

SOSIAALITOIMI TEKSTITYÖNÄ — ETUUSPÄÄTÖS VUOROVAIKUTUKSENA

Ulla Tiililä *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1108. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2007. 261 s. ISBN 978-951-746-881-7.

Ulla Tiililän väitöstutkimuksen kohteena on kaupungin yhden yksikön, sosiaaliviraston, tekstityö ja tekstit, erityisesti vammaispalvelun perusteella laaditut kuljetuspalvelupäätökset; hieman yllättävästi työn nimessä ei ole näkyvissä työn keskeistä kontekstia, sosiaalitoimintaa. Tutkimus on tekstien olemuksen ja niiden tuottamisen tutkimusta. Se ei ole vastaanotto-tutkimusta, joskin aihetta sivutaan muun muassa asiakasystävällisyysdiskurssin analyysin kautta. Tiililä määrittelee tutkimuksensa sekä *tekstin-* että *tekstilajitutkimukseksi* ja näkee sen monitieteisenä¹. Määritellyt tulevat perustelluiksi työssä: tutkimus on tekstintutkimusta muun muassa siltä osin, että liikkeelle lähdetään tutkijaa kiinnostavasta yhteiskunnallisesta ilmiöstä tai käytänteestä, »kirjoitetun tekstin todellisuudesta», ja sen analyysistä edetään tarkkaan lingvistiseen tekstianalyysiin, etuuspäätösten merkitysten tulkintaan. Tutkimuskohteena on siis tietyssä yhteisössä käytössä oleva kieli (vrt. Hiidenmaa 2000: 164). Monitieteiseksi tutkimuksen tekee erityisesti luvun 2 osatutkimus, joka osaltaan jäsentää Tiililän työn sosiaalityön tutkimukseksi (Juhila 2007).

Tiililän väitöskirja pyrkii täydentämään kuvaa julkishallinnon työstä ja yleisemmin

yhteiskunnan tekstualisoitumisesta: asioita hoidetaan lomakkein, hakemuksin, lausunnoin, päätöksin, eikä asioita tapahdu ilman tarkkaa dokumentointia prosessien vaiheista. Kulloinkin instituutio käyttää tilanteisiinsa mukauttamiaan tekstejä, niin myös sosiaalitoimi. Kielentutkijana Tiililä tarkkailee sitä, missä kuuluu kansalaisen ääni, missä muiden toimijoiden.

Tutkimusasetelmaltaan tämäkin tutkimus, kuten jokainen Suomessa 1990–2000-luvuilla tehty tekstintutkimus, tuo tiedeyhteisöön uutta ymmärrystä siitä, miten tekstejä voidaan tutkia ja mitä tutkimuksella voi saada selville. Tiililä on yrittänyt selvittää erityisesti kontekstin käsitteen asemaa tekstintutkimuksessa. Uutta tässä tutkimuksessa on varsinkin sosiaalityön tutkiminen², jonka perustan muodostaa raportin luku 2, mutta sosiaalityön olemus määrittyy pitkälti myös intertekstuaalisuus- ja tekstianalyysien kautta. Tutkimus on yhteiskuntatieteellisesti ja oikeustieteellisesti suuntautunutta kielen ja viestinnän tutkimusta, ja se antaa uutta tietoa paitsi julkishallinnon teksteistä myös asiakaspalvelusta ja palvelukulttuurista julkisella sektorilla.

Väitöskirja on rakenteeltaan johdonmukainen. Liikkeelle lähdetään *työstä*, ja *konteksteja* valotetaan »toiminnan analyysin»

¹ Monitieteisyydestä ja tieteidenvälisyydestä tekstintutkimuksessa ks. Hiidenmaa 2000: 164 – 165.

² Kirsi Juhila 2007 arvioi Tiililän väitöstutkimusta sosiaalityön tutkimuksen näkökulmasta.

(s. 30) lisäksi monipuolisella intertekstien analyyseilla. Tutkimuksen rakenne itsessään luo merkityksiä. Se kertoo siitä, miten tutkija näkee etuuspäätöstekstien merkitysten rakentumisen: tekstin merkitykset ovat pitkälti ulkoa annettuja. Tutkimuksen tulokset vahvistavat tämän tutkijan taustaoletuksen.

Ulla Tiililä laajentaa tutkimuksellaan tiedeyhteisön käsitystä siitä, miten kielitieteellinen tutkimus, erityisesti lingvistinen tekstintutkimus, voi lisätä ymmärrystä yhteiskunnan erilaisista tietotöistä. Tutkimus on Suomessa uusi, innovatiivinen jatke aiemmille kielitieteellisille tekstintutkimuksille, joissa tekstejä tarkastellaan niiden tuottamisen prosesseja tai toimintaympäristöä vasten (esimerkiksi Mäntynen 2003; Kuronen 2004; Kankaanpää 2006 ja Sääsiki-lahti 2006). Tiililän työ poikkeaa aiemmista tutkimuksista varsinkin teksti- ja intertekstianalyyseiluvuista erotetulla yhteiskuntatieteellisellä tutkimusosiolla. Tiililän ratkaisu on yritys saada selvyttä tekstintutkijoita askarruttavaan kysymykseen, miten kontekstia voidaan hyödyntää tekstintutkimuksessa. Tältä pohjalta tutkija määrittelee tutkimuksensa yhdeksi tavoitteeksi sen selvittämisen, miten tekstin kontekstia voi tutkia ja missä on kontekstiedon paikka itse tekstintutkimuksessa ja sen raportissa. Tekstin ja kontekstin suhteen selvittämisen Tiililä pukee hypoteesin muotoon: tekstissä on läsnä konteksti, tekstilaji ja ideologia, ja teksti rakentaa itselleen kontekstin. Tästä seuraa, että tutkimus on myös hypoteesia testaava, erityisesti jälkimmäisen oletuksen osalta.

Hypoteesia testaavaksi tutkimuksen tekee myös se, että Tiililä lähtee oletuksesta, että etuuspäätös (joksi kuljetuspalvelupäätös katsotaan) on oma tekstilajinsa: se muun muassa nimetään tietyllä tavalla erotukseksi toisista teksteistä (s. 29). Kielteiset ja myönteiset etuuspäätökset katsotaan

tekstilajin alalajeiksi. Varsinaiset tutkimuskysymykset jakautuvat kolmiksi: (1) Millaisessa ympäristössä ja olosuhteissa kuljetuspalvelupäätökset tehdään, (2) millaisia kuljetuspalvelupäätökset ovat teksteinä ja erityisesti tekstilajina ja (3) miksi tekstit ovat sellaisia kuin ovat? Mikä on tekstien ja niiden laatimispuitteiden suhde? Millainen suhde päätöksillä on toisiinsa ja tekstiverkoston teksteihin? Millainen on tekstin ja kontekstin suhde? Tutkimuskysymyksistä lähtien työ jäsentyy kolmiosaiseksi: toiminnan analyysi, intertekstuaalisuusanalyysi ja tekstianalyysi. Kontekstintutkimuksen osalta Tiililä sanoo selvittävänsä etuuspäätösten toiminnallisia puitteita (luku 2), tekstilajin kontekstia (luku 3) ja tekstiverkoston kontekstia (4 ja 5).

Tutkijan tapa käyttää käsitettä *konteksti* näyttäytyy kautta tutkimuksen ristiriitaisena, mikä häiritsee muilta osin rikasta ja runsasta tutkimusta. Samoin käsitteiden *laatumispuitteet* ja (tekstin) *ympäristö* käyttö on työssä paikoin horjuvaa, jopa epäselvää. Tutkimuksen eri osissa lukijan on paikoin vaikea tietää, millaiseen kontekstikäsitetyseen tutkija nojaa. Voidaan esimerkiksi kysyä, mihin luvussa 2 raportoitua tutkimusta tarvitaan, jos »konteksti on se todellisuus, jonka teksti itselleen rakentaa» (s. 19). Ehkä kysymys onkin siitä, miten »tekstin itselleen rakentama todellisuus» nähdään. Luvun 2 tutkimustiedosta, tekstin laadinnan todellisuudesta, voi oletuksen mukaisesti saada vihjeitä itse päätöstekstistä. Vai voiko? Onko tällainen tieto hankittava muutoin kuin kielentutkimuksen keinoin, Tiililän tapaan haastattelu- ja kyselytutkimuksen avulla? Näitä kysymyksiä sivutaan varmasti tulevaisuuden tekstintutkimuksissa.

Tutkimuksen teoreettiseksi lähtökohdiksi esitetään tekstilähtöisyys sekä se, että tekstit ovat vuorovaikutusta, dialogia, ja institutionaalaisia. Kiinnostuksen kohteena on myös kulttuurin ja tilanteen suhde.

Tekstilähtöisyys pätee tutkimuksessa nimenomaan tekstianalyysin ja intertekstuaalisen analyysin osalta. Sen sijaan toiminnan analyysin kysymyksenasettelu on jo edeltänyt tekstiaineistojen tutkimuksia, mihin saattaa liittyä ongelmia (Bhatia 2004): lukija ei tiedä, millä perusteella kysely- ja haastatteluaiheet on valittu.

Tiililä käyttää tutkimuskysymyksiin vastaamiseen sekä tekstiaineistoja että haastattelu- ja kyselyaineistoja. Tekstiaineistoilla tutkitaan asiakkaan ja viraston vuorovaikutusta. Varsinaisia analysoitavia tekstejä ovat lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista perustuvat Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa laaditut kuljetuspalvelupäätökset. Analysoitavia tekstejä, etuuspäätöksiä, on 55. Niissä käsitellään 31 asiakkaan tapauksia (1992–2003). Tekstiaineistot on kerätty haastattelujen jälkeen. Lisäksi tutkimusaineistona on etuuspäätökseen liittyviä tekstejä, joita työssä on käytetty intertekstuaaliseen analyysiin. Intertekstit ovat tekstintutkimuksessa nähdäkseen välttämätön tulkinta-apu, sillä, kuten tunnettua, teksti ei elä tyhjiössä. Voidaan ajatella, että intertekstejä analysoimalla Tiililä saa käsityksen hallintojärjestelmästä, johon tämä sosiaaliviraston itsensä välittömäksi³ määrittelemä asiakasviestintä liittyy.

Haastateltavia on tutkimuksessa vain neljä, ja kyselyyn oli vastannut neljä henkilöä seitsemästä, joille kysely lähetettiin. Kyselyllä on tarkoitus varmistaa haastattelutietojen yleistettävyyttä. Vastausten määrä on pieni yleistettävyyden kannalta. Tosin määrä on suhteutettava siihen, mitä halu-

taan yleistää. Tiililää kiinnostaa teksteillä tehtävän työn muuttuvuus ja pysyvyys sekä asiantuntijan roolin merkitys teksteille. Kyselyn avulla on pyritty selvittämään, kuvaa-ko vammaiskuljetuspäätösten laatiminen yleisesti Helsingin kaupungin vastaavaa toimintaa. Havaintojaan Tiililä tukee ansiokkaasti — tulosten siirrettävyyden näkökulmasta⁴ — muiden alojen asiantuntijatyötä koskevilla tutkimuksilla, esimerkiksi toimentulotuen asiakastutkimuksella. Aineistojen riittävyys laadulliseen tutkimukseen, erityisesti kielelliseen analyysiin, on perusteltu riittävästi. Kokemukseni mukaan viranomaisteksteissä tai niihin verrattavissa lakisääteisissä yritysteksteissä näkyy jo pienemmälläkin aineistolla mahdollinen teollinen massatuotanto, eli monipuolisempaa vaihtelua ei välttämättä saataisi esiin suuremmalla aineistolla.

Tutkimuksen johdannon tehtävänä on työn tärkeyden ja tutkijan valintojen perusteleminen. Erityisen selväksi tulee halu selvittää etuuspäätöksen institutionaalisuutta käytännön toimijoiden työssä. Tutkimuksen monenlaiset tutkimusotteet motivoituvat tavoitteiden kautta, jotka määrittävät käytännön tarpeista sosiaalitoimessa. Tutkimusasetelma on kuitenkin myös kannanotto siihen, miten kontekstia voidaan hyödyntää tekstintutkimuksessa. Myös tekstien tutkiminen sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti, ja ilmiöittäin nimenomaan tässä järjestyksessä, on perusteltu hyvin.

Tiililä kokoaa oman työkalupakkinsa eklektisesti tekstien analyysia varten. Hän sanoo katsovansa tekstejä eri näkökulmista: käytössä ovat systeemis-funktionaalinen

³ Välitöntä on viraston määritelmän mukaan viestintä, joka »liikkuu suoraan hallinnon ja asukkaiden välillä», esimerkiksi suullinen, kirjallinen ja sähköinen neuvonta ja tiedottaminen. Välistä viestintää ovat mm. kaupunginhallituksen ja lautakuntien päätökset. (S. 19–20.)

⁴ Kakkuri-Knuutila ja Heinlahti toteavat, että uudempi (kuin positivistinen) keskustelu tutkimusmenetelmistä kyseenalaistaa sen, että yleiset säännönmukaisuudet ovat ainoa ja tavoiteltava tieteellisen tiedon muoto. Tutkimustulosten soveltamisen sijaan puhutaankin tulosten *siirrettävyydestä* (*transferrability*). (Kakkuri-Knuutila & Heinlahti 2006.)

kielioppi (mm. prosessien nimeäminen, kielipiillinen metafora, interpersoonaisuus), kohteliaisuusstrategiat, uusi retoriikka ja keskusteluntutkimus (vuorovaikutuksen ja institutionaalisuuden analyysit). Lisäksi työssä hyödynnetään käsitteitä *näkökulma*, *tyyli*, *diskurssi* ja *deiksis*; näiden käsitteiden Tiililä sanoo olevan osin päällekkäisiä. Näkökulmia ja analyysivälineitä on paljon. Tiililä perustelee valintansa sillä, että hän haluaa olla avoin mahdollisimman monille kielen piirteille ja ilmiöille. Monipuolinen analyysivälineistö onkin johtanut monipuolisiin tulkintoihin, mikä on Tiililän työn merkittävä ansio.

Näkökulmien ja menetelmien valinta osoittautuu analyysiluvuissa onnistuneeksi. Tutkimusraportille olisi kuitenkin ollut eduksi, jos johdantoluvussa menetelmien esittelyn yhteydessä olisi annettu esimerkiksi avulla näyte, minkälaisia kielenkäytön valintoja arvioidaan ja tulkitaan milläkin käsitteellä ja miten analyysi etenee (tosin pääluvut ja niiden järjestys kertovat siitä osin). Esimerkiksi näkökulman, tyylin ja sävyn analyysissa on nähtävissä jonkinasteista epä johdonmukaisuutta. Olen kuitenkin Tiililän kanssa yhtä mieltä siitä, että tarkka analyysin toteutuksen avaaminen analyysiluvuissa on toimiva ratkaisu.

ETUUSPÄÄTÖSTEN LAATIMISEN PUITTEET

Luku 2 eli kuljetuspalvelupäätöksen laatimisen analyysi antaa hyvän kuvan etuuspäätöksen toimintaympäristöstä ja -kehyksestä. Tiililän motiivina on halu selvittää, millaiset seikat tekstin tuottamisympäristöstä voisivat vaikuttaa ja jättää jälkiä tekstiin. Tutkimus osoittaa, että kaikki tuottamisen ympäristöstä esiin tulevat ilmiöt, esimerkiksi kirjoittajien tunteet, eivät kirjoituksiin, eivätkä ne silloin ole relevanttia tekstin kontekstia. Sen sijaan hyvinkin olennaiseksi

osoittautuvat tekstilajin ja tekstiverkoston kontekstit (analyysiluvut 3–5).

Haastatteluaineiston anti on nivottu sujuvasti aiempaan viranomaisviestintää koskevaan tutkimustietoon ja muuhun julkaistuun tietoon (joka on ns. arkitietoa, esimerkiksi lehtiartikkeleita). Erityisen ansiokasta ja osuvaa on monitaitoisuuden pohdiskelu tässä yhteydessä. Tutkimus osoittaa, että sosiaalityöntekijät ovat monitaitoisia (*multiskilling*), mutta teknistynyt tekstinteko vaikuttaa niin, että taitoja ei tarvitse hyödyntää työssä (*de-skilling*). Monitaitoisuusanalyysi kokoaa luvun 2 pohdinnat ja selittää päätöksiä kirjoittavien työnkuvan muutoksen: sosiaalityöntekijä tekee tietoteknisten ratkaisujen ansiosta myös töitä, jotka aiemmin hoiti joku toinen ammattilainen.

Luku 2 on toiminnan analyysia. Se siis poikkeaa niin sanotusta kartoituksesta tai selvityksestä muun muassa siinä, että haastattelu- ja kyselyaineistojen analyysien tuloksia on suhteutettu aiempaan tutkimustietoon ja virkahenkilöiden työtä käsitteleviin artikkeleihin ja kirjoituksiin. Ansiokasta on muun muassa epämuodollisen kirjoitustyylin pohdinta haastatteluaineistojen ja aiemman tutkimustiedon avulla: asiakas saattaa esimerkiksi paheksua viranomaiskirjettä, jossa on kuvia. Haastatteluaineisto toimii tässä luvussa hyvin sekä lähteenä että aineistona: toisinaan haastateltavan sanoma on lähteenä, toisinaan taas huomiota kiinnitetään ilmaisuun, sanomisen tapaan, jolloin sanottu on aineistona (s. 26). Luvun 2 sijoittaminen ennen tekstianalyysilukuja näytetään lopulta perusteltuna, vaikka alussa problematisoinkin tutkimuksen osien järjestystä. Hyöty näkyy jo luvusta 3, jossa hyödynnetään luvun 2 toimintatietoa.

ETUUSPÄÄTÖSTEN ANATOMIAA

Luku 3, »Kuljetuspäätökset teksteinä», havainnollistaa käytännön teknologisoitu-

nutta tekstityötä. Sosiaalityöntekijät tekevät etuuspäätöksiä kirjoittaessaan valintoja tekstin rakenteen ja kielellisen muotoilun, visuaalisuuden ja typografian suhteen. Luvun parasta antia on sen esittäminen, missä ovat kirjoittajan valinnan rajat eli millainen on liikkumavara sekä millaisena näyttäytyvät pysyvyys ja muutos. Tutkimus osoittaa, että tietyt vakiomuodot, ratkaisujen reunaehdot, ovat muuttumattomia, mutta seloste-, päätös- ja taustoituskakso vaihtelevat, ja erityisesti taustoituskaksoon tehdyillä kielellisillä valinnoilla on mahdollista suunnata teksti asiakkaan tapaukseen. Kiinnostavaa on tieto, että kirjoittajat pyrkivät itse laatimaan päätösjakson edelle orientoivaa tekstiä, kun tietojärjestelmä siirtää asiase-losteen päätöksen jälkeen. Kirjoittajat siis ilmiselvästi haluavat tekstiin jonkinlaisen pehmentävän puskurin aloitukseksi, johdatusesi päätökseen.

Etuuspäätösten visuaalisuuden analyysi on tuoretta, ja siinä hyödynnetään sekä aiempaa tekstintutkimusta että haastattelutietoa. Samoin ansiokasta on asiallisuuden ja asiakaskeskeisyyden merkitysten analyysi, joka täydentyy luvuissa 4 ja 5. Asiakaskeskeisyytenä viranomaisviestinnässä näyttäytyy muun muassa se, että kieltävä päätös perustellaan, mikä ei siis ole itses-täänselvyys. Samoin kielteisten asioiden ilmaiseminen persoonamuotoa välttäen on tässä tekstilajissa asiakaskeskeisyyttä, tarkemmin kohteliaisuuskäyttäytymistä (ks. jäljempänä luvun 4 käsittelyä).

Asiakaskeskeisyyden analyysiin liittyy ajankohtainen ja hyvin perusteltu tekstin rakenteen analyysi. Tässä luvussa olemme

yhden tutkimuksen keskeisen tuloksen äärellä. Tiililä havainnollistaa sekä argumenttirakennetta noudattavaa että uutismaista etuuspäätöstä. Argumenttirakenne tarkoittaa sitä, että ennen ratkaisun eli päätöksen esittämistä lukijalle kerrotaan päätöksen reunaehdot (esimerkiksi lainkohdat) ja asiakkaan tilannetiedot. Päätös esitetään siis loogisesti tilannetiedoista johdettuna. Uutisen rakennetta noudattava päätös puolestaan rakentuu niin, että uutiskärke-nä tekstin alussa on päätös. Tiililä esittää osuvaa kritiikkiä uutisen rakenteen päätös-teksteissä soveltamista kohtaan. Kritiikkiin on helppo yhtyä. Tiililä toteaa muun muassa, että päätöksen nosto tekstin alkuun tekee asiase-losteesta taustoittavan eikä orientoivaa, mikä vaikuttaa ratkaisevasti koko tekstin merkitykseen⁵. Voi tulkita, että asiakaskirjeestä tulee uutinen, oman (kärjistävän) tulkintani mukaan yksilöllisestä ja henkilökohtaisesta viestistä joukkoviestintää. Tiililän mukaan muutoksesta seuraa myös, että teksti edellyttäisi epäli-neaarista lukutapaa, mikä ei ole odotuksenmukaista kirjeessä. Kaiken kaikkiaan tämänkaltainen analyysi osoittaa, miten suvereeni kielitieteellinen tekstianalyysi on tekstikäytäntöjen ymmärtämisessä. Tällaista tutkimustietoa on helppo siirtää opetustilanteisiin työyhteisöissä.⁶

OMAA JA LAINATTUA

Tiililä määrittelee intertekstuaalisuutta analysoivan osan tutkimustaan niin, että analyysin tehtäväksi tulee varsinaisen tekstianalyysin tukeminen ja taustoittami-

⁵ Myös Vakuutusyhtiöiden keskusliitto suosittaa ohjeissaan kieltävän ratkaisun kirjoittamista argumenttirakennetta noudattaen (ohje vuodelta 1995, uuden vakuutuslainsäädännön julkaisuvuodelta).

⁶ Mainittakoon vielä, että voi vain ihmetellä erästä tekstin luettavuuteen vaikuttavaa etuuspäätösten piirrettä: edelleen, 2000-luvun alussa, kirje eli päätös tulostetaan — ikään kuin atk:n ehdoilla — suuraakkosin, mikä oli tavallista yrityksissäkin 1980-luvulla. Tekniikka kehittyi?

nen, erityisesti tekstiverkoston kontekstin tutkimus. Luku 4 (»Mallit päätöstekstien pohjana») on vertikaalisen intertekstuaalisuuden eli interdiskursiivisuuden analyysia, käytännössä kirjoittajien avuksi laadittujen mallikatkelmien käytön analyysia. Luvun vahvuutena on, että siinä tekstilajin edustajien vaihtelu ja vaihtelumahdollisuudet tulevat esiin selvästi. Näyttää, että vapautta muotoilussa ei juuri ole päätösosiossa. Kirjoittajan on oltava tarkka ratkaisun performatiivisessa esittämisessä, mutta taustajakson fraaseihin muutoksia kylläkin voidaan tehdä. Fraasien muunnokset kielivät työssä kertyneestä kokemuksesta, jota virkailijat saavat eri tahoilta ja siirtävät käytänteitä sitten omiin työteksteihinsä. Kirjoittajalla on kuitenkin oltava hyvä kielitaju, koska merkitys ei saa juridisessa viranomaisvies-tinnässä muuttua. Intertekstianalyysi osoittaa, että fraasikokoelmilla pyritään tehostamaan työntekoa, kun koko päätöstekstiä ei tarvitse kirjoittaa alusta alkaen. Samalla virkailija fraaseja käyttämällä osoittaa hyväksyvänsä stardardoinnin.

Tiililä ottaa interdiskursiivisuusanalyysinsä yhteydessä esiin ilmiön nimeltä *diplomaattisuus* asiakasviestinnässä (vrt. asiakaslähtöisyys tai -keskeisyys, esimerkiksi Kuronen 2004). Diplomaattisuuden käsite antaa tuoreen tulkinnan julkishallinnon asiakaslähtöisyydelle ja asiakasviestinnälle. Tiililä katsoo, että diplomaattisuus on laajempi käsite kuin kohteliaisuus: diplomaattisuus on Tiililän mukaan valintoja, joilla on ihmissuhteita palveleva merkitys, ei pelkästään kasvoja säilyttävä tehtävä. Diplomaattisuus kuvaa hyvin viranomaisen tavoittelemaa asiakaslähtöisyyttä, joka tässä tutkimuksessa näyttäytyy hienovaraisuutena. Kielenkäytöllisinä keinoina ovat muun muassa näkökulmanvaihdos viranomaisesta asiakkaaseen, kielteisen perusteleminen, epämuodollinen tyyli, lukijaa palveleva tematisointi, monenlaiset

sananvalinnat ja kielipiillisetkin valinnat. Kiinnostava ero esimerkiksi vakuutusyhtiön tekstintekoprosessiin nähden on siinä, että kielellisten ilmausten pehmentämisen motiivina näyttää julkishallinnossa olevan virkailijan, yksilön, pyrkimys »asiallisuuteen», ei niinkään yritys- tai yhteisökuvan muotoutuminen tai tekstin tulkitsemisen helpottaminen (vrt. Kuronen 2004). Eron voi ajatella selittyvän taustalla olevasta instituutiosta ja sen toiminnan logiikasta: viranomaisen vs. kilpailluilla markkinoilla kannattavaan liiketoimintaan pyrkivä yritys.

TEKSTIEN KIERRÄTYSTÄ JA UDELLEEN- KONTEKSTUALISOINTIA

Luku 5 (»Hakemukset ja lausunnot päätöstekstien pohjana») käsittelee horisontaalista intertekstuaalisuutta. Ilmenee, että hakemuksen, lausunnon ja päätöksen ketju on vahvasti institutionalisoitunutta vuorovaikutusta. Kiinnostava on myös havainto, että lomake on osin viraston keskustelua itsensä kanssa: virasto tekee lomakkeen ja päätöksen, ja lomake laaditaan sen mukaan, mitä tietoa halutaan ja tarvitaan. Toisaalta lomake on nähdäkseni myös tapa tuoda asiakkaan ääni vuorovaikutukseen: siihen kirjoitetaan asiakkaan elämää ja historiaa, esimerkiksi sairauden kuvausta. Tiililä osoittaa kuitenkin myöhemmin tutkimuksessaan, että etuuspäätöksessä hakijan ääni on melko tehokkaasti vaimennettu. Tutkimuksessa on myös hyvä esitys siitä, miten tiedonkeruuseen tarkoitettu lomake luo oman maailmansa, esimerkiksi käsityksen liikkumisesta ja siihen tarvittavista apuvälineistä. Tutkimus antaakin mielestäni arvokasta tietoa käytännön toimijoille, sillä lomakkeiden tiedonkeruu ei näytä johdonmukaiselta eikä siksi anna oikeaa kuvaa hakijan avustustarpeesta. Monet,

osin keskenään ristiriitaiset lomakkeet ovat ongelmallisia sekä tuen hakijalle että asiaa käsittelevälle virkailijalle. Tiililä toteaa, että periaatteessa hakemuslomakkein strukturoitu vuorovaikutus palvelee molempia tiedonkäyttäjiä, sillä siten vältetään se, että asiakas hakisi tukea väärin.

Luvussa käsitellään kiinnostavasti asiantuntijoiden arvojärjestystä päätöksessä. Kielellinen analyysi (erityisesti temati-soinnin analyysi) osoittaa, että lääkäri on arvojärjestyksessä ennen fysioterapeuttia etuusratkaisusta päätettäessä — ja lääkäri ennen hakijaa tietojen antamisessa. Merkityksellistä tekstiin luodussa arvojärjestyksessä näyttää olevan se, että kaikkien lähteiden edustajat ovat päätöksessä näkyvissä. Päätöksestä näkyy, että mitään tietoa ei ole jätetty käyttämättä, se on dokumentti sääntillisesti tehdystä työstä. Tiililä tukee analyysiaan ansiokkaasti keskusteluntutkimuksen lähteillä. Kiinnostava on esimerkiksi havainto vammaispalvelutukea hakevan roolinvaihdoksista lääketieteellisestä asiantuntijasta oman sairautensa asiantuntijaksi. Roolien erilaiseen rakentumiseen antaa aiheen muun muassa lomake ja sen avulla järjestetty tiedonkeruu.

Tekstien ja asiantuntijoiden verkostot tulevat analyysissa hyvin esiin. Etuuspäätöksiä verrataan hallinnon ja median ympäristöaiheisiin teksteihin intertekstuaalisuuden ja lainaamisen näkökulmasta (Solin 2001). Kielenkäytön valinnoillaan etuuspäätöksen kirjoittaja puolestaan verkostoituu esimerkiksi lääkärikunnan kanssa. Tiililä päätteleekin osuvasti, että intertekstuaalisuus on myös kirjoittajan oman asiantuntijuuden rakentamisen väline.

Tiililä kokoaa tekstien verkostojen ja moniäänisyyden analyysin aiempiin tutkimuksiin viitaten: »— — kaikilla pohjateksteillä on omat — kenties eksplikoimattomat — pohjatekstinsä, joista vihjeenä saattaa olla vain näkökulmien moninaisuus: juuri

intertekstuaaliset suhteet ovat tekstien heterogeenisyyden lähde.» (S. 189.)

ASIAKASVIESTINTÄÄ MASSATUOTANTONA

Tutkimuksen kolmiosaisuus tekee siitä ikään kuin juonellisesti etenevän tarinan. Lopussa kootaan osatutkimusten keskeiset tulokset. Tiililän tutkimus kuvaa hyvin massatuotantona toteutettua asiakasviestintää. Työyhteisössä toiminnan tavoite on ylväs: tehotuotannolla pyritään saamaan aikaan palvelua, joka tekee kuntalaiset yhdenvertaisiksi lain edessä. Lisäksi tavoitteena on saada aikaan tasalaatuista tekstein tuotettua asiakaspalvelua. Kaiken tämän sivutuotteena virkailijan työkin voisi helpottua. Tavoite ja toteutunut eivät näytä kohtaavan kenenkään osalta. Tutkimus osoittaa selvästi sen, että pitkälle rationalisoitu palvelu toimii vain osassa tapauksia. Huolestuttavia ovat havainnot siitä, että ihmiset — niin hakija kuin käsitteleväkin — saattavat lomakkeiden ristiriitaisten sisältöjen äärellä toimia niin, että etua hakeva saa epäoikeudenmukaisen kohtelun. On syytä huomata, että puheena on asiakasryhmä, joka ei välttämättä ole kärkeimmin pitämässä oikeuksiensa puolta. Siksi Tiililän tutkimus antaa aiheen suunnata kriittinen katse erityisesti lomakkeilla tehtävään tiedonkeruuseen. Tutkimus antaa myös viitteitä siitä, miten virkailijoiden työtä voitaisiin parantaa. Heidän teksteihin tekemänsä muutokset viestivät siitä, että heillä on käsitys palvelutuotannon karikoista. Tuota tietoa olisi työyhteisön syytä hyödyntää.

Etuuspäätösten konteksti (merkityksessä toiminnan puitteet ja laatimisen ympäristö, ks. lukua 2) näyttäytyy tutkimuksessa monitahoisena. Kontekstin monimuotoisuus näkyy myös siinä, että yksilöllisyyden ja yhdenvertaisuuden periaatteen

**»HELPPOA» TYÖTÄ
»TAPPOTAHTISESTI» — ASIAKASTA
MARGINALISOIDEN?**

suhteen tehdään jatkuvasti kompromisseja. Kompromissit ovat nähtävissä sekä toiminnan analyysissä että tekstianalyysissä. Esimerkiksi tekstien pitäisi olla virallisia ja ystävällisiä yhtä aikaa. Neuvottelunalaiseksi osoittautuu se, miten asiakasta lähestytään ja puhutellaan. Myös tekstin rakenteen muuttaminen uutismaiseksi on selvästi ollut neuvottelun alaisena, mutta tutkimus osoittaa, että se voidaan asettaa kyseenalaiseksi tässä tekstilajissa. Tiililä toteaaakin, että kielen- tai tekstinhuollossa ei voi antaa yksinkertaisia nyrkkisääntöjä. Ulottaisin kommentin koskemaan myös tekstin rakennetta, tekstilajin yhtä keskeistä piirrettä.

Toisaalta konteksti näyttäytyy kiinnostavan erilaisena haastatteluissa ja tekstianalyysissä: päätösprosessi on tekstianalyysin perusteella teollista, rutiininomaista, kun taas haastateltavat puhuvat asiakaslähtöisestä työstä. Mitä tästä voisi päätellä? Ehkä tekstin laatimisprosessi on työntekijöiden kuvaaman kaltaista, mutta työstä tehtävä kirjallinen dokumentti, etuuspäätös, on rutiininomainen, joskus jopa epälooginen. Kirjallinen ja suullinen asiointi näyttäytyvät erilaisina toimintaympäristöinä: toinen rutiininomaisena, toinen ihmisläheisenä. Tiililän työn tuloksista tärkeänä pidän sitä, että tämä työ on avannut institutionaalisuuden merkitykseen uuden ulottuvuuden. Tiililän mukaan etuudesta päättäminen tulisi nähdä suullisen ja kirjallisen asioinnin kokonaisuutena ja arvostella ja arvioida sitä sellaisena. Todennäköisesti — ja toivottavasti — etuuspäätöksen aito vastaanottaja tulkitseekin viestintää niin, että hän muun muassa paikkailee epäloogisuutta ja saa niin näkyvän ja näkymättömän toimimaan. Terävä on myös havainto siitä, että tietoteknisesti ohjattu kirjoittamistyö on altis tahattomille tekstin ominaisuuksille. Tukeni saa myös Tiililän kriittinen kanta suullisen asioimisen korvaamiseen kirjallisella.

Tiililä esittää osuvaa päättelyä oman tutkimuksensa tulosten pohjalta. Sosiaalityössä toiminta on tekstuaaliteknologisoitunutta: tekstejä tuotetaan, ei kirjoiteta, ja teksti muuttuu kirjoittajasta riippumattomaksi, ulkokohtaiseksi. Myös päätös irtautuu helposti asiakkaan tapauksesta, kun se perustellaan valmiiden mallien ja kategorioiden pohjalta. Kirjoitusprosessi vaikuttaa ratkaisevasti työhön, sen mieltämiseen tietynlaisena työnä: työ ikään kuin helpottuu, se ei enää edellytä erityisosaamista. Lopulta rutiinityö voi tulla aika »tappavaksi». Tiililä kiteyttääkin tuloksiaan päätelmään, että vaativia tekstejä tehdään vaatimattomin välinein.

Tutkimuksessa näkyy se, että kuljetuspäätöksen tekemiseen liittyvä toiminta on lainkäyttöä. Ratkaisun oikeellisuus on arvo, ja se pyritään turvaamaan muun muassa vakioitun viestinnän avulla, viestinnän, joka ei kaipaa inhimillistä silausta, asia hoituu ilmankin. Sekä teksteistä että haastatteluista käy ilmi, että kirjoittajat yrittävät taiteilla tulkkeina maallikkoasiakkaan ja sosiaalisjuridisen asiantuntijakaaderin välimiehenä. Vaikeutta lisää vielä se, että teksteihin tunkeutuu lähettäjän ja vastaanottajan lisäksi kolmas osapuoli, jolla on roolinsa päätökseen liittyvästi. Hän on päätöksen toimeenpanija tai mahdollisen erimielisyyden ratkaisija. Motiivit monille kielellistämislle nousevatkin tästä todellisuudesta.

Kiinnostava päätelmä on niin ikään se, että kieli- ja työyhteisön kieliperintö on jopa vahvempi kuin uudistuvan lainsäädännön antamat muutosmahdollisuudet. Tämän tyyppiset havainnot perustelevat mielestäni hyvin sitä, miksi suomen kielen oppiaineessa on aiheellista tutkia monitieteisesti

eri yhteisöissä eri aikoina käytettävää ja käytettyä kieltä. Tekstejä ja niihin liittyvää normittamista, muun muassa lainsäädäntöä, ja muita tekstinulkoisia muutospaineita, on mahdollista jäljittää tekstiaineistoista ja kirjoittajia haastatellen. Monet tutkimusmenetelmät tarkentavat analyysia, jolla on tarkoitus selvittää muutoksia ja pysyvyyttä kieliyhteisössä.

Ratkaisun, jossa toiminnan analyysi edeltää intertekstuaalisuus- ja tekstianalyysseja, voi tulkita asemoivan tutkimuksen *sosiokriittiseksi* tekstintutkimukseksi (Bhatia 2004). Vastaavasti eteneminen tekstianalyysistä sosiaalisen toiminnan analyysiin on Bhatian mukaan *pedagogisen* tutkimusperspektiivin ilmentymä (mts. 19). Bhatia korostaa, että sosiokriittisesti tekstejä tutkiva tarvitsee tulkintojensa tueksi tavallista enemmän tietoa tekstin toiminnasta yhteisössä (mts. 21). Tiililä ei ole määritellyt tutkimustaan sosiokriittiseksi — ei myöskään väitöstilaisuudessa asiaa tiedusteltaessa. Kaiken kaikkiaan kriittisen diskurssianalyysin peruslähtökohdat olisi ollut syytä tuoda työssä selkeämmin julki, kuin mitä Tiililä on tehnyt. Hän on muun muassa tutkimustaan luonnehtiessaan sijoittanut *kriittinen*-sanan sulkeisiin määrittelemättä kriittisyyttä. Samoin jää epäselväksi, mistä teoriakehyksestä käsin hän tarkastelee *diskursseja*. Mahdollista on tulkita taustalle varsinkin Norman Faircloughin edustama kriittinen diskurssianalyysi (1995) ja toisissa kohdin taas systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan pohjaavan rekisteri- ja genreteorian diskurssisemanttinen viitekehys ja *rekisterin* käsite (Eggs ja Martin 1997).

Tiililä tekee kuitenkin osuvia päätelmiä vallankäytöstä sosiaalietuuksien päätöksistä tehtäessä. Vallan asymmetrian tulkintoja voidaan pitää kriittisyytenä: lääkäri jyrää virkailijan näkemyksen, eikä asiakas tai hänen sanomansa näy päätöksessä. Asiakkaan marginalisoimisen voi nähdä todelliseksi

ongelmaksi. Yhteiskuntakriittisyys, joka tutkimukseen on muun muassa tältä osin tulkittavissa, olisi saanut olla työssä selvästi määriteltynä tutkijan positiossa.

Tekstilajitutkimuksen kannalta yksi Tiililän tutkimuksen merkittävä anti on se, että haastattelujen antama kuva tekstityöstä saattaa poiketa siitä, mitä voidaan tulkita tarkalla tekstien tutkimisella. Tämä tulos on tärkeä tieto tulevia tutkimuksia ajatellen. Esimerkiksi viestinnän alalla tehdyt kyselytutkimukset saattaisivat saada uuden tulkinan tekstien reaaliaikaisen tutkimisesta.

Ulla Tiililä antaa vakuuttavan näytön laajasta lukeneisuudestaan. Tutkimus on vaatinut tekstin- ja kielentutkimuksen kirjallisuuden lisäksi perehtymistä oikeus- ja sosiaalitieteiden tutkimuksiin. Teksti on helppolukuista, lukijan on vaivatonta seurata, mitä ilmiötä kulloinkin tarkastellaan, mitä muotoa analysoidaan ja mitä ilmiöstä saadaan selville. Tutkimukselle olisi kuitenkin saattanut olla hyötyä tiivistämisestä ja joidenkin aineiden karsimisesta. Lisäksi tutkimuksen argumentoinnin kannalta on huomattava, että esimerkiksi luvussa 3 tutkija on joutunut turvautumaan tilansäästön nimissä paikoin vain yhteen esimerkkiin, jolla havainnollistaa kielellisen ilmiön esiintymiä. Menettelyn voi tulkita syövän analyysin uskottavuutta. Ongelma on kuitenkin yleinen: minkä verran tutkija voi ja hänen on tarpeen näyttää analysoimaansa aineistoa raportissa? Toisinaan näet kuulee humanistien tutkimuksia moitittavan pitkiksi.

Kaiken kaikkiaan Tiililän tutkimus antaa lisätietoa siitä, mitä voidaan sanoa teksteistä, yhteisöstä ja yhteiskunnasta kieltä, kielenkäyttöä ja tekstejä tutkimalla. Työlle määritellyt tavoitteet ja niihin perustuva tutkimusasetelma ovat aiheuttaneet sen, että kielitieteellinen analyysi on työssä yhtenä menetelmänä, ja siksi tutkimusta on arvioitava monitieteisyyden näkökulmasta koko-

naisuutena. Monia tutkimuksen esiin nostamia kiinnostavia ilmiöitä ja kielenkäytön piirteitä olisi voinut tarkastella syvemmin ja enemmän, mutta jo tällaisena tutkimus on vakuuttava näyttö tekijänsä taidosta.

Tällaisen tutkimuksen arvioiminen on haastavaa. Jos tutkija kuitenkin tuo työsäään julki sen, että tutkimus nojaa useampaan kuin yhteen tutkimusparadigmaan ja erilaisiin tieteenfilosofisiin perusteisiin sekä pyrkii tavoittamaan paradigman ulkopuolisiakin lukijoita, on tutkimusta helpompi arvioida (Kakkuri-Knuuttila ja Heinlahti 2006: 178). Tiirilän tutkimuksen voi monien teoreettisten lähtökohtien ja oman tieteenalan monien paradigmojen vuoksi sanoa olevan onnistuneesti monitieteistä. Työ tuo arvokasta tietoa sekä tutkijoille että tekstintekijöille institutionaalisista päätösteksteistä ja julkishallinnon tekstityöstä. Tutkimus avaa monia jatkotutkimusmahdollisuuksia. ■

MARJA-LIISA KURONEN

Sähköposti: marja-liisa.kuronen@hse.fi

LÄHTEET

- BHATIA, VIJAY K. 2004: *Worlds of written discourse: A genre based view*. London: Continuum.
- EGGINS, SUZANNE – MARTIN, J.R. 1997: *Genres and registers of discourse*. – Teun A. van Dijk (toim.), *Discourse as structure and process* s. 230–256. London: Sage Publications.
- FAIRCLOUGH, NORMAN 1995: *Critical discourse analysis: The critical study of language*. London: Longman.
- HIIDENMAA, PIRJO 2000: *Lingvistinen tekstintutkimus*. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö* s. 161–190. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- JUHILA, KIRSI 2007: *Miten ja millaisista elementeistä etuuspäätöstekstit syntyvät sosiaalityössä?* – *Janus* 2007: 2 s.165–167
- KAKKURI-KNUUTTILA, MARJA-LIISA – HEINLAHTI, KAISA 2006: *Mitä on tutkimus? Argumentaatio ja tieteenfilosofia*. Helsinki: Gaudeamus Kirja.
- KANKAANPÄÄ, SALLI 2006: *Hallinnon lehdistöiedotteiden kieli*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1086. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KURONEN, MARJA-LIISA 2004: *Vakuutusehtotekstin uudistamisprosessi. Matkalla alamaisestä asiakkaaksi*. Helsinki School of Economics. Acta Universitatis Oeconomicae Helsingiensis A-231. Helsinki: HeSE print.
- MÄNTYNEN, ANNE 2003: *Miten kielestä kerrotaan. Kielijuttujen retoriikkaa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 926. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SOLIN, ANNA 2001: *Tracing texts in environmental discourse*. PIC Monographs 2. Helsinki: Department of English, University of Helsinki.
- SÄÄSKILAHTI, MINNA 2006: *Vapise, kuningas Alkoholi: alkoholivalistuksen tekstilaji ja sen muuttuminen vuosien 1755 ja 2001 välisenä aikana*. Acta Universitatis Ouluensis. Series B. Humaniora 70. Oulu: Oulun yliopisto.