate in English – academic writing and discussion was challenging.

The situation at a Japanese university is further complicated by attitudes and beliefs by university faculty and advisors regarding teaching and learning. The senpai-kohai relationship is the hierarchical system based on seniority (Davies & Ikeno 2002; Takeuchi 2015) in which students (kohai) show deep respect to the teacher (senpai). Senpai are seen to have power and wisdom (Takeuchi 2015). Thus, with regard to asking questions, students find it difficult because it would be seen as a challenge to senpai and a potential loss of face. The hierarchical relationship between teacher and student discourages open dialogue and frowns on any kind of debate (Takeuchi 2015). However, academics globally recognize that debate is the hallmark of a good argument. The Japanese hierarchical power relationship has been shown to influence student learning negatively, because students do not ask for help when they do not understand (Takeuchi 2015) and student unwillingness to take part in collaborative discussion to foster their learning (Hays 2009 quoted in Takeuchi, 2009). Thus, while doctoral students need to learn the processes of structure and strategy of writing research in English, they also must frame their questions and inquiries according to Japanese social norms.

We utilize the community of practice theory (Wenger 1998) as a framework to explore how third-party facilitation through English writing pedagogy created a learning community based on mutual engagement. We used elements from writing group pedagogy as a teaching method to focus on those central to the creation of learning communication skills. The communities of practice framework provide structure to categorize the communication skills that transform and improve language learning within specific cultural contexts.

Prior studies show that writing groups offer a space in which a community interacts to bring meaning to an immediate experience. Academic writing groups have been researched as a social practice for graduate students (Aitchison 2009), in the promotion for faculty scholarship and development (Hampton-Farmer, Laverick, Denecker, Tulley, Diederich & Wilgus 2013), for emotional support for professional friendships (Ness, Duffy, McCallum & Price 2014), as a method of inquiry for faculty researchers (Badenhorst, Hesson, Joy, Mcleod, Penney, Pickett, Li & Vaandering 2012; Penney, Young, Badenhorst, Goodnough, Hesson, Joy, Mcleod, Pickett, Stordy & Vaandering 2015), in support for interdisciplinary research among graduate students (Guerin 2013), in support for EFL essay writing (Mutwarasibo 2013), and identity development for graduate students as scholars (Lassig, Dillon & Diezmann 2013). In addition, speaking and writing assists with verbal and textual knowledge of academic discourse, analysis, and results of the research. Furthermore, these forms of communication in second-language instruction is not new. Previous research show support for both academic socialization and second language learning (Weissberg 2006; Kobayashi 2016). However, most writing group studies were conducted in the setting and context of an English-speaking country. There has been less attention in EFL research regarding writing groups as a pedagogical tool for oral communication that reflects local social context.

In this study we ask what effect the use of writing-group pedagogy and third-party facilitation would have on English language and cultural communication skill development of international doctoral students in a Japanese university context. To address this, in section two we discuss communities of practice as the theoretical framework, and in section three we discuss the research methods, data collection and analysis, and the pedagogical principles of teaching writing used in the research writing group. In section four we present the results of this study. In section five we conclude with pedagogical benefits.

2 Theoretical Framework

This study is situated within the framework of communities of practice theory (Wenger 1998). Since a writing group is a communal activity, using the theory of communities of practice reinforces the idea that learning is a social process (Wenger, McDermott & Snyder 2002) that assumes coherence in an activity that is gained through practice. English as a common language around the globe is always evolving and being shaped and

reshaped by both native and non-native English speakers. The practice of speaking English in a local EFL context manifests as dialogue in an exchange with peers to understand word meaning, visions and priorities. As a community of practice, the writing group operates as a space that might hold contradictions in English-language speaking and writing without rushing to quick conclusions that further static notions of how English should be used or understood.

Communities of practice are groups of people who share a concern, set of problems, or passion about a topic and who deepen their knowledge and expertise in this area and interacting on an ongoing basis (Wenger et al. 2002: 5). The concept of communities of practice has been widely applied in academic settings that engage individuals in transformative experiences in scholar identity (Lassig et al. 2013; Nistor, Daxecker, Stanciu & Diekamp 2015) interdisciplinary collaboration (Henrich & Attebury 2010), English for Academic Purpose online assessment (Asoodar, Atai, Shahin Vaezi, Seyyedeh & Marandi 2014) and research in health sciences (Stevenson, Duffy, Somerville, Cooper, Hughes & Dziedzic 2014; Morley 2016). However, Wenger's attention to the primacy of practice is most applicable to English writing and communication in an EFL context. According to Wenger, coherence is gained from the fact of practice of a community pursuing an enterprise. Because social discourse in English is merged with writing practice, the effect of writing in an EFL context is not limited to the social discourse about writing, but also to the interweaving between EFL learners and their daily lived experience of learning to write for English publication and speaking in a non-English speaking context such as Japan.

Communities of practice offer EFL learners a space to create an expanded view of the English language because collaboration in English in an EFL context generates language knowledge through shared experiences while working on the writing process (O'Connor & Petch 2012). A dialogical and dialectical approach to writing that brings visibility to writing and communication is a social process and is in keeping with Mikhail M. Bakhtin's theories (1981:12) of the "dialogic imagination"--that there are multiple voices, viewpoints, and experiences embedded in any social context. Positioning the communities of practice in this light situates writing and communication more clearly as social processes. When the EFL writer writes, the moments spent in the writing group enhance intellectual discovery and experience in persuasive writing.

3 Background and Pedagogical Principles in Context

3.1 Writing Group Participants

As the Writing Advisor Fellow of the research planning office at a Japanese University, I established English writing groups in 2017. The ninety-minute group meetings were initiated in response to improving Japanese university world rankings by encouraging

Japanese faculty and graduate students to publish research in English-language journals. Together with the Institute for the Promotion of Global Education, two English-speaking teaching staff launched two groups that consisted of one Japanese university professor, five international doctoral students, and one Japanese doctoral student in the fields of English education, engineering, economics, and computer engineering. After eight weeks, it became clear that very specific writing needs were not being met in any capacity for graduate students. Typically, while they were expected to publish papers in English, English-language courses and English academic writing workshops were either not offered, or were inadequate to address the level of English needed for academic research and publication. A second eight-week session was initiated with three writing groups. Two groups were structurally the same from the first session. The third group consisted of six international doctoral students in the fields of mechanical, civil and computer engineering, forest science, Japanese as a second language, and one Japanese doctoral student in the field of English education. As a result, I facilitated all groups while the two English teaching staff each facilitated one group with me, in order to address specialized writing concerns experienced by students. We were also mindful that international doctoral students welcomed the opportunity to meet other students to talk about their research. The facilitators in this study were native English speakers and held PhDs in English and educational disciplines.

3.2 Research Methods, Data Collection, and Analysis

Data was collected from all participants via weekly journal entries through Google forms during the second eight-week session. In addition to the weekly journal entries, a mid-session and final survey was sent via print or electronic mail. First, journal entries were not collected during the first eight-week session because the university considered writing groups a pilot program and did not approve of research during the pilot. The rules for research during the pilot was relaxed after the first writing group session. Research was approved for the second eight-week session. With the approval of research, I gathered a range of data to foreground both student participants and my own observations. Silverman (2013:26) points out that for conducting qualitative research, naturally occurring data such as participatory observation and student journals capture ongoing conversations, interaction, and narratives that locate participant meaning to understand culturally and socially embedded phenomena. Therefore, a weekly Google form was sent to each student prior to the writing group meeting beginning in week three of the second eight-week session. Out of a total of 13 student participants, all responded to the weekly journal entry for five weeks during the session. Each Google form was titled “Journal entry for week ____.” Students did not have to provide a name unless they wished to do so. In the first box on the Google form a question was posed to jog a response. The question for first week was, “What questions did you have that today’s session answered for you?” Students were not required to answer the question. The second box was for students to write anything about their experience that happened in the writing group that week. Students

were aware that the objective of the journal entries was to gather and study perspectives about how writing groups facilitate learning about English academic writing. Student participants believed that regular social interaction around English text would help them to progress in their PhD dissertations and papers. Since most participants hoped to submit required papers to publications within 12–18 months, participants felt appreciative being guided by a “writing expert” as their facilitator. When asked what they appreciated most, the most common answer was the feedback from everyone in the group when engaging in critique of peers’ text. Therefore, the weekly writing in journals through Google forms made writing about their experiences a worthwhile activity in order to justify the research to document for the university the need to maintain the writing groups. Second, a mid-session survey during the second session was given at week five via email and a final survey was given to all participants at the final meeting and sent via e-mail. All 13 student participants returned the mid-session survey and the final survey via e-mail or hand delivery. Surveys were collected for two reasons. First to understand how to improve and expand the program and second to use for research in this study. I will now draw from these data sets to explore how writing groups facilitated learning at a Japanese university. (See appendix for surveys).

3.3 Pedagogical Principles in Context

Scholarship in rhetoric and writing discourages a one-size-fits-all approach to teaching writing, because communication is a situated disciplinary activity (Breeze 2012; Dannels, Palmerton & Hously-Gaffney 2017: 13). Doctoral students particularly need to learn to to operate within the norms, values, and expectations that a particular discipline holds. This includes how questions are asked, what the rules of evidence are, and what the expectations are for quantitative or qualitative research or a combination of both. The question becomes, how are expectations for oral communication similar to and/or different from expectations for written communication in a particular discipline? In addition, are other forms of communicative competence valued in addition to writing and speaking? In the case of the EFL doctoral student in the Japanese university, *senpai* is the student’s advisor and senior to the student, equivalent to a student-teacher relationship (Hays 2009: 591). In referencing tutors as teachers in a writing center, Hays says that North American tutors focus on collaborative learning in which tutors help to explain and share ideas but don’t tell tutees what to do. In Japan the tutor (*senpai*) would likely tell the tutee what to do instead of creating an environment of collaborative learning. Therefore, the educational process is instructor-centered in which the teacher (*senpai*) is the wise sage (Roberts et al. 2008). In a Japanese university context, students might be expected to listen and not offer feedback. Within these hierarchical relationships, both parties know their specific role and adapt to it as enforced by societal norms (Roberts et al. 2008:478).

Writing groups and writing pedagogy in the frame of communities of practice theory offers a platform from which a third-party facilitator can work with students to develop oral

communication skills in dialogue, presentation, and asking questions within Japanese academic and societal norms. The following principles in writing-group pedagogy were identified because they fit within the instructional emphasis of the writing group. The objective in addition to writing a research paper in English was to improve students' abilities to articulate research, think critically on approaches necessary for understanding the research question, and increase student critical awareness in the English language. Pedagogical principles identified below were necessary because students needed to learn communication within the Japanese context and its relationship to social norms.

Principle One, Dialogue: The focus of each meeting was based on one writing concept important for academic publication. Sub-topics were initiated by facilitators or participants. Discussions were led by participants or facilitators that created opportunities for group members to learn and share the management of a task at hand (Aitchison & Lee 2006: 272).

Principle Two, Presentation: At the first meeting and at the start of every meeting thereafter students articulated their research and their goals for that week. In doing so, participants discussed some of the barriers to writing in English and what aspects of English writing they enjoyed.

Principle Three, Asking Questions: Every participant agreed to share and read each other's work-in-progress. This provided the opportunity to gain confidence and practice speaking and writing in English, and to learn to ask questions. Participants were from different disciplines and different language backgrounds.

4 Results and Discussion

4.1 Dialogue

Despite this being a writing group, the role of the facilitator was to foster dialogue. Our observation during writing-group sessions showed that discussions about each participant's research in English increased word vocabulary and meaning to get primary points across to the listener. While sessions were scheduled for ninety minutes, a typical session extended to two hours because talk increased, and participants would continue speaking with facilitators. A substantial amount of research demonstrates a connection between speaking and writing as a holistic way to teach EFL (Aitchison 2009; Shahini & Riazi 2011). This perspective is in line with Wenger (1998) that holds learning as a social process and that social interaction is important in developing linguistic practices. Speaking and writing are initially separate but become interdependent during the act of writing. Discussion allows the writer to imagine, manipulate, and create new ideas with others. Discussion is a mental tool to organize thoughts. Thus, it enhances thinking which will in turn clarify what needs to be written. Through discussion we also show how writing groups ameliorate the rigidity of the senpai-kohai tradition.

Typically, participants collaborated with each other on a writer's paper and provided feedback to the writer. Each participant told the writer how they read and understood the writing and what he or she thought the writing meant as they understood it. The role of the facilitator was to enable a friendly environment to enable this type of discussion as well as to assist participants in clarifying and formulating ideas. Discussion on how a writing was understood by participants helped the writer to know if what was written was what he wanted to say. I observed growth in participant interaction. One Japanese participant stated, "I don't want to be wrong" to which participants responded, "You are not wrong, there is no wrong, it is your perspective so let's talk about it." In reflecting on experience another participant stated, "All these conversations are improving my writing and speaking skills."

One of the misperceptions about writing is that it is a top-down process in which the writer has pre-determined content that is simply put in words on a page, and that any problem with wording is due to language difficulty (de Larios, J. R. et al. 2014). In our groups, participants exhibited that writing was generated through discussion with others and in the production of the text. One student wrote:

...to receive the feed-back from people outside my field. It gives me a challenging feed-back and good advice in the way I am writing. ... outside [this] group, such as my Prof or my senior researcher, we just discussed the idea about what should we do and write, we seldom discussed in how should I write in order to make reader fully understand....

The writer above uses the word *challenging* to refer to the feedback received from other participants in the group. The phrase *good advice* follows in that the writer references the production of writing. For this writer the group offered the space for a discussion about his research that was challenging for thinking and to write about. By referencing his professor and senior researcher, he positioned his writing challenge in a relational sense to his research. Professor and senior researcher were the writer's senpai. Thus, the writer in this instance was challenged to articulate his ideas while producing the text.

The value of the writing group was that it was not subject to the senpai-kohai tradition. The hierarchy of power is embedded in the structure of the Japanese language (Takeuchi 2015: 115). English differs from Japanese in that there is no equivalent hierarchical system imbedded within the structure of English (emt. 116). Topics and sub-topics could be initiated by facilitators and participants. Discussions were sometimes led by participants or facilitators, creating opportunities for group members to learn and manage their time. Therefore, since facilitators were non-Japanese, and the mode of language was in English, dialogue was more relaxed given the language medium and non-Japanese cultural environment.

4.2 Presentation

Studies have shown that oral presentation aids in academic discourse socialization through participatory appropriation (Duff & Kobayashi 2010; Kobayashi 2016, 2003). This means that by the practice of oral presentation a student will learn the structure, strategies, and the rhetoric of academic discourse. At the start of every session students brought their work-in-progress to the writing group. At the start of meetings, each participant also had the opportunity to articulate their research by giving a short summary of the work they did that week. It could be about the research question, any aspect of methodology, sources or interpretation of results. These individual presentations were an informal way to explain research as well as deal with any problems they might have concerning the work. It is widely recognized that student talk matters to student learning (Dannels, et. al. 2017). Yet the reality is that our Japanese students didn't know how to use conversation for inquiry. The purpose of these short individual presentations was for participants to practice the talk of their work and to inform each other of their needs in helping to move the work forward. In effect, participants presented their work to others for feedback. In a final evaluation one participant wrote, "I have to compromise something to put my research together..." This participant was responding to the mid-session evaluation on what was learned. The use of the word "compromise" tells us that the participant learned to make choices on what was most important to focus in order to receive better feedback and guidance. Another participant stated, "[writing] is not about self-satisfaction, but about the clear entertainment of the reader." This participant realized that how they talk about and write about their work is for the benefit of the reader (or listener). Presentation allowed for writing group participants to practice how to be understood by an audience while learning the structure of academic discourse.

As stated earlier, teachers in Japan are given the utmost respect. Thus, giving a presentation in class or in a small group with a teacher present can be intimidating. However, a major challenge was not to read a script while interacting with the audience. One Japanese participant wanted to read a prepared script about his work. As the facilitator, I asked him to put down his paper and look at us. The action I took was not by accident. With knowledge of the social hierarchy, I--senpai--could ask the student to please tell us about his work without reading the script. After initial hesitation, the student did put down his paper, and he began to talk. Afterward, he wrote in his journal and told his advisor that "She made me speak without reading." His words, "She made me speak" illustrate that he did not feel agency in his decision. He was to take direction from his teacher without question. However, to "make" him speak in a presentation without aid allowed him to build confidence thereafter, and to dialogue with other participants.

In a final evaluation of the session a student stated, "Please keep these groups because I have no place else to talk about my research." This statement was in response to a question asking if the student would attend another writing group session if one was offered. The

statement “no place else to talk about my research” reflected that this student privileged the writing group as a space to talk about his work. In talking about his work, he implied he can better focus on objectives for writing. The very act of speaking about one’s commitment to writing gives it a sense of permanence (O’Connor & Petch 2012). There is support for metacognitive knowledge such as goal setting during the planning stage of pre-writing that led writers to improve writing performance (de Larios, J.R., et al. 2014: 275). The space to give a short presentation at the beginning of each session allowed participants to gain socialization in academic discourse.

4.3 Asking Questions

The Japanese cultural norm in education is characterized as teacher-centered. Among the doctoral students in this study all had Japanese faculty advisors and thus accepted Japanese norms with regard to senpai-kohai. A key fact, however, is that Japanese faculty are not necessarily proficient in English. While some Japanese faculty have published in English, there was little evidence that Japanese faculty engage with their advisees in English writing or mentoring. Thus, at times discussion within the writing group was less about the writing and more about the research issues involved in developing the writing. This type of discussion required asking questions.

One participant stated:

Because my research field is primarily focused on engineering and we came from the same field... most feedback is about technical matters... process data, determine the sophisticated method...

The statement above reflects that the writer felt comfortable in the group receiving and offering help to a colleague in the same disciplinary area. If the researcher is not yet clear on research processes such as methodology, research writing will lack clarity. In the above statement, the writer implied that first there needs to be clarity in the methodology to be sure that findings are based on a solid theoretical frame. The following statement illustrates that one participant’s argument was not clear to other participants in the group.

At the beginning, I thought the argument was not clear, but after a Karen’s comment I saw the reaction [on participant’s] face , it seemed she wanted to respect her advisor and do what her [advisor] says rather than doing her [own] discussion.” In this statement the observer interpreted that another participant was reluctant to openly disagree with her advisor. Instead the other participant would dismiss her interpretation and follow the instructions of her advisor.

In the above excerpt a participant commented on how she viewed another participant’s reaction to a comment from me. The statement, “it seemed she wanted to respect her advisor” implied that conflict was observed within the participant receiving feedback. The observer went further to state that since it would be difficult to disagree with one’s advisor in Japanese culture, the participant receiving feedback would rather ignore the feedback than inquire further. The statement revealed that the observer was making a

judgment based on Japanese social and cultural norms. While we can't be sure the other participant felt conflicted about speaking to her advisor, the statement illustrates that the observer, an international doctoral student, was aware that communication is a situated activity informed by local and social cultural norms. Asking questions was difficult in the context of a Japanese university in which senpai-kohai is the social norm.

This cultural environment of the writing group as a separate space apart from Japanese social norms generally made it easier for international students to present and talk about their research. The following was in response to, "What question did today answer for you?" The participant responded, "It is necessary to show the reader what the novelty is. In which part an addition or an enhancement is proposed and why it should be conducted. So, keep asking Why? Why? and Why?" This repeated "why" was asked of every participant, but each would need to find their own way to ask senpai "why" if something was not understood or clear. As one participant wrote in the mid-session evaluation,

I am not sure how my feedback could be effective because it seemed he was just taking note to consult with his advisor rather than thinking how these comments could improve the study.

The participant observed and made a judgment about how his feedback would be taken. But the statement illustrates that this participant clearly learned to ask questions, and that he recognized structures and strategies for academic discourse. Yet the environment inside the writing group was culturally and socially different from outside the writing group. Ultimately, participants would need to negotiate their learning when working outside the writing group with Japanese advisors.

5 Conclusions

As Japanese universities internationalize, the communities of practice approach can assist in the teaching and learning of writing in English. English is the common language globally in academic research, and like Japanese universities, the internationalization and global engagement of higher-education institutions must also include social and culture specific norms that can affect learning for an international marketplace.

In the writing groups we formed and studied, we demonstrated that learning to write occurred through interactions among many people, processes, and activities. Students learned by sharing writing, requesting feedback, and engaging in conversation. This qualitative analysis shows the value of the communities of practice approach, how learning occurs in real time, and the impact of culture-specific norms on teaching and learning. Future research can continue to analyze the communities of practice approach to examine the use of strategies on the quality of student-revised papers.

References

- Aitchison, Claire & Alison Lee (2006). Research writing: Problems and pedagogies. *Teaching in Higher Education* 11(3), 265–278.
- Aitchison, Claire (2009). Writing groups for doctoral education. *Studies in Higher Education* 34(8), 905–916. DOI: 10.1080/03075070902785580
- Asoodar, Maryam, Mahmood Reza Atai, Shahin Vaezi & Seyyedeh Susan Marandi (2014). Examining Effectiveness of Communities of Practice in online English for academic purposes (EAP) assessment in virtual classes. *Computers & Education* 70, 291–300.
- Badenhorst, Cecile, Jackie Hesson, Rhonda Joy, Heather Mcleod, Sharon Penney, Sarah Pickett, Xuemei Li & Dorothy Vaandering (2012). Faculty Writing Group Helps to Build Bridges in Academia. *Women in Higher Education* 21(1), 30.
- Bakhtin, Mikhail (1981). *The Dialogic Imagination: Four Essays*. Austin: University of Texas Press.
- Breeze, Ruth (2012). *Rethinking Academic Writing Pedagogy for the European University*. Amsterdam, New York: Rodopi.
- Dannels, Deanna P., Patricia R. Palmerton & Amy L. Hously-Gaffney (2017). *Oral Communication in the Disciplines. A Resource for Teacher Development and Training*. South Carolina: Parlor Press.
- Davies, Roger & Osamu Ikeno (2002). *The Japanese Mind, Understanding Contemporary Japanese Culture*. Boston: Tuttle.
- de Larios, J.R., F. Nicolás-Conesa & Y. Coyle (2016). 12 Focus on Writers: Processes and Strategies. *Handbook of Second and Foreign Language Writing 11*, 267.
- Duff, Patricia A. & Masaki Kobayashi (2010). The Intersection of Social, Cognitive, and Cultural Processes in Language Learning: A Second Language Socialization Perspective, 75-93. In: Sociocognitive Perspectives on Language Use and Language Learning. Ed. Rob Batstone. Oxford: Oxford University Press.
- Guerin, Cally (2013). Rhizomatic Research Cultures, Writing Groups and Academic Researcher Identities. *International Journal of Doctoral Studies* 8, 137–150.
- Hampton-Farmer, Cheri, Erin Laverick, Christine Denecker, Christine E. Tulley, Nicole Diederich, & Anthony Wilgus (2013). Growing a Faculty Writing Group on a Traditionally Teaching-Focused Campus: A Model for Faculty Development. *The Journal of Faculty Development* 27 (1), 56-62.
- Hays, George (2009). Learners Helping Learners in an EFL Writing Center. In: *JALT2009 Conference Proceedings*, 589–596. Ed. A. M. Stoke. Available at: <http://jaltpublications.org/archive/proceedings/2009/E013.pdf>
- Henrich, Kristin J. & Ramirose Attebury (2010). Communities of Practice at an Academic Library: A New Approach to Mentoring at the University of Idaho. *The Journal of Academic Librarianship* 36(2), 158–165.
- Hiroshima University (2017). Hiroshima University Principles and Vision Splendor Plan. [cited 4.3.2017]. Available at: https://www.hiroshima-u.ac.jp/en/about/philosophy/SPLENDOR_PLAN_2017
- Kobayashi, Masaki (2016). L2 Academic Discourse Socialization Through Oral Presentations: An Undergraduate Student's Learning Trajectory in Study Abroad. *The Canadian Modern Language Review/La revue canadienne des langues vivantes* 72(1), 95–121.
- Lassig, Carly J., Lisette H. Dillon & Carmel M. Diezmann (2013). Student or Scholar? Transforming Identities through a Research Writing Group. *Studies in Continuing Education* 35(3), 299–314.
- McCuen, Richard H., Gulsah Akar, Ian Gifford & Deepa Srikantaiah (2009). Recommendations for Improving Graduate Adviser-Advisee Communication. *Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practice* 135(4), 153–160.
- Morley, Dawn (2016). Applying Wenger's communities of practice theory to placement learning. *Nurse Education Today* 39, 161–162.
- Mutwarasibo, Faustin (2013). Promoting University Students' Collaborative Learning through Instructor-Guided Writing Groups. *International Journal of Higher Education* 2(3), 1–11.
- Ness, Valerie, Kathleen Duffy, Jacqueline McCallum & Lesley Price (2014). Getting Published: Reflections of a Collaborative Writing Group. *Nurse Education Today* 34 (1), 1–5
- Nistor, Nicolae, Irene Daxecker, Dorin Stanciu, Oliver Diekamp (2015). Sense of Community in Academic Communities of Practice: Predictors and Effects. *Higher Education: The International Journal of Higher Education and Educational Planning* 69(2), 257–273.
- O'Connor, Patrick & Melanie Petch (2012). The Embodied Writer: Merleau-Ponty, Writing Groups and the Possibilities of Space. *Writing in the Disciplines*, 75–97. Bingley: Emerald.

- Penney, Sharon, Gabrielle Young, Cecil Badenhorst, Karen Goodnough, J Hesson, Rhonda Joy, Heather Mcleod, Sarah Pickett, Mary Stordy & Dorothy Vaandering (2015). Faculty Writing Groups: A Support for Women Balancing Family and Career on the Academic Tightrope. *Canadian Journal of Higher Education* 45(4), 457–479.
- Roberts, Elizabeth & Elizabeth Tuleja (2008). When West Meets East: Teaching a Managerial Communication Course in Hong Kong. *Journal of Business and Technical Communication* 22(4), 474–489.
- Shahini, Gholamhossein & A. Mehdi Riazzi (2011). A PBLT Approach to Teaching ESL Speaking, Writing and Thinking Skills. *ELT Journal* 65(2), 170–179.
- Silverman, David (2013). *A Very Short, Fairly Interesting and Reasonably Cheap Book About Qualitative Research* (2nd ed.). Sage.
- Stevenson, Kay, Helen Duffy, Simon Somerville, Vince Cooper, Rhian Hughes & Krysia Dziedzic (2014). Can Communities of Practice Assist the Implementation of Research Across the Academic Health Sciences Network? *Rheumatology* 53(1), i80.
- Takeuchi, Hinako (2015). Peer Tutoring in Japan: A New Approach for a Unique Educational System. *Studies in Self-Access Learning Journal* 6(1), 112–119.
- Weissberg, Robert (2006). *Connecting Speaking & Writing in Second Language Writing Instruction*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Wenger, Etienne (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. New York: Cambridge University Press.
- Wenger, Etienne, Richard McDermott & William Snyder (2002). *Cultivating Communities of Practice: A guide to Managing Knowledge*. Boston, Mass.: Harvard Business School Press.
- Wrench, Jason S. & Narissra Punyanunt (2004). Advisee-advisor Communication: An Exploratory Study Examining Interpersonal Communication Variables in the Graduate Advisee-advisor Relationship. *Communication Quarterly* 52(3), 224–236.
- Yonezawa, Akiyoshi & Yukiko Shimmi (2015). Transformation of University Governance through Internationalization: Challenges for Top Universities and Government Policies in Japan. *Higher Education: The International Journal of Higher Education Research* 70(2), 173–186.

Appendix

Final evaluation questions

1. What questions did you have answered through the writing group? What questions do you still need answers?
2. How do you feel about sharing your writing with others?
3. How do you feel when you are asked to share your writing with others?
4. If any advice from the facilitator was not helpful? Why was it not helpful?
5. What would you like to tell me about you as a writer; or what else would you like to tell me about your writing?
6. Would you be comfortable in a writing group without a facilitator? (meeting without a facilitator the group would meet on its own).
7. How likely are you to join another writing group if offered the opportunity? Circle: 1 least likely – 5 most likely.
1 2 3 4 5
8. Please describe your facilitator(s) strengths or weaknesses as a teacher/facilitator.

Mid-session evaluation questions

1. How well did this group work together? 1 is terrible, 5 is terrific.
1 2 3 4 5

Please state an explanation for your answer. Why was it terrible or why was it good. You may give an example of a situation.

- 2a. When I came into this writing group, I had hoped _____
-

- 2b. This is what the writing group meant to me _____
- 2c. Name one or two practical things you learned that will help you to write and publish your paper. _____
- 2d. I see myself as a (circle all that apply) researcher ___ author ___ writer _____ other
Please explain your answer.
3. Here's what I still don't understand _____
-
4. Please comment about things you disliked and what needs to be changed.
5. To what extent were your personal objectives met? 1 not met; 5 all met.
1 2 3 4 5
Explain what was not met and what could be done to meet your objectives next time?
6. How interested are you in joining another writing group with the goal of publishing your research in English? 1 Not interested; 5 Want to join again. 1 2 3 4 5

”Luulen, että tämä työpaikka ja kokemukset voivat saada minut työhön pian” – suomi toisena kielenä -oppijoiden työelämäjakson viestinnällisestä tavoitteenasettelusta

Marjut Männistö & Nina Pilke
Kielikeskus Linginno
Vaasan yliopisto

In this article, we focus on the working life training of highly qualified persons with non-Finnish backgrounds from the perspective of communication skills and inclusion experience. In particular, we are interested in both formal and informal inclusion in working life contexts during the working life period. The training period is part of integration training in a Finnish context. Our aim is to identify opportunities to develop the practices of highly educated learners with non-Finnish backgrounds, in terms of language and communication skills development and workplace inclusion. The material consists of the training documentation compiled by the training provider, the ethnographic observation of researchers, and the speaking diaries of two trainees. Our main results show that trainees are able to set goals for their working life training period in many different ways. Language and communication skills develop in real interaction and are an important part of building the experience of inclusion.

Avainsanat: osallisuus, suomi toisena kielenä, työelämäjakso, viestintätaidot

1 Johdanto

Tässä artikkelissa keskitymme viestintätaitojen kehittymiseen ja osallisuuskokemuksen rakentumiseen ulkomaalaistaustaisten suomea toisena kielenä puhuvien korkeasti koulutettujen työelämäjaksolla. Osallisuutta on aiemmissa tutkimuksissa lähestytty muun muassa integroinnin, omistautumisen ja oikeuksien näkökulmista. Tutkimuksen kohderyhminä ovat olleet lapset, nuoret ja vanhukset. Työelämäkontekstissa on Paldaniuksen (1999) mukaan keskitytty työntekijöiden mahdollisuuksiin osallistua päätöksentekoon organisaatioissa. Työyhteisöosallisuuteen vaikuttaa toisaalta yksilön oikeus olla osallisena, osallisen tunnustettu asema ja lupa toimia yhteisössä ja toisaalta yksilön kokemus ja tunne osallisuudesta (ks. Kiilakoski & Gretscher 2012). Kyse on yksilötason ominaisuudesta ja yhteisötason vuorovaikutusprosesseista.

Tutkimuksen kohteena ovat korkeasti koulutetut ulkomaalaiset henkilöt, joita Suomessa asuvista ulkomaalaisista on noin 25 prosenttia eli 96 032 henkilöä (Castaneda, Larja, Nieminen, Jokela, Suvisaari, Rask, Koponen & Koskinen 2015). Korkeakoulutettu henkilö on suorittanut korkeakoulussa alemman tai ylemmän korkeakoulututkinnon. Tilastojen (Tilastokeskus 2015) mukaan maahanmuuttajataustaisella korkeakoulutetulla henkilöllä on yli kolminkertainen riski jäädä työttömäksi verrattuna suomalaiseen. Tematiikka on yhteiskunnallisesti ajankohtainen kansainvälistymisen ja henkilöstön liikkuvuutta edellyttävän työvoimatarpeen vuoksi. Aiheeseen liittyvissä selvityksissä ja hankkeissa (ks.

luku 3) on korostettu kielitaidon riittävyyttä, kielenoppimisen polkuja, työllistymistä kotoutumisen indikaattorina sekä syrjinnän ehkäisyä. Tiedotusvälineissä, tutkimuksissa ja kielikoulutuspoliittisissa linjauksissa (Tarnanen & Pöyhönen 2011; Yle 2016; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018) on usein mainittu, että puutteelliset kieli- ja viestintätaidot ovat ulkomaalaistaustaisten henkilöiden työllistymisen este. Työyhteisössä kieli- ja viestintätaitojen riittämättömyys hankaloittaa sopeutumista työyhteisöön ja jättää henkilön epämuodollisten informaatiovirtojen ulkopuolelle (Forsander & Raunio 2005).

Yksilön kielitaidon sijaan voidaan puhua viestinnällisestä kielitaitokäsityksestä. Viestinnällisen kielitaitokäsityksen mukaan kielitaito rakentuu vuorovaikutuksessa. Siinä kieli nähdään viestintätaitojen osana ja yhteisöllisenä toimintana, joka opitaan osallisuuden ja vuorovaikutuksen kautta. Kieli- ja viestintätaidot liittyvät kielenkäyttäjän identiteettiin, ja ne voidaan nähdä kielenkäyttäjän subjektiivisena kokemuksena. Henkilön yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat vuorovaikutustaitojen kehittymiseen ja osallisuuskokemuksen rakentumiseen. (Ks. esim. Dufva & Nikula 2010) Tässä artikkelissa kieli- ja viestintätaitojen kehittymistä ja osallisuuskokemuksen rakentumista lähestytään ulkomaalaistaustaisten korkeasti koulutettujen oppijoiden omasta kokemuksesta syntyneen tiedon kautta.

Tarkasteltavan työelämäjakson tavoitteena on, että opiskelija tutustuu suomalaiseen työelämään, kehittää työelämävalmiuksiaan ja työelämässä tarvittavia viestintätaitojaan. Tavoitteena on edistää opiskelijan työhönsijoittumista ja lisätä hänen valmiuksiaan oman koulutus- ja työllistymissuunnitelman laadinnassa. Työelämäjakson avulla opiskelija lisää työelämän tuntemustaan, saa kokemuksia erilaisista työtehtävistä ja selkeyttää jatko-suunnitelmiaan. Tarkasteltava työelämäjakso on pakollinen osa kotoutumiskoulutusta. Virallisesti jakso on nimetty työelämäjaksoksi, mutta harjoittelijat kutsuvat jaksoa työharjoitteluksi. (Opetushallitus 2012: 34)

Kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelmasuosituksen lähtökohtana on kielen vuorovaikutuksellinen luonne. Oppiminen nähdään perusluonteeltaan opiskelijan ja hänen ympäristönsä välisenä vuorovaikutusprosessina, jossa oleellista on vuorovaikutustilanne eli konteksti ja viestintätarve eli tarve ja taito käyttää kieltä. Kielenkäyttäjä nähdään sosiaalisena toimijana, joka suorittaa erilaisia tehtäviä tietyissä tilanteissa ja olosuhteissa saavuttaakseen erilaisia viestinnällisiä päämääriä. Kotoutumiskoulutuksessa suomen kieli- ja viestintätaitojen osaamistavoitteena on, että opiskelijat saavuttavat toimivan peruskielitaidon eli eurooppalaisen viitekehyksen taitotason B1.1. (Opetushallitus 2012; Council of Europe 2018)

2 Tavoite ja aineisto

Tutkimuksemme on tapaustutkimus, jonka tavoitteena on tunnistaa mahdollisuuksia kehittää korkeasti koulutettujen ulkomaalaistaustaisten oppijoiden työelämäjaksoon liitty-

viä käytänteitä kieli- ja viestintätaitojen kehittymisen ja osallisuuden näkökulmasta. Lähestymme kontekstisidonnaista työharjoittelua harjoittelun tavoitteiden kautta kolmen eri toimijan eli kielenoppijan, koulutusorganisaation ja harjoittelupaikan tarjoavan organisaation näkökulmista. Kontekstisidonnaisella työharjoittelulla tarkoitamme harjoittelua sellaisessa työympäristössä, jossa harjoittelija pääsee soveltamaan oppimiaan asioita suoraan omassa työssään. Tutkimuskysymyksemme ovat 1) mitä *korkeasti koulutetut oppijat* työelämäjaksolta/työharjoittelulta odottavat ja mitä ja miten he haluavat oppia ja 2) miten *harjoittelupaikalla* voidaan edesauttaa oppimista yksilölähtöisesti?

Tutkimusaineisto on kerätty Vaasassa vuonna 2018. Se koostuu tutkijan etnografisista havainnoinneista ja niistä tehdyistä muistiinpanoista ja kahden harjoittelijan (H1 ja H2) laatimista kuudesta puhepäiväkirjasta. Puhepäiväkirjat (PK1–3) ovat harjoittelijoiden keväällä ja syksyllä 2018 itsenäisesti kirjallisen tehtävänannon pohjalta nauhoittamia audiotallenteita. Puhepäiväkirja-aineistoja (PK1–3) on yhteensä 49 minuuttia. Taulukossa 1 on kuvattuna kunkin puhepäiväkirjan nauhoitusaika ja pituus minuutteina.

Taulukko 1. Puhepäiväkirjat

Puhepäiväkirja	Harjoittelija 1		Harjoittelija 2	
	vko	pituus	vko	pituus
PK1	20	17:33	42	12:31
PK2	22	5:31	44	9:56
PK3	25	3:09	47	6:20
Yhteensä		26:13		22:47

Puhepäiväkirjat on tehty työelämäjakson ensimmäisen, kolmannen ja kuudennen viikon päätteeksi. Puhepäiväkirjatallenteissa harjoittelija vastaa temaattisiin kysymyksiin ja kertoo kieli- ja viestintätaitojensa kehittymisestä harjoittelujakson aikana. Ensimmäisessä puhepäiväkirjassa harjoittelijat pohtivat harjoittelulle asettamia oppimistavoitteita ja kieli- ja viestintätaitojensa kehittymistä ensimmäisellä harjoitteluviikolla. Toisessa päiväkirjassa harjoittelijat reflektoivat, mikä edisti ja mikä ehkä esti heitä käyttämästä suomen kieltä harjoittelupaikan viestintätilanteissa. He myös pohtivat, kuinka he ratkovat harjoittelupaikan viestintätilanteisiin liittyviä haasteita. Kolmannessa päiväkirjassa harjoittelijat pohtivat oppimistuloksia ja työelämäjakson merkitystä kieli- ja viestintätaitojen oppimisen ja työllistymisen näkökulmista.

Tutkimusaineistona olevat puhepäiväkirjat on raakalitteroitu syksyllä 2018 (H1PK1–3) ja keväällä 2019 (H2PK1–3). Haemme vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseemme kahden osallisuuden dimension (muodollinen ja epämuodollinen kuuluminen) pohjalta. Rajaamme tarkastelun tässä artikkelissa muodollisen ja epämuodollisen kuulumisen kokemukseen (ks. luku 4). Harjoittelupaikan tarjoajan osalta tutkimushavainnot oppimisen edesauttamisesta perustuvat kahden tutkijan etnografisiin havainnoiteihin (ks. esim. Holmström 2012) ja niistä tehtyihin muistiinpanoihin. Tutkijoina tässä tutkimuksessa ovat kielikeskuksen johtaja ja väitöskirjaa tästä aineistosta tekevä suomi toisena

kielenä opettaja, jotka antoivat harjoittelijoille itsenäisiä työtehtäviä. Suomen kielen opettaja myös työskenteli harjoittelijan (H2) kanssa työparina S2-opetustilanteissa. Havaintoihin perustuvat muistiinpanot on kirjattu tutkijoiden välisten keskustelujen pohjalta. Työparityöskentelyyn liittyvät muistiinpanot on kirjattu suomen kielen opettajan tekemien havaintojen pohjalta.

Tutkimuksessa on mukana kaksi korkeasti koulutettua ulkomaalaistaustaista harjoittelijaa. Ensimmäinen harjoittelija (H1) oli kuuden viikon työelämäjaksolla keväällä 2018. Harjoittelija on Aasiassa 1970-luvulla syntynyt mies. Hän on saapunut Suomeen vuonna 2009 suorittamaan insinöörin tutkintoa ammattikorkeakoulussa. Tutkinnon jälkeen hän jatkoi opiskelua suomalaisen yliopiston englanninkielisessä maisteriohjelmassa ja valmistui kauppatieteiden maisteriksi vuonna 2013 ja kauppatieteiden tohtoriksi vuonna 2017. Toinen harjoittelija (H2) oli kuuden viikon työelämäjaksolla Kielikeskus Linginossa syksyllä 2018. Harjoittelija on Euroopassa 1980-luvulla syntynyt nainen. Hän on saapunut Suomeen vuonna 2013 ja suorittanut kauppatieteiden maisterin tutkinnon suomalaisen yliopiston englanninkielisessä maisteriohjelmassa vuonna 2015.

Tutkimuksessa koulutuksen tarjoajana on koulutusorganisaatio, joka järjestää ammatillista työvoimakoulutusta ja maahanmuuttajille suunnattua kotoutumiskoulutusta. Kotoutumiskoulutus on tarkoitettu maahanmuuttajille, jotka asuvat Suomessa pysyvästi. Maahanmuuttajat hakevat kotoutumiskoulutukseen TE-toimiston kautta. (Oy EduVamia Ab 2018) Tutkimuksessa harjoittelukontekstina on Vaasan yliopiston kielikeskus, jonka tehtävänä on tarjota yliopiston kaikkien koulutusalojen opiskelijoille tutkintosääntöjen ja työelämän edellyttämät kieli- ja viestintäopinnot, kehittää kielenopetusta ja monimuotoista pedagogiikkaa ja edistää kielenopetukseen ja -oppimiseen ja työelämän viestintään liittyvää tutkimusta. Kielikeskuksessa työskentelee vakituisesti kielikeskuksen johtaja ja 21 kielenopettajaa. (Vaasan yliopisto 2019a; Vaasan yliopisto 2019b)

Tietääksemme tämä on ensimmäinen kerta, kun Vaasan yliopisto tai jokin toinen Suomen korkeakoulun kielikeskus tarjoaa kotoutumiskoulutuksessa oleville ulkomaalaistaustaisille harjoittelijoille työelämäjaksolle kuuluvan harjoittelupaikan korkeakoulun kielikeskuskontekstissa. Lähtökohtana tutkimuksessamme on, että työelämäjaksolla olevat harjoittelijat ovat yksilöitä yksilöllisine tarpeineen. Tunnistaaksemme erilaisia tarpeita teemme artikkelissamme myös joitakin vertailuja harjoittelijoiden välillä.

3 Yhteiskunnallinen ja metodologinen viitekehys

Tämä tapaustutkimus kohdistuu vahvasti kaksikieliselle alueelle. Vaasa on myös monikielinen kaupunki, jossa ulkomaalaistaustaisen väestön osuus on kasvanut vuosi vuodelta (ks. Vaasan kaupunki 2018). Vaasassa asuu 31.12.2018 tilastotietojen (Vaasan kaupunki 2019) mukaan 67 552 henkilöä. Äidinkieleltään suomenkielisiä on 45 981 henkilöä, ruot-

sinkielisiä 15 555 henkilöä ja muita kieliä äidinkielenään puhuvia 6 009 henkilöä. Vuoden 2018 tilastotietojen (Vaasan kaupunki 2018) mukaan (vuoden 2019 tiedot julkaisematta) muunkielisiä-ryhmään kuului 31 eri äidinkieltä.

Useissa maahanmuuttajia koskevissa tutkimuksissa kieli- ja viestintätaidot ovat nousseet esiin merkityksellisinä tekijöinä yhteiskuntaan integroitumisen ja työllistymisen kannalta. Aihetta on lähestytty muun muassa kielitaidon riittävyden (Tarnanen & Pöyhönen 2011) ja syrjinnän (Castaneda ym. 2015) näkökulmista. Strömmer (2017) tarkasteli, miten työyhteisö tukee ammatillisen kielitaidon kehittymistä ja mitkä tekijät auttavat ja mitkä rajoittavat suomen kielen oppimista siivoustyökontekstissa. Strömmer totesi, että korkeasti koulutetut maahanmuuttajat asemoidaan helposti suorittavan tason työhön matalapalkka-aloille. Tämä rajoittaa heidän mahdollisuuksiaan suunnata kieli- ja viestintäopintojaan ammatillisen kielitaidon kehittämiseen. Maahanmuuttajien ohjaaminen heitä kiinnostaville ja tarkoituksenmukaisille koulutus- ja urapoluille tukisi tavoitesuuntautunutta kielenoppimista. Virtanen (2017) tutki kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden ammatillista suomen kielen taitoa ja sen kehittymistä työharjoittelun aikana. Virtasen tutkimustulosten mukaan ammatilliset kieli- ja viestintätaidot ovat tilanteisia taitoja havaita ja hyödyntää työympäristön affordansseja. Tutkimustulokset osoittavat, että ammatillinen kielitaidon kehittyminen voidaan nähdä yksilön toimintaympäristön laajentumisena. Viestinnällinen kielitaitokäsitys ottaa huomioon viestinnän funktion ja kontekstin eli sen, miksi ja mihin tarkoitukseen kieltä käytetään, millaisia sisältöjä tilanteessa käsitellään, ketkä vuorovaikutukseen osallistuvat ja millaisia ehtoja ja rajoituksia osallistujat asettavat. (Honko 2017)

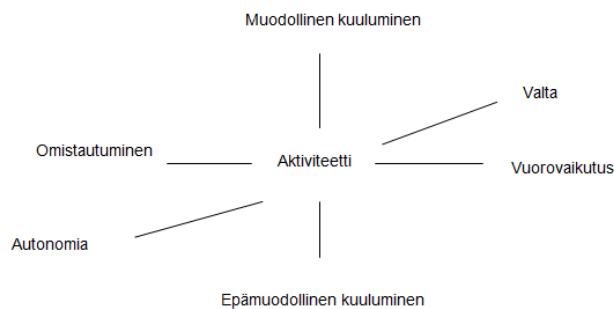
Komppa (2015) tutki työnantajan odotuksia, työntekijän vastuuta ja työyhteisön tukea korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien ammatillisen suomen kielen oppimisessa. Helsingin seudun kauppakamarin jäsenyrityksille vuonna 2013 toteutetun verkkokyselytutkimuksen mukaan työnantajat näkivät, että ammatissa tarvittava kieli- ja viestintäosaaminen on työntekijän vastuulla. Ammattikielen osaaminen nähtiin välineellisenä arvona, joka tulisi oppia työyhteisön ulkopuolella, joskin oppimista tapahtuu myös työyhteisössä. Toisaalta tutkimuksessa tulivat esille myös työyhteisöt, jotka halusivat tukea ammatissa tarvittavien kieli- ja viestintätaitojen kehittymistä työelämäkontekstissa virheitä ja epäonnistumisia pelkäämättä. Nieminen (2011) toteaa, että ulkomaalaistaustaisia henkilöitä on harvemmin tarkasteltu työmarkkinoiden näkökulmasta itsenäisinä, omaa elämäänsä ja asemaansa rakentavina toimijoina. Sunin (2011: 138) mukaan maahanmuuttajien oma kokemus on merkityksellinen, kun kehitetään kielikoulutuksen tavoitteita ja käytänteitä ja arvioidaan kielitaidon riittävyttä.

Molemmat harjoittelijat olivat työelämäjakson aikana opiskelijoina kotoutumiskoulutuksessa. Koulutuksen ”tavoitteena on käynnistää ja tukea maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.” Kotoutumiskoulutus sisältää suomen kielen ja viestintätaitojen opiskelua, työelämätaitoja, yhteiskuntataitoja, kulttuurintuntemusta, ohjausta ja

kaksi työelämäjaksoa. (Oy EduVamia Ab 2018) Ennen kotoutumiskoulutuksen alkua maahanmuuttajataustaiset oppijat ovat osallistuneet alkuohjaukseen, joka on tarkoitettu pysyvästi Suomessa asuville ulkomaalaisille, jotka ovat työnhakijoina TE-toimistossa (työ- ja elinkeinopalvelut). Alkuhaastattelussa kartoitetaan henkilön elämäntilanne, opiskelumotivaatio, koulutus- ja urapolku, opiskeluvalmiudet, vahvuudet, ammatillinen osaaminen, kielitaito ja koulutustarpeet. Hänelle esitellään opiskelumahdollisuudet, autetaan suunnittelemaan opiskeluaan ja kehitysprosessiaan ja laaditaan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma, joka hyväksytetään työvoimaviranomaisella. Tämän jälkeen henkilö ohjataan sopivan tason suomen kielen koulutukseen. (TE-palvelut 2019)

4 Osallisuuskokemuksen rakentuminen

Osallistumiseen, osallistamiseen ja osallisuuteen liittyvät pohdinnat kytketään tässä artikkelissa Molinin (2004) osallisuuden dimensioihin, joita ovat aktiviteetti (ru *aktivitet*), omistautuminen (ru *engagemang*), muodollinen kuuluminen (ru *formell tillhörighet*), epämuodollinen kuuluminen (ru *informell tillhörighet*), autonomia (ru *autonomi*), valta (ru *makt*) ja vuorovaikutus (ru *interaktion*). Dimensiot on koottu kuvioon 1.



Kuvio 1. Osallisuuden dimensiot Molinin (2004) mukaan
(kirjoittajien suomenkieliset termivastineet)

Molin (2004) kuvaa osallisuuden dimensioita suhteessa toisiinsa osallisuuden käsitteen subjektiivisina, objektiivisina, aktiivisina ja passiivisina ulottuvuuksina. Aktiviteetilla kuvion 1 keskiössä tarkoitetaan sitä, mitä henkilö tekee (esimerkiksi osallistuu oppitunnille). Aktiviteettiin voi liittyä eriasteista asialle omistautumista. Omistautuminen on kytköksissä siihen, millä tavalla henkilö suorittaa aktiviteetteja. Esimerkiksi oppitunnilla opiskelija voi olla sanomatta sanaakaan tai osallistua vilkkaasti aiheesta käytävään keskusteluun. Muodollinen kuuluminen oikeuttaa osallistumisen johonkin. Esimerkiksi opiskelijan kirjoilla oleminen oikeuttaa juridisesti osallistumaan koulun tarjoamaan opetukseen. Kuvion vastapari epämuodollinen kuuluminen sisältää subjektiivisen hyväksynnän kokemuksen. Muodollista kuulumista säädellään yleensä ylhäältä (esimerkiksi rehtori), kun taas epämuodollinen kuuluminen muotoutuu päivittäisessä kanssakäymisessä. Auto-

nomiassa on kyse mahdollisuudesta itsenäisiin (pois)valintoihin, kun taas valta osallisuuden muotona liittyy oman tahdon läpiviemiseen ja vastuunkantoon. Vuorovaikutus syntyy Molinin (2004) mukaan sosiaalisen tilanteen vastavuoroisuudesta. Hän korostaa, ettei osallisuuden käsitettä tule määritellä vain yksilön ominaisuutena, kuten esimerkiksi omistautumisena, koska siinä on aina mukana myös yksilön, ympäristön ja sen toimijoiden välinen suhde.

Tarkastelemme Molinia (2004) mukailten osallisuuden dimensioita suhteessa osallisuuden sisäisiin ja ulkoisiin edellytyksiin eli yksilön osallisuutta koskevaan haluun ja kykyyn sekä osallisuutta koskevien tilaisuuksien tarjoutumiseen affordansseina. Affordanssin eli tarjouman käsitteellä kuvataan, miten ympäristö tukee oppimista. Osallisuuskokemuksen rakentumisen näkökulmasta affordanssilla tarkoitetaan sitä ympäristön myötävaikutusta, joka tukee oppijan kokemusta ja vahvistaa hänen tunnettaan osallisuuskokemuksen kehittymisessä. Affordanssi tukee oppimista silloin, kun ympäristöä hyödynnetään tietoisesti. Osallisuuden kokemukseen liittyviä affordansseja voivat olla oppijan tapaamat ihmiset, puhuttu ja kirjoitettu kieli, kehollinen vuorovaikutus ja kielenkäyttö- ja oppimistilanteiden fyysinen ympäristö, kuten tilat, esineet ja teknologia. (van Lier 2000: 252–257; Virtanen 2017)

5 Työelämäjakson tavoitteenasettelu ja käytänteiden kehittäminen

Tässä tutkimuksessa kotoutumiskoulutukseen sisältyvän työelämäjakson toimijoina ovat koulutuksen tarjoava oppilaitos, korkeasti koulutettu ulkomaalaistaustainen harjoittelija ja harjoittelupaikan tarjoava organisaatio. Kullakin toimijalla on omat tavoitteensa työelämäjaksoa kohtaan. Harjoittelijalla eli keskeisimmällä toimijalla on halu kehittää kieli- ja viestintätaitojaan produktiivisten taitojen kautta. Tämän tavoitteen kautta oppijalla on toive työllistyä Suomessa. Oppilaitos täyttää velvollisuutensa maahanmuuttajille suunnatun kotoutuskoulutuksen järjestäjänä. Tämän velvoittamana se pyrkii aktivoimaan oppijaa tutustumaan suomalaiseen työelämään. Harjoittelupaikassa eli Vaasan yliopiston kielikeskuksessa halutaan ottaa vastuuta ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kielenoppimisesta ja kehittää omaa osaamista suomi toisena kielenä kontekstissa.

5.1 Toimijoiden tavoitteet

Työelämäjakson pituus on kuusi viikkoa. Koulutuksen tarjoaja on laatinut opiskelijalle ohjetekstin, jossa kerrotaan periaatteet työelämäjakson vastuista ja velvollisuuksista. Työelämäjakson tavoitteena on ”*aktivoida ja kehittää opiskelijan suomen kielen taitoa sekä tutustuttaa häntä suomalaiseen työelämään*”. Koulutuksen tarjoajan ohjeteksteissä työnantajaa kiitetään työharjoittelupaikan tarjoamisesta ja *avarakatseisuudesta*. Työyhteisön *kaikkia* jäseniä ohjeistetaan puhumaan harjoittelijalle suomea ja suhtautumaan harjoittelijaan *neutraalisti*. Koulutuksen tarjoajan laatima ohjeteksti asettaa harjoittelijan

passiiviseen asemaan työelämään tutustujana ja kieli- ja viestintätaitojen oppijana. Ohjek teksti nostaa esiin harjoittelijan ja työyhteisön muiden jäsenten (kielikeskuksen henkilökunnan) välisen eriarvoisuuden eikä anna harjoittelijalle tasa-arvoista ja autonomista asemaa työyhteisön vuorovaikutustilanteissa.

Koulutuksen tarjoajan edustaja eli harjoittelijan suomen kielen opettaja on ohjeistanut työelämäjaksolle menevää oppijaa puhumaan suomea aktiivisesti. Jos harjoittelija ei tule ymmärretyksi, hänen tulee pyytää puhukumppaniaan puhumaan hitaammin tai toistamaan sanomansa. Ohjeet korostavat oppijan viestintätaitoon liittyviä työelämän ongelmatilanteita ja niistä selviämistä eivätkä tue oppijan autonomisuutta. Harjoittelijat määrittelevät aineistossamme omat oppimistavoitteensa haluamisen ja produktiivisten taitojen kautta. Esimerkeistä 1 ja 2 käyvät ilmi harjoittelijoiden ajatukset työelämäjakson ensimmäisen viikon jälkeen nauhoitetun puhepäiväkirjan kysymyksiin *Millaisia tavoitteita sinulla on kielenoppimisen osalta tämän harjoittelun aikana?* ja *Miten haluat oppia?*

- (1) Tämän harjoittelun aikana minä haluan parantaa minun suomen kieltä, taso selvästi minulle seuraava oppimistavoitetta haluan lisätä suomen kieltä sana (--) voin sanoa kielioppia, keskustele paljon, kirjoittaa suomen kieltä paljon, se voi olla helppoa minulle. Jos mahdollinen, minä haluan harjoitella kaikki asia, esimerkiksi kirjoittaminen, lukeminen ja puhuminen. Oikeasti minä en tiedä, miten voi ilman hyvin minulle. (H1PK1)
- (2) Työharjoittelun aikana minä haluaisin parantaa minun suomen ja ruotsin kielen taitoa suullinen ja myös kirjallinen. Haluaisin puhua, kirjoittaa tällä, tämän, tällä kielellä Kielikeskuksessa minä toivon, että minä tapaan paljon, paljon opettajaa. Me voimme keskustella aina. Minä ymmärrän, jos heillä on kurssi tai jotain muu tehtävä, mutta olisi kiva keskustella vain pari minuuttia, että mun, mulla on mahdollisuus harjoitella ja kuulla eri suomea ja tai ruotsia. (H2PK1)

Esimerkeissä 1 ja 2 harjoittelijoiden keskeisimmiksi oppimistavoitteiksi nousevat puhuminen ja kirjoittaminen. Molemmat harjoittelijat tunnistavat jo omaa osaamistaan ja haluavat *parantaa* kielen tai kielten *tasoa* ja *taitoa* harjoittelun aikana. Esimerkistä 1 ilmenee vaikeus yksilöidä oppimistavoitteita (*haluan harjoitella kaikki asiat*). Tavoite pysyy määrittelemättömänä. Samalla heijastuu harjoittelijan yksinäisyys tavoitekysymyksen edessä (*Oikeasti minä en tiedä, miten voi ilman hyvin minulle*). Toisaalta harjoittelija toteaa, että oppiminen voi olla myös helppoa (*voin sanoa kielioppia, keskustele paljon, kirjoittaa suomen kieltä paljon, se voi olla helppoa minulle*). Esimerkissä 1 harjoittelija (H1) ei osaa kuvata (tai kielellistää), miten hän oppii tai haluaa oppia, kun taas esimerkiksi 2 harjoittelija (H2) aloittaa tavoitteiden kuvaamisen minä-muodossa, mutta siirtyy pian rakentamaan kielenoppimisen vuorovaikutteista kontekstia (*minä tapaan paljon, paljon opettajia*) ja (*me voimme keskustella aina*). Lisäksi harjoittelija (H2) näkee kieli-keskustelukontekstin kaksikielisenä oppimisympäristönä, jossa *on mahdollisuus harjoitella ja kuulla eri suomea ja ruotsia*.

5.2 Työelämäjakson todentumat

Työelämäjakson aikana harjoittelijat tekivät kielikeskuksen toimintaan liittyviä tehtäviä. Harjoittelija (H1) haastatteli kielikeskuksen henkilökuntaa ja kokosi Kahoot-visan kerää-

miensä tietojen pohjalta, osallistui yksikön kokoukseen ja laati pöytäkirjan, osallistui Uumajan-matkalle ja suunnittelupalaveriin. Harjoittelija (H2) järjesti työnhakuun liittyviä asiakirjoja, haastatteli henkilökuntaa ja täydensi tilastoja, opetti työparina S2-kursseilla ja kantoi vastuuta Kielten päivä -tapahtumasta.

Harjoittelun kolmannen viikon jälkeen tallennetussa päiväkirjoissa harjoittelijat pohtivat kieli- ja viestintätaitojaan produktiivisten ja reseptiivisten taitojen osalta sekä ongelmatilanteiden ratkaisua. Esimerkeistä 3, 4 ja 5 voidaan havaita, että puhuminen nousee tärkeimmäksi produktiiviseksi taidoksi molemmilla harjoittelijoilla. Ongelmatilanteissa molemmat harjoittelijat luottavat puhekuppaniinsa eli tässä tapauksessa kielikeskuksen opettajiin (*kaikki kielikeskuksen opettajat auttaa*). Erona harjoittelijoiden välillä on se, että esimerkissä 3 harjoittelija (H1) mainitsee sanan *virhe*, jonka opettaja korjaa, kun taas esimerkissä 4 harjoittelija ottaa vastuuta ongelmatilanteen ratkaisemiseksi (*jos en ymmärrä, kysyn uudestaan*). Esimerkeistä 3, 4 ja 5 käy selville harjoittelijoiden ajatukset toisen puhepäiväkirjan kysymyksiin *Käytitkö harjoittelussa suomea viikoilla x? Kuinka ratkaisit kielelliset ongelmatilanteet Kielikeskuksessa? ja Keneltä sait apua kielellisissä ongelmatilanteissa?*

- (3) Joka viikko minulla on tehtävä. Puhumista, kirjoittamista ja kaikki kielikeskuksen opettajat auttaa ja korjata minulle jos siellä on virhe kun minä puhun. (H1PK2)
- (4) Jos en ymmärrä, kysyn uudestaan tai he sanovat eri tavalla. (H2PK2)
- (5) Kielellinen haaste tulee yleensä iltapäivällä --. Silloin kestää vähän aikaa, että löydän sopivaa verbiä ja taivutusta, mitä aion sanoa. Ratkaisu eli strategiani on sama kuin ennen. Jos sana ei tule mieleen, opettaja auttaa, jos hän ymmärtää, mitä haluaisin sanoa. (H2PK2)

Esimerkeistä 3, 4 ja 5 selviää, miten harjoittelijoiden työelämäjakso eteni. Harjoittelijat käyttivät suomen kieltä monipuolisesti ja tavoitteidensa mukaisesti (*Joka viikko minulla on tehtävä. Puhumista, kirjoittamista*). Ongelmatilanteissa harjoittelijoilla oli itsenäinen vastuu selvittää eteenpäin (*kysyn uudestaan*) ja oikeus saada apua (*opettajat auttaa*) ja (*kysyn uudestaan tai he sanovat eri tavalla*).

Harjoittelun lopuksi tallennetuissa puhepäiväkirjoissa harjoittelijat pohtivat harjoittelun tavoitteiden täyttymistä ja harjoittelun merkitystä suomen kielen kehittymisen ja työllistymisen kannalta. Esimerkeistä 6, 7 ja 8 selviää harjoittelijoiden ajatukset kolmannen päiväkirjan kysymyksiin *Kerro niistä tuloksista eli suomen oppimisestasi Kielikeskuksessa ja Kerro mikä merkitys tällä kieliharjoittelulla Kielikeskuksessa on sinulle suomen oppijana ja Suomessa työskentelevänä ulkomaalaistaustaisena henkilönä*. Esimerkit 6 ja 7 osoittavat, että harjoittelijat kokivat harjoittelun hyödylliseksi ja onnistuneeksi.

- (6) Kun minä alkoi harjoittelu, minä toivoin minun suomen kielen taso täytyy mennä paremmin, siksi yritin osallistua kaikkiin kielikeskuksen tapahtumiin, esimerkiksi seminaariin, työmatkoihin, keskusteluun opettajan kanssa. Lisäksi se oli erittäin hyödyllinen, kun Nina valmistui viikko viikko tehtävä, jonka minä täytyy loppu. -- Nyt ymmärrän, luen ja kirjoitan paremmin. (H1PK3)

”Luulen, että tämä työpaikka ja kokemukset voivat saada minut työhön pian” – suomi toisena kielenä -oppijoiden työelämäjakson viestinnällisestä tavoitteenasettelusta

- (7) Vamiassa opiskellaan erikseen kielioppia, sanoja ja fraaseja eli teoriaa, mutta työharjoittelu-paikalla oikeasti harjoitellaan kaikki yhdessä eli käytäntö. Siksi työharjoittelu on iso haaste, jossa minulla on iso rooli. Olen ahkera, oma-aloitteinen ja yritän tehdä asiat parhaiten. (H2PK3)

Erityisen hyödyllisiksi harjoittelijat mainitsevat vuorovaikutuksen muiden työyhteisössä työskentelevien kanssa. Lisäksi viikoittaiset oppimistehtävät edesauttoivat oppimista ja ohjasivat mutta myös *pakottivat* harjoittelijoita tekemään havaintoja oppimastaan sekä työyhteisön jäsenenä että kieli- ja viestintätaitojen oppijana. Työelämäjakso myös lisäsi harjoittelijoiden uskoa työllistymiseen Suomessa.

- (8) Luulen, että tämä työpaikka ja kokemukset voivat saada minut työhön pian. Lisäksi kielikeskus on hyvä esimerkki, koska tässä ympäristössä ovat ulkomaalaisetkin töissä. Näen, että he viihtyvät hyvin. Osittain, koska he yrittivät sopeutua joukkoon -- Tämä merkitsee, että on mahdollista saada työpaikkaa ulkomaalaisena. (H2PK3)

Esimerkissä 8 harjoitteliija (H2) luo uskoa itseensä ja työllistymiseensä Suomessa (*kokemukset voivat saada minut työhön pian*). Uskoa työllistymiseen lisäsi työharjoittelupaikan monikulttuurisuus (*tässä ympäristössä ovat ulkomaalaisetkin töissä*). Harjoittelija teki havainnon, kuinka ulkomaalaistaustaisten henkilöiden tulee itse yrittää sopeutua työyhteisöön ja kuinka tämä yritys palkitaan työtyytyväisyytenä (*Näen, että he viihtyvät hyvin. Osittain, koska he yrittivät sopeutua joukkoon*).

5.3 Osallisuuskokemuksen rakentuminen

Jo ensimmäisissä puhepäiväkirjoissa harjoittelijat kuvaavat osallisuuden kokemustaan työelämäjaksolla toisistaan poiketen. Molemmilla harjoittelijoilla täytyvät muodollisen kuulumisen elementit (ks. kuvio 2 ja Molin 2004). He ovat virallisesti koulutusorganisaation opiskelijoita, joten heidän koulutukseensa kuuluu työelämäjakso. He ovat allekirjoittaneet Sopimus työelämäjaksosta -lomakkeen ja ovat virallisesti työelämäjaksolla kielikeskuksessa. Muodollinen kuuluminen oikeuttaa harjoittelijan osallistumaan kielikeskuksen toimintaan. Työyhteisöön muodollisesti kuulumisen vastaparina on epämuodollinen kuuluminen (ks. Molin 2004). Esimerkeistä 10, 11 ja 12 ilmenee, miten harjoittelijoiden kokemukset osallisuudesta poikkeavat toisistaan.

- (9) Harjoittelun aikana minä haluan oppi lisää suomen kieltä, mutta minä en tiedä miten minä voi teet. Minä ajattelen, että joka opettaja neuvoo minulle, miten voi mennä, koska minä haluan kurssi tämä harjoittelu jälkeen minä voi haluan puhun enemmän kuin nyt. (H1PK1)
- (10) Minäkin olin iloinen, mutta en sanonut heti kyllä. Odotin vielä pari vastausta, -- Vihdoin kirjoitin Marjutille tulemisestani. Hän iloinen ja minäkin. Luulen, että työmäärä on rauhallisempaa ja työntekijät työntekijät ovat hauskoja täällä. Saan oma työtä eli mitä teen yksin ja mitä myös opettajan kanssa voimme suunnitella yhdessä. (H2PK1)
- (11) Luulen, että olen saanut olla tarpeeksi mukana kielikeskuksen toiminnassa ja olen ollut itse aktiivinen, oma-aloitteinen ja vastuuntuntoinen. (H2PK3)

Esimerkissä 10 harjoittelija (H1) tukeutuu ylhäältä päin annettuihin neuvoihin (*joka opettaja neuvoo minulle*) ja korostaa näin muodollista kuulumista työyhteisöön. Harjoittelija tukeutuu auktoriteettiasemaltaan vahvempaan tahoon (kielikeskuksen henkilökunta) ja opetuskontekstissa hierarkkisesti vahvempaan auktoriteettiin (opettaja). Hän ei rakenna me-henkistä keskustelua, vaan korostaa oman tahdon läpivientiä minä-persoonassa (*minä haluan*). Esimerkeissä 11 ja 12 harjoittelija (H2) rakentaa me-henkistä tarinaa. Hän kokee saaneensa osallistua työyhteisön toimintaan aktiivisena jäsenenä ja uskoo yhteistyön mahdollisuuteen (*myös opettajan kanssa voimme suunnitella yhdessä*). Näin hän rakentaa epämuodollista kuulumista työyhteisöönsä ja sanoittaa omaa subjektiivisen hyväksynnän kokemustaan. Harjoittelija (H2) tekee myös jo ensimmäisessä puhepäiväkirjassaan autonomia (pois)valintoja (*en sanonut heti kyllä*).

Osallisuuden rakentuminen muodostuu jokapäiväisessä kanssakäymisessä. Siinä on aina mukana yksilö, ympäristö ja ympäristön ja sen toimijoiden välinen suhde. Tämä vuorovaikutussuhteen rakentaminen ja rakentuminen erottaa harjoittelijoiden osallisuuskokemukset toisistaan työelämäjakson alussa, mutta yhdistää heitä työssäoppimisyksikön lopussa.

6 Lopuksi

Tässä artikkelissa olemme tarkastelleet suomea toisena kielenä puhuvien korkeasti koulutettujen kielenoppijoiden viestintätaitojen kehittymistä, viestinnällistä tavoitteenasettelua ja osallisuuskokemuksen rakentumista työelämäyksiköllä.

Puhepäiväkirjojen ja harjoitteludokumentaatioiden tarkastelu osoittaa, että harjoittelijat kykenevät asettamaan tavoitteita eri tavoin. Siinä missä toinen osaa asettaa toiminnalleen selvät tavoitteet ja osaa toimia tavoitteidensa saavuttamiseksi, niin toinen tarvitsee enemmän tukea tavoitteiden määrittelyä ja osatavoitteiden tunnistamista. Harjoittelijoiden tavoitteidenasettelussa nousevat esille produktiiviset taidot eli puhuminen ja kirjoittaminen. Koulutuksen tarjoajan dokumentaatioissa esille nousevat harjoittelijoiden kohtaamat ongelmatilanteet ja niistä selviytyminen. Harjoittelijoiden kolmannet puhepäiväkirjat kuitenkin osoittavat, että työelämäjakson aikana molemmat harjoittelijat olivat suunnanneet ajatuksensa vuorovaikutteiseen oppimiseen ja oivaltaneet, että oppiminen ja osallisuus muodostuvat jokapäiväisessä kanssakäymisestä. Siinä on aina mukana yksilö, ympäristö ja ympäristön ja sen toimijoiden välinen suhde. Kieli- ja viestintätaidot kehittyvät aidossa vuorovaikutuksessa ja ovat tärkeä osa osallisuuskokemuksen rakentumista muodollisen ja epämuodollisen kuulumisen näkökulmista tarkasteltuna.

Kotoutumiskoulutuksen toimijoina ovat harjoittelija, koulutuksen tarjoava oppilaitos ja harjoittelupaikka. Kuvioon 2 on koottu eri toimijoiden harjoittelulle asettamat tavoitteet ja yhteistoiminta. Harjoittelijan eli keskeisimmän toimijan tavoitteena on halu oppia kieli- ja viestintätaitoja produktiivisten taitojen kautta. Viestintätaitojen kehittymistä voidaan

tarkastella tiedon karttumisen, taitojen kehittymisen ja asenteissa tapahtuvien muutosten kautta (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009). Harjoittelijat nostivat esiin nimenomaan kielenkäytön viestinnällisen merkityksen. Koulutuksen tarjoavan oppilaitoksen tavoitteena on aktivoida oppijaa ja tutustuttaa hänet suomalaiseen työelämään. Harjoittelupaikan eli Vaasan yliopiston kielikeskuksen näkökulmasta tavoitteena ja myös velvollisuutena on vastuunkanto ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kieli- ja viestintätaitojen oppimisesta ja niiden myötä korkeasti koulutettujen ulkomaalaistaustaisten henkilöiden työllistymisestä Suomessa.



Kuvio 2. Kotoutumiskoulutukseen sisältyvän työelämäjakson toimijoiden tavoitteisto

Kielikeskuksessa on tunnistettu monia kehittämiskohteita. Ensinnäkin kielikeskus voisi ottaa käyttöön “hyvän työn” konseptin eli jokainen henkilöstöön kuuluva osallistuisi valitsemallaan tavalla harjoittelijan ohjaamiseen ja osallistamiseen. Nyt päävastuu on ollut johtajalla ja 2–3 suomen/ruotsin opettajalla. Toiseksi harjoittelujaksolle voitaisiin laatia harjoittelun alussa työsuunnitelma, josta kävisivät ilmi harjoittelijan tarpeet ja toiveet ja työyhteisön tarve. Näin harjoitteluviikoille saataisiin lisää suunnitelmallisuutta ja seuranta. Kolmas kehittämiskohde on rajojen haastaminen, joka sisältää myös turvallisen epäonnistumisen. Oppijoita helposti suojellaan. Heille annetaan vastuuta, mutta ei koko tilaa kehittää osaamistaan. Kun harjoittelijat eivät esimerkiksi kulttuuri- ja persoonallisuussyistä itse aktiivisesti ota tätä tilaa, on sillä vaikutusta työminän ja asiantuntijuuden kehittymiseen. Pitäisi antaa aikaa, olla ehdottamatta valmiita ratkaisuja ja antaa oikea-aikaista palautetta. Kehittyvän asiantuntijan pitäisi saada myös epäonnistua, koska epäonnistumisten kautta pääsisi kokeilemaan, vastaamaan haasteisiin ja kehittymään ilman pelkoja.

Jotta tavoiteasettelu tukisi harjoittelijan päämääriä, harjoittelun oleellisena osana tulisi olla tavoitteiden määrittely yhteistyössä harjoittelupaikan tarjoajan kanssa jo ennen harjoittelua ja niiden seuranta harjoittelun päätyttyä. Näin olisi mahdollista suunnata oppijan huomio kohti sellaisia oppimisympäristön affordansseja, joille oppijoilla on käyttöä ja jotka edistävät oppijan tavoittelemaa kieli- ja viestintätaitojen oppimista jatkumona. Harjoittelijaa tulisi auttaa hahmottamaan päämääriään ja asettamaan osatavoitteita, jotka tu-

kisivat tavoitteellista oppimista. Harjoittelijan itse määrittelemät tavoitteet työelämäjaksoille tulisi laatia yhteistyössä koulutuksen tarjoavan organisaation edustajan eli kielten opettajan kanssa. Näin harjoittelija tuntisi tavoitteet omikseen ja sitoutuisi työskentelemään niiden saavuttamiseksi. Yhteistyön tarkoituksena olisi tukea harjoittelijaa autonomisena oppijana, joka on työelämän näkökulmasta itsenäinen, omaa elämäänsä ja asemaansa rakentava toimija. Näin rakennettuna lyhytkin harjoittelujakso voi olla ratkaisevassa roolissa työllistymisessä.

Osasyynä yhteisten tavoitteiden puuttumiseen on vaikeus määritellä työelämäjakson tavoitteita harjoittelupaikan tarjoavan organisaation kanssa viestintätaitojen kehittymisen näkökulmasta. Viestintätaidot saattavat olla organisaation näkökulmasta vaikeasti hahmottuva kehityskohde, itsestäänselvyys, jota harjoittelijalla joko on tai ei ole. Työelämäjakson aikana tehtävä työ on konkreettista tekemistä, ja kielitaito on mitattavissa oleva asia, joka joko riittää tai ei riitä työn tekemiseen. Koska viestintätaidot liittyvät kaikkeen vuorovaikutukseen, niitä on vaikea mitata, joten niiden kehittymiselle on myös vaikea asettaa tavoitteita ja keskustella niiden kehittämisestä. Yhteisten tavoitteiden määrittelyminen vaatisi koulutuksen tarjoajan, harjoittelijan ja harjoittelupaikan tarjoavan organisaation välistä yhteistyötä. Yhteistyö taas vaatisi lisää resursseja. Kuitenkin vain nostamalla harjoittelija työelämäjakson keskeisimmäksi toimijaksi, kuuntelemalla häntä ja määrittelemällä harjoittelulle yhteiset tavoitteet kaikkien kolmen toimijan kesken voidaan työelämäjakson aikana saavuttaa sellaisia tuloksia, joilla on todellista merkitystä harjoittelijan työllistymisessä Suomessa.

Lähteet

- Castaneda, Anu, Liisa Larja, Tarja Nieminen, Satu Jokela, Jaana Suvisaari, Shadia Rask, Päivi Koponen & Seppo Koskinen (2015). *Ulkomaalaistaustaisten psyykinen hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014*. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. [lainattu 3.3.2019]. Saatavilla: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127023/URN_ISBN_978-952-302-535-6.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Council of Europe (2018). *EVK, kielen taitotasot ja profiilit*. [lainattu 28.5.2019]. Saatavilla: <https://www.coe.int/fi/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>
- Dufva, Hannele & Tarja Nikula (2010). Mitä kieli on? *Kieliverkosto*. [lainattu 2.11.2019]. Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-syyskuu-2010/mita-kieli-on>
- Forsander, Annika & Mika Raunio (2005). Globalisoituvat työmarkkinat – asiantuntijamaahanmuuttajat Suomessa. Teoksessa: *Kulttuurien välinen työ*, 26–53. Toim. Pirkko Pitkänen. Helsinki: Edita.
- Holmström, Anneli (2012). *Etnografinen tutkimus natiivitutkimusten oppimisesta röntgenhoitaja-opiskelijoiden opinnoissa*. Acta Universitatis Ouluensis D Medica 1148. Oulun yliopisto. [lainattu 23.5.2019]. Saatavilla: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514297557.pdf>
- Honko, Mari (2017). Kieli ja kielitaitokäsitykset tutkivan opettajan päiväkirjamerkinnoissa. *Puhe ja kieli* 37(4), 215–238. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kiilakoski, Tomi & Anu Gretschesel (2012). *Muistiinpanoja demokratiaoppitunnista. Millainen on lasten ja nuorten kunta 2010-luvulla?* Nuorisotutkimusverkosto: Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 57. Saatavilla: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/muistiinpanojademokratiaoppitunnista.pdf>
- Komppa, Johanna (2015). Työnantajan odotukset, työntekijän vastuu ja työyhteisön tuki. Näkökulmia korkeakoulutettujen maahanmuuttajien ammatillisen suomen oppimiseen. Teoksessa: *Kieli koulutuksen*

”Luulen, että tämä työpaikka ja kokemukset voivat saada minut työhön pian” – suomi toisena kielenä -
oppijoiden työelämäjakson viestinnällisestä tavoitteenasettelusta

- resurssina. *Vieraalla ja toisella kielellä oppimisen ja opetuksen näkökulmia*, 168–185. *AfinLa-e*. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2015/8. Toim. Jyrki Kalliokoski, Karita Mård-Miettinen & Tarja Nikula. [lainattu 3.3.2019]. Saatavilla: <https://journal.fi/afinla/article/view/53779/16878>
- Lier, Leo van (2000). From input to affordance: Social-interactive learning from an ecological perspective. Teoksessa: *Sociocultural Theory and Second Language Learning*, 245–259. Toim. James P. Lantolf. Oxford: OUP.
- Molin, Martin (2004). *Att vara i särklass – om delaktighet och utanförskap i gymnasiesärskolan*. Studies from the Swedish Institute for Disability Research 11. Linköping: Linköpings universitet.
- Nieminen, Suvi (2011). *Kuulumisen ehdot. Maahanmuuttajasairaanhoitajat, ammattikuntaan sisäänpääsy ja toimijuuden ehdot*. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1616. Tampereen yliopisto. [lainattu 14.4.2019]. Saatavilla: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66756/978-951-44-8458-2.pdf?sequence=1>
- Opetushallitus (2012). *Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteet 2012*. [lainattu 24.5.2019]. Saatavilla: https://www.oph.fi/download/139342_aikuisten_maahanmuuttajien_kotoutumiskoulutuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2012.pdf
- Opetushallitus (2019). *Yleiset kielitutkinnot*. [lainattu 15.5.2019]. Saatavilla: https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot/yleiset_kielitutkinnot
- Oy EduVamia Ab (2018). *Kotoutumiskoulutus*. [lainattu 15.5.2019]. Saatavilla: <https://eduvamia.fi/kotoutumiskoulutus/>
- Rouhiainen-Neuenhäuserer, Maijastiina (2009). *Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen. Johtamisen viestintähaasteet tietoperustaisessa organisaatiossa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Suni, Minna (2011). Esipuhe. Suomi toisena kielenä työelämässä. *Puhe ja kieli* 31(4), 137–138.
- Strömmer, Maiju (2017). *Mahdollisuuksien rajoissa. Neksusanalyysi suomen kielen oppimisesta siivoustyössä*. Jyväskylä Studies in humanities 336. [lainattu 9.9.2019]. Saatavilla: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56113/978-951-39-72653_vaitos15122017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tarnanen, Mirja & Sari Pöyhönen (2011). Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. *Puhe ja kieli* 31(4), 139–152.
- TE-palvelut (2019). *Haussa oleva työvoimakoulutus*. [lainattu 16.5.2019]. Saatavilla: <https://koulutukset.te-palvelut.fi/kt/?searchPhrase=kotoutumiskoulutus%20eduvamia&announced=0&sort=6>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018). *Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus: Koulutus ja kielitaito*. [lainattu 28.5.2019]. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/kotoutuminen-ja-osallisuus/koulutus-ja-kielitaito>
- Tilastokeskus (2015). *Ulkomaalaistaustaisessa väestössä paljon korkeasti ja paljon matalasti koulutettuja*. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014. [lainattu 15.4.2019]. Saatavilla: https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/art_2015-11-02_002.html#esimm%C3%A4ist%C3%A4ker-taakattavaatietoaulkomaalaistaustaisenv%C3%A4est%C3%B6nkoulutuksesta
- Vaasan kaupunki (2018). *Vaasalaiset äidinkielen mukaan 2000–2017*. [lainattu 15.5.2019]. Saatavilla: https://www.vaasa.fi/sites/default/files/atom/aidinkielet_ja_kansalaisuudet_2000-2017.pdf
- Vaasan kaupunki (2019). *Väestö ja muuttoliike*. [lainattu 15.5.2019]. Saatavilla: <https://www.vaasa.fi/node/11391/>
- Vaasan yliopisto (2019a). *Kielikeskus*. [lainattu 15.5.2019]. Saatavilla: https://www.univaasa.fi/fi/about/organisation/institutions/language_centre/
- Vaasan yliopisto (2019b). *Kielikeskus Linginnon toimintakertomus 2018*. Vaasa: Kielikeskus Linginno.
- Virtanen, Aija (2017). *Toimijuutta toisella kielellä: kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden ammatillinen suomen kielen taito ja sen kehittyminen työharjoitteluissa*. Jyväskylä studies in humanities 311. [lainattu 6.2.2019]. Saatavilla: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/53539/Virtanen_Aija_screen.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Yle (2016). Kielitaidon puute työllistymisen este – maahanmuuttajan mahdollisuus on yrittämisessä. *Uutiset* 11.11.2016. [lainattu 28.5.2019]. Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-9284166>

Kirjoittaja ja lukija teekkareiden kirjoittamissa kieltävissä rekryointivastauksissa

Esa Laihanen

Kielikeskus

Saimaan ammattikorkeakoulu

This article examines the writer and the reader constructed in rejection letters produced by Finnish students of engineering during a university-level writing course (Finnish as mother tongue). The aim of the study was to investigate the choices and rhetorical strategies the student writers use when constructing the authorial voice and reader in such texts. The results show that student writers use similar strategies in their texts as are used in real-life rejection letters. However, the selection of formal and informal means of addressing the reader is uneven and causes problems constructing and maintaining a realistic relationship between the writer and the reader. Based on the findings it is concluded that practicing the writing of rejection letters in business writing courses is relevant and beneficial and can be considered a valid approach for exploring the interpersonal metafunction when teaching and learning literacy skills for working life.

Avainsanat: hylkäyskirje, kieltävä rekryointivastaus, kirjoittaja, lukija, persoona-
valinta, puhuttelu, tekstilajin taju, vuorovaikutus

1 Johdanto

Kirjoittajan ja lukijan välisen toimivan vuorovaikutuksen harjoittelemisessa kieltävä rekryointivastaus on mielekäs oppimistehtävä korkeakoulujen työelämäviestinnän kursseilla. Se liittyy kiinteästi työnhaun tekstien ketjuun: työpaikkailmoitus kutsuu hakemaan, työhakemus vastaa kutsuun, ja kieltävä rekryointivastaus informoi päätöksestä (ks. myös Keckman 2017b: 34). Hylkäyskirjeen kirjoittaminen edellyttää rekrytoija-kirjoittajan rooliin asettautumista sekä hakija-lukijan näkökulman tiedostamista tekstilajin ja vuorovaikutuksen tajua edellyttävässä, hakija-lukijan kasvoja uhkaavassa tekstitilanteessa.

Kieltävä rekryointivastaus välittää työnhakijalle tiedon valintapäätöksestä ja hakijan valitsematta jättämisestä. Se rakentaa yrityksen brändiä ja luo onnistuessaan myönteistä työnantajakuva: se on siis yrityksen käyntikortti. Toimivan vuorovaikutuksen rakentamisen kannalta kieltävä rekryointivastaus on haasteellinen tekstilaji: sen tulisi vastaanottajan kannalta kielteisestä sisällöstään huolimatta olla hakijaa palveleva, arvostava ja kannustava, kohtelias sekä sävyltään myönteinen.

Tutkin Lappeenrannan teknillisen yliopiston tuotantotalouden yliopisto-opiskelijoiden (tuta-teekkareiden) kirjoittamia kieltäviä rekryointivastauksia (N=53) tekstilajin tajun ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Opiskelijat kirjoittivat keväällä 2017 äidinkielen (suomi) tieteellis-ammattillisiin viestintäopintoihin kuuluvan *Talouselämän viestintä*

-opintojakson verkkojaksolla ensin työhakemuksen ja siihen liitteeksi cv:n tai ansioluettelon. Sen jälkeen he laativat yrityksen edustajana työnhakijalle eli opiskelijaparilleen tämän työhakemukseen vastaavan kieltävän rekryointivastauksen. Tehtävänanto sisälsi hyvin yleisiä ohjeita tekstistä, mutta se ei mallintanut vastauksia eikä antanut valmiita sanoituksia (tyypillisiä fraaseja tai muita rakenteita), vaan jätti sisällölliset, rakenteelliset ja kielelliset valinnat kirjoittajan ongelmanratkaisutehtäväksi. (Ks. aineistosta ja tehtävänannosta tarkemmin Laihanen 2018.)

Aineistolähtöisen, laadullisen tekstianalyysini tavoitteena on selvittää, mitä toimijoita eli tekstin vuorovaikutukseen osallistujia tekstiin kirjoittuu, miten toimijat identifioidaan, miten heihin viitataan sekä millaisin kielellisin valinnoin heistä teksteissä puhutaan. Tekstiin kirjoittuvista toimijoista tarkastelen yritystä edustavaa rekrytoija-kirjoittajaa ja hakija-lukijaa. Muut hakijat, tehtävään valitun sekä hakudokumentit olen rajannut tarkastelun ulkopuolelle. Pohdin, miten opiskelijoiden kirjoittamat tekstit toimivat vuorovaikutuksena ja mitä niiden perusteella voidaan sanoa opiskelijakirjoittajien tekstilaji- ja vuorovaikutustietoisuudesta analyysissä tarkasteltujen vuorovaikutusvalintojen näkökulmasta. Analyysin kohteena ovat kaikki ne ilmaukset, joilla kirjoittajaan ja lukijaan viitataan ja joilla heidät konstruoidaan tekstiin (nimeäminen, puhuttelu, persoonavalinnat).

Tutkimukseni motivoituu halusta kehittää työelämätekstien ja rekryointiviestinnän ope-
tusta suuntaamalla huomiota opiskelijoiden teksti- ja tekstilajitietoisuuteen sekä tekstien toimintaan vuorovaikutuksena. Vertaan ja peilaan opiskelijoiden teksteistä tekemiäni havaintoja aitojen yritysten hylkäyskirjeistä tehtyyn tutkimukseen (Jablin & Krone 1984; Rembel 2012; Keckman 2017b), suomen kielen puhuttelukäytäntöihin (esim. Lappalainen 2015) sekä aloittelevien yliopisto-opiskelijoiden työelämätekstien ongelmista tehtyihin havaintoihin (Nikko & Kankaanranta 2000).

Taustoitan analyysini tuloksia esittelemällä aiempaa kieltävistä rekryointivastauksista tehtyä tutkimusta ja kirjallisuutta (luku 2) sekä ankkuroin aineiston tekstien tarkastelua interpersoonaisiin valintoihin ja toimijoiden tarkasteluun (luku 3). Analyysien tulokset esitän luvuissa 4–6. Lopussa on yhteenveto- ja pohdintaosuus (luku 7).

2 Kieltävistä rekryointivastauksista ja niiden vuorovaikutuspiirteistä

Kieltävistä rekryointivastauksista on käytetty monia nimityksiä: *hylkäyskirje* (engl. *rejection letter*), *kielteinen rekryointivastaus*, *ei-kirje*, *ei kiitos -kirje*, *kiitos-viesti* (ks. Rembel 2012: 59; Keckman 2017b: 1–2; nimeämisvalinnasta ks. myös Laihanen 2017: 26; 2018: 107). Vaikka kieltäviä rekryointivastauksia on tutkimuksessa ja yritysviestinnän oppikirjallisuudessa pidetty persoonattomina massaviesteinä, niiden on korostettu voivan rakentaa myönteistä työnantajakuva *suhdetoimintakirjeinä* (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016: 176–178; ks. ja vrt. myös Jablin & Krone 1984; Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen

& Ollikainen 2003: 169; Rembel 2012; Keckman 2017b: 93). Persoonattomuuden on katsottu näkyvän puhuttelumuodoissa ja perustelemisen niukkuudessa (esim. Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016: 176–177). Massakirjemäisyyden ja lyhyiden on katsottu voivan luoda lukijalle persoonattoman, välinpitämättömän ja jopa ”tylyn” vaikutelman (Keckman 2017b: 93).

Kieltävän rekrytointivastauksen voi sanoa uhkaavan vastaanottajan omanarvontuntoa ja itsemääräämisoikeutta. Tekstissä siis toteutuvat kasvoja uhkaaville tilanteille tyypilliset piirteet. Rekrytoija-kirjoittaja ja hakija-lukija ovat toisilleen etäisiä; rekrytoija-kirjoittajalla on valta-asema; kieltävä päätös rajoittaa hakija-lukijan itsemääräämisoikeutta. (Kasvojen suojelusta ja kohteliaisuudesta ks. Brown & Levinson 1987; Muikku-Werner 1993: 44–54; Larjavaara 1999.) Hylkäyskirjeissä hyödynnetään sekä positiivisen eli lähikohteliaisuuden että negatiivisen eli etäkohteliaisuuden strategioita. Etäkohteliaisuuden strategioissa kuulijan itsemääräämisoikeutta ja reiviiriä kunnioitetaan pitämällä sosiaalista ja emotionaalista etäisyyttä. (Kohteliaisuuden lajeista ja ilmaisutavoista ks. Larjavaara 1999.) Tämä näkyy hylkäyskirjeissä etäännyttävinä ajanilmauksina, pahoitteluina (esim. adverbi *valitettavasti*), vastuuta karttavina modaalisuusvalintoina ja persoonan häivytyksenä (esim. kirjoittaja puhuu itsestään ja työnantajatahosta monikon 1. persoonassa; suorat hylkäykset esitetään toimijan häivytyksillä, passiivirakenteilla) (Keckman 2017b). Myönteisiä emootioita ja puhujan hyväksymistä korostavaa lähikohteliaisuutta (ks. Larjavaara 1999) ilmaistaan yritysten hylkäyskirjeissä esimerkiksi ystävällisin kehotuksin ja toivotuksin, joilla rakennetaan yhteistyöhalukkuutta (Keckman 2017b).

Kieltävän rekrytointivastauksen kirjoittaminen on haastavaa ammattilaisillekin. Rakenteissa ja ilmaisutavoissa on havaittu olevan vakiomuotoisuutta mutta myös variaatiota. Tekstilajin tuottamista näyttää ohjaavan ainakin jossain määrin yhteisesti jaettu tekstilajin taju: tietoisuus tekstilajin piirteistä ja käytänteistä. (Keckman 2017a: 38; 2017b: 89; *tekstilajin tajusta* ks. Kalliokoski 2002: 148; Valtonen 2012: 53–56.)

Tekstiin kirjoituvilla kielellisillä valinnoilla on vaikutusta lukijoihin. Jablin ja Krone (1984) selvittivät amerikkalaisten hylkäyskirjeiden (*rejection letter*) tyypillisiä piirteitä ja tekstien sisältämien valintojen vaikutusta hakijoihin. Huonoja uutisia sisältävien viestien tulisi olla harkitusti laadittuja. Kieltävissä vastauksissa tärkeää on sinäkeskeisyys (”*you attitude*”). (Jablin & Krone 1984 ja siinä mainittu kirjallisuus.) Hakijan hylkäystä tavaataan pehmennellä erilaisin kielellisen keinoin. Hakijat kokivat Jablinin ja Kronen (1984) mukaan suoran hylkäyksen sisältävät, hakijaa kehumattomat, valintaa selittelemättömät ja perustelemattomat kirjeet vähemmän selviksi ja vähemmän henkilökohtaisiksi kuin epäsuoran hylkäyksen ilmoittavat, hakijan ansioita esille tuovat ja päätöstä perustelevat kirjeet. Lyhyet kirjeet koettiin hakijaa vähemmän arvostaviksi, vähemmän persoonallisiksi ja vähemmän selviksi kuin pidemmät kirjeet. Muodollinen puhuttelutapa koettiin tyydyttävämmäksi ja tilanteeseen sopivammaksi kuin tuttavallinen lähestymistapa. (Jablin & Krone 1984.)

3 Interpersoonaisista valinnoista ja tekstin toimijoista

Interpersoonaisella metafunktiolla tarkoitetaan vuorovaikutus- ja asennemerkitä, joilla luodaan ja ylläpidetään sosiaalisia suhteita sekä ilmaista asennoitumista (Halliday 1994: 36, Shore 2012a: 146–147; 2012b: 161; Tieteen termipankki, s.v. interpersoonainen metafunktio). Tarkastelen tässä artikkelissa interpersoonaisen metafunktion vuorovaikutusmerkityksiä ja selvitan, miten rekrytoija-kirjoittajaan ja hakija-lukijaan viitataan ja millaisin kielellisin valinnoin he kirjoittuvat toimijoina tekstiin. Nimeämisessä interpersoonainen metafunktio liittyy ideationaalisen eli maailmaa kuvaavan ja osallistujia identifioivan metafunktion (ks. Halliday 1994; Shore 2012a: 146; 2012b: 161) kanssa. Vaikka toimijoiden identifiointi nimeämällä kuuluu ideationaaliseen metafunktiioon, voivat nimeämisetkin osoittaa osallistujien suhteita ja läheisyyttä tai etäisyyttä (interpersoonaisia merkityksiä): vrt. esim. *johtaja* ja *pomo* (ks. myös Halliday & Matthiessen 2014: 159; Koivusalo 2016: 20). Leksikaaliset ja kieliopilliset valinnat voivat saada eri merkityksiä sen mukaan, minkä metafunktion kannalta niitä tarkastellaan. Esimerkiksi persoonapronominit *me* ja *te* nimeävät toimijoita (ideationaalinen metafunktio), ilmaisevat läheisyyttä tai etäisyyttä (interpersoonainen metafunktio) ja rakentavat tekstiin sidosteisuutta (tekstuaalinen metafunktio). (Ks. Tieteen termipankki, s.v. metafunktio.)

Yksi keskeinen interpersoonaisuuteen ja kohteliaisuuden rakentamiseen liittyvä valinta on lukijan puhuttelu: sinuttelu, teitittely ja puhuttelun kiertäminen. Puhutteluvalinnalla voi olla merkitystä yrityksen imagoon: asiakkaitaan sinutteleva yritys voi profiloitua nuorekkaaksi, mutkattomaksi ja tulla lähelle (Iisa 1999: 17). Puhuttelumuotojen valinnan vaikeus on tunnistettu monissa virastoissa ja asiakaspalvelun (teksti)tilanteissa. Sinuttelun on katsottu sopivan teitittelyä paremmin nuorten asiakkaiden puhutteluun ja arkoja asioita käsitteleviin tilanteisiin, joissa sinuttelulla saadaan luotua teksteihin esimerkiksi empaattisuutta, ystävällisyyttä, läheisyyttä, yksilöllisyyttä ja henkilökohtaisuutta. Teitittelyllä taas voidaan etäännyttää ja korostaa esimerkiksi arvokkuutta ja perinteitä. (Ks. ja vrt. Iisa 1999: 18; Laaksonen 2014: 20.) Viranomaisviestinnässä on nykyisin kohteliaista sinutella, mutta teitittelyä käytetään silti erilaisissa institutionaalisuutta korostavissa tilanteissa ja iäkkäitä ihmisiä puhuteltaessa (Laaksonen 2014). Sinuttelun liikakäyttö voi tietyissä tapauksissa tuottaa merkityksiä (esim. affektiivisuutta, velvoittavuutta), jotka eivät ole tilanteessa tavoiteltavia. Tapauksittain tuleekin harkita, voiko puhutteluongelman kiertää käyttämällä persoonan häivyttäviä ilmaisukeinoja, esimerkiksi nollapersoonaa tai passiivia. (Laaksonen 2014: 20.) Suomea voi luonnehtia ”sinuttelevaksi yhteiskunnaksi”, mutta viime vuosikymmenen lopussa ja tämän vuosikymmenen alussa on ollut jossain määrin havaittavissa myös teitittelykulttuurin paluuta (Lappalainen 2015: 76). Puhuttelunormisto on monin tavoin epäselvä (emt. 76; Laaksonen 2014: 20). Kohteliaista vaikutelmaa tavoitellessaan puhuja tai kirjoittaja ennakoi ja tekee oletuksia siitä, millä tavoin vuorovaikutuskumppani tai vastaanottaja toivoo itseään kohdeltavan ja lähestyttävän kielellisin teoin (Larjavaara 1999: 4; Laaksonen 2014: 19). Kyseiset ennakoinnit ja oletukset ovat kovin

moninaisia tosielämän tekstiilanteissa, eivätkä lopputulokset aina välttämättä ole kuulijan tai lukijan odotusten mukaisia.

Nikon ja Kankaanrannan (2000: 261) mukaan onnistuneet viestit yritysmaailmassa ovat lyhyitä, ytimekkäitä, myyviä ja vastaanottajakeskeisiä. He (emt.) havaitsivat, että 1. vuoden kauppätieteen yliopisto-opiskelijoiden viestintä ei vielä täysin vastannut työelämässä toimivien ammattilaisten odotuksia: tekstejä vaivasivat taustoituksen puutteen sekä teknisten ja esteettisten heikkouksien lisäksi vastaanottajan näkökulman unohtuminen (liika kirjoittaja- ja/tai ongelmakeskeisyys) sekä epärealistinen kirjoittajan ja vastaanottajan suhde. Aineiston tekstien analyysin perusteella on mahdollista tehdä havaintoja siitä, miten Nikon ja Kankaanrannan (2000: 261) mainitsema vastaanottajakeskeisyys sekä kirjoittajan ja lukijan suhde kirjoittuvat teksteihin ja miten tuon suhteen rakentaminen opiskelijakirjoittajilta onnistuu.

Tarkastelen teksteihin kirjoitettavia, kielellä tuotettuja toimijoita – kirjoittajaa ja lukijaa – sekä heille tekstiilanteessa rakentuvia rooleja aineistolähtöisesti. Tekstiin kirjoittuvat roolit ovat tiettyssä mielessä abstraktioita: tekstiin koodautuva kirjoittaja on sisäistekijä ja lukija sisäislukija. Rooleilla ei viitata fyysisiin ihmisiin vaan tekstiin kirjoitettuihin osallistujarooleihin. (Ks. Shore 2012a: 135; 2012b: 160.) Heikkinen (1999: 214) puhuu kirjoittajan ja lukijan interpersoonaisista rooleista, jotka ovat ”teksteistä merkityksinä tulkittavissa”. Katajamäki (2018: 32) erottaa tekijän ja lukijan sosiaaliset roolit sekä tekstinsisäiset tekijän ja lukijan identiteetit.

Keckman (2017b) on tarkastellut aitojen yritysten hylkäyskirjeisiin kirjoitettavia lähettäjän ja vastaanottajan rooleja ja toteaa kirjeen vastaanottajan olevan ”hylkäämisperformatiivin kohteena” ja lähettäjään verrattuna alisteisessa asemassa. Työnantajataho taas näyttäytyy työn tarjoajana, valitsijana ja arvioijana. (Keckman 2017b.) Keckman (2017a: 39; 2017b: 65) huomauttaa, että kohdissa, joissa toivotaan, että torjuttu hakija pitää työnantajan mielessä myös tulevaisuudessa, roolit ja vallankäyttö ikään kuin kääntyvät toisinpäin ja valta siirtyy työnhakijalle: työntekijä onkin valitsijan roolissa, ja työnantaja joutuu kilpailemaan työnhakijoiden huomiosta.

Tässä artikkelissa tarkasteluni rajautuu aineiston teksteihin kirjoitettuihin rekrytoija-kirjoittajaan yrityksen edustajana ja torjuttuun hakija-lukijaan; muut tekstin representoimat osallistujat (toiset hakijat, valittu, dokumentit) olen rajannut pois tarkastelusta. Tarkasteluni toimijoiden roolit ja viittaukset toimijoihin ovat teksteistä tulkittavia ja tässä tapauksessa harjoitustehtäväkontekstiin kuuluvia. Opiskelijoilta edellytettiin asettumista rekrytoija-kirjoittajan rooliin, jossa kirjoittaja vastaa kieltävällä vastauksella työhakemuksen laatineelle työnhakija-lukijalle, joka oli harjoitustehtävän edellyttämässä työnhakijan roolissa kirjoittanut hakemuksen tiettyyn työpaikkaan. Tekstiilanteeseen kirjoitettava roolitus on siis monikerroksinen. (Tekstin kuvaustapojen, toimijoiden ja kerronnan

problematiikasta ks. esim. Makkonen-Craig 2005: 31–34.) Valtosen (2012) tapaan katson, että roolissa ja harjoitustehtäväkontekstissa tehtyjä diskursiivisia valintoja analysoimalla voi tehdä päätelmiä opiskelijoiden tekstilajin tajusta ja arvioida valintojen onnistumista teksti-ilanekontekstissa.

4 Kirjoittaja ja lukija tekstiin kirjoittuvina toimijoina teekkariaineistossa

Aineiston rekryointivastauksissa esiintyy samankaltaisia toimintoja kuin aitojen yritystenkin vastaavissa teksteissä (ks. aineiston tekstien funktionaalisista jaksoista Laihanen 2018; vrt. Keckman 2017b). Taulukossa 1 on esitetty toimintoja, joissa kirjoittaja ja lukija toimivat.

Taulukko 1. Aineiston toimintoja ja niihin liittyviä toimijoita

Rekrytoija-kirjoittaja	Toiminta	Hakija-lukija
Kiittäjä	Kiittäminen <i>Kiitos mielenkiinnostasi myyjän työpaikkaa ja yritystämme kohtaan. (T22)</i>	Kiitettävä
Pahoittelija	Pahoitteleminen <i>Valitettavasti - -. (Aineiston teksteissä yleinen, lukuisia esiintymiä.)</i>	Pahoittelujen vastaanottaja
Torjuja	Torjuminen <i>- - valintamme ei osunut tällä kertaa sinun kohdallesi. (T24)</i>	Torjuttu
Tiedon antaja, informoija	Informoiminen <i>Tänä vuonna kesätyöpaikkaa haki - - 2290 henkilöä. (T45)</i>	Tiedon vastaanottaja, informoitava
Palautteen antaja, arvioija	Palautteen antaminen, arviointi <i>Sinun ansioluettelosi oli hyvä, mutta emme uskoneet, että pärjäisit vielä markkinointiasistenttina. (T41)</i>	Palautteen saaja, arvioitava
Perustelija	Perusteleminen <i>Meille riittävä kokemus alalta on tärkeää. Siksi työhön valittiin - -. (T29)</i>	Perustelujen saaja
Selittelijä	Selitteleminen <i>Valintaprosessi oli odotettua hitaampi suuren hakijamäärän takia - -. (T52)</i>	Selittelyjen vastaanottaja
Ohjaaja, kehottaja	Ohjaaminen, kehottaminen <i>- - voit jättää avoimen hakemuksen (T21) - - haethan ensi vuonna uudestaan! (T39)</i>	Ohjattava, kehoitettava
Lupaaja	Lupaaminen <i>- - säilytämme hakemuksesi ja ilmoitamme, jos - - (T16)</i>	Lupauksen saaja
Kannustaja, rohkaisija	Kannustaminen, rohkaisu (työnhakuun, uudelleen hakemiseen, työpaikkojen seuraamiseen, aktiivisuuteen) <i>Rohkaisemme sinua kuitenkin lähettämään - -. (T48)</i>	Kannustettava, rohkastava
Toivoja, toivottaja	Toivominen, toivottaminen <i>Toivomme, että haet meille kesätyöhön myös ensi vuonna - -. (T13) Toivotamme sinulle onnea kesätyön etsimiseen ja mukavaa kesää. (T43)</i>	Toivomisen/toivotusten vastaanottaja, kohde

Taulukosta 1 nähdään, että kirjoittaja on teksteissä aktiivinen toimija. Toimintojen ja toimijoiden tunnistaminen antaa karkean kuvan kirjoittajasta ja lukijasta rooleissaan, mutta analyysia voi syventää tarkastelemalla toimijoiden identifiointia (nimeämistä) ja heihin

viittaamisen kielellisiä keinoja. Tarkastelussa keskeistä on, millaisin kielellisin valinnoin osallistujia tuodaan esiin tai häilytetään. (Osallistujien ja osallistujaroolien tarkastelusta ks. myös esim. Luukka 1994a; Koivusalo 2016.)

Jaan aineistopohjaisen toimijoiden ja heihin viittaamisen tarkastelun kahteen osaan: tarkastelen ensiksi viittaamista rekrytoija-kirjoittajaan yrityksen (instituution) edustajana ja toiseksi erittelen torjuttuun hakija-lukijaan viittaamisen keinoja.

5 Yritykseen ja rekrytoija-kirjoittajaan viittaaminen teekkariaineistossa

Aineistolle tyypillistä on identifioida työnantajayritys nimellä, tekstiin representoituna 3. persoonan oliona, joka näyttäytyy aktiivisena toimijana (esimerkit 1–3).

- (1) Kiitos hakemuksestasi Tornatorille. (T25)
- (2) Valmet Oyj on viimevuosina kasvanut huomattavasti ja tarvitsemme - - . (T14)
- (3) Nesteellä on tarjota lukuisia eri työpaikkoja - - opiskelijoille. (T40)

Työnantajayritys näyttäytyy institutionaalisenä toimijana, joka voidaan identifioida (eris)nimen lisäksi monikon 1. persoonan muodoilla: pronominilla (*me*), persoonapäätteellä ja/tai omistusliitteellä (*-mme*) (esimerkit 2 ja 4). Yritykseen on yritys- ja markkinointiretoriikassa tavallista viitata monikon 1. persoonassa (*yritys=me*). *Me* kattaa koko yrityksen, johon rekrytoija-kirjoittajakin työntekijänä kuuluu.

- (4) Painotimme valinnoissa joustavuutta, työkokemusta ja yleisiä valmiuksia pärjätä meillä VMP Group:lla. (T44)

Aineiston teksteissä yritykseen ei viitata demonstratiivipronominilla *se* vaan aina monikon 1. persoonan muodolla (*me*). *Me* luo yhteisyyttä ja läheisyyttä; *se* vieraannuttaa ja loitontaa. Pronominien tarkastelussa onkin syytä ottaa huomioon niiden pragmaattinen ja vuorovaikutuksellinen käyttö, koska merkitys ei ole muodossa, vaan se syntyy vuorovaikutustilanteessa ja toimii osana merkityksenantojärjestelmiä (Luukka 1994b; Karvonen 1995: 156–158). Yritykseen ja sen toimijoihin viittaava *me* rakentaa yhteisyyttä, yhtenäisyyttä ja asianosaisuutta, yhteistä ”*meisyyttä*”: yrityksen yksittäinen työntekijä on ”*yksi meistä*”, ja häneenkin vaikuttavat yrityksen arvot (Pälli 2003: 103).

Aineiston teksteissä yritystä edustava rekrytoija-kirjoittaja identifioituu nimellä (vakioasettelun mukainen lähettäjän kenttä sekä yrityksen allekirjoitustavan mukainen allekirjoitus). Paikoin aineistossa esiintyy yksikön 1. persoona (*minä*). Sen käyttö luo tekstiin henkilökohtaista sävyä, kuten esimerkeistä 5–8 käy ilmi. Esimerkissä 5 yksilöys korostuu yksikön 1. persoonan persoonapäätteen lisäksi ilmauksella *henkilökohtaisesti*.

- (5) Haluan tässä vielä henkilökohtaisesti kiittää sinua hakemuksestasi - - ja toivonkin, että pysyt aktiivisena - - . (T53)
- (6) Toivotan hyvää opiskelujen jatkoa ja onnea työnhaussa. (T20)
- (7) Kiitän teitä mielenkiinnostanne yritystämme kohtaan - - . (T15)
- (8) Kehotan jatkamaan työnhakua innolla ja pitämään Neste Oyj:n mielessä - - . (T20)

Aitojen yritysten hylkäyskirjeissä työnantajaan ja kirjoittajaan viitataan yleensä nimellä tai monikon 1. persoonan muodolla; yksikkö on harvinainen. Yksikön 1. persoonan käyttö liittyy lähinnä toivotuksiin, kiittämiseen tai pahoittelemiseen. (Keckman 2017b: 74–75.) Tämä näkyy myös teekkariaineistossa (ks. esimerkit 5–7 edeltä). Aineiston 53 tekstistä 7:ssä esiintyy *minä*-persoonan käyttöä, mutta kaikissa niissä on käytössä myös *me*. *Minä*-persoonan yksittäisiä esiintymiä on kaikkiaan 16, kaikki persoonapäätteellä (-n) esille tuotuja. Erillistä *minä*-pronominia, jota voisi pitää minän erityisenä korostuksena, ei aineistossa esiinny. Keckman (2017b: 75) viittaa Browniin ja Levinsoniin (1987: 204), joiden mukaan yksikön ensimmäisen persoonan käytön välttämällä tehdään ero yksittäisen ihmisen ja teosta vastuussa olevan organisaation välille: puhuja ilmaisee vastuun kuuluvan organisaatiolle, ei hänelle yksilönä. Kirjoittaja on edustamansa yrityksen eli yhteisön edustaja, joka ilmaisee tiettyyn ryhmään ja yhteisöön (*me*) kuulumista valitsemalla monikon 1. persoonan muodon (Pälli 2003: 99; Keckman 2017b: 77). Seuraavista esimerkeistä 9–11 on tulkittavissa persoonien työnjakoa: vastuu valitsematta jättämisestä on yhteisöllä eli yrityksellä, toivomus ja rohkaisu sekä kiitos ja ikävän asian ilmoittaminen valitellen ja ikävänä velvollisuutena taas on esitetty kirjoittajayksilönä. 1. persoonan käyttö luo henkilökohtaisuutta tekstiin.

- (9) Vaikka valintamme ei tällä kertaa osunutkaan teihin, rohkaisen teitä - - . (T11)
- (10) Kiitän hakemuksestasi ja mielenkiinnostasi työpaikkaamme kohtaan, mutta valitettavasti joudun kertomaan, että et tällä kertaa tullut valituksi - - . (T20)
- (11) - - valitettavasti joudun ilmoittamaan, että valintamme ei tällä kertaa osunut teihin. (T11)

Aineiston teksteissä arvioidaan hakijaa, annetaan hänelle palautetta ja ohjataan häntä enemmän kuin aitojen yritysten hylkäyskirjeissä, joissa hakijan arviointi on harvinaista (ks. ja vrt. Keckman 2017b: 51). Esimerkissä 12 kirjoittaja käyttää varsin yksityiskohtaisessa palautteenannossa yksikön 1. persoonaa ja rakentaa näin palautteesta henkilökohtaista.

- (12) Kiinnittäisin vielä huomiota harrastukset osioon - - . En myöskään tiedä mitä pikku-ie ja ysvikäsilli ovat, voisit avata termejä hieman. (T40)

Yritys sekä rekrytoija-kirjoittaja voidaan edellä esiteltujen esilletuontikeinojen sijaan jättää ilmaisematta eli häivyttää käyttämällä passiivia (esimerkit 13 ja 14) tai muuta vastuullisen toimijan häivyttämiskeinoa, kuten esimerkeissä 15 ja 16.

- (13) Työhön valittiin - - . (T41)
- (14) - - perehtyneisyys kemiantekniikan alalta laskettiin eduksi. (T2)
- (15) - -, mutta valinta ei valitettavasti tällä kertaa osunut kohdallenne. (T15)
- (16) - - moni potentiaalinen hakija oli pakko jättää ulkopuolelle. (T16)

Esimerkki 15 on torjuntalause, jossa hakijan hylkäys eksplisiittisesti ilmoitetaan. Vastuullinen toimija eli päätöksen tekijä on häivytetty verbivalinnalla (*ei osunut*). Kielellisillä valinnoilla rekrytointitilanteen maailma saadaan näyttämään sellaiselta, että työpäikatta jääminen on tapahtunut tosiasia: valinta ei osunut, työtä ei riittänyt. Toiminnot saadaan näyttämään siltä, että ne tapahtuvat ja etenevät itsestään, mikä on keino häivyttää vastuulliset toimijat (ks. myös Karvonen 1995: 154–155).

Aineiston tekstit hyödyntävät paljolti samoja kielellisiä keinoja, joita käytetään aidoissa hylkäyskirjeissä. Hakijan kasvoja uhkaavaa ja hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoittavaa hylkäystä pehmennetään yritysten hylkäyskirjeissä etäännyttävien kohteliaisuusstrategiain, joita ovat varaukset, vastuusta ja tilanteesta etäännyttävät ilmaukset, valittelut, selittelyt ja persoonan häivytykset (Keckman 2017b: 66–87).

6 Torjuttuun hakija-lukijaan viittaaminen teekkariaineistossa

Hakija-lukija nimetään, häneen viitataan ja häntä puhutellaan aineiston teksteissä nimellä (aloitus- ja asiakirjamuodollisuudet, vastaanottajan kenttä, nimi alkutervehdyksen yhteydessä) sekä 2. persoonan pronomineilla (sinuttelu ja teitittely), persoonapäätteillä ja omistusliitteillä. Viittaus hakija-lukijaan voidaan myös häivyttää.

Aineistolle tyypillisin alkutervehdystyyppi on *Hei* ja sitä mahdollisesti seuraava hakijan etunimi. Alkupuhutteluna esiintyy myös *Hyvä hakija*, *Hyvä työnhakija* tai *Hyvä Etunimi (Sukunimi)* ja *Arvoisa työnhakija/Työnhakija*. Osassa tekstejä ei ole alkutervehdystä tai -puhuttelua, vaan avauksena toimii esimerkiksi vakioasettelun mukainen otsikko, kiitosjaksot tai viittaus hakemukseen. Alkutervehdykset ovat samantapaisia kuin aidoissa hylkäyskirjeissä (vrt. Keckman 2017b: 27).

Amerikkalaisia, englanniksi kirjoitettuja hylkäyskirjeitä tutkineiden Jablinin ja Kronen (1984) mukaan kieltävän rekrytointivastauksen alkutervehdyksellä on vaikutusta lukijan itsetyytyväisyyskokemukseen ja omanarvontunteeseen: muodollinen alkutervehdys *Dear Mr./Ms.* koettiin itsetyytyväisyyttä rakentavammaksi kuin epämuodollinen ja tuttavallinen *Dear*+etunimi. Jablinin ja Kronen (1984) aineistossa hakijaa puhuteltiin alkutervehdyksissä formaalilla (50 %) ja informaalilla (50 %) tavalla. Hakijat olivat kyseisen tutkimuksen mukaan tyytyväisempiä formaaleihin kuin informaaleihin tervehdyksiin, minkä Jablin ja Krone arvelevat selittyvän psykologisilla selviytymisstrategioilla (*psychological*

coping). Formaali tervehdys on psykologisen etäisyyden luomisen keino, jolla hallitaan tilannetta. Epäsuorat ilmaisut mielletään positiivisiksi ja sopiviksi hylkäyskirjeeseen. (Jablin & Krone 1984.) Suoraa vertailua suomeksi kirjoitettuihin teksteihin on Jablinin ja Kronen 1980-luvun tutkimustuloksista vaikea tehdä, koska suomi ja englantia poikkeavat toisistaan kielinä ja eroja lienee myös kielenkäytön kulttuurisissa konventioissa, jotka voivat muuttua ajan myötä.

Aineistossa perusvalinta hakija-lukijasta puhumisen tavassa on valinta sinuttelun (esimerkkisarja 17) ja teitittelyn (esimerkkisarja 18) välillä.

- (17) Valitettavasti valinta ei tällä kertaa kohdistunut sinuun, pahoittelumme. (T2)
-- suureksi suruksemme joudumme toteamaan, ettet tullut valituksi työtehtävään. (T9)
Valitettavasti emme valinneet Sinua tällä kertaa. (T21)
Valitettavasti joudumme tällä kertaa vastaamaan kieltävästi työhakemukseesi. (T51)
Edustit hakemuksellasi kärkikastia, mutta valitettavasti tällä kertaa valinta ei kuitenkaan kohdistunut sinuun. (T53)
- (18) **Valitettavasti teidän kohdallenne ei osunut kesätyötä tänä kesänä.** (T27, lihavoitu)
-- ettekä te ikävä kyllä ole yksi heistä. (T6)
Valitettavasti teille ei riittänyt kesätyöpaikkaa yrityksessämme kesäksi 2017. (T14)

Kuten esimerkkisarjoista 17 ja 18 näkyy, käytetään hakijan torjunnan yhteydessä paljon rajoittimia (*tällä kertaa, tänä kesänä*) ja affektiivisia aineksia sisältäviä pehmentimiä (*valitettavasti, ikävä kyllä, suureksi suruksemme*), joilla luodaan teksteihin empatiaa ja kohteliaisuutta, ja jo aiemmin puheena ollutta vastuun ulkoistusta erilaisin keinoin.¹ Sinutteluun ja teitittelyyn liittyy pronomien alkukirjainvalintaa ja variaatiota (*sinä/Sinä; te/Te*).

Puhutteluvalinta ja hakija-lukijaan viittaaminen tuottavat pulmia kirjoittajille. Aineistossa yleisin valinta lukijasta puhuttaessa on sinuttelu – näin on myös aidoissa hylkäyskirjeissä (ks. Keckman 2017b: 76). Aineistoni teksteistä (N=53) johdonmukaista vastaanottajan sinuttelua esiintyy 23 tekstissä ja johdonmukaista teitittelyä 9 tekstissä. Peräti 21 aineiston teksteistä sisältää sinuttelua ja teitittelyä sekaisin. Sekakäyttöä esiintyy jopa saman virkkeen sisällä (esimerkit 19–21). Esimerkissä 21 näkyy myös yksikön ja monikon sekaannus (monikollinen teitittely, sitten sinuttelu ja teitittely).

- (19) Kiitos mielenkiinnostasi yritystämme kohtaan, ja toivottavasti haette uudelleen. (T29)

¹ Jablinin ja Kronen (1984) mukaan myös amerikkalaisissa hylkäyskirjeissä torjuntaa pehmentämällä (epäsuora ilmaisutapa) ja vältetään sanomasta negatiivista esimerkiksi hakijan suorituksesta. Lukijat kokivat epäsuorat ilmaisutavat asiallisiksi ja hyväksyttäväksi. Koska hakija ja rekrytointikirjeen lähettäjä ovat vieraita toisilleen, liian tuttavallisuuden välttäminen koetaan luontevaksi. Epäsuora ja pehmentänyt ilmaisu hylkäys on vähemmän hakijan itsetuntoa uhkaava kuin suora ja pehmentämätön ilmaisutapa (Jablin & Krone 1984). Tämä on lukijan kasvojen eli omanarvontunnon suojelun ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen tähtäävän kohteliaisuudenkin periaatteiden mukaista (ks. kasvoista ja niiden suojeluun tähtäävistä kohteliaisuusstrategioista Brown & Levinson 1987; Muikku-Werner 1993: 44–54). Mielenkiintoista on, että suora hylkäys koettiin vähemmän selkeäksi ja vähemmän persoonalliseksi kuin epäsuora hylkäys. Jos perustelut ja selitys hylkäykselle puuttuivat, tekstit koettiin vähemmän selkeiksi ja vähemmän persoonallisiksi kuin perustellut ja selityksen sisältävät. (Jablin & Krone 1984.)

- (20) Toivottavasti kuitenkin jatkossakin olette kiinnostunut työskentelystä yrityksessämme, sillä koulutustaustasi antaa hyvät mahdollisuudet hakea uudestaan töihin yritykseemme. (T5)
- (21) Toivomme kuitenkin, että te olette jatkossakin kiinnostuneita työskentelystä yrityksessämme, sillä koulutustaustasi antaa teille hyvät mahdollisuudet - - . (T23)

Kirjoittaja voi vaihtaa puhuttelumuotoa yhtäkkisesti, mikä luo kirjoittajan ja lukijan väliin suhteeseen ja vuorovaikutukseen epäjohdonmukaisuutta ja levottomuutta. Esimerkissä 22 puhuttelukuvio etenee seuraavasti: *te* → *sinä* → *te* → *sinä* → *te* – *te*.

- (22) Kesätyöpaikkahakemuksenne tuotantotiimiimme

Vastaus kesätyöhakemukseen

Hei! Olit hakenut meille kesätöihin tuotantotiimiimme, kiitos mielenkiinnostanne. Saimme hyvin paljon hakemuksia kyseiseen virkaan viimevuosiin verrattuna ja valitettavasti valinta ei osunut **sinuun**.

Työhakemuksissa tärkeimpinä valintakriteereinä painotimme aikaisempia työkokemuksia alalta. Mikäli **teillä** jäi vielä jotain kysyttävää hakuprosessiin liittyen niin olettehan yhteydessä yrityksemme rekrytointipalveluihin. Onnea ja menestystä uusiin työhakuihin!

Ystävällisin terveisin!
[Etunimi Sukunimi]
rekrytointivastaava (T37)

Hakija-lukijan persoona voidaan myös häivyttää, kuten esimerkin 22 toivotuksessa ja esimerkissä 23, jossa kannustetaan hakijaa hakemaan tulevaisuudessa uudelleen.

- (23) Kannattaa kuitenkin hakea ensi vuonna uudestaan, kun ja jos toivottavasti opintoja kertyy hieman enemmän. (T41)

Keckmanin (2017b) aidoista yritysten hylkäyskirjeistä koostuvassa aineistossa sinuttelu on käytössä yleisesti; teitittelyä esiintyy hyvin vähän. Saman tekstin sisällä on Keckmanin mukaan jossain määrin horjuntaa esimerkiksi pieni- ja isoalkukirjaimisessa sinuttelussa (*sinä/Sinä*) sekä teitittelyn ”sotkeutumista” sinutteluun ja monikollisiin taivutusmuotoihin (Keckman 2017b: 76). Huomionarvoista on, että teekkariaineistossa ei juuriakaan esiinny teitittelyssä yksikkö- ja monikkomuotojen seka- tai ristiinkäyttöä (ks. kuitenkin yksittäinen esimerkki 21 edeltä). Teitittelyn kongruenssi (muoto) siis pääosin halitaan, mutta sen johdonmukaista käyttöä sinuttelun sijaan ei.

Huolimattomuus ja viimeistelyn puute voivat osaltaan selittää persoonien sekakäyttötapausta, mutta eivät kaikkia. Monikon 1. ja 2. persoonan käytössä aineistossa esiintyy muutama mitä luultavimmin näppäily-, oikeinkirjoitus- tai ajatteluerheeseen liittyvä huolimaton lipsahdus (esimerkit 24 ja 25).

- (24) Suuret kiitokset kiinnostuksestamme yrityksenne tarjoamaa - - tarvitsette vielä muutaman vuoden kokemusta, toimiaksemme hakemassanne tehtävässä. (T31)
- (25) - - toivommekin teidän hakevan yritykseenne töihin myös jatkossa. (T1)

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Työnantajaa edustava, aktiivisena toimijana näyttäytyvä rekrytoija-kirjoittaja ja torjuttu hakija-lukija tuodaan kieltävissä rekryointivastauksissa esiin nimeämisillä, pronomiineilla, persoonapäätteillä ja omistusliitteillä. Heidät voidaan myös häivyttää käyttämällä toimijoita häivyttäviä ilmaisutapoja. Häivyttämällä kirjoittaja etäännyttää, välttää vastuuta ja ikään kuin ulkoistaa sen. Hylkäys uhkaa hakijan kasvoja, joten kirjoittajat käyttävät runsaasti erilaisia rajoittimia, valitteluja ja pehmennyksiä. Näitä suositaan myös aidoissa yritysten hylkäyskirjeissä. Teekkareiden tekstit näyttäisivät eroavan aitojen yritysten teksteistä persoonallisen otteensa, hakijan perusteellisen arvioinnin ja palautteenannon sekä sinuttelun ja teitittelyn runsaan sekakäytön osalta.

Johdonmukaisen vuorovaikutuksen hallinta osoittautuu opiskelijakirjoittajille haasteelliseksi, mikä näkyy hakija-lukijan puhuttelun ja häneen viittaamisensa pulmina, erityisesti sinuttelun ja teitittelyn sekakäyttönä. Puhuttelumuotojen runsas ja epäjohdonmukainen sekakäyttö (sinuttelua ja teitittelyä sekaisin saman tekstin sisällä) luo teksteihin levottomuutta, epärealistista kirjoittajan ja lukijan välistä suhdetta sekä kertoo valintojen vaikeudesta. Puhuttelumuodon valinnalla on merkitystä, koska sillä kirjoittaja osoittaa suhtautumistaan ja asennoitumistaan vastaanottajaan, säätelee etäisyyttä ja rakentaa kirjoittajan ja lukijan välistä suhdetta.

Osa persoonien epäjohdonmukaisista sekakäyttötapauksista selittyy huolimattomuudella ja viimeistelyn puutteella, mutta taustalla on varmasti muutakin. Kieltävän rekryointivastauksen kirjoittaminen on uusi ja outo tekstitilanne, jossa syntyy epävarmuutta persoonavalinnoista. Mallien, esimerkkien ja tekstilajitiedon puute voivat johtaa etsimään ja imitoimaan sopivia malleja esimerkiksi internetistä. Lopputuloksena syntyy hajanainen teksti, jossa hyödynnetään fraasiutuneita ilmauksia ajattelematta tarkemmin niiden sopivuutta tekstitilanteeseen ja -kokonaisuuteen.

Puhuttelusysteemin hallinta näyttää haasteelliselta: sinuttelu on opiskelijakirjoittajalle varmasti teitittelyä tutumpi ja luontevampi valinta. Puhuttelu ulottuu tekstissä moniaalle (pronominit, omistusliitteet, persoonapäätteet), ja systeemin kokonaisvaltainen hahmottaminen ja hallinta vallankin uudessa tilannekontekstissa tuottavat vaikeuksia. Ehkä opiskelija voi ajatella sinuttelun ja teitittelyn välillä olevan erilaisia tehtäviä (työnjakoa) tekstin sisällä ja teitittelyn tarkoittavan kaikkia ja sinuttelun liittyvän juuri yksittäiseen hakijaan ja viestin kohdistamiseen juuri hänelle. Tätä analyysi ei kuitenkaan vahvasti tue: teitittelymuodoissa ei juuri ollut monikollista teitittelyä eikä yksiköllisen ja moniköllisen teitittelyn lipsahduksiakaan (ks. kuitenkin esimerkki 21).

Kirjoittajan pyrkimys olla työnantajan tekstipositiossa mahdollisimman virallinen ja kohtelias sekä ottaa etäisyyttä vastaanottajan kasvoja uhkaavassa tilanteessa, jossa välitettävänä on vastaanottajan kannalta kielteinen viesti, saattaa vaikuttaa teitittelymuodon käyttöyritykseen muuten sinuttelevassa tekstissä. Puhutteluvalinta liittyy keskeisesti kohteliaisuuden sekä puhujien vuorovaikutusetäisyyden säätelyyn ja vuorovaikutuksen kulkuun. Esimerkiksi asiakaspalvelutilanteiden konfliktikohdissa virkailija saattaa siirtyä sinuttelusta teitittelyyn tavoitteenaan hallita konfliktitilannetta ja ottaa siihen etäisyyttä (Lappalainen 2015: 90–94). Voiko opiskelija ajatella, että puhuttelumuodolla voisi ikään kuin säätää kirjoittajan ja lukijan välistä etäisyyttä kirjoitetussa tekstissä samaan tapaan kuin keskustelutilanteissa? Aineiston perusteella mahdollisen säätelyn logiikka jää kuitenkin epäselväksi. Kirjoitetun rekrytointivastauksen tulisi kuitenkin olla viimeistelty ja valintojen johdonmukaisia.

Yrityksestä puhutaan yrityksen teksteissä yleisesti ja tavallisesti monikon 1. persoonassa (*me*). Tämä voi vaikuttaa siihen, että sen pariksi lipsahtaa paikoin teitittely vastaanottajasta puhuttaessa, vaikka sinuttelu olisikin muuten luonteva päävalinta. Yrityksen meitittely (*yritys=me*) siis saattaa herättää vastaanottajan teitittelyn.

Opiskelijoiden tekstien ja aitojen yritysten hylkäyskirjeiden vertailu lisää tietämystä tekstilajin ja vuorovaikutuksen tajun lisäksi kieltävien vastausten tuottamisen ongelmakohdista. Tekstitaitojen ja yritysviestinnän tekstien opetuksessa on syytä kiinnittää huomiota työnhaun tekstien toimivuuteen vuorovaikutuksena. Kieltävä vastaus työnhakijalle on relevantti tehtävä tekstiin kirjoittuvien interpersoonaisen, tekstin vuorovaikutusta rakentavien valintojen harjoittelun kannalta.

Lähteet

- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Halliday, M.A.K. (1994). *An Introduction to Functional Grammar* (2. painos). Lontoo: Arnold.
- Halliday, M.A.K. & Christian M.I.M. Matthiessen, (2014). *Halliday's Introduction to Functional Grammar* (4. painos). Lontoo: Routledge.
- Heikkinen, Vesa (1999). *Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Iisa, Katariina (1999). Rahat tänne tai pamahtaa! Laskut ja puhuttelun vaikeus. *Kielikello* 2, 17–19.
- Jablin, Fredric M. & Kathleen J. Krone (1984). Characteristics of rejection letters and their effects on job applicants. *Written Communication* 1(4), 387–406.
- Kalliokoski, Jyrki (2002). Tekstilajin taju. Teoksessa: *Äidinkielen merkitykset*, 147–159. Toim. Ilona Herlin, Jyrki Kalliokoski, Lari Kotilainen & Tiina Onikki-Rantajääskö. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Karvonen, Pirjo (1995). Missä on taloustehtävän ihminen? Teoksessa: *Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä*, 151–167. Kieli 9. Toim. Jyrki Kalliokoski. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Katajamäki, Heli (2018). *Tekijän identiteetti taloussanomalehtien pääkirjoituksissa. Pääkirjoitustoimittajan sosiaalisesta roolista tuotettu, teksteistä tulkittu*. Acta Wasaensia 411. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Keckman, Elina (2017a). Hylkäyskirje tekstilajina. *Kielikello* 4, 38–39.

- Keckman, Elina (2017b). *Hylkäyskirje tekstilajina työnhaun diskurssissa*. Pro gradu -tutkielma. Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto.
- Koivusalo, Sofia (2016). *Osallistujaroolien kielellinen ja multimodaalinen rakentuminen suomalaisten julkisuudenhenkilöiden twiiteissä*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö.
- Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka, Marja-Liisa Kuronen & Marja Ollikainen (2003). *Yrityksen viestintä*. Helsinki: Edita.
- Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Kaarina Murtola (2016). *Areena. Yritysviestinnän käsikirja*. Helsinki: Edita.
- Laaksonen, Marianne (2014). *Sinä vai te viranomaisviestinnässä? Kielikello 2*, 19–21.
- Laihanen, Esa (2017). Vuorovaikutus ja puhuttelu kieltävissä rekrytointivastauksissa. *Kielikello 3*, 26–28.
- Laihanen, Esa (2018). Tekstilajin tajua testaamassa: teekkareiden kirjoittamien kieltävien rekrytointivastauksien funktionaalinen rakenne. Teoksessa: *Työelämän viestintä, Arbetslivskommunikation, Workplace Communication, Kommunikation im Berufsleben. VAKKI-symposium XXXVIII 8.–9.2.2018. VAKKI Publications 9*, 105–118. Toim. Liisa Kääntä, Mona Enell-Nilsson & Nicole Keng.
- Lappalainen, Hanna (2015). *Sinä vai te vai sekä että? Puhuttelukäytännöt suomen kielessä*. – Teoksessa: *Saanko sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä*. Tietolipas 246. Toim. Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Larjavaara, Matti (1999). Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. *Kielikello 2*, 4–10.
- Luukka, Minna-Riitta (1994a). Minä, sinä, hän – tieteellisten tekstien ihmissuhteet. *Virittäjä 98(1)*, 25–43.
- Luukka, Minna-Riitta (1994b). Persoona pragmatiikan puntarissa. *Virittäjä 98(2)*, 227–239.
- Makkonen-Craig, Henna (2005). *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Muikku-Werner, Pirkko (1993). *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja. N:o 14. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Nikko, Tuija & Anne Kankaanranta (2000). Tavoitteena professionaalinen kielitaito. Teoksessa: *Kielikoulu - kieli koulussa*, 245–264. AFinLAN vuosikirja 2000. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja nro 58. Toim. Paula Kalaja. & Lea Nieminen. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys (AFinLA).
- Pälli, Pekka (2003). *Ihmisyryhmä diskurssissa ja diskurssina*. Acta Universitatis Tamperensis 910. Tampere: Tampereen yliopisto, kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Rembel, Kristiina (2012). *Valitettavasti valinta ei tällä kertaa kohdistunut sinuun. Tutkimus kielteisistä rekrytointivastauksista osana rekrytointiprosessia ja työnantajabrändäystä*. Pro gradu -tutkielma. Aalto-yliopiston Kauppakorkeakoulu.
- Shore, Susanna (2012a). Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemis-funktionaalisessa teoriassa. Teoksessa: *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*, 131–157. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Toim. Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela. Helsinki: Gaudeamus.
- Shore, Susanna (2012b). Systeemis-funktionaalinen teoria tekstien tutkimisessa. Teoksessa: *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*, 158–185. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Toim. Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela. Helsinki: Gaudeamus.
- Tieteen termipankki. [lainattu 4.5.2019.] Saatavilla: <https://tieteentermipankki.fi>.
- Valtonen, Päivi (2012). *Abiturientti uutistoimittajana. Tekstilajin taju ja uutisen tuottaminen äidinkielen tekstitaidon kokeessa*. Turun yliopiston julkaisuja C 350, Scripta Lingua Fennica Edita. Turku: Turun yliopisto.

Five Readers on the Spot: A Case Study of Readings of Online News Items

Heli Katajamäki

*Language Centre Linginno
University of Vaasa*

Olli Raatikainen

*School of Marketing and Communication
University of Vaasa*

The aim of this study is to discover how readers' worldly knowledge (knowledge of the world through experiences and reading) influences their readings of online news. Readings refer in this study to readings on a practical level (the actual reading process, understanding content and evaluating the credibility of the news items) and interpretations of texts as contextual phenomena. The data were collected through eye-tracking tests, questionnaires, and interviews with three inexperienced readers and two experienced newspaper readers. The study is based on Fairclough's critical discourse analysis and Bhatia's genre theory. The findings show differences in readings between the five readers. On a practical level, eye-tracking showed that while the inexperienced readers' and the experienced readers' reading speeds and reading strategies differ from each other, eye-tracking and the questions on the content proved that all readers have read and understood the text. The inexperienced readers' interpretations concentrated more on the content than experienced readers' interpretations. Besides this difference, we found that the interpretation of the inexperienced readers seemed unsure, whereas the interpretation of the experienced readers seemed either partly overconfident and limitedly critical or self-conscious and critical. It became evident that for all readers their worldly knowledge formed the basis for their interpretations.

Keywords: critical literacy, expertise, eye-tracking, online news, worldly knowledge

1 Introduction

Competence in media literacy can be seen as a civil right inside the EU. For example, Nieminen (2019) proposes that all citizens have the right to competence, which means "equal opportunities to gain the critical skills and education needed to use the media according to their best interests and needs and concerns education and training at all levels". In a knowledge society, citizens have access to many kinds of information, including, for example, online news, which they should be able to understand. Good literacy skills ensure that a citizen is able to participate in the actions of the society and avoid being manipulated. Lately, false news has gained a great deal of media attention. The phenomenon of false news is not a new one, but it seems to be becoming more and more emergent.

However, while it is clear that news items containing untruthful facts are false, some news items that are seen as false are rather representations of the world (see e.g. Fairclough 1992; 2003) from a 'wrong' perspective from a reader's point of view. In order to be able to interpret news critically, a reader should be able to understand news texts as representations and as products of the social context.

Reading is an interaction between contexts, texts and readers (Lehtonen 2000). The news as representations reflect the social context in which they are produced. From this point of view, we approach readers' literacy skills and question whether readers are able to interpret news items as representations of the context. As knowledge of the context can be gained by reading texts beside studying and participating in actions of the society (Bhatia 2004), one could assume that readers' expertise and experience of reading media texts can influence their interpretation of online news. In Finland, freely available online news is offered by evening newspapers, like *Ilta-Sanomat* and business newspaper *Kaup-palehti*, or websites, like *MV-lehti* ["MV-newspaper"]. *Ilta-Sanomat* is generally targeted at 'ordinary people' (but depending on the subject also caters to those interested in, for example, games or business), *Kaup-palehti* is for those interested in business, and *MV-lehti* for people willing to read news written from an anti-immigration point of view¹. Because of its availability, reading free online news is a mundane task for many readers, unlike reading news from non-free newspapers, online or printed (Jyrkiainen 2019). Thus, in this study, we decided to focus on the readers' interpretations of the online news items, which were freely online, with a variety of subjects.

The aim of this paper is to describe readings done by five readers with different levels of expertise. Readings refer in this study to readings on a practical level (the actual reading process, understanding content and evaluating the credibility of the news items) and interpretations of texts as contextual products. In particular, we are keen to find out how readers' expertise and experience of society, economics and business can influence their interpretations of online news items that deal with different subjects. Because it can be assumed that the subjects of news items have an impact for readings, we designed a test setup where five readers read four news items with different (main) subjects. Our research questions are: 1) What are the readings like on a practical level? 2) How critical do the readers' interpretations seem to be?

In this study, readings on a practical level are measured by monitoring readers' reading speed, reading strategies and understanding the content by questioning what the topic is and what is being said in the text. Besides this, the readers were asked to evaluate the credibility of the news items. While understanding refers to the basics of interpretations, being able to interpret meanings of the content, reading critically refers to a reader's ability to interpret texts as contextual products and, based on this, being able to give reasons for their evaluations of the credibility of the news items. Thus, reading critically is a more demanding task in which the reader's worldly knowledge, including genre knowledge and knowledge of the subject in question, might be beneficial. A larger goal for this study is to develop a research framework for discovering how readers' expertise and experience of society, economics and business can influence their interpretations of online news items.

¹ Haasio, Ojaranta and Mattila (2017) define *MV-lehti* as a fake news website that consists of deliberate disinformation.

2 The Methodology Used to Conduct the Study

The data were collected in the usability laboratory of the University of Vaasa via monitoring and interviewing **five (5) readers**; three young, **inexperienced** readers (I1–I3)² who have no special interest in news and read rarely newspapers and two **experienced** newspaper readers (E1–E2) who read newspapers regularly (see Table 1). The data were collected during spring 2017.

Table 1. Readers and background information

	I1	I2	I3	E4	E5
Age	11 (novice)	12 (novice)	14 (novice)	33 (expert)	X (expert)
Education & field	Student 5 th grade in elementary school	Student 7 th grade in comprehensive school	Student 8 th grade in comprehensive school	Academic degree in communication studies	Academic degree in economics
Interested in gaming/economy	-	Gaming	Gaming	Gaming, economy	Economy
Reading habits of media (Abbreviations: HS = Helsingin Sanomat, IS = Iltasanomat, TS = Taloussanomat, IL = Iltalehti)	Regularly: - Occasionally: if dad reads IS, I also might read briefly	Regularly: Kyrönmaa Occasionally: some newspapers, I do not remember the names; if something has happened, I read IS online	Regularly: - Occasionally: -	Regularly: HS, IS, Vaasan ikkuna, articles on games and hunting Occasionally: Pohjalainen, Kauppalehti, Asahi, BBC, Reuters	Regularly: Pohjalainen; HS, IS, TS, IL Occasionally: Ilmajoki-lehti, Guardian, New York Times, Washington Post, Suomen kuva-lehti

The readers read five news items, of which the first is meant only for familiarising the readers with the test settings (without informing the readers about this). Therefore, the actual data are based on readings of **four (4) news items** (see Table 2) that were published in two Finnish newspapers, either *Ilta-Sanomat* or *Kauppalehti*, or *MV-lehti*. Because we wanted to test whether different subjects would be read differently, there was a variety of subjects and publishers for the four news items: earning money by cheating in online video gaming (*Ilta-Sanomat/Digitoday*), exports and investments of pharmaceutical industry (*Ilta-Sanomat/Taloussanomat*), sales of electric cigarettes (*Kauppalehti*) and the crime of theft (*MV-lehti*). All news items also have a noteworthy, specific feature, which we thought to have an impact on reading, e.g. one of the publications is considered as being low-grade and racist. Thus, each text also offered the readers opportunities to note different things, e.g. texts 1 and 4 regarding the sources and texts 2 and 3 regarding economic ideologies or marketing purposes. Therefore, we considered that the readings of

² We have taken into consideration ethical issues that are involved in having children as interpretants (see e.g. Morrow & Richards 1996; Alderson & Morrow 2011). In this study, the children participating have been willing interpretants and anonymity is ensured throughout the process. We have also asked for permission from the parents of the children.

the texts would provide us with data that offer diverse ideas for developing the research frame.

Table 2. Texts 1–4

Headline	Text 1 Teini teki lihavan tilin pelihuijauksilla – sitten tuli poliisi / A teen made a lot of money by cheating in a video game – then the police came	Text 2 Lääketeollisuuden vienti ja investoinnit kasvussa / Export and investments of pharmaceutical industry increasing	Text 3 Sähkötupakka sai kovan haastajan / Electric cigarette has a tough contender	Text 4 Poliisi otti kiinni romanialaiset matkapuhelinvarkaat / The police catch Romanian mobile phone thieves
Published	6.4.2017	7.4.2017	2.8.2014	11.5.2017
Publisher	Iltasanomat/Digitoday	Iltasanomat/ Talous-sanomat	Kauppalehti	MV-lehti
Subject	Earning money by cheating in digital games	Export and investments of the pharmaceutical industry	Sales of electric cigarettes	Crime of theft
Main message	Game cheater has been caught in Korea; the crime is serious, possibly causing the cheater to be jailed	Exports and investments of pharmaceutical industry are increasing, and invigorate the economy	Sales of vapour tanks are increasing, because using a vapour tank is similar to traditional smoking	The thieves were caught
Noteworthy issues	Issue is quite affectional and happened in Korea, based on a Korean source, links available	Issue is described positively (investments are growing, good for Finnish economy), based on information from Pharma Industry Finland	Issue is described positively as a future trend, and published as lifestyle and marketing news	The publisher is considered to be a low-grade and racist publication, Finnish Police as the linked source
Sources mentioned in the text <u>Links to sources</u>	Daum-pages, Reddit, Blizzard, 2 older news items in IS/digitoday <u>5 links</u>	Advocacy group of pharmaceutical industry, Jussi Merikallio <u>1 link</u>	Reuters, John Wiesehen Jr. <u>0 links</u>	Police x 2 <u>2 links</u> (to Police's official website)

In order to shed light on how the reading is performed, we used eye-tracking and an electronic survey providing quantitative data. In addition, we used interviews providing qualitative data. Studies of eye movements in reading and information processing have focused on various topics and have improved through modern monitoring systems (see e.g. Rayner 1998; Liversedge, Gilchrist & Everling 2011). In this study, eye-tracking data provide the gaze replay including the scan paths, fixations and saccades of the reader during the reading task. Based on the eye-tracking data, we determined how the first reading of the texts is processed (reading speed and reading strategies). Additionally, based on the eye-tracking data, we determined how (and in what order) the reader searches for

information with online search engines to help interpret the news item. Electronic survey provided the data to analyse understanding the content and evaluating the credibility of the news items. Qualitative data provided the readers' views in linguistic form which we approach from the perspective of discourse analysis, as it offers opportunities to develop the research frame. Qualitative data are used for analysing the readers' ability to read critically. The test setup is described in a more detailed manner in Appendix 1.

3 Theoretical Background of the Study

Generally speaking, media literacy can be defined as “the ability to access, analyse, evaluate and communicate messages in a variety of forms”. Recently, the term ‘new literacies’ has been adopted for use in studies that concentrate on citizens’ skills and knowledge needed in the age of the Internet. (Toepfl 2014: 70) Even though the media industry offers opportunities for audiences to be active in many ways, we focus more on traditional ways to participate actively through communicating with the content of media via interpreting news items (Carpentier 2011: 519–520).

In this study, we approach ‘media literacy skills’ from quite a narrow scope. First, we focus solely on reading skills, thus differing from those who also include writing skills in literacy skills, and from those who seek to connect skills with behavioural acting. Our approach resembles studies that apply Hall’s ([1973] 1980) classic encoding/decoding model for analysing whether readers decode the message of a text in an affirmative, negotiated or oppositional manner (see e.g. Toepfl 2013), because we are approaching the reception of online news through readings of news items. We approach all kinds of texts as representations of the world (Fairclough 1992; 2003), which means that in reporting what has happened, the ‘facts’ are always presented from a certain point of view, and thus it can be expected that readers interpret a text actively, giving different interpretations of the text (see e.g. Alasuutari 1999: 3; Lehtonen 2000: 106; Das 2012: 269).

Besides representing meanings, texts are seen as socio-cultural phenomena that are construed and shared in communities and cultures (Fairclough 1992). In communities and cultures, the theoretical gap between the production and reception of a news items can be bridged by the genre theories: genre conventions and expectations mediate both the production and reception of the news items (Erjavec & Kovačič 2009). In this study, our analysis is based on Bhatia’s (2004; see also Swales 1990) genre theory in which genre knowledge is seen as essential when producing and decoding a text. Genre knowledge is gained by writing and reading the texts which are activities of aligning oneself into the discourse community. In discourse communities, texts are used for achieving their communicative purposes, and, based on these, different genres are formed. On the one hand, an expert member of the discourse community has a clear vision of the communicative purposes, which affects the ways of writing, including the textual and linguistic choices chosen into the text. However, on the other hand, from the reader’s perspective, her/his

reading is dependent on whether they are able to interpret the communicative purpose as supposed, instead of understanding the intention of individual writer (cf. Johnson, del Rio & Kemmit 2010). The communicative purpose is connected to the discourse community, institution (media) and authors of the text that are acting in their social roles (Bhatia 1993; 2004). Therefore, the prior knowledge of the media, genre, authors and the issues discussed in the text affects how the text is interpreted. In order to be able to read critically, a reader's knowledge of context, including worldly knowledge, genre knowledge and knowledge of subject in question, might be beneficial. It is therefore worth considering how being an expert member, novice or even an outsider of the discourse community affects readings of texts. (See also Katajamäki 2016) The idea of the discourse community and expertise in it might offer an explanation for more equal interpretations in some cases and thus help to define the boundaries of different, active interpretations.

Cultural and discursal knowledge and all kinds of worldly knowledge are gained through experiences in a society, like in working life, education but also, for example, by reading newspapers. As social phenomena, these processes of participation also always have a discursal level. All kinds of texts are connected to other texts, as texts are intertextual. Depending on a reader's worldly knowledge the starting point for interpreting a text also varies, because besides understanding utterances and words, a reader should understand the contexts of the text, because meanings should be interpreted as part of the culture, society and institution in which a text is produced. (Cf. e.g. Fowler 1991: 43; Fairclough 1992; 2003; Lehtonen 2000; Bhatia 2004).

To conclude, in this paper, we define reading news texts critically as interpretations in which the context is taken into consideration, such as societal structures and practices, media policies and economy, journalistic and genre practices, as they can form a basis for ideologies and positionings distributed in the texts. Moreover, interpreting critically means identifying the purpose of the text, target audience, point of view and linguistic meanings that represents the world in a certain way.

While the interpretations can be considered to vary based on the readers' level of experience and worldly knowledge, but also attitude, readings at the practical level offer very different kinds of perspective to compare readers' readings, as it is also shown that comparisons of individual interpretations and specific eye-movement patterns are not easily measured. This gap becomes even wider if eye-movement patterns are tracked in realistic, everyday situations. (Jarodzka & Brand-Gruwel 2017: 184, 197–198; see also Rayner 1998: 404).

4 Comparisons of the Readings

In this paper we seek to answer what the readings are like on a practical level and if the participants are able to read news items critically. The practical level of readings was

studied by examining readers' reading speeds, reading strategies, understanding the content and evaluating the credibility of the news items.

Our results of eye-tracking show that inexperienced and experienced readers had differences in reading speeds and reading strategies (see Table 3). Eye-tracking failed for one reader (I3), because the reader had visual impairment. This was concluded as being that all attempts of eye-tracking with the particular reader were unsuccessful. As one can expect, more experienced readers read the texts faster. While reading strategies revealed by eye-tracking have concentrated on a sentence level (see e.g. Koornneef & Mulders 2016), Hyönä, Lorch and Kaakinen (2002) offer a more fruitful starting point. Hyönä et. al. (2002) analysed university students' eye-movement patterns. They identified four reading profiles: fast linear readers, nonselective reviewers, slow linear readers, and topic structure processors to describe how readers process a text. The linear readers proceed without looking back, unlike the non-selective reviewers and the topic structure processors, who did this repeatedly. The topic structure processors were the only ones who read the main points of the text again. Additionally, Kaakinen and Hyönä (2007) found out that prior knowledge in a subject discussed in the text affects how the reader allocates visual attention during reading. While inexperienced readers read reviewing texts non-selectively, only one experienced reader used a strategy of topic structure processing (see Table 3). A slow and fast linear reading strategy was used by both inexperienced and experienced readers.

Table 3. Reading speeds and reading strategies based on eye-tracking

Reading speeds				
	T1	T2	T3	T4
I1	02:22	01:58	02:32	01:15
I2	01:18	01:14	01:10	00:44
I3	-	-	-	-
E1	1:05 xxx*	00:41	00:54	1:10 x
E2	00:47	00:31	00:26	00:12

Reading strategies				
	T1	T2	T3	T4
I1	Non**	Slow	Non	Slow
I2	Fast	Slow	Non	Fast
I3	-	-	-	-
E1	Fast	Fast	Fast	Slow
E2	Topic	Topic	Fast	Fast

* x = Clicked links in the texts; ** Fast = fast linear readers, Non = nonselective reviewers, Slow = slow linear readers, Topic = topic structure processors

After reading each text once, the readers answered a few questions regarding the content of the text. The ability to understand and remember content of four texts was tested with 15 multiple-choice questions. Inexperienced readers had 12 to 13 and experienced 12 to 14 correct answers. After answering multiple-choice questions, the readers were asked to read the texts again and evaluate the credibility of texts, whether they thought the text credible (Yes) or not (No) (see Table 4).

Table 4. Evaluations of the credibility of the texts

Texts/ Readers	T1	T2	T3	T4
I1	No	Yes	No	Yes
I2	Yes	Yes	Yes	Yes
I3	Yes	don't know	Yes	don't know
E1	Yes	No	Yes	Yes
E2	Yes	Yes	Yes	Yes

* Yes = The text was interpreted as credible. No = The text was interpreted as not credible.

One important aspect regarding the readers' evaluations of the credibility of the texts was the possibility to use the Internet. While evaluating credibility, the readers were told that they have the option to click links in the texts and use the search engines, although only one of the readers (E1) actually used the option (see Table 3). There might be several reasons for mainly evaluating all four texts as credible. First, the test situation in which the readers were able to see the entire webpages might have given an authentic feeling to the texts, and thus they did not start to view the texts as false. Second, the genre of texts was news, in which it is, according to Livingstone (2006) for example, positioned to a reader to whom facts are told and thus it does not seem to invite critical readings (see also Katajamäki 2016). Third, the results depend on the definitions of credibility. In this study, we selected news texts that were not untruthful and false in this sense. However, as text 1 contains a huge success story, text 2 is based on a statement from the representative of the pharmaceutical industry, text 3 views the increasing sales of vapour tanks in a very positive light and text 4 is published in MV-lehti, the credibility of these might have been questioned and, at least in some cases, verified by clicking the links in news or by using search engines. In the next chapter, we describe the readers' interpretations and give some further considerations that can be linked to evaluations of credibility.

5 Interpretations of the Interviews

While all readers' interpretations were different, inexperienced readers' interpretations had many similarities and, thus, descriptions of three readers' interpretations are combined in the results. In contrast, interpretations of experienced readers vary and are described individually. We report our findings by starting from the point of the most lacking interpretations in terms of their criticality, and ending with those most fully finding the potentiality of the meanings of the texts. In this paper, our examples are from the MV-lehti news item, because it seemed to offer the clearest way of explaining our interpretations.

All three young readers' interpretations can be described as unsure and concentrated upon the content. In the interviews it became clear that content (not context) and their worldly knowledge of it was the basis for their evaluations of credibility. While they

seemed to understand the content, as shown by the correct answers to multiple-choice questions, the typical answer to questions of a genre, a communication purpose or a writer was “I do not know” or something like that. Thus, we concluded that they had difficulties in situating the texts in context. Interestingly, two of three readers had previously had ‘a news project’ at school, but this project did not seem to help them to answer the questions. However, inexperienced readers were able to answer questions regarding the credibility of the news items. These answers revealed that the inexperienced readers’ interpretations were based on their own worldly knowledge and experiences of subjects discussed in the news items, as in example 1. in which a reader related the subject of the news item to her knowledge of mobile phones and foreigners. The inexperienced readers have also some insight of target groups, which is also related their worldly knowledge, as in example 2.

- (1) *It is plausible that someone is trying to steal the mobile phones, because new phones are common and many people steal those. Also because foreigners are often doing bad things in Finland. (I2)*
- (2) *Maybe for those who are going to buy new phones, because iPhones are expensive. (I1)*

Likewise, experienced readers’ interpretations are in some cases based on their worldly knowledge of the subject. However, the experienced readers’ interpretations are richer compared to inexperienced readers’ interpretations and differ clearly from each other. **The interpretations of the experienced reader with economic expertise we describe as being that of a partly overconfident reader who omits critical perspectives.** In the interview it becomes evident that the reader has the ability to make evaluations. He notes that news items seem ‘real’, because it is possible to notice that they are published in *Ilta-Sanomat* and *Kauppalehti*, which gives an impression of trustworthiness. He acknowledges his lack of knowledge of games and e-cigarette industries, which might affect his ability to recognise the inaccuracy if this were to be the case (but even if it would be possible to check sources by clicking, he does not do it). He trusts his own ability to evaluate but does not (want to) question the credibility of news texts. This attitude is evident in example 3 (see underlined part) as he *chooses* to view the news item as “credible and neutral”, and thus not as representing issues by certain kind of point of view, even though he notes that due to the publisher there seems to be an emphasis on some of the content. In general, he seems to view news items as windows to reality which are quite simple productions, rather fast-edited (in enterprises) products that might even be produced by robots in the future rather than products created requiring journalistic professionalism. His answers reveal that he has a great deal of knowledge of journalistic work practices, as nowadays editing news rapidly is often the reality behind the creation of news items. In example 3, this knowledge can also be seen to be stated: Rather than interpreting all journalistic work as not demanding expertise, it describes the reader’s attitude and knowledge of fast-edited news items.

- (3) *If I do not take the magazine into consideration (and I do not), I think the news text is credible and neutral, a typical crime news text even though the magazine seeks to highlight that*

suspected thieves were foreign (bolded content), the news text could be published in other newspapers, producing this does not demand expertise. (I5)

While the reader with economic expertise is capable of evaluating and seems to have contextual knowledge of genre and journalism practices, his interpretations cannot be described as critical when defined as identifying ideologies behind the news items. For example, as the beliefs of the news item about the pharmaceutical industry it is described that “the industry is growing, giving solutions for the people and thus helps the wellbeing of people”, but he does not question the motives and states that “I do not consider the news items as very ideological”. One reason for seeing the news item as unideological seems to be that the reader believes the factuality of the news genre. Because the reader is an expert in economics, the other reason might be that the reader is indoctrinated into economic thinking. As a conclusion, it seems that willingness to contest motivations behind the news items is also crucial and this willingness can and should be created by teaching critical literacy skills.

The reader with communication expertise interprets meanings achieved linguistically and has clear expectations of what makes news texts credible or not (depending on publisher, source, links) or how economic goals might be pursued in texts. Even though the reader is specialised in communication and game studies, he is not overconfident but wants to click all the links and in the case news of the item of MV-lehti finds out that the source is the webpages of Police of Finland (see also Haasio, Ojaranta & Mattila 2017: 106–112). Example 4 shows how the reader is able to evaluate the linguistic ways to construe meanings of distancing oneself and to identify that his presuppositions affect his interpretation. After reading the text in a methodological manner, he concludes that text is credible. In addition, generic notions are made, as the reader mentions that the more desirous comments might be given in the different section.

- (4) *The news text fits well with the reputation of MV, the writer has distanced himself or herself, my presuppositions of MV affect my reading, the news text is **credible** because the source is the police and there is a link to the source. - - After all it is neutral in a certain way, it is not taking a stand, which surprised me and did not appear to be transparent but maybe desirous comments are published in the comments section. (I4)*

The reader also makes some critical comments while interpreting the news item discussing exports and investments of the pharmaceutical industry. He questions the morals behind the goals of pharmaceutical companies, because “they make business with the lives of people”. He also considers that it is possible that the reporter is being given an order or a request that he or she has to write about the issue, because the newspaper is commercial which always affects their goals. This view is repeated while the reader interprets the news item about vaping, which he interprets as aiming at advertising the product. Thus, because the reader is aware of his presuppositions, linguistic meanings and their context-boundness, we describe **the reader as self-conscious critical reader**. It might be that studying communication supports the eagerness to interpret the news more critically and

to use in a more methodological manner the ways offered to ascertain the credibility (links).

6 Conclusions

This paper has focused on developing a research frame for discovering how readers' expertise and experience influence their interpretation of online news items. Combining eye-tracking with interviews has provided valuable information for our study: Even though the young, inexperienced readers repeatedly answered "I do not know", when interpreting the news items, eye-tracking and the questions of the content prove that they have read and understood the text on the surface level. Moreover, while the differences between the inexperienced readers' and the experienced readers' reading speeds and reading strategies exist, these differences can be seen be more as mechanical in nature. Moreover, differences between understanding the content seemed to be quite narrow.

In contrast, the readers' interpretations varied notably. The inexperienced readers seemed to have very limited worldly knowledge, but when they read news items that they were able to connect their knowledge to, this knowledge of subjects offered a basis for evaluating credibility. While knowledge of subjects also helped the experienced readers, they were also able to interpret news items as products written in a context. Therefore, we conclude that differences between the inexperienced readers and the experienced readers are more related to abilities for critical readings, probably due to the inexperienced readers' limited worldly knowledge. This finding also brings to the fore that while more mechanical reading skills can be quite good, critical reading skills might need to be enforced through education. As worldly knowledge is also gained through participating in various kinds of cultural and social practices, such as education, communicating with parents or friends, reading newspapers, or following stock markets, it seems to be fundamental in order to be make interpretations of texts as contextual products. As gaining worldly knowledge through socialisation is an individual task for each learner, whether a child or an adult, we see that developmental phase in terms of cognitive and social access into social processes affects readings, and is thus worthwhile to take into consideration in further studies.

The settings of experiment, whole social context and knowledge affect the ways of readings and answering. Even though young readers were familiar with news texts (discussed at school), they were not able to utilise the knowledge in this context. It seemed that in a new situation and with a new task, young readers were not able to "think for themselves". In further studies, a primary research focus could be on differences between critical reading skills. Certainly, gathering information by using more informants, and, for example, by using focus groups that have same background, would help to deepen the study. Moreover, while test situations are never entirely natural, some situations might be easier depending on the familiarity of social situation. For example, the young test subjects might

be able to answer more elaborately for a test taken at school, in which case permission for research has to be applied officially through school authorities. If possible, the context should be so relaxing (also socially) that an interpretant would not feel the need to avoid expressing her/his views and interest towards, for example, own economic status, smoking or preferences what kind of media they follow.

By using several news items with different subjects, our study also showed that the selection of the subject of a news item is crucial. However, reducing the number of news items is beneficial in order to perform more in-depth interviews. Besides this, some genres might invite more critical readings than news, and thus might offer more fruitful results. In some cases, other methods could provide more detailed answers. For example, a *think-aloud method* might help to emphasise that a reader can freely express his or her thoughts and is not questioned and evaluated based on their knowledge. For this study, we decided not to use this approach, because we prioritised obtaining eye-tracking data from as genuine readings as possible. However, the settings of data gathering might clearly have affected reading and answering. In conclusion, it seems that the young interviewees might know more than they were able to communicate.

As a conclusion, we believe this study provided evidence on differences between mechanical and critical reading but also described possible modes of interpretation that would be worthwhile to study further and more deeply by gathering larger and more detailed data. In order to describe how texts can be read critically, readings of one text offer possibilities to not only connect reading to background of readers, but also to subjects of texts, discourses in which they are linked and readers' relationship with a discourse community in question.

References

- Alasuutari, Pertti (ed.) (1999). Introduction: Three Phases of Reception Studies. In: *Rethinking the Media Audience. The New Agenda*, 1–21. London, Thousand Oaks & New Delhi: Sage.
- Alderson, Priscilla & Virginia Morrow (2011). *The Ethics of Research with Children and Young People: A Practical Handbook* (2nd ed.). London: Sage.
- Bhatia, Vijay K. (2004). *Worlds of Written Discourse. A Genre-Based View*. London: Continuum.
- Bhatia, Vijay K. (1993). *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings*. London: Longman.
- Carpentier, Nico (2011). Contextualizing author-audience convergences. 'New' technologies' claims to increased participation, novelty and uniqueness. *Cultural Studies* 25(4–5), 517–533.
- Das, Ranjana (2012). Children Reading an Online Genre: Heterogeneity in Interpretative Work. *Popular Communication* 10, 269–285.
- Erjavec, Karmen & Melita Poler Kovačič (2009). A Discursive Approach to Genre. *Mobi News. European Journal of Communication* 24(2), 147–164.
- Fairclough, Norman (1992). *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fairclough, Norman (2003). *Analysing Discourse. Textual analysis for social research*. London: Routledge.
- Fowler, Roger (1991). *Language in the News. Discourse and Ideology in the Press*. London: Routledge.
- Haasio, Ari, Anu Ojaranta & Markku Mattila (2017). Valheen lähteillä – Valemedian lähteistö ja sen luottavuus. *Media & Viestintä* 40(3–4), 100–121.

- Hall, Stuart ([1973] 1980): 'Encoding/decoding'. In: *Culture, Media, Language: Working Papers in Cultural Studies 1972–79*, 128–138. Eds. Stuart Hall, Dorothy Hobson, Andrew Lowe & Paul Willis. London: Hutchinson.
- Hyönä, Jukka, Robert F. Lorch, Jr & Johanna K. Kaakinen (2002). Individual Differences in Reading to Summarize Expository Text: Evidence From Eye Fixation Patterns. *Journal of Educational Psychology* 94(1), 44–55.
- Jarodzka, Halszka & S. Brand-Gruwel (2017). Tracking the reading eye: towards a model of real-world reading. *Journal of Computer Assisted Learning* 33, 193–201.
- Johnson, Ann, Esteban del Rio & Alicia Kemmitt (2010). Missing the Joke: A Reception Analysis of Satirical Texts. *Communication, Culture & Critique* 3, 396–415.
- Jyrkiäinen, Jyrki (2019). Finland – Media Landscapes. European Journalism Centre. [cited 10.5.2019]. Available at: <https://medialandscapes.org/country/pdf/finland>
- Kaakinen, Johanna K. & Jukka Hyönä (2007). Perspective effects in repeated reading: An eye movement study. *Memory & Cognition* 35(6), 1323–1336.
- Katajamäki, Heli (2016). Itsekriittisistä itsevarmoinhin luentoihin – Talousuutinen noviisin ja kokeneen lukijan tulkitsemana. *AFinLAn vuosikirja*, 216–233.
- Koornneef, Arnout & Iris Mulders (2016). Can We 'Read' the Eye-Movement Patterns of Readers? Unraveling the Relationship Between Reading Profiles and Processing Strategies. *J Psycholinguist Res* 46(1), 39–56.
- Lehtonen, Mikko (2000). *The Cultural Analysis of Texts*. London: Sage.
- Liversedge, Simon P., Iain Gilchrist & Stefan Everling (eds.) (2011). *The Oxford Handbook of Eye Movements*. New York: Oxford University Press.
- Livingstone, Sonia (2006). The Influence of Personal Influence on the Study of Audiences. *The Annals of the American Academy* Nov., 233–250.
- Morrow, Virginia & Martin Richards (1996). The Ethics of Social Research with Children: An Overview. *Children & Society* 10(2), 90–105.
- Nieminen, Hannu (2019). Inequality, social trust and the media. Towards citizens' communication and information rights. In: *Digital media inequalities: Policies against divides, distrust and discrimination*, 43–66. Ed. Josef Trappel. Göteborg: Nordicom. Available at: https://nordicom.gu.se/sv/system/tdf/kapitel-pdf/03_nieminen_0.pdf?file=1&type=node&id=40262&force=
- Rayner, Keith (1998). Eye Movements in Reading and Information Processing: 20 Years of Research. *Psychological Bulletin* 124(3), 372–422.
- Swales, John (1990). *Genre Analysis. English in Academic and Research Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Toepfl, Florian (2013). Making Sense of the News in a Hybrid Regime: How Young Russians Decode State TV and an Oppositional Blog. *Journal of Communication* 63(2), 244–265.
- Toepfl, Florian (2014). Four facets of critical news literacy in a non-democratic regime: How young Russians navigate their news. *European Journal of Communication* 29(1), 68–82.

Links to the news items:

Text 1) Teini teki lihavan tilin pelihuijauksilla – sitten tuli poliisi

<http://www.is.fi/digitoday/esports/art-2000005158852.html>

Text 2) Lääketeollisuuden vienti ja investoinnit kasvussa

<http://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005159973.html>

Text 3) Sähkökupakka sai kovan haastajan

<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/sahkotupakka-sai-kovan-haastajan/mAMLZNd4>

Text 4) Mv-lehti: Poliisi otti kiinni romanialaiset puhelinvarka

<http://mvlehti.net/2017/05/11/poliisi-otti-kiinni-romanalaiset-matkapuhelinvarkaat/>

Appendix 1. The test setup

An SMI Redn Scientific eye-tracker and SMI Experiment Center software package are used for the tests. The data is recorded at 60Hz. The setup for the eye-tracking tests was the following: A standard desktop PC running Windows 8.1, with a 27" screen and Mozilla Firefox as the web browser. The reading conditions were made as comfortable and familiar as possible although the test was conducted in a laboratory envi-

ronment: No headrests or other movement-restricting appliances were used. The articles were ‘live’ meaning that the content was not copy-pasted into any offline document. This meant that there were also advertisements on the web pages of the articles in question. The SMI Experiment Center software program was configured for recording the entire screen during the tests (Screen rec. stimulus) and not just the web browser. This was done in order to make it possible for the reader to have full control over the screen and use the browser either in window mode or in full-screen mode depending on their preference. **At the beginning of each test we instructed readers to read like they usually read texts.** It was emphasised that there were no right or wrong answers because we were interested in genuine reading practices. The data gathering procedure had the following phases:

Eye-tracking phase:

- 1) A reader read the texts 1-5 in the web browser, and after reading each one the reader answered the multiple-choice questions regarding the content of the text using an electronic form in another window of the web browser. The readers read five news items, of which the first one offered the reader the possibility to see what to expect when reading the texts 2-5. Thus, the test text is left out of the report and the other texts have been numbered as texts 1-4.
- 2) The form had one page of questions for each article. The navigation of the form was not automatic. The reader had to click “Next” on the previous page of the form in order to get to the questions after reading the article. The questions covered the whole article in a way that one question focused on the beginning of the text, one question focused on the middle section of the text and one question focused on the end of the text. For example, for the article regarding the pharmaceutical industry, one of the three multiple-choice questions dealt with the name of the person mentioned in the article. There were three alternatives for answering: one correct and two incorrect ones. The idea was to ask questions that would be easy enough for the reader to maintain normal way of reading instead of trying to memorise every possible detail in the article.
- 3) After answering all of the questions the reader read texts 1-5 again, and was encouraged to evaluate the credibility of the article. The reader had the possibility to use common search engines (Google, Bing etc.) to help evaluate the credibility. After reading the article the second time, the reader answered a question “Was the text credible or not credible?” using the open-text field of the electronic form.

Qualitative phase:

The reader was interviewed and questioned by the researchers. In this phase, the reader had a possibility to review the texts and was given the texts in print. The reader was requested:

- 1) **to evaluate** the credibility, communicative purpose and genre of the texts; ideas of beliefs put forward by the texts; writers’ aims of communication and the identity or attitude towards readers, impressions of writers’ occupation or professionality or at whom the text was targeted; the reason for writing the text (what has happened), why the writer had decided to write the text, where he or she got the information from and why was it being considered to be important enough to be published.
- 2) **to characterise** the publishing newspaper and its target group.
- 3) **to answer** whether a reader had read about the issues of the text previously and if he or she was generally interested in the topic of the text.

Työelämätaidot ja teknisen viestinnän osaaminen: käytettävyydestä yritysjärjestämissä

Tytti Suojanen

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Tampereen yliopisto

Working life skills as part of university education have been emphasized in recent years. The interface between the workplace and academia has also been in the foreground in technical communication since the early days of the field. One way of enhancing the working life perspective is project-based learning. In 2018, we conducted a project together with two company partners at Tampere University, the aim of which was to test the usability of their user instructions. Usability is an important competence in the field of technical communication. This article focuses on the workplace skills that technical communication students acquired during the project. In addition, the article discusses usability skills that the students gained. The material consists of the students' course feedback and their final project reports. The analysis reveals that the students gained a wide variety of workplace skills such as project, teamwork and communication skills, and through combining theory and practice, they learned about the complexity of usability and usability testing.

Avainsanat: käytettävyys, käytettävyydestä, projektioppiminen, tekninen viestintä, työelämätaidot

1 Johdanto

Työelämätaidojen roolista osana korkeakoulutusta on käyty paljon keskustelua (esim. Tynjälä, Välimaa & Sarja 2003; Tynjälä, Slotte, Nieminen, Lonka & Olkinuora 2006; Nykänen & Tynjälä 2012). Työelämän muutosten, globalisaation ja tietoyhteiskuntakehityksen myötä koulutusjärjestelmään kohdistuu entistä suurempia odotuksia, ja on havaittu, etteivät korkeakouluista valmistuneet saa riittäviä työelämävalmiuksia ja -taitoja (ks. Tynjälä 2008: 131; Nykänen & Tynjälä 2012: 17–18). Tilanteeseen on haettu parannusta esimerkiksi Työelämäjaksoja ja työssäoppimista yliopisto-opintoihin -hankkeessa (Tyyli-hanke 2019).

Työelämän ja akateemisen maailman rajapinta on jo pitkään ollut puheenaiheena myös teknisen viestinnän alalla (esim. Savage 2003; Stanton 2017; Suojanen 2018: 38–40), joka keskittyy teknisen informaation suunnittelemiseen ja tuottamiseen erilaisille käyttäjäryhmille. Työelämän ja akateemisen maailman rajapinta ja työelämätaidojen rooli on alalla erityisen korostunut, sillä teknisen viestinnän juuret ovat varsin käytännönläheiset (ks. Suojanen 2018: 33–49). Alan kirjallisuudessa on raportoitu kentän kahtiajakautumisesta erityisesti Yhdysvalloissa, kun taas Suomessa suhteet työelämän ja yliopistojen välillä ovat varsin tiiviit (emt.). Tähän rajapintaan ottaa kantaa vastikään tuotettu kattava eurooppalainen viitekehys alan kompetensseista koulutusorganisaatioiden käyttöön: se sisältää myös työelämätaidot eli niin sanotut yleiset taidot, jotka edesauttavat työelämässä

toimimista (TecCOMFrame 2019; ks. myös Nykänen & Tynjälä 2012: 19). Viitekehyksen kompetensseihin kuuluu myös käytettävyys: tässä artikkelissa käytettävyys on se substanssialue, jonka kautta työelämätaidojen kehittymistä tarkastellaan.

Teknisessä viestinnässä työelämätaidojen oppimista edistää alalla varsinkin Suomessa tyypillinen yliopistojen ja yritysten välinen yhteistyö. Yhteistyön muotoja ovat esimerkiksi yrityskouluttajien käyttö, yritysvierailut, yritysten tarpeisiin tehtävät opinnäytetyöt sekä työharjoittelu ja erilaiset yritysprojektit. (Suojanen & Virtaluoto 2016: 104–106) Etenkin työharjoittelu ja projektioppiminen edistävät työelämätaidojen harjaantumista, sillä ne ovat työssäoppimisen (*work-based learning*) muotoja (Tynjälä ym. 2003: 151, 155). Tässä artikkelissa keskitytään projektioppimiseen.

Syksyllä 2018 toteutin osana Tampereen yliopiston teknisen viestinnän erikoistumisopin-
toja käytettävyyteen liittyvän yritysprojektin, jossa olivat mukana pääasiakas ja partneri-
yritys. Projektissa testattiin ilmanvaihtokoneen käyttöohjeen käytettävyyttä käytettävyys-
tutkimuksen menetelmin. Projektin tavoitteena oli yritys yhteistyön kautta harjaannuttaa
opiskelijoiden työelämätaidoja sekä kehittää heidän käytettävyyskompetenssiaan eli käy-
tettävyyteen ja käytettävyystutkimuksen menetelmiin liittyviä tietoja ja taitoja.

Tässä artikkelissa tarkastelen, miten opiskelijoiden työelämätaidot ja käytettävyyskom-
petenssi karttuivat projektin aikana heidän omasta näkökulmastaan. Millä tavoin projek-
tioppimisen eri ulottuvuudet ja vaiheet edesauttoivat yhtäältä erilaisten työelämätaidojen
kehittymistä ja toisaalta ymmärrystä käytettävyydestä ja sen tutkimisesta? Käsittelen en-
sin projektioppimista yhtenä työssäoppimisen muotona ja käytettävyyttä osana teknistä
viestintää. Sitten kuvailen projektin pääpiirteet ja esittelen tutkimuksen aineiston ja me-
netelmän, minkä jälkeen analysoin projektioppimisen tulokset. Lopuksi reflektoin pro-
jektin antia siitä näkökulmasta, kuinka projektioppimisen kautta voidaan integroidusti
saavuttaa myönteisiä oppimiskokemuksia ja -tuloksia niin työelämätaidojen kuin subs-
tanssin eli tässä tapauksessa käytettävyyden alueilla.

2 Projektioppiminen työssäoppimisen muotona

Tynjälä ym. (2003: 155) toteavat, että erilaiset työssäoppimisen muodot, joissa opiskelijat
ylittävät koulutuksen ja työelämän välistä rajaa, tarjoavat hyvät edellytykset ammatillisen
osaamisen kehittymiselle. Tärkeää on, että opiskelijoiden annetaan ratkaista mutkikkaita
ja vaikeasti hahmoteltavia ongelmia osana työssäoppimista. Jotta opiskelijalle ei muo-
dostu käsitystä, että todelliset kompetenssit kehittyvät vain työssäoppimisen kautta, kes-
keistä on myös huolehtia siitä, että työssäoppiminen sisältää teoreettista analysointia ja
reflektiota. Opettajia kehoitetaan ohjaamaan työssäoppimista siten, että opiskelija käsit-
teellistää ja reflektoi kokemuksiaan ja tarkastelee niitä teoreettisen tiedon valossa mutta
myös päinvastoin eli että hän tarkastelee teoreettista tietoa käytännön työn kannalta.

(Emt.) Asiantuntijuus rakentuukin tiedon oppimisen ja tiedon käyttämisen yhteisproses-
sissa (Collin & Tynjälä 2002: 27).

Yksi työssäoppimisen muoto on projektioppiminen, jossa ongelmanratkaisun kautta in-
tegroidaan teoriaa ja käytäntöä ja tuodaan todellisia ongelmia opiskelijoiden ratkaista-
vaksi, millä voidaan edistää opiskelijoiden motivaatiota (Blumenfeld, Soloway, Marx,
Krajcik, Guzdial & Palincsar 1991: 392–393; Tynjälä ym. 2003: 157). Todellisilla asia-
kasprojekteilla on havaittu olevan myönteisiä vaikutuksia työelämään siirryttäessä, kun
opiskelijat pystyvät soveltamaan monia projektin aikana opittuja asioita uuteen ympäris-
töön (Kramer-Simpson, Newmark & Ford 2015: 121). Projektioppimisessa opiskelijat
pääsevät soveltamaan teoriaa käytäntöön ja samalla he oppivat ryhmätyöskentelyä sekä
viestintä- ja yhteistyötaitoja (Tynjälä ym. 2003: 157) eli erilaisia työelämätaitoja. Niillä
viitataan osaamiseen, jota koulutuksessa tuotetaan alasta riippumatta ja joka on hyödyn-
nettävissä erilaisissa tehtävissä (Nykänen & Tynjälä 2012: 19). Ryhmätyöskentelyn ja
viestintä- ja yhteistyötaitojen lisäksi työelämätaitoja ovat esimerkiksi kriittisen ja tieteel-
lisen ajattelun taidot, sosiaaliset taidot ja ongelmanratkaisutaidot (emt.). Ryhmätyötaito-
jen kaltaiset taidot ovat olennainen osa juuri projektioppimista (Tynjälä, Pirhonen, Varti-
ainen & Helle 2009: 272).

Tässä artikkelissa käsittelemäni projekti edustaa Nykäsen ja Tynjälän (2012: 23–24) esit-
telemistä työelämätaitojen kehittämisen malleista niin sanottua integratiivista mallia.
Mallissa perinteisen opetuksen ohella järjestetään vuorovaikutteisia, teoriaa ja käytäntöä
integroivia kursseja. Keskeistä on teoreettisen tiedon soveltaminen käytäntöön ja toisaalta
käytännön kokemusten refleктоiminen teoreettisen tiedon valossa. Opetus rakennetaan
osittain yhteistyössä työelämän kanssa, ja lähtökohtana on kokeileminen ja oppiminen
työelämässä tai sitä simuloivissa tilanteissa ja harjoituksissa. (Emt.)

3 Käytettävyys osana teknistä viestintää ja sen opetusta

Tässä tutkimuksessa projektioppiminen liittyy siis käytettävyyteen, joka on ollut tärkeä
osa teknisen viestinnän alaa jo pitkään (Redish 2010). Viimeisen kolmen vuosikymmenen
aikana se on vakiinnuttanut asemansa niin teknisen viestinnän opetussuunnitelmissa kuin
työelämän käytännöissä (Chong 2016: 12), ja se nivoutuukin alaan monen eri ulottuvuu-
den kautta. Lähtökohtaisesti käytettävyys teknisen viestinnän kehyksessä viittaa siihen,
kuinka helposti käyttäjä pystyy käyttämään dokumenttia, sivustoa tai ohjelmistoa suorit-
taakseen jonkin tehtävän (Markel 2012: 249). Näin ollen esimerkiksi käyttöohjeen käy-
tettävyyttä voidaan arvioida hyödyntämällä erilaisia käytettävyyskriteereitä. Lisäksi käy-
tettävyys kuuluu edellä mainittuun teknisen viestinnän koulutuksen TecCOMFrame-vii-
tekehykseen (TecCOMFrame 2019), eli käytettävyys nähdään yhtenä teknisen viestinnän
kompetenssina, ja se on myös opetuksen ja tutkimuksen kohde. Cooke ja Mings (2005:
296) korostavat käytettävyyden merkitystä toteamalla sen olevan yksi teknisen viestinnän
ydinkompetensseista.

Käytettävyyden rooli on siis tunnistettu teknisen viestinnän koulutuksessa, jossa sen opetusmuodoista on käyty keskustelua. Chong (2016: 13) tosin toteaa, että käytettävyyden tutkimukseen verrattuna keskustelu käytettävyyden käytännön soveltamisesta opetuksessa on ollut yllättävän vähäistä (ks. myös Scott 2008). Alan kirjallisuudesta kuitenkin löytyy ainakin kaksi melko tuoretta tapaustutkimusta. Chong (2018) tarkasteli omassa tutkimuksessaan käytettävyydestä hyödyntämisen haasteita teknisen viestinnän opetuksessa. Keskeisiksi seikoiksi osoittautuivat ohjaajien riittävä käytettävyyden hallinta sekä opiskelijoiden monipuolinen tutustuminen käytettävyyteen ja heidän yhteistyönsä käyttäjien kanssa.

Zhou (2014) puolestaan kritisoi teknisen viestinnän opetusta siitä, että käytettävyydestä rajoittuu usein pelkästään valmiin tuotteen testaamiseen. Hänen mukaansa opiskelijoiden tulisi osallistua koko suunnitteluprojektiin siten, että he pääsisivät sekä suunnittelemaan koko projektin käytettävyydestä tutkimuksen että toteuttamaan sen iteratiivisesti erilaisilla menetelmillä. Tällöin fokus siirtyisi: sen sijaan, että ajateltaisiin käytettävyyttä irrallisena ominaisuutena, siirryttäisiin laajempaan ja holistisempaan käyttäjäkokemuksen huomioon ottamiseen.

TecCOMFrame-viitekehysessä (TecCOMFrame 2019) käytettävyyden kompetenssi painottuu käytettävyyden arvioinnin ymmärtämiseen ja sen soveltamiseen parempien informaatiotuotteiden kuten käyttöohjeiden luomiseksi. Teknisten viestijöiden tulee ymmärtää arvioinnin tavoitteet, osata valita arviointistrategiat tarkoituksenmukaisesti sekä kerätä dataa, jonka avulla informaatiotuotteita voidaan kehittää paremmin vastaamaan kohderyhmien tarpeita. Arviointidataa tulee myös pystyä hyödyntämään tulevien informaatiotuotteiden suunnittelussa ja siihen liittyvässä resursoinnissa. Palaan viitekehyseseen sekä Chongin ja Zhoun tutkimuksiin osiossa 4.1 reflektoidessani projektin käytettävyyden oppimista.

3.1 Yritysprojehtin pääpiirteet

Yritysprojehtti oli osa suomenkielisen teknisen kirjoittamisen kurssia (5 op). Projekti kesti kahdeksan viikkoa, ja se sisälsi viisi yhteistä tapaamista sekä testausseesiot. Opiskelijat arvioivat pääasiassa maallikkokäyttäjille tarkoitettun ilmanvaihtokoneen käyttöohjeen käytettävyyttä. Yhteistyössä yrityskumppaneiden kanssa arviointimenetelmäksi valittiin käytettävyydestä, jossa hyödynnetään tuotteen kohderyhmän edustajien arvioita siitä, missä määrin tuote täyttää valitut käytettävyyden kriteerit (Koskinen 2005: 188; Rubin & Chisnell 2008: 21). Käytännössä testauksessa tarkkaillaan testihenkilöiden toimintaa heidän tehdessään etukäteen määriteltyjä tehtäviä, jotta saadaan tietoa tuotteen käytettävyydestä (Kuutti 2003: 68; Koskinen 2005: 188).

Projektilla oli käytössään pienoislamastointikone testausta varten, ja testit toteutettiin käytettävyysslaboratoriossa. Projektin ensimmäisessä tapaamisessa opiskelijat saivat yrityskumppanilta opastuksen laitteen käyttöön, ehdotukset käytettävyystestauksessa käytettävistä testitehtävistä sekä listan käyttäjien tekemistä yleisimmistä virheistä, jonka yritys laati aikaisempien asiakaskokemustensa perusteella.

Ennen projektia koulutukseen oli kuulunut neljän tunnin luento käytettävyyden perusteista ja yleiskatsaus käytettävyystudkimuksen menetelmiin. Lisäksi opiskelijat valmistautuivat projektiin paneutumalla relevanttiin käytettävyyttä käsittelevään kirjallisuuteen (esim. Ovaska, Aula & Majaranta 2005; Rubin & Chisnell 2008; Collins 2010; Farrell 2016). Käytettävyystestauksessa päätin hyödyntää monipuolisesti eri menetelmiä, jotta opiskelijat saivat mahdollisimman paljon uusia oppimiskokemuksia. Menetelmiksi valikoituivat ääneenajattelu, video- ja äänitallennus, muistiinpanojen tekeminen ja puolistrukturoitu haastattelu.

Opiskelijat (N=12) jaettiin kolmeen alaprojektiryhmään, joiden jäsenet roolitettiin seuraavasti: moderaattorina toimiva projektipäällikkö testihuoneessa, haastattelija ja tarkkailija testihuoneessa, tarkkailija tarkkailuhuoneessa ja tekninen tarkkailija tarkkailuhuoneessa. Käytettävyystesteissä oli kolme vaihetta: ensin alaprojektiryhmät suorittivat esipilotit, joissa käyttäjinä oli heidän opiskelijatovereitaan kurssin ulkopuolelta, sitten he suorittivat pilottitestaukset paremmin laitteen kohderyhmää vastaavilla käyttäjillä ja lopuksi ryhmät suorittivat varsinaiset käytettävyystestit. Testihenkilöitä oli yhteensä yhdeksän, joista kuusi oli noviisikäyttäjiä, joilla ei ollut aiempaa kokemusta ilmanvaihtokoneista, kaksi oli noviisikäyttäjiä, joilla oli jonkin verran kokemusta ilmanvaihtokoneista, ja yksi oli ammattilaiskäyttäjä, jolla oli paljon aiempaa kokemusta ilmanvaihtokoneiden käytöstä. Projektin lopputuloksena opiskelijat tuottivat runsaasti kirjallisia ja suullisia tuotoksia, joihin kuuluivat 1) alaprojektisuunnitelmat, 2) testaussuunnitelma testitehtävien ja testauksessa tarvittavat dokumentit (taustatieto- ja tallennuslupalomake, haastattelukysymykset), 3) alaprojektien loppuraportit, 4) koko projektin loppuraportti ja 5) loppuseminaariesitys, jossa olivat läsnä yritysten edustajat.

Projektin käytettävyystavotteet luotiin Nielsenin (1993: 26) käytettävyyden osatekijöiden pohjalta. Kukin osatekijä määriteltiin uudestaan teknisen dokumentaation näkökulmasta, ja muistettavuuden osatekijän tilalle vaihdettiin löydettävyys. Tavoitteet olivat seuraavat:

- *Tuloksellisuus*: saavutetaanko haluttu tavoite eli tehtävät saadaan suoritettua oikein ja kohtuullisessa ajassa?
- *Löydettävyys*: löytyykö tieto käyttöohjeesta?
- *Opittavuus*: helpottuuko testihenkilön toiminta tehtävien edetessä?
- *Virheettömyys*: tapahtuuko virheitä, paljonko, ovatko vakavia?
- *Miellyttävyys*: onko ohjeen käyttö miellyttävää?

Nämä tavoitteet toimivat opiskelijoille apuna testitehtävien hiomisessa, testaukseen valmistautumisessa sekä tulosten raportoimisessa. Muuta ohjeistusta testausta varten ei annettu, vaan pääpaino oli testihenkilöiden havainnoinnilla ja haastatteluilla käyttämällä edellä mainittuja menetelmiä. Testien tulokset menevät ohi tämän tutkimuksen fokuksen, joten tyydyn toteamaan, että testeissä löytyi erilaisia käytettävyysoongelmia näihin tavoitteisiin nähden. Esimerkiksi ohjeen periaatteellinen lähestymistapa oli tuote- eikä käyttäjälähtöinen (ks. Schriver 1997: 46, 385; Suojanen 2018: 50) ja tiedon löydettävyydessä oli käyttäjillä ongelmia. Opiskelijat havainnoivat ongelmia myös itse tuotteessa, mutta testauksen fokus oli nimenomaan käyttöohjeen arvioinnissa.

3.2 Aineisto ja menetelmä

Tässä tutkimuksessa lähestytään työelämätaitojen ja käytettävyysoptenssin karttamista opiskelijoiden näkökulmasta. Ensimmäisenä aineistonani ovat kurssin palautelomakkeen vastaukset (N=12, kooditettu A1–A12) seuraaviin lomakkeen kysymyksiin:

- Mikä on keskeisin asia, josta/jonka opit projektissa?
- Mitä opit projektissa käytettävyydestä?
- Minkälaisia työelämätaitoja opit projektissa (esim. yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot, ongelmanratkaisu, kirjalliset ja suulliset viestintätaidot)?

Palautelomakkeessa oli myös muita kysymyksiä, mutta ne liittyivät kurssin muihin osa-alueisiin. Jälkikäteen reflektoiden viimeinen kysymys on saattanut johdatella vastaajia vastaamaan tietyllä tavalla, mutta toisaalta työelämätaitojen käsitteen määrittely on välttämätöntä, jotta opiskelijat saavat käsitystä siitä, minkälaisia osa-alueita se voi pitää sisällään. Toissijaisesti hyödynnän aineistona alaprojektiryhmien kirjoittamia projektin loppuraportteja ja niistä erityisesti kohtaa “Oman toiminnan ja projektin arviointi” (N=3, kooditettu B1–B3). Opiskelijat eivät saaneet projektista arvosanaa, millä pyrin minimoimaan tutkijan miellyttämisen halun kysymyksiin vastattaessa ja raporttia kirjoitettaessa. Vastaajilta pyydettiin asianmukaiset tutkimusluvut kirjallisesti.

Aineiston analysointi on laadullista: taulukoin sekä palautelomakevastaukset että loppuraportit pääosin aineistolähtöisesti teemoittelemalla lomakevastauksia ja raporttien arviointeja. Työelämätaitojen teemoittelussa käytin kuitenkin hyväksi Nykäsen & Tynjälän (2012) työelämätaitojen kategorioita eli projektityöskentelyä, yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, ongelmanratkaisu- ja itsesäätelytaitoja sekä viestintätaitoja. Seuraavassa tulosten tarkastelussa kommentoin ensin projektin keskeistä antia, sitten käyn läpi käytettävyysoptimisen sisältöjä, minkä jälkeen esittelen työelämätaitoihin liittyvät teemat.

4 Tulokset

Noin puolet vastaajista piti projektin tärkeimpänä antina käytettävyyteen liittyviä asioita, kuten testin käytännön toteutuksesta saatua oppia. Toinen puoli kuitenkin piti tärkeimpänä projekti- ja ryhmätyöskentelyyn liittyviä asioita, kuten aikataulutusta ja muutoksiin sopeutumista sekä monipuolista yhteistyötä, eli työelämätaitoja. Vaikka lomakkeen kysymyksissä käytettävyyden kompetenssi ja työelämätaidot oli eroteltu, vastaukset eivät aina noudattaneet tätä jaottelua, mikä heijastelee opiskelijoiden kokemusta:

- (1) Käytettävyydestä tuli opittua todella paljon kurssin aikana, mutta koen saaneeni eniten irti projektityöskentelystä itsestään, sillä käytettävyydestä perusteiden opettelu tuntui sujuvan ikään kuin siinä sivussa. Luulisin, että asioiden opettelu ja soveltaminen samaan aikaan sai aikaan tämän tunteen. (A10)

Esimerkistä käy hyvin ilmi, kuinka työelämätaidot ja substanssioppiminen nivoutuivat kiinteästi toisiinsa asiantuntijuuden rakentumisessa.

4.1 Käytettävyysoppiminen

Opiskelijoista käytettävyyden tutkimus on kiinnostava ala (A7) mutta käsitteenä myös varsin monimutkainen useine osatekijöineen (A4). Yksi vastaaja kontekstualisoi tätä monimutkaisuutta tekniseen viestintään nähden todetessaan, että ”käytettävyyden toteuttaminen dokumentaatioissa vaatii asiantuntemusta ja kokemusta” (A4).

Käytettävyyden tutkimisesta yksityiskohtaisella tasolla opiskelijat raportoivat oppineensa seuraavia osa-alueita: laboratorion ja sen laitteiston toiminta, lomakkeiden ja ohjeistuksen tuottaminen, testihenkilöiden valinta, haastattelun toteuttaminen, ääneenajattelun ohjeistaminen, testin tarkkailu ja tulosten purkaminen. Vastauksista käy ilmi oppimisen prosessiluonteisuus, sillä sekä simulointia ennen testitilannetta että pilottitestaamisen roolia pidettiin korvaamattomana (B1). Käytettävyydestä työläys ja aikaintensiivisyys ylättivät monet (B1, B2), mutta toisaalta vastaajat toteavat, että saatu informaatio on määrällisesti runsasta ja laadullisesti ”ainutlaatuisista” (B1). Ainutlaatuisuuden ymmärrän tässä yhteydessä myönteisesti: testauksen avulla päästään käsiksi todellisten käyttäjien kokemukseen toisin kuin esimerkiksi heuristisella asiantuntija-arvioinnilla, jossa tuotteen käyttäjät eivät ole mukana.

Vastaajien kommentit paljastavat myös käytettävyyden suhteellisuuden ja tilannesidonaisuuden: käyttäjälle voivat olla hankalia yksinkertaisiltakin vaikuttavat asiat, ja ”jos ohje tai laite on helppo yhdelle, ei tarkoita, että se olisi helppo toiselle” (A10). Käsitteiden käyttäjien osaamisesta ja roolista myös muuttui: yksi vastaaja (A2) toteaa, että hän oppi päästämään irti ajatuksesta, että vika on käyttäjässä, jos tämä ei osaa laitetta käyttää. Opiskelijan havainto on huomionarvoinen, sillä siinä tulee näkyviin teknisessä viestinnässä tunnettu perusasetelma: teknologiaa suunnittelevat asiantuntijat ovat valta-asemassa ja

heidän näkökulmastaan käyttäjiä pidetään ”idiootteina” (Johnson 1998: 44–45; ks. myös Chong 2016: 23). Käyttäjän näkökulmasta havainto liittyy myös käyttäjien taipumukseen syyttää itseään, kun laite ei toimi (Schriver 1997: 215–217).

Käytettävyydesteissä opiskelijoille tuli yllätyksenä se, kuinka käyttöohje, joka selailemalla vaikuttaa varsin toimivalta ja käytettävältä, ei testauksen perusteella sitä välttämättä olekaan (B1). Empiirisellä testauksella, jossa ovat mukana oikeat käyttäjät, päästään siis pureutumaan käyttöohjeiden käytettävyyteen syvällisellä tasolla. Käytettävyyden parantamisen näkökulmasta tilanne on kuitenkin lohdullinen, kuten yksi vastaaja toteaa: ”Useat käytettävyysoongelmat ratkeavat kohtalaisen yksinkertaisilla muutoksilla, ei tarvitse kirjoittaa koko ohjetta uusiksi” (A1). Yksi alaprojektiryhmä (B1) esittikin toiveen, että yrityksillä olisi ylipäättään enemmän aikaa ja resursseja toteuttaa käytettävyydestä.

Testit tarjosivat myös silmiä avaavan linkityksen koulutuksen alussa olleeseen teknisen viestinnän teoriaopetukseen, jossa oli tuotu esiin jo osiossa 3.1 mainittu ero tuote- ja käyttäjälähtöisen dokumentoinnin välillä (Schriver 1997: 46, 385). Siirtyminen tuotelähtöisyydestä käyttäjälähtöisyyteen on yksi merkittävä teknisen viestinnän alan paradigmaattinen muutos (Suojanen 2018: 50). Tämä muutos konkretisoitui projektin aikana (B1), sillä käyttöohjeen yksi keskeinen ongelma liittyi juuri siihen.

Kun yritysprojektia analysoidaan osiossa 3 mainittujen Chongin (2018) ja Zhoun (2014) tutkimuksia vasten, projektista löytyy kehitettävää. Projektin kiireisen aikataulun vuoksi sekä ohjaajan että opiskelijoiden tutustuminen käytettävyyteen ei ollut niin monipuolista kuin se olisi voinut olla, ja testaus rajoittui nimenomaan valmiin tuotteen testaamiseen. Sen sijaan yritysprojekti näyttäisi melko hyvin vastaavan TecCOMFrame-viitekehiksessä (TecCOMFrame 2019) kuvailtuja käytettävyyden osaamistavoitteita. Projektissamme käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen peruskäsitteet tulivat opiskelijoille selviksi, he käyttivät erilaisia käytettävyydetutkimuksen menetelmiä tarkoituksenmukaisesti, pohtivat arvioinnin tarkoitusta ja tavoitteita, selvittivät testaukseen liittyviä laatuksiteereitä ja ongelmia ja tekivät suosituksia käyttöohjeiden kehittämistä varten. Käytettävyysoppimisen tulokset kaiken kaikkiaan vaikuttaisivat heijastelevan Scottin (2008: 392) tutkimusta, jossa hän tarkasteli, miten opiskelijoiden käsitykset käytettävyydestä muuttuivat todellisen projektin aikana. He alkoivat ymmärtää, kuinka iteratiivinen, kompleksinen ja haastava prosessi käytettävyys on ja että se sisältää dynaamisia ja sotkuisiakin käytäntöjä.

Tämän artikkelin keskiössä eivät ole rekrytoijien toiveet rekrytoitavien kompetensseista, mutta projekti näyttäisi vastaavan myös osittain niitä toiveita, joita käytettävyysalan ammattilaisilla on työelämään siirtyviltä. Cooken ja Mingsin (2005: 301–305) haastattelututkimuksessaan mainitsemista toivotuista osaamisista projekti antoi valmiuksia laboratoriotestaamiseen, testauksen ja tulosten kriittiseen arviointiin ja perusteltujen suositusten tekemiseen sekä viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin, jotka kuuluvat seuraavaksi käsiteltäviin työelämätaitoihin.

4.2 Työelämätaitojen oppiminen

Työelämätaitojen oppimiseen liittyvät vastaukset teemoittelin seuraaviin osa-alueisiin: projektityöskentely, yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot, ongelmanratkaisu- ja itsesäätelytaidot sekä viestintätaidot. Teknisen viestinnän alan rekrytoijien näkökulmasta katsottuna teemoittelu heijastelee Stantonin (2017: 227) tutkimusta, jossa teknisen viestinnän aloittelijatasen paikkoihin työvoimaa etsineet rekrytoijat pitivät tärkeinä esimerkiksi vahvoja vuorovaikutus- ja kommunikointitaitoja sekä ongelmanratkaisu- ja ryhmäytötaitoja. Nämä kompetenssit esiintyvät myös TecCOMFrame-viitekehyksessä (TEcCOMFrame 2019), joskaan ne eivät ole spesifisiä nimenomaan teknisen viestinnän alalle (ks. Isohella 2010: 311). Tämän tutkimuksen teemoista eniten vastauksissa korostuivat yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot sekä viestintätaidot.

Projektityöskentelytaidot. Yritysprojektin aikana opiskelijat oppivat monia asioita projektityöskentelystä. He havaitsivat, kuinka tärkeitä osa-alueita tarkka suunnittelu, aikataulus, roolitus ja työnjako sekä yhteydenpito ovat projektin onnistumiselle:

- (2) Ns. ammattimaisempi projektityöskentely selkeytyi kurssin aikana, tai ainakin se, millaista se voisi olla. Yleisesti kaikki, mitä projektityöskentelyyn kuuluu, eli ryhmäytötaitojen välttämättömyys, oman egon hiljentäminen ja muiden huomioonottaminen. Taustatutkimuksen tekeminen ja se, kuinka monta asiaa täytyy ottaa huomioon (huone, laitteet, testihenkilöt, kirjalliset esiselvitykset, haastattelupohja jne.) nousivat myös minulle esille, samoin kuin testien jälkeen tapahtuva asioiden purku ja raportin tekeminen. (A10)

Esimerkissä ”ammattimaisempi projektityöskentely” saattaa viitata siihen, että yritysprojekti toi mukanaan ammattimaisemman otteen projektityöskentelyyn kuin mihin opiskelija oli aiemmin tottunut. Muiden huomioon ottaminen tuli esille vastauksissa myös luottamuksen näkökulmasta: kun kyseessä oli iso projekti ja kaikilla oli paljon opittavaa sekä sisällöllisesti että oman roolinsa haltuunotossa, ”oli pakko luottaa siihen, että tiimin muut jäsenet osaavat asiansa ja tekevät hommansa ajallaan ja kunnolla” (A3). Osittain kysymykset luottamuksesta ja roolituksesta limittyvät yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoihin, joita käsittelen seuraavaksi.

Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Projektissa opiskelijoiden ei ainoastaan tarvinnut luottaa toisiinsa vaan myös itseensä:

- (3) Projekti oli todella hyödyllinen työelämänäkökulman kannalta. Erityisesti yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja tuli opeteltua ja tuntui, että se oli osa-alue, jossa kehityin eniten. Aikaisemmin olen ollut ryhmätöissä tyypillisesti se hiljaisempi ja myötäillyt niitä päätöksiä, joita joku muu tekee muun ryhmän puolesta, mutta nyt pystyin myös itse tekemään oman osani ja huomasin, että on itse asiassa parempi koko ryhmän toiminnan kannalta, kun jokainen tuo omat ideansa esiin. (A2)

Nykänen ja Tynjälä (2012: 21) kirjoittavatkin yhteisten pelisääntöjen, toimintatapojen ja tiedon jakamisen tärkeydestä. Taitoja yhteisessä tekemisessä ovat myös tilannetajuisuus,

rohkeus ja innovatiivisuus (emt.). Esimerkissä 3 opiskelija on selvästikin rohkaistunut ottamaan oman paikkansa ja jakamaan osaamistaan.

Uutta useimmille opiskelijoille oli toimiminen yhteistyössä useamman ryhmän kanssa. Yhteistyötä tehtiin sekä alaprojektiryhmien sisällä että niiden välillä. Lisäksi opiskelijat tekivät lateraalista yhteistyötä projektissa heille määrättyjen roolien mukaisesti. Esimerkiksi testitulannetta johtavien moderaattoreiden tuli yhdessä suunnitella ja yhtenäistää äänenajattelun ohjeistukset, jotta testit olisivat mahdollisimman yhdenmukaiset. Yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja tarvittiin myös projektin ylätasolla, sillä yritysten edustajat olivat läsnä sekä projektin aloitus- että päätöstilaisuudessa. Yksi vastaaja (A4) pitikin kasvokkain tapaamista yritysverkostoitumisessa erittäin tärkeänä.

Yhteistyön toimivuuden osalta projekti onnistui ilmeisen hyvin eikä tuottanut sellaista turhautumista kuin ryhmätöissä monesti aiemmin: kaikki olivat erittäin motivoituneita, halusivat panostaa projektiin kaikkensa, ryhmähenki oli hyvä ja toisia autettiin tarvittaessa (A3). Projekti vahvistaa siis edellä osiossa 2 esiintuodun Blumenfeldin ym. (1991: 392–393) huomion, että projektioppiminen kasvattaa opiskelijoiden motivaatiota.

Ongelmanratkaisu- ja itsesäätelytaidot. Projektin alkaessa opiskelijoilla oli teknisen viestinnän opintoja takanaan vasta kuukauden verran, mutta kaikilla oli aiemmista opinnoistaan kokemusta projektityöskentelystä. Siltikin siirtymä vaativaan ja tiiviiseen yritysprojektiin oli jyrkkä. Näin ollen ongelmanratkaisu ja itsesäätely tulivat projektin aikana tutuiksi:

- (4) Tärkeä asia, joka tuli opittua kantapään kautta oli se, että kaiken toimivuus pitäisi aina varmistaa ennen testausta. Ns. demoeffekti tuli myös harmillisen tutuksi. Toisaalta erinäisten teknisten ongelmien ansiosta tuli myös harjoiteltua ongelmanratkaisutaitoja. (A3)

Ongelmanratkaisu oli sekä improvisoitua, kuten esimerkiksi 4 viitattujen teknisten ongelmien ratkaiseminen, että harkitumpaa: opiskelijat esimerkiksi joutuivat ratkomaan erilaisia luokittelu- ja tulkintaongelmia analysoidessaan käytettävyydesteistä saatua dataa ja pohtiessaan tuloksia projektissa määriteltäviä käytettävyydestavoitteita vasten. Ongelmanratkaisussa tarvitaan teoreettisen ja käytännöllisen tiedon yhdistämistä (Nykänen & Tynjälä 2012: 21), jota jälkimmäinen, harkitumpi ongelmanratkaisu edellytti: tulosten purkamisessa ja tulkinnassa opiskelijat joutuivat myös hyödyntämään projektin alussa luke- maansa teoriakirjallisuutta.

Itsesäätelyyn kuuluvat joustavuus ja tilanteen mukainen toiminta mutkikkaissa tilanteissa ja erilaisissa konteksteissa. Itsesäätelyssä opitaan keskeneräisyyttä, monitulkintaisuutta ja epävarmuuden sietoa. (Nykänen & Tynjälä 2012: 21) Stressinsietokykyä ja projektin hektisyyden sietoa kommentoikin useampi vastaaja:

- (5) Projektityöskentelyssä täytyy sietää paljon painetta ja stressiä sekä pystyä mukautumaan erilaisiin, muuttuviin tilanteisiin, aikatauluihin ja ihmisiin sekä eri ihmisten erilaisiin työskentelytapoihin. (A11)

Yksi alaprojektiryhmä (B1) kommentoi myös raportissaan, että on hyväksyttävä, että kaikki ei aina onnistu suunnitellusti, jolloin tehdään niin hyvin kuin tilanne sallii.

Viestintätaidot. Projektiin sisältyi paljon toimintoja, jotka edellyttivät sekä kirjallisia että suullisia viestintätaitoja. Alaprojektiryhmät viestivät toistensa kanssa esimerkiksi sähköpostitse, WhatsAppissa ja kasvokkaisissa tapaamisissa. Projektissa tuotettiin erilaista kirjallista materiaalia sekä projektin omiin tarpeisiin että asiakkaalle. Aineistossa erityisen maininnan kirjallisen materiaalin tuottamisesta sai projektin loppuraportin kirjoittamisprosessi, joka poikkesi yhteisöllisyydessään opiskelijoiden monista aikaisemmista opinnoista:

- (6) Opin myös ihan erilaisen tavan työstää tekstiä ryhmänä, sillä aikaisemmin vastaavissa tilanteissa jokainen on hoitanut oman osansa täysin muista erillään, jolloin teksti ei välttämättä ole ollut ihan tasalaatuista eivätkä käsitteet ole olleet yhtenäisiä. (A2)

Yhteisöllistä kirjoittamista pidettiin sekä haastavana että antoisana: se kehitti kirjallisia viestintätaitoja ja vaati kompromissinteko- ja sovittelutaitoja (A11). Raportin kirjoittamisessa opiskelijoiden tuli myös ottaa kohderyhmä huomioon:

- (7) Asian ilmaisemista täytyy miettiä tarkkaan, ettei tule tahattomasti loukattua yritystä ja sen työntekijöitä. Negatiivisetkin asiat tulee esittää rakentavasti, neutraalisti ja kohteliaasti, eikä saa olla liian kärjistävä, kärkeä ja tuomitseva varsinkaan ilman perusteluja. (A11)

Suullisia viestintätaitoja puolestaan opiskelijat pääsivät harjoittelemaan etenkin projektin lopputapaamisessa, jossa yksi kustakin alaprojektiryhmästä esitteli asiakkaalle projektin päätuloksia. Lisäksi käytettävyydestien aikana harjaannutettiin sosiaalista kanssakäymistä ja haastattelutaitoja. Näistä muodostuikin hyvä harjoituskenttä, kuten yksi vastaaja (A7) toteaa: tulosten esittämisessä asiakkaalle tärkeää oli määrätietoisuus, ymmärrettävyys ja selkeys, kun taas haastattelutilanteessa keskeistä oli ihmisläheisyys ja luonteva juttelu, jotta testihenkilö tuntisi olonsa mahdollisimman mukavaksi.

Kun tarkastellaan käytettävyyssoppimista ja työelämätaitojen karttumista koko projektin viitekehyksessä, sitä voidaan havainnollistaa kuvan 1 tavoin.



Kuva 1. Käytettävyys ja työelämätaidot osana projektioppimista

Asiakkaan kanssa projektille sovittiin tietyt tavoitteet ja projektisuunnitelmassa määriteltiin lisäksi projektin laajuus, työnjako, aikataulu ja vastuut. Projekti edellytti käytettävyytutkimukseen ja sen menetelmiin perehtymistä ja niiden soveltamista käytäntöön, jotta projektin tavoitteet voitiin saavuttaa. Työelämätaidot olivat ikään kuin liima, jonka avulla projekti pysyi koossa: Opiskelijoiden oli opittava ja hallittava projektityöskentelyä. Heidän oli toimittava yhteistyössä oman alaprojektiryhmänsä sekä muiden ryhmien ja heidän jäsentensä kanssa ja oltava vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Projektin aikana oli ratkaistava erilaisia ongelmia ja opittava sietämään keskeneräisyyttä ja epävarmuutta. Kaikessa tässä keskeisenä työkaluna toimivat kirjalliset ja suulliset viestintätaidot.

5 Yhteenveto

Yritysprojektimme oli sekä ohjaajan että opiskelijoiden näkökulmasta aikaa vievä, työläs ja ajoittain kaoottinen (ks. myös Scott 2008: 402–403; Tynjälä ym. 2009: 282). Autenttisia toimeksiantoja sisältävä projektioppiminen kuitenkin näyttäisi tehostavan oppimistuloksia tavalliseen luokkahuoneopetukseen verrattuna ja vahvistavan opiskelijoiden motivaatiota (ks. Tynjälä ym. 2009: 272). Käytettävyysprojektissa karttuivatkin sekä työelämätaidot että käytettävyyskompetenssi, joka on tärkeä osa teknisen viestinnän ammatillista osaamista.

Projekti onnistui tuottamaan aidosti yhteisöllistä oppimista, mitä integratiivinen työelämätaitojen kehittämisen malli korostaakin (Nykänen & Tynjälä 2012: 23). Projektioppimisessa harjaantuivat monet työelämätaidot. Ajoittainen kaaoskin tuotti työelämässä tarvittavaa ongelmanratkaisu- ja itesäätelytaitoa: joustavuutta ja tilanteen mukaista toimintaa, keskeneräisyyttä ja epävarmuuden sietoa.

Substanssiosaamisen karttumisen näkökulmasta projektia voidaan myös pitää pääosin onnistuneena. Vaikka projekti ei täyttänyt Zhoun (2014) peräänkuuluttamaa iteratiivisuutta ja kokonaisvaltaisuutta, opiskelijat kuitenkin pääsivät suunnittelemaan ja toteuttamaan käytettävyydestauksen hyödyntämällä eri menetelmiä, havainnoimaan käyttäjien toimintaa ja pohtimaan käytettävyyden kompleksisuutta eri näkökulmista. Tässä projektissa pääpaino oli teorian soveltamisessa käytäntöön, ja tulevaisuissa projekteissa onkin syytä kiinnittää enemmän huomiota käytännön reflektointiin teorian valossa.

Tutkimuksellisesti on aihetta jatkossa kehittää asetelmaa ainakin siten, että kysymysten ohjailevaa vaikutusta saadaan minimoitua ja päästään vielä syvällisemmin pureutumaan projektioppimisen eri ulottuvuuksiin. Tuloksiin vaikuttaa myös se, että opiskelijoilla oli takanaan varsin vähän teknisen viestinnän opintoja: tietojen ja taitojen karttumisen myötä myös projektioppimisen anti voi muuttaa muotoaan.

Lähteet

- Blumenfeld, Phyllis C., Elliot Soloway, Ronald W. Marx, Joseph S. Krajcik, Mark Guzdial & Annemarie Palincsar (1991). Motivating Project-Based Learning: Sustaining by Doing, Supporting the Learning. *Educational Psychologist* 26(3) & (4), 369–398.
- Chong, Felicia (2016). The Pedagogy of Usability: An Analysis of Technical Communication Textbooks, Anthologies, and Course Syllabi and Descriptions. *Technical Communication Quarterly* 25(1), 12–28.
- Chong, Felicia (2018). Implementing Usability Testing in Introductory Technical Communication Service Courses: Results and Lessons From a Local Study. *IEEE Transactions on Professional Communication* 61(2), 196–205.
- Collin, Kaija & Päivi Tynjälä (2002). Koulutuksen ja työelämän rajoilla – Työntekijöiden ja opiskelijoiden kokemuksia työssä oppimisesta. Teoksessa: *Kohtaamisia ja ylityksiä. Pedagogisia haasteita yliopisto-opetukselle*, 23–55. Toim. Leena Lestinen & Marjatta Saarnivaara. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Collins, Meghan (2010). *Implementing Usability Testing of Technical Documents at Any Company and on Any Budget*. Electronic Thesis and Dissertations 4372. University of Central Florida. [lainattu 23.3.2019]. Saatavilla: <http://stars.library.ucf.edu/etd/4372>
- Cooke, Lynne & Susan Mings (2005). Connecting Usability Education and Research With Industry Needs and Practices. *IEEE Transactions on Professional Communication* 48(3), 296–312.
- Farrell, Susan (2016). *Observer Guidelines for Usability Research*. NN/g Nielsen Norman Group. [lainattu 21.3.2019]. Saatavilla: <https://www.nngroup.com/articles/observer-guidelines/>
- Isohella, Suvi (2010). What Working Life Requires: An Approach to a Technical Communication Competency Model. *IEEE International Professional Communication Conference*, 310–314. [lainattu 18.9.2019]. Saatavilla: 10.1109/IPCC.2010.5530024
- Johnson, Robert R. (1998). *User-centered technology: A rhetorical theory of computers and other mundane artifacts*. Albany, NY: State University of New York Press.

- Koskinen, Joni (2005). Käytettävyydestä. Teoksessa: *Käytettävyydestutkimuksen menetelmät*, 187–208. Toim. Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta. Tampere: Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1. [lainattu 21.3.2019]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Kramer-Simpson, Elizabeth, Julianne Newmark & Julie Dyke Ford (2015). Learning Beyond the Classroom and Textbook: Client Projects' Role in Helping Students Transition From School to Work. *IEEE Transactions on Professional Communication* 58(1), 106–122.
- Kuutti, Wille (2003). *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Helsinki: Talentum.
- Markel, Mark (2012). *Technical Communication* (10. painos). Boston/New York: Bedford/St. Martin's.
- Nielsen, Jakob (1993). *Usability Engineering*. Boston, MA: Academic Press.
- Nykänen, Seija & Päivi Tynjälä (2012). Työelämätaidojen kehittämisen mallit korkeakoulutuksessa. *Aikuiskasvatus* 1, 17–28.
- Ovaska, Saila, Anne Aula & Päivi Majaranta (2005). *Käytettävyydestutkimuksen menetelmät*. Tampere: Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1. [lainattu 21.3.2019]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9724-7>
- Redish, Janice (2010). Technical Communication and Usability: Intertwined Strands and Mutual Influences. Commentary. *IEEE Transactions on Professional Communication* 53(3), 191–201.
- Rubin, Jeffrey & Dana Chisnell (2008). *Handbook of Usability Testing. How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (2. painos). Indianapolis: Wiley Publishing.
- Savage, Gerald J. (2003). The Process and Prospects for Professionalizing Technical Communication. Teoksessa: *Power and Legitimacy in Technical Communication, Vol. I, The Historical and Contemporary Struggle for Professional Status*, 137–165. Toim. Teresa Kynell-Hunt & Gerald J. Savage. Amityville, NY: Baywood Publishing Company.
- Schrifer, Karen (1997). *Dynamics in Document Design. Creating Texts for Readers*. New York: John Wiley & Sons.
- Scott, Blake J. (2008). The practice of usability: Teaching user engagement through service-learning. *Technical Communication Quarterly* 17(4), 381–412.
- Stanton, Rhonda (2017). Do Technical/Professional Writing (TPW) Programs Offer What Students Need for Their Start in the Workplace? A Comparison of Requirements in Program Curricula and Job Ads in Industry. *Technical Communication* 64(3), 223–236.
- Suojanen, Tytti (2018). *Suomalaista teknistä viestintää. Sinä- ja me- asenne kotoistamisstrategioina kodinkoneiden käyttöohjeissa 1945–1995*. Acta Universitatis Tamperensis 2421. Tampere: Tampere University Press. [lainattu 3.4.2019]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0859-9>
- Suojanen, Tytti & Jenni Virtaluoto (2016). Technical Communication Programmes: Building Competencies Needed In the Workplace. *Proceedings of the European Academic Colloquium on Technical Communication 2016*, 4, 97–110. Toim. European Association for Technical Communication – tekem Europe e.V.
- TecCOMFrame (2019). *The Academic Competence Framework*. [lainattu 2.12.2019]. Saatavilla: <https://www.teccom-frame.eu/competence-framework/overview/>
- Tynjälä, Päivi (2008). Perspectives into Learning at the Workplace. *Educational Research Review* 3, 130–154. [lainattu 26.3.2019]. Saatavilla: <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2007.12.001>
- Tynjälä, Päivi, Maritta Pirhonen, Tero Vartiainen & Laura Helle (2009). Educating IT Project Managers through Project-Based Learning: A Working-Life Perspective. *Communications of the Association for Information Systems* 24(16), 269–288. [lainattu 26.3.2019]. Saatavilla: <https://doi.org/10.17705/1CAIS.02416>
- Tynjälä, Päivi, Virpi Slotte, Juha Nieminen, Kirsi Lonka & Erkki Olkinuora (2006). From University to Working Life: Graduates' Workplace Skills in Practice. Teoksessa: *Higher Education and Working Life – Collaborations, Confrontations and Challenges*, 73–88. Toim. Päivi Tynjälä, Jussi Välimaa & Gillian Boulton-Lewis. United Kingdom: Elsevier.
- Tynjälä, Päivi, Jussi Välimaa & Anneli Sarja (2003). Pedagogical perspectives on the relationships between higher education and working life. *Higher Education* 46(2), 147–166.
- Tyyli-hanke (2019). *Työelämäjaksoja ja työssäoppimista yliopisto-opintoihin 2015–2018*. [lainattu 2.12.2019]. Saatavilla: <https://tyylihanke.wordpress.com/>
- Zhou, Quan (2014). “That Usability Course”: What Technical Communication Programs Get Wrong about Usability and How to Fix It. *Communication Design Quarterly* 2(3), 25–27.