

**KESKUSTELUNANALYYTTINEN TUTKIMUS
KÄYNNIN SYYN SELVITTÄMISESTÄ
KELAN ASIOINTITILANTEISSA**

**Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Yhteiskuntapolitiikan laitos
Pro gradu –tutkielma
Jenni Kuusisto
Maaliskuu 2002**

TIIVISTELMÄ

Pro gradu –tutkielman nimi:	Keskustelunanalyttinen tutkimus käynnin syyn selvittämisestä Kelan asiointitilanteissa
Tekijän nimi:	Jenni Kuusisto
Tieteenala:	Yhteiskuntapolitiikka
Valmistumisaika ja -paikka:	Maaliskuu 2002, Jyväskylän yliopisto
Sivumäärä:	135 + 10 liitesivua

Pro gradussa tutkitaan asiakkaan käynnin syyn selvittämistä Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa. Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteiden vuorovaikutuksesta on toistaiseksi olemassa vain hyvin vähän tutkimusta. Tutkimusmenetelmänä käytetään etnometodologista keskustelunanalyysia. Tutkimusaineistona on 35 pienestä sydänhämäläisestä kunnasta videoitua asiointia.

Aineistossa asiakkaat esittävät käynneilleen erilaisia syitä. Asiakas voi palauttaa asiapaperin, pyytää virkailijalta jotain toimintaa tai esittää tiedonhakupyyntönsä. Jättäessään asiapaperin Kelaan asiakas usein kielentää asiapaperin antamisen. Asiakkaan toimintapyyntö koskee tavallisimmin Kelan lomakkeita. Tiedonhakupyyntö voi kohdistua Kelan etuusratkaisuihin, hypoteettiseen tilanteeseen tai laajemman asiakokonaisuuden yksityiskohtaan. Tiedonhakupyyntöön ja pyyntöihin liittyy melko usein perustelu, jolla asiakas antaa omasta näkökulmastaan tarpeellista lisätietoa tai selityksen. Verbin *kysyä* sisältävä kehyslause viestii asiakkaan vuoron jonkinasteisesta ongelmallisuudesta, odotuksenvastaisuudesta tai arkaluonteisuudesta. Asiapaperin jättäminen on tyypillisesti asiakkaan käynnin ensimmäinen syy, kun taas lähes kaikki tiedonhakupyyntökysymykset on muotoiltu käynnin toiseksi syiksi.

Virkailija voi osallistua asiakkaan käynnin syyn selvittämiseen avausvuorollaan, osallistumalla käynnin syyn kerrontaan tai lopulta reagoimalla loppuun saatettuun käynnin syyn kuvaukseen. Tavallisinta on, että asiakas aloittaa käynnin syyn kertomisen ilman virkailijan avausvuoroa. Virkailija voi osallistua käynnin syyn kerrontaan täydennyksellä tai vastaamalla asiakkaan kysymykseen. Nämä vuorot ovat lyhyitä ja ne sisältävät Kelan termin. Sekä asiakas että virkailija suuntautuvat siihen, että virkailijan institutionaaliseen toimijarooliin kuuluu tarkkojen Kelan käsitteiden ja termien hallinta, joka puolestaan aiheuttaa vaikeuksia asiakkaalle.

Asiointitilanteiden vuorovaikutuksessa keskeinen rooli on myös lukuisilla erilaisilla asiapapereilla sekä tietokoneella.

Tutkielma on kuvaus Kelan asiointitilanteissa rakennettavasta sosiaalisesta todellisuudesta. Siinä on pyritty analysoimaan mahdollisimman tarkasti asiointien vuorovaikutusta asiakkaan käynnin syytä selvittäessä.

Avainsanat: keskustelunanalyysi, institutionaalinen vuorovaikutus, Kansaneläkelaitos

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	INSTITUTIONAALISTEN KESKUSTELUJEN TUTKIMINEN	5
2.1	Miksi, miten ja millaisia institutionaalisia keskusteluja tutkitaan?	5
2.2	Institutionaalisten keskustelujen aloitukset	9
2.3	Kohteliaisuus keskusteluissa	13
3	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	17
3.1	Tutkimuskysymykset	17
3.2	Keskustelunanalyysi tutkimusmenetelmänä	18
3.3	Tutkimuksen aineisto	22
4	ASIAKAS KÄYNTINSÄ SYYN KERTOJANA	26
4.1	Asiakas jättää asiapaperin Kelaan	28
4.1.1	Asiapaperin antamisen kielentäminen	30
4.1.2	Asian nimeäminen	34
4.1.3	Kysymys	36
4.1.4	Pyyntö	42
4.1.5	Päätelmä	44
4.1.6	Selitys	45
4.1.7	Asiakas on hiljaa	47
4.2	Asiakas esittää toimintapyyntön	48
4.2.1	Lomakkeen pyytäminen	50
4.2.2	Muu toimintapyyntö	56
4.3	Asiakas pyytää tietoa	60
4.3.1	Kelan päätös	61
4.3.2	Hypoteettinen tilanne	64
4.3.3	Laajemman asiakokonaisuuden yksityiskohta	69
4.4	Yhteenvedo	71
4.5	Käynnin syyn kuvausten kielellisiä erityispiirteitä	74

5 VIRKAILIJA KÄYNNIN SYYN VASTAANOTTAJANA	80
5.1 Virkailija avaa asioinnin: poikkeustapaus	81
5.2 Virkailija osallistuu käynnin syyn kertomiseen	86
5.2.1 Täydennys	86
5.2.2 Vastaus kysymykseen	90
5.3 Virkailijan reagointi käynnin syyn kuvauksen jälkeen	93
5.3.1 Asiapapereihin liittyvä reagointi	94
5.3.1.1 Tekstin muuttaminen puheeksi	94
5.3.1.2 Vahvistusta hakeva päätelmä	96
5.3.2 Kysymykset ja tarkistavat väittämät	97
5.3.2.1 Tulkinta asiakkaan vuorosta	98
5.3.2.2 Lisätietoa hakeva kysymys	105
5.3.3 Vastaus kysymykseen tai pyyntöön	109
5.3.4 Toiminnan kielentäminen	111
5.3.4.1 <i>Katsoa</i> -verbi	112
5.3.4.2 <i>Täyttää</i> -verbi	115
5.4 Yhteenvedo ja havaintoja virkailijan kielestä	117
6 LOPUKSI	121
LÄHTEET	126
LIITE 1: Litterointimerkit	136
LIITE 2: Aineistona käytetyt asiat	137

1 JOHDANTO

Pro gradu –tutkielmassani tutkin vuorovaikutusta aidoissa Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa. Tutkimukseni keskipisteenä on asiakkaan käynnin syyn selvittäminen ja siihen liittyvät (lähinnä kielelliset) toiminnot. Tutkimusmenetelmänä käytän etnometodologista keskusteluanalyysia eli tarkastelen keskustelua kiinnostavana ilmiönä ja tutkimuskohteena itsessään (ks. Alasuutari 1994: 137). Tutkimuskohteekseni olen valinnut kielellisen vuorovaikutustilanteen, koska olen erittäin kiinnostunut siitä, miten kielen avulla luodaan sitä sosiaalista todellisuutta, jossa elämme. Minusta on mielenkiintoista tutkia, millaisten kielellisten keinojen avulla ihmiset mitään saavat aikaiseksi. Valitsin tutkimuskohteekseni Kansaneläkelaitoksen keskustelut, koska mielestäni Kansaneläkelaitos on erittäin keskeinen osa hyvinvointivaltiotamme. Hyvinvointivaltion kehityksen myötä Kansaneläkelaitoksen tehtävät ovat moninkertaistuneet (ks. Myllymäki, Salomaa & Poikkeus 1997: 94–165; Haavikko 1988; Häggman 1997) ja nykyistä Kelaa voi pitää suomalaisen hyvinvointivaltion institutionaalisenä ytimenä (Häggman 1997: 9). Pidän tutkimusaihettani antoisana myös siksi, että Kelan asiointitilanteiden vuorovaikutuksesta ei juuri ole tehty tutkimusta aiemmin.

Kansaneläkelaitos (Kansaneläkelaitoksen WWW-sivut 2001) määrittelee tehtävänsä ja toimintansa näin:

”Kela on yhteiskunnan omistama sosiaaliturvalaitos. Sen tehtävänä on huolehtia kaikkien Suomessa asuvien sosiaalisesta perusturvasta eri elämäntilanteissa. Kela turvaa toimeentuloa syntymästä kuolemaan saakka. Kela hoitaa eduskunnan säätämien etuuslakien toimeenpanoa, seuraa tilastoin ja laskelmin etuuksien kehitystä, tekee tutkimusta, osallistuu lakien valmisteluun sekä suunnittelee ja kehittää toimintaa. Kela myös tiedottaa aktiivisesti hoitamastaan perusturvasta.”

Kelan hoitamiin sosiaaliturvaetuuksiin kuuluvat nykyään vähimmäiseläkkeiden lisäksi vammaisetuudet, sairausvakuutusetuudet, kuntoutusetuudet, työttömän perusturvaetuudet, pienten lasten hoidon tuki, lapsilisät, äitiysavustus, opintoetuudet, yleinen asumistuki ja sotilasavustus (Kelan vuosikertomus 1999). Kansaneläkelaitos onkin nimityksensä ollut jo pitkään vanhentunut, joten on esitetty, että mieluummin tulisi

puhua vain Kelasta, suomalaisen sosiaaliturvan keskeisestä toteuttajasta (Häggman 1997: 259). Tutkielmassani käytän nimityksiä Kansaneläkelaitos ja Kela täysin synonyymisesti.

Kansaneläkelaitos on suuri sosiaaliturvan tavaratalo (Myllymäki, Salomaa & Poikkeus 1997: 303). Tutkimusaineiston hankintavuotena 1999 Kansaneläkelaitos maksoi kansalaisille sosiaaliturvaa noin 53,5 miljardia markkaa eli keskimäärin 10 400 markkaa asukasta kohti. Kelan asiakkaana oli tavalla tai toisella lähes jokainen suomalainen, sillä esimerkiksi sairausvakuutusetuksien saajia oli 3,7 miljoonaa henkilöä. (Tuomisto 2000.) Tehtävistään Kansaneläkelaitos huolehtii koko maan kattavan toimistoverkon avulla (Myllymäki, Salomaa & Poikkeus 1997: 304). Vuoden 1999 lopussa Kansaneläkelaitoksella oli yhteensä 341 palvelupaikkaa ja 5778 työntekijää (Kelan vuosikertomus 1999).

Kelassa voi asioida joko henkilökohtaisesti tai postin välityksellä. Asiointi sähköpostin ja WWW-sivujen kautta on kehittyvaiheessa. (Kelan vuosikertomus 1999.) Vuonna 1999 Kelassa asioitiin 18 miljoonaa kertaa, joista henkilökohtaisia käyntejä oli kuusi miljoonaa. Etuusratkaisuja tehtiin noin neljä miljoonaa kappaletta. (Tuomisto 2000.) Kelan asiakaspalvelun tavoitteita kuvaa sanomalehden työpaikkailmoitus, jossa Kela määrittelee keskeisiksi toimintaperiaatteikseen palveluhenkisyden, oikeellisuuden ja taloudellisuuden (Ilkka 2000). Yritysmailmasta tuttu vaatimus tuloksellisuudesta on siis läsnä myös Kelan toiminnassa ja asiointitilanteissa (ks. Myllymäki, Salomaa & Poikkeus 1997: 215–216).

Vaikka Kansaneläkelaitos on erittäin tärkeä osa hyvinvointivaltiotamme, siitä on tehty melko vähän tutkimusta laitoksen ulkopuolella. Laitoksella on paljon omaa tutkimustoimintaa, mutta sen painopiste on ollut lääketieteessä. (Myllymäki, Salomaa ja Poikkeus 1997: 21.) Kelan asiointitilanteiden vuorovaikutusta on tutkittu vain vähän. Mirka Mäntylä on tutkinut Kelan asiakkaiden vastauksia pro gradu –tutkielmassaan (2001) ja virkailijan ohjeita artikkelissaan (tulossa). Toisenlaisesta Kelan asiakaspalvelututkimuksesta voi mainita esimerkiksi Hannu Mattilan sosiaalipolitiikan pro gradu –tutkielman, jossa hän tutki Kelan asiakaspalautetta. Keskeisin tulos oli, että

välittömästi asioinnin jälkeen tehdyssä kyselyssä asiakkaiden antamat palveluarviot ovat yleensä parempia kuin vasta jonkin ajan kuluttua asioinnista tehdyssä tutkimuksessa. Tämä selittyy sillä, että välittömästi asiointitapahtuman jälkeen asiakkaat arvioivat kyseistä asiointikertaa, kun taas myöhemmin tehdyssä tutkimuksessa vaikuttavat yleiset mielikuvat ja kaikki aiemmat palvelukokemukset. (Mattila 1999.) Anne Jokinen (1996) puolestaan kuvasi sosiologian pro gradussaan asiakkaiden vaikeuksia Kelan asiakaspalvelussa Jürgen Habermasin elämismaailman ja systeemin erottelua koskevan teorian avulla. Hänen työssään aineistona oli kahdeksantoista Kelan asiakkaan teemahaastattelut. Asiointivaikeuksien taustatekijöiksi nousivat tiedolliset vaikeudet. (Jokinen 1996.) Näiden tutkimusten lisäksi kansalaisten kokemuksia Kelasta on kerätty vuonna 1997 ”Kela – elämässä mukana” -nimisen kirjoituskilpailun avulla. Kilpailuun osallistui 1074 kirjoittajaa ja tekstien parhaimmisto on koottu kirjaksi. Kirjoituksissa näkyy ainakin se, että Kelassa asiointi on herättänyt ja herättää yhä kansalaisissa monenlaisia tunteita, kuten esimerkiksi häpeää, kiitollisuutta, turvallisuutta ja pettymystä. (Ks. Kestinen 1998.)

Tutkimani Kelan asiointitilanteet ovat **institutionaalisia keskusteluja**. Käsite institutionaalinen keskustelu tarkoittaa sellaista puhetta, jonka avulla puhujat suorittavat erityisiä tehtäviään erilaisissa virallisissa instituutioissa (esimerkiksi lääkärin vastaanotolla, koulussa tai Kansaneläkelaitoksessa). Käsitteen ulkopuolelle jäävät siis sellaiset epävirallisemmat instituutiot kuin esimerkiksi perhe ja ystävät. (Peräkylä 1997: 177–179.) On katsottu, että institutionaalisten keskustelujen piirteiden ymmärtäminen ja erittely edellyttävät vertailua jokapäiväisiin arkikeskusteluihin (Heritage 1996: 235; ks. myös Hakulinen 1996a: 20). Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa pyritään löytämään toisaalta yleisemmän institutionaalisen järjestyksen, toisaalta eri instituutioiden toimintarutiinien erityispiirteitä (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 11).

Institutionaalisella keskustelulla on sanottu olevan ainakin kolme tyypillistä piirrettä. Ensinnäkin keskustelulla on päämäärä, joka omassa aineistossani voi olla oikein täytetyn korvaushakemuksen palauttaminen, asiakkaan pyynnön toteuttaminen tai asiakkaan tiedonhakukysymyksen pohtiminen ja siihen vastaaminen. Toisekseen osallistumista keskusteluun säätelevät erilaiset rajoitteet. Aineistossani tämä näkyy

esimerkiksi suuntautumisessa siihen, kuka asioinnin aloittaa ja kuka siirtyy käynnin syyn selvittämisen vaiheesta eteenpäin. Kolmanneksi keskustelijat käyttävät hyväkseen tietoa institutionaalisista rooleista tulkitessaan toistensa vuoroja. (Ks. Drew & Heritage 1992a: 23–25; ks. myös Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 17). Nämä yleisen tason piirteet tulevat näkyviin sellaisissa vuorovaikutuksen yksityiskohdissa kuin esimerkiksi sanavalinnassa tai keskustelujaksojen rakentamisessa (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 17; ks. myös Drew & Heritage 1992a: 29–53; Peräkylä 1997).

Tutkielmani etenee siten, että toisessa luvussa käsittelen institutionaalisten keskustelujen tutkimista. Yritän selvittää, miksi, miten ja millaisia institutionaalisia keskusteluja tutkitaan. Lisäksi esittelen aiempaa tutkimusta institutionaalisten keskustelujen aloituksista sekä vaikeahkosti lähestyttävästä kohteliaisuudesta. Kolmannessa luvussa nimeän tutkimuskysymykseni sekä esittelen tarkemmin tutkimusmenetelmäni ja –aineistoani. Neljänteen ja viidenteen lukuun sijoittuvat Kelan keskusteluista tekemäni analyysit. Neljännessä luvussa analysoin asiakkaan roolia käynnin syyn selvittäjänä ja viidennessä luvussa huomion keskipisteenä on virkailijan toiminta. Kuudennessa luvussa nostan vielä esille muutamia tärkeitä tutkimustuloksia, teen johtopäätöksiä ja pohdin jatkotutkimusaiheita.

2 INSTITUTIONAALISTEN KESKUSTELUJEN TUTKIMINEN

2.1 Miksi, miten ja millaisia institutionaalisia keskusteluja tutkitaan?

Ilmari Rostila kysyy sosiaalityön keskusteluja käsittelevän väitöskirjansa johdannossa: ”Eikö sosiaalitoimistossa asiointi, sosiaaliluukulla käyminen, ole varsin itsestään selvä tapahtuma, josta usealla on omaakin kokemusta?” ja ”Jos asiakkuutta tarkastellaan, eikö pitäisi ennemminkin selvittää, mitä asiakas sosiaalitoimistosta saa, kuin keskittyä vuorovaikutukseen?” Hänen mielestään sosiaalitoimistokeskustelujen tutkiminen on kuitenkin tarpeellista ja mielenkiintoista. Siitä on hyötyä paitsi sosiaalityötä kehitettäessä myös pohdittaessa kansalaisen asemaa hyvinvointivaltiossa. (Rostila 1997a: 15.) Tutkimalla tavallisia, arkisia asiointikeskusteluja on mahdollista päästä käsiksi niihin sosiaalisiin todellisuuksiin, joita keskusteluissa luodaan ja pidetään yllä. Tavallisistakin vuorovaikutustilanteista paljastuu yllättävän paljon mielenkiintoista tietoa yhteiskunnastamme ja eri toimijoiden rooleista siinä, kun tilanteita puretaan tarkemman analyysin avulla.

Julkisen sektorin asiointikeskustelujen tutkimista voi pitää tärkeänä esimerkiksi siksi, että kansalaisen asema hyvinvointivaltiossa ja tähän liittyvät oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat osaltaan kasvokkaisessa asioimisessa (ks. esim. Rostila 1997a: 15—16). Mielenkiintoiseksi keskustelujen tutkimisen tekee asiakkaan kaksinainen rooli asiakkaana ja kansalaisena. Sosiaaliturvaa hakiessaan asiakkaan tavoitteena on mahdollisimman suuren etuuden saaminen, mutta veronmaksajana hän luonnollisesti toivoo, ettei etuuksia makseta muille ainakaan perusteettomasti. (Ks. Mattila 1999: 10.) On myös huomattava, että julkisen hallinnon palveluissa esiintyvät ongelmat eivät ole vain virkailijoiden ja kansalaisten asiakassuhteiden ongelmia, vaan niissä heijastuvat myös ne yhteiskunnalliset ongelmat, joiden hoitamiseksi julkiset organisaatiot aikoinaan perustettiin (Vuorela 1989: 7 Mattilan 1999: 9 mukaan).

Institutionaalisia keskusteluja tutkitaan nykyään ennen kaikkea diskurssianalyysin ja keskustelunanalyysin avulla. Molemmat suuntaukset voidaan lukea osaksi sosiaalista konstruktionismia, jonka mukaan sosiaalinen todellisuus rakennetaan sosiaalisessa

vuorovaikutuksessa kielen avulla (Myllyniemi 1998a: 225). Sosiaalisen konstruktionismin ajatuksena on, että ihminen on pohjiaan myöten sosiaalinen olento. Ihminen syntyy paljolti valmiiksi rakennettuun maailmaan, tietyn kulttuurin piiriin ja oppii yhteisönsä kielen käyttäjäksi. Vuorovaikutussuhteissaan ihminen osallistuu tietyn merkitysjärjestelmän rakentamiseen ja ylläpitämiseen. (Myllyniemi 1998b: 69.)

Keskustelunalyysin ja diskurssianalyysin kiinnostuksen kohteena on se, miten keskustelua käydään ja miten sitä ymmärretään. Silti ne myös eroavat toisistaan. Kärjistäen on esimerkiksi todettu, että kun diskurssintutkija luokittelee ja järjestää aineistoaan tähän luokitteluun sopivaksi, keskusteluntutkija lähestyy aineistoa ilman etukäteismäärittelyjä. (Nuolijärvi 1990: 117; ks. eroista lisää esim. Hakulinen 1996a: 10—17.) Välttämällä tilanteen ennakkomäärittelyä keskustelunalyytikot yrittävät saada selville, mitä keskustelun osapuolet – kaikesta havaittavasta päätellen – tekevät tapahtuvaksi ja mihin he suuntautuvat (Rostila 1997a: 20). Sekä diskurssianalyysi että keskustelunalyysi ovat poikkitieteellisiä tutkimusmenetelmiä, joita käytetään esimerkiksi yhteiskuntatieteissä, kasvatustieteissä ja kielitieteessä.

Diskurssianalyttisiä tutkimuksia on julkaistu muun muassa artikkelikokoelmassa nimeltä Auttamistyö keskusteluna (Jokinen & Suoninen 2000). Kirjassa on tutkimuksia kriminaalihuollon, lastensuojelun, A-klinikan nuorisoaseman, ensi- ja turvakodin, kriisikeskuksen, suojakodin ja psykoterapiaklinikan keskusteluista. Tutkimuksissa tarkasteltava sosiaali- ja terapiatyön arki toteutuu kirjoittajien mukaan ennen kaikkea asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä kommunikaatiossa. Kirjoittajat käyttävät analyyseissaan pääasiassa diskurssianalyysin välineitä, mutta mukana on myös keskustelunalyysistä vaikutteita saanutta metodiikkaa, yleisellä tasolla liikkuvaa konstruktionistista pohdintaa, narratiivista analyysia ja etnografisesta tutkimusotteesta lainattua ainesta. Lähestymistavoille yhteistä on se, että niissä tutkitaan työn arkipäiväisiä käytäntöjä toimijoiden jäsenyyksistä ja toiminnoista käsin. Oleellinen kysymys on se, kuinka sosiaalinen todellisuus rakentuu kielenkäytön ja muun toiminnan avulla. Kyseisessä teoksessa muistutetaan, että tutkimuksien tuloksista käytännön työntekijät eivät saa selkeitä käytännön ohjeita, vaan sen sijaan ne antavat työntekijöille

mahdollisuuden pohtia omaa työtään ja sen seurauksellisuutta uudesta näkökulmasta. (Jokinen & Suoninen 2000.)

Diskurssianalyysi on kiinnostunut etnografian tapaan merkitysten paikallisesta tuottamisesta ja narratiivisen analyysin tavoin kielellisten käytäntöjen seurauksista identiteetin ja toimijuuden kannalta, mutta diskurssianalyttikot analysoivat näitä seikkoja nauhoitteiden ja transkriptioiden tai tekstiaineistojen avulla. Diskurssianalyysi yhdistelee runsaasti erilaisten suuntausten välineitä. Sitä voikin pitää väljänä teoreettisena viitekehyksenä, jossa tutkitaan kielenkäyttöä tekemisenä. (Jokinen & Suoninen 2000.) Keskustelunalyysi on diskurssianalyysia selvästi tarkemmin määritelty ja yhtenäisempi tutkimusmetodi. Keskustelunalyysiin tutkimusmenetelmänä perehdyn tarkemmin luvussa 3.2.

Sekä diskurssianalyysia että keskustelunalyysia on viime vuosina sovellettu enenevässä määrin institutionaalisen vuorovaikutuksen analyysiin (esim. Jokinen & Suoninen 2000; Peräkylä 1997: 178; Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 32). Työni kannalta erityisen kiinnostavia ovat julkisen sektorin institutionaalista asiointikeskusteluista tehdyt tutkimukset. Suomessa ja muissa Pohjoismaissa on tehty melko paljon tutkimusta sosiaalityön vuorovaikutuksesta (ks. Rostila 1997a: 17). Esimerkiksi Oranen (1997) käsittelee artikkelissaan lastensuojelun arviointikeskustelujen tulkintarepertuaareja. Hän luokittelee sosiaalityöntekijöiden tulkintarepertuaarit virastopuheeksi, psykososiaalseksi puheeksi, terapiapuheeksi ja vertaispuheeksi. Kullberg (1994) käsittelee työssään tapaamisia sosiaalitoimistossa ja erityisesti sukupuoliroolien merkitystä asioinnissa. Leena Eräsaari (1995) puolestaan tutkii vuorovaikutusta sosiaalitoimistossa ja työvoimatoimistossa etsien muun muassa miesten ja naisten välisiä eroja puheessa ja käyttäytymisessä. Tutkimuksessa kiinnitetään huomiota myös erilaisten papereiden tärkeään rooliin vuorovaikutustilanteissa. Keskustelunalyttisesti sosiaalitoimiston vuorovaikutusta Suomessa ovat tutkineet esimerkiksi Maarit Nopsanen (1993), Pirkko Nuolijärvi (1990), Ilmari Rostila (1997a) ja Ulla Rönkä (1993). Tutkimukset osoittavat esimerkiksi, että keskusteluissa oleellista on saavuttaa osapuolten toiminnallinen virittyminen. Yhteisymmärrystä rakennetaan ja vahvistetaan puheenvuoro puheenvuorolta.

Institutionaalisisessa keskustelussa osapuolilla saattaa olla erilaisia käsityksiä tilanteesta, hoidettavista tehtävistä ja niiden järjestyksestä. Keskustelut ovat osapuolten virittymisen suhteen joko erivireisiä tai samanvireisiä. (Rostila 1997a.) Sosiaalityön toimeentulotukikeskustelujen häiriöiden puolestaan on todettu kasaantuvan kohtiin, joissa tilanne on asiakkaan kannalta arkaluonteinen. Häiriöitä keskusteluun aiheuttaa myös se, että työntekijä ja asiakas käyttävät samoja käsitteitä eri tarkoituksiin. (Nopsanen 1993.)

On mielenkiintoista pohtia, miksi vuorovaikutustutkimusta on tehty sosiaalitoimistosta mutta ei juuri lainkaan Kelasta. Sosiaalitoimisto ja Kansaneläkelaitos ovat molemmat keskeisiä hyvinvointivaltiomme instituutioita, mutta luonteeltaan ne ovat erilaisia. Sosiaalitoimiston asiakkaana on pieni osa suomalaisista, ja sen myöntämät avustukset ovat tarveharkintaisia, kun taas Kelassa asioivat lähestulkoon kaikki suomalaiset, ja etuudet ovat lakisääteisiä. Sosiaalitoimiston vuorovaikutusta on saatettu pitää mielenkiintoisempana tutkimuskohteena ensinnäkin siksi, että sille löytyy runsaasti kansainvälisiä vertailukohtia toisin kuin Kansaneläkelaitokselle. Toinen syy voisi olla se, että sosiaalitoimistossa työntekijöillä on enemmän valtaa tehdä asiakasta koskevia päätöksiä keskustelujen perusteella. Voisi ajatella, että Kansaneläkelaitoksessa asiakas ei puheellaan pysty samalla tavalla vaikuttamaan virkailijan päätöksiin, sillä etuuspäätöksiä ei tehdä asioinnin aikana, ja päätökset tehdään asiapapereissa olevien tietojen pohjalta.

Vielä sosiaalitoimistoakin enemmän ovat suomalaiset keskusteluanalyttikot tutkineet lääkärin vastaanottojen keskusteluja (esim. Haakana 1999; Piippo 1997; Raevaara 2000; Ruusuvuori 2000; Sorjonen, Peräkylä & Eskola 2001). Lääkärin vastaanotolta tehty tutkimus osoittaa esimerkiksi sen, että potilaat esittävät omia diagnoosiehdotuksia silloin, kun heidän kykynsä toimia pätevästi, vastaanoton käytänteitä noudattaen kyseenalaistuu. Lisäksi potilaat voivat esittää diagnoosiehdotuksia tilanteissa, joissa potilaalla ja lääkärillä näyttää olevan erilainen käsitys potilaan vaivan vakavuudesta. (Raevaara 2000.) Lääkärin vastaanotolle tullessa potilaiden keskeiseksi tehtäväksi nousee vaivansa ”lääkäröitävyyden” osoittaminen. He pyrkivätkin käynnin syy

kuvauksissaan vakuuttamaan lääkärin siitä, että heidän vaivansa on tarpeeksi vakava vaatiakseen lääkärin hoitoa. (Ruusuvuori 2000.)

Lisäksi suomalaiset keskusteluanalyttikot ovat tutkineet esimerkiksi TV-keskusteluja (esim. Berg 2001; Kajanne 2001a; Nuolijärvi & Tiittula 2000), maahanmuuttajien vastaanottokeskusteluja (Kuruhila 1996, 2001), vuorovaikutusta koulussa (esim. Lehtimaja 1999), ohjaavan koulutuksen yksilöohjaustilanteita (Vehviläinen 1999, 2001), myllyhoidon ryhmäterapiaa (Halonen 2001), markkinointitutkimuksen ryhmäkeskusteluja (Ropponen 1998), nimettömien alkoholistien elämäkertoja (Arminen 1994) ja nimettömien alkoholistien palavereita (Arminen 2001a). Institutionaalisia keskusteluja on luonnollisesti tutkittu paljon myös muiden kielten kuin suomen osalta (ks. esim. Drew & Heritage 1992b).

Institutionaalisten keskustelujen tutkiminen ei siis sinänsä ole enää mitenkään uutta. Toisaalta tutkimusten runsaus tekee mahdolliseksi oman tilannetyypin vertaamisen muista institutionaalisista tilanteista saatuihin tutkimustuloksiin. Vertaamalla omia tutkimustuloksia toisenlaisista tilanteista saatuihin tuloksiin on mahdollista sanoa enemmän siitä, millainen tutkimuksen kohteena oleva instituutio on ja millaisia rooleja sen keskustelijoilla on.

2.2 Institutionaalisten keskustelujen aloitukset

Suomessa käynnin syyn selvittämistä ja keskustelujen aloittamista institutionaalisissa tilanteissa ovat analysoineet lähinnä yhteiskuntatieteilijät. Keskusteluanalyysin menetelmin asiaa on tutkinut Johanna Ruusuvuori lääkärin vastaanotolla ja Ilmari Rostila sosiaalitoimistossa. Lisäksi Leena Eräsaari on tehnyt vuorovaikutustutkimusta sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston keskustelujen aloituksista. Edellä mainitut tutkimukset käsittelevät julkisen sektorin asiakaspalvelutilanteita, joten on kiinnostavaa verrata Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteita niihin.

Ruusuvuori (2000) käsittelee väitöskirjassaan potilaan käynnin syyn selvittämistä lääkärin vastaanotolla. Hänen aineistonsa koostuu 100 videoidusta vastaanotosta 14:ltä

eri lääkäriltä. Vastaanotot alkavat yleensä siten, että lääkäri kutsuu potilaan sisään, he tervehtivät, lääkäri pyytää potilasta istumaan ja viimein lääkäri esittää avauskysymyksen, johon potilas vastaa kertomalla käyntinsä syyn. Ensikäynneillä lääkärit käyttävät yleensä avoimia kysymyksiä (esim. *Minkäs takia olet liikkeellä?*) ja seuranta- sekä rutiiniluonteisilla käynneillä suljettuja kysymyksiä, joilla lääkäri osoittaa muistavansa potilaan ja tämän ongelman (esim. *Sä kävit siel valokuvis nyt sitte? Onks se polvi tullu yhtää paremmaks?*). Potilaat pitävät lääkärin avausvuoroa kehotuksena ryhtyä kertomaan käyntinsä syytä riippumatta siitä, millaiseksi lääkäri puheenvuoronsa laatii. Potilaan toimintaa ohjaa siis kysymyksen lisäksi tieto vastaanoton kokonaisuudesta eli siitä, että on tavallista kertoa käynnin syy heti vastaanoton alkuvaiheessa. Vastaanoton alussa esitetty ongelma ei aina ole potilaan tärkein ongelma, vaan arkaluonteiset tulokset kerrotaan yleensä vasta myöhemmässä vaiheessa vastaanottotilannetta. Lääkäri viestittää kuuntelevansa potilasta lähinnä sanattoman viestinnän avulla, esimerkiksi asennollaan ja katsekontaktillaan. Ruusuvuoren aineistossa on tavallista, että potilaat kuvaavat ongelmiaan raportin tai kertomuksen muodossa, johon liittyy menneen kuvailu ja päätyminen nykytilanteeseen. Kertomusmuoto antaa potilaille tilaa kertoa oma näkökulmansa ongelmaan. Kertomusmuoto myös mahdollistaa sen, että potilas voi käsitellä lääkärin väliin tulevia vuoroja kertomukseen liittyvinä ja jatkaa kertomustaan. Niinpä kertomusta on vaikea keskeyttää ennen kuin kertoja on selvästi päässyt sen loppuun. Kertomuksessaan potilaat pyrkivät tuomaan esille sellaisia moraalisia näkökohtia, joiden avulla he esittävät itsensä terveydestään huolehtivina ”kunnon potilaina” ja vaivansa niin vakavana, että se vaatii lääkärin hoitoa. Näin he ikään kuin oikeuttavat päätöksensä hakea lääkärin apua. Fyysisellä tutkimuksella tai jatkokysymyksillä lääkärit vahvistavat potilaan ehdotuksen siitä, että vaivaan tarvitaan lääkärin hoitoa. Lääkärin seuraava vuoro potilaan käynnin syyn kuvauksen jälkeen voi joko kannustaa potilasta jatkamaan tai merkitä siirtymistä vastaanotolla eteenpäin. Merkityksellistä on se, missä määrin siirtymistä ehdottava vuoro perustuu potilaan edeltävälle kuvaukselle ja tarjoaa mahdollisuuksia neuvotella vastaanotolla eteenpäin siirtymisestä. (Ruusuvuori 2001, 2000.)

Rostila (1997a, 1997b) tutki väitöskirjassaan muun muassa sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteettejä keskustelutilanteiden alussa. Hänen aineistostaan löytyy viisi aloituksen kannalta erilaista ryhmää. Ensinnäkin työntekijä voi aloittaa muotoilemalla asiakkaan ongelman. Tällöin kyseessä ovat rutiiniasiakkaat, joilla ei ole muita kuin toimeentulo-ongelmia. Työntekijän toteamus antaa asiakkaalle mahdollisuuden kertoa ongelmastaan ilman suoraa kysymystä. Toiseksi työntekijä voi aloittaa keskustelun keskustelun vuoksi esimerkiksi kysymällä asiakkaan kuulumisia. Tällainen aloitus ei luo odotusta käynnin syyn esittämiseen, vaan asiakas saattaa esimerkiksi kertoa henkilökohtaisista asioistaan. Kolmanneksi työntekijä voi aloittaa kehottamalla siirtymään odotuksenmukaiseen puheeseen, jolloin asiakkaalla on tilaisuus aloittaa käynnin syyn kertominen. Virkailijan keinona voi tällöin olla kiteytyminen *no niin*, jota käytetään kehotuksena siirtyä varsinaiseen asiaan. Neljänneksi työntekijä voi houkutella selitystä asiakkaan tilanteeseen tai toimintaan. Tällöin hän pyrkii saamaan selityksen asiakkaalta, mutta asiakas voi myös lykätä selityksen antamista ja osoittaa näin, että hänen ei tarvitse selittää. (Rostila 1997b.) Myös Maarit Nopsasen aineistossa sosiaalityöntekijä aloittaa keskustelun referoimalla paperista lukemiaan asiakasta koskevia tietoja ja pyrkii näin houkuttelemaan tietoa esille. Työntekijän vuoroa seuraakin asiakkaan antama lisäselvitys. (Nopsanen 1993: 23–26.) Viidenneksi asiakas itse voi aloittaa ongelmansa käsittelyn. Tällaiset tilanteet ovat Rostilan mukaan yleensä sellaisia, joissa on kyse väittelynomaisesta tai vuttelusta tai tilanteesta, jossa osapuolten määritelmät ongelmasta eroavat selvästi. Tekemällä aloitteen asiakas irrottautuu institutionaalisesta identiteetistä. Rostila korostaakin sitä, että vuorovaikutuksen aloittamisen ja asian käsittelyn aloittaa tavallisesti aina työntekijä. (Rostila 1997b.) Samoin lääkärin vastaanotolla on harvinaista, että potilas kuvaa käyntinsä syytä oma-aloitteisesti ennen lääkärin avauskysymystä. Potilaan aloitus ennakoi yleensä käynnin syyn olevan poikkeuksellinen vaivan lääkröitävyyden suhteen (esim. potilas epäilee käyntiään tarpeettomaksi). (Esim. Raevaara 2000: 68–70.)

Myös Eräsaari toteaa, että jos sosiaalitoimiston asiakas ei odota sosiaalityöntekijän avauskehotusta, kyseessä on usein asiakkaan pyrkimys ottaa ohjat käsiinsä tai valita itse keskustelun aihe. Eräsaari (1995) tutki työssään muun muassa vuorovaikutusta sosiaalitoimistossa ja työvoimatoimistossa. Hänen aineistossaan asiakkaiden haastattelut

sosiaalitoimistossa kestävät 9–49 minuuttia, ja niitä on yhteensä 21 kappaletta. Sosiaalitoimistossa työntekijät perehtyvät asiakkaiden asioihin paitsi keskustelemalla myös tietokoneen tiedostoissa ja asiapapereissa olevien tietojen välityksellä. Asiakkaista suuri osa on vanhoja asiakkaita, joiden perustiedot ovat valmiiksi kirjattuina. Asiakkaat pyydetään huoneeseen nyökkäämällä, kehottamalla (*tule vaan*) tai tarkistamalla asiakkaan nimi. Asiakkaat istuutuvat yleensä ilman erillistä kehotusta. Työntekijä tekee tavallisesti avauskysymyksen, joka käsittelee useimmiten asiakkaan tilannetta (*minkälainen nyt sitten on tilanne? no mikäs sulla on tilanne?*). Eräsaaren mukaan avauskysymys on laaja ja antaisi periaatteessa mahdollisuuden monenlaisiin vastauksiin. Kuitenkin suurin osa asiakkaista toimii yhdenmukaisesti avauskysymyksen jälkeen antamalla työntekijälle jonkin paperin tai pinon erilaisia lappuja. Eräsaari päättelee, että avauskysymys saattaa kuitenkin sisältää hyvinkin tiukan oletuksen siitä, kuinka asiassa tulee edetä. (Eräsaari 1995: 266–273.)

Eräsaaren aineistossa asiakkaat asioivat työvoimatoimistossa sekä opastuksen tiskillä että työvoimaneuvojien huoneissa. Eräsaari huomasi, että opastuksessa asiakkaiden ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus perustuu usein erilaisille työntekijöiden takana oleville papereille tai asiakkaan tuomille papereille. Opastuksessa tervehtimisen aloittaa yleensä asiakas ja yleisin tervehdys on *päivää*. Eräsaaren mukaan keskustelun avaukset työntekijöiden kanssa tapahtuvat asiakkaan päättämän muodollisuuden tai tuttavuuden tasolla eli työntekijä mukauttaa oman tervehdyksensä asiakkaan valinnan mukaan. Asioinneille on tyypillistä sinuttelu tai puhutteluongelman kiertäminen. Eräsaaren mukaan naisten avausrepliikkien pohjalta laaditut tyypikysymykset olisivat *Mistä mä voisין kysyä?* tai *Kenen puoleen pitäisi kääntyä?* ja tyypillinen toiveen ilmaiseminen *Varaisin ajan*. Miesten tyypillinen kysymys puolestaan olisi *Pitääks joku paperi täyttää* tai *Tarviiks tänne ilmoittaa jos on sairaslomalla?* ja toive *Pitäs saada NV:lle*¹. Naisten avauksissa tavalliset verbit ovat *voida* ja *kysyä*, miesten avauksille puolestaan *pitää* ja *tarvita*. (Eräsaari 1995: 188–196.) Myös omassa aineistossani on keskeisessä käytössä nämä neljä verbiä, mutta vaikka en ole varsinaisesti vertaillut miesten ja naisten kielenkäytön eroja, voin todeta, että ainakaan näiden verbien kohdalla ei aineistossani

¹ NV on lyhenne naisvirkailijasta, jota Leena Eräsaari käyttää litteraatioissaan.

ole Eräsaaren esittämää jakaumaa. Kyseiset verbit ovat Kelan asiointitilanteissa tyypillisiä pyynnöissä (*tarvita, pitää, voida*) ja kehyslauseissa (*kysyä, pitää*).

Eräsaaren aineistossa työvoimaneuvojien huoneissa tapahtuvat asioinnit ovat kestoaltaan 2–30 minuuttia pitkiä ja niitä on yhteensä 27 kappaletta. Kohtaamisissa ovat asiakkaan ja työntekijän lisäksi läsnä tietokone, puhelin ja kaikkein keskeisimmin erilaiset asiapaperit. Kohtaamiset alkavat usein työntekijän ajanvarausta koskevalla kysymyksellä (*Onks sulla varattu aika?*). Useimmat työntekijät kehottavat asiakkaita istumaan, ja istumaan kehottaminen saattaa toimia myös tervehdyksen korvikkeena. Aloituksiin ei yleensä kuulu kättely tai itsensä esitteleminen, ja myös tervehdykset ovat melko harvinaisia. Istuutumisen jälkeen työntekijä aloittaa kääntymällä tietokoneen puoleen ja kysymällä asiakkaalta henkilötunnusta tai syntymäaika. Eräsaaren mukaan tiedostojen avaamisen vaatima henkilötunnus korvaa rituaalisesti tervehtimisen ja nimeämisen. Tämän jälkeen työntekijä saattaa tarkistaa henkilötietojen paikkansapitävyyttä tai kertoa, mitä asiakkaan tilanteesta näkyy näytöllä ja selvittää asiakkaan nykyistä työtilannetta. Jos kyseessä on uusi asiakas, työntekijä ei kysy henkilötunnusta, vaan lukee sen hallussaan olevasta rekisteröintikaavakkeesta. Tällöin työntekijä voi aloittaa tilanteen selvittämisen tai tulkinnan kaavakkeen pohjalta. (Eräsaari 1995: 209–212.)

Aiemmat tutkimukset osoittavat, että erilaisissa institutionaalisissa tilanteissa aloituksiin liittyy kullekin tilanteelle tyypillisiä rutiineja. Tässä työssä pyrin lisäämään tietoutta institutionaalisista keskusteluista tarkastelemalla käynnin syyn selvittämiseen liittyviä rutiineita Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa. Lähes kaikista edellä esittelemistäni tilanteista Kelan asioinnit eroavat esimerkiksi siten, että niissä tavallisia ovat asiakkaan tekemät aloitukset ja poikkeuksellisia virkailijan aloitukset.

2.3 Kohteliaisuus keskusteluissa

Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteeseen liitetään helposti käsite kohteliaisuus. On luontevaa olettaa, että asiakaspalvelijan tehtävä on olla kohtelias ja että asiakas pyrkii esittämään asiansa mahdollisimman kohteliaasti. Analysoidessani aineistoani

näkökulma erilaisiin kohteliaisuuskeinoiksi luokiteltuihin kielenilmiöihin muuttui yhä kiinnostavammaksi. Esittelen seuraavaksi aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa kohteliaisuuskeinoiksi nimettyjä kielenpiirteitä.

Arja Lampisen (1990) mukaan kohteliaisuus ilmenee sanonnan pehmentämisenä sekä lieventämisenä, ja kohteliaisuudessa on kysymys tarkoituksellisen epätarkasta kielenkäytöstä. Suomen kielessä kohteliaisuutta ilmaistaan paitsi fraasien myös etenkin liitteiden, päätteiden ja tunnuksien avulla. Kehotukseen saadaan vapaaehtoisuuden leima esittämällä se imperatiivin sijasta **-kO-kysymyksen** (esim. *avaatko ikkunan*) muodossa. **Konditionaalin** avulla ilmauksesta tehdään ehdollinen ja vähennetään tungettelevuutta (esim. *päivällinen olisi jo valmis*). **Kielteiskysyvään** ilmaukseen (esim. *ettekö voisi kirjoittaa lehteen asiasta*) odotetaan tavallisesti myönteistä vastausta, vaikka kirjaimellisesti kielteiset kysymykset kuitenkin ennakoivat kielteisiä tulkintoja. Modaalisen verbin sisältämän **verbiketjun** avulla puhuja voi välttää koskettelemasta varsinaista asiaa sekä käskemistä ja vaihan aiheuttavan toiminnan korostamista (esim. *voisitko selittää vielä kerran*). **Potentiaali ja pragmaattisesti käytetyt adverbis** tuovat lauseisiin kysymyksen ja arvelun sävyn lieventäen ilmausten jyrkkyyttä (esim. *ehkä tahdot levätä*). **Geneerisen yksikön kolmannen persoonan² ja passiivin** (esim. *ei viitsitä penkoa vanhoja asioita*) avulla on mahdollista epämääräistää persoona. Kohteliaisuuskeinoiksi voi lukea myös erilaisten **varausten käytön** (esim. *minua hämmästyttää, että...*). Käytettäessä **imperfektiä** preesensin sijasta voidaan välttää tungettelevuutta (esim. *anteeksi, en aavistanut, että täällä oli vieras*). **Liitepartikkeleilla** (esim. *-hAn, -s, -pA*) on mahdollista pehmentää paitsi käskyjä myös esimerkiksi kysymyksiä. **Himentimet** ovat sanonnan merkitystä hämärtäviä sanoja (esim. *yksi, pieni, vain, vähän, sellainen*), jotka saavat aikaan vähättelyn merkityksen. Kohteliaisuutta voi ilmaista metatekstuaalisin keinoin eli erilaisilla **kehyslauseilla** (esim. *olisin halunnut tietää*), joilla pehmennetään puhumisen aloittamista ja itse sanomista. (Lampinen 1990.) Anna-Leena Noponen (1998, 1999) puolestaan on tutkinut

² Geneerisen kolmannen persoonan tilalla käytän tekstissäni synonyymisesti käsitettä **nollapersoona**. Sillä tarkoitetaan sellaista yksikön kolmatta persoonaa, jossa ei ole subjektia, mutta subjektiksi ymmärretään inhimillinen tekijä (esim. *korvauksen voi hakea jälkikäteen*). Nollapersoona on kenen tahansa samassa tilanteessa olleen tai olevan kokijan paikka. (Laitinen 1995.)

asennetutkimuksen avulla puhuttelua ja todennut **teittelynkin** olevan vielä kohtuullisen tavallista.

Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa itse käsitteeseen kohteliaisuus on kiinnitetty melko vähän huomiota. Auli Hakulinen (1996a: 14) on huomauttanut, että kohteliaisuuden tulkinta syntyy eri tilanteissa eri tavoin: kohteliaisuuden voi havaita paikallisesti, kulloisenkin kontekstin asettamissa rajoissa. Edellä kohteliaisuuskeinoksi mainituista kielen ilmiöistä suurinta osaa on kuitenkin sivuttu institutionaalista vuorovaikutusta käsittelevissä keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla lääkäri voi pyytää potilasta tekemään välittömästi jotain käskylauseen (esim. *sanokaas aa*) tai **-kO-kysymyslauseen** (esim. *tuutteko tuohon pitkällemme*) avulla. Kysymysmuotoinen lausuma sisältää näennäisen valinnan mahdollisuuden, ja lääkäri käyttääkin sitä silloin, kun potilaalta vaaditaan enemmän vaivannäköä. **Passiivin** avulla lääkäri voi ohjeessaan esittää välittömän toiminnan yhteisenä (esim. *pannaan polvet koukkuun*). Samaten hän voi passiivia käyttämällä käsitellä vastaanoton jälkeisiä teknisiä seikkoja potilaan ja terveydenhuollon ammattilaisten yhteistoimintana (esim. *otetaan laboratorionkokeita*). Hoito-ohjeissaan esittämänsä toiminnan lääkäri voi muotoilla modaaliverbin sisältämällä **verbiketjulla** välttämättömäksi, luvanvaraiseksi tai kannattavaksi. Muotoilemalla hoito-ohjeen modaaliverbin (*pitää, täytyä*) avulla välttämättömäksi (esim. *kyllä se raskauskoe pitää ottaa; mut toisaalta täytyy sitä liikkeellä oloakin harjoitella*) lääkäri voi vastata potilaan puheeseen tai siihen, mitä hän on potilaan puheesta tai toiminnasta päätellyt. Muotoilu vihjaa lääkärin ja potilaan välillä piilevään erimielisyyteen siitä, kuinka potilaan tulisi toimia. Lääkärin antamista hoito-ohjeista puuttuu usein toimija eli ne on esitetty **nollapersonassa**. Sen avulla lääkäri voi antaa myös arkaluonteisena pitämänsä ohjeen. (Sorjonen 2001c: 89–111.) Kelassa virkailijan antamat modaaliverbilliset ja nollapersonaiset ohjeet näyttävät sijoittuvan tilanteisiin, jotka ovat jotenkin arkaluonteisia. Tällöin ohjeen esimerkiksi on samanaikaisesti sekä ratkaistava jokin ongelma että otettava se ensi kertaa puheeksi. (Mäntylä tulossa.)

Sosiaalityöntekijän kysymyksiin kasautuu erilaisia **varauksia**, jotka ovat joko likimääräistimiä (esim. *aika, vähän, melkein, sellainen, tällainen, joku, jotain*) tai

suojauksia (esim. *ehkä, varmaan, vain, musta tuntuu*). Varaukset ja muut pehmentimet kasautuvat arkaluonteisiin asioihin (esim. asiakkaan laskut, työttömyys ja päihdeongelmat), ja niillä myös tehdään kysyttävistä asioista arkaluonteisia. Liiallinen varauksellisuus voikin johtaa asioiden käsittelemättä jättämiseen. Toisaalta varausten puuttuminen saattaa olla syynä ristiriitojen syntymiseen. Varaukset voivat olla myös merkinä siitä, että keskustelujakso on jollain tapaa häiriintynyt. (Nopsanen 1993: 29–57.)

Erityyppisiä **kehyslauseita** esiintyy paljon erilaisissa institutionaalisissa tilanteissa. Tilanteesta riippuen niiden muodot ja tehtävät ovat erilaisia. Poliittisten TV-keskustelujen yleisöosallistujat osoittavat kehyksellään (esim. *haluaisin kysyä, tekisi mieli kysyä*) suuntautuvansa siihen, että yleisön kielellisen osallistumisen muotona on kysymysten esittäminen, vaikka todellisuudessa vuorojen keskeinen tehtävä ei ole kysyminen vaan kannanottaminen tai syyttäminen (Kajanne 2001a: 94–97). Nimistöä keräävä tutkija kehystää kysymyksensä (esim. *tietääkö kukkaan*) usein silloin, kun edellä on esiintynyt tavallista enemmän taukoja merkkeinä ongelmista, tai jos keskustelu on ollut muista syistä takeltelevaa. Kysymyksen kehystäminen saa aikaan sen, ettei *en tiedä* ole yhtä epäodotuksenmukainen jälkijäsen kuin suorien kysymysten kohdalla. (Olin 1996: 54–57.) Myös asiakastukeen soittavat asiakkaat ottavat kehyskysymysten avulla (esim. *osaisitko sinä sanoa, osaatko vastata tämmösiin*) huomioon sen, että asiantuntija ei mahdollisesti pysty tuottamaan vastausta ongelmaan (Saarelainen-Haila 2001: 85–90).

Jo aiempien tutkimusten pohjalta voi siis päätellä, että erilaisia kohteliaisuuskeinoja käytetään institutionaalisissa tilanteissa ilmaisemassa esimerkiksi jonkinlaista arkaluonteisuutta, ongelman ennakointia tai varovaisuutta. Toisaalta näiden niin sanottujen kohteliaisuuskeinojen tehtävät eroavat toisistaan ja yhdelläkin rakenteella on useammanlaisia tehtäviä kontekstista riippuen. Työssäni avaan näkökulmaa niin sanottujen kohteliaisuuskeinojen käyttöön lähinnä luvuissa 4.5 ja 5.4.

3 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

3.1 Tutkimuskysymykset

Pro gradu –tutkielmassani tutkin vuorovaikutusta aidoissa Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa. Tutkimuksessani selvitän sitä, miten asiakas ja virkailija luovat keskusteluissaan sosiaalista todellisuutta ja millä keinoin he osoittavat esimerkiksi asian olevan arkaluonteinen tai jollain tavoin vaikea. Ajattelen, että tutkimalla keskustelujen yksityiskohtia paljastuu myös muuta oleellista tietoa Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteista sekä samalla hyvinvointivaltion edustajan (Kelan virkailija) ja kansalaisen (Kelan asiakas) kohtaamisesta.

Tutkimusongelmaksi olen rajannut sen, miten asiakas ja virkailija selvittävät asiakkaan käynnin syytä. Esittelemällä käyntinsä syyn asiakas ottaa esille asiointitilanteen puheenaiheen ja vaikuttaa siihen, millainen vuoro virkailijan on seuraavaksi odotuksenmukaista käyttää. Käynnin syy on selvitettävä jokaisen asioinnin alussa, mutta myös asioinnin keskellä asiakas voi esittää käynnilleen toisia syitä. Käynnin syyn tutkiminen on kiinnostavaa siksi, että juuri ensimmäisillä puheenvuoroillaan keskustelijat osoittavat, miten he suhtautuvat tilanteeseen ja keskustelukumppaniinsa. Toisaalta taas myöhemmin esiin otetut toiset käynnin syyt ovat mielenkiintoisia, koska niitä ei ole esitelty ensimmäisinä syinä. Asiakkaan käynnin syyn kuvauksen lisäksi analysoin myös virkailijan tekemiä aloituksia, osallistumista kerrontaan sekä reagointia käynnin syyn kuvauksen jälkeen.

Pro gradu -tutkielmani päätavoite on selvittää keskustelunanalyysin menetelmin, mitä tapahtuu asiakkaan käynnin syytä selvittäessä Kansaneläkelaitoksen virastossa.

Keskeiset tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- Kuka käynnin syyn selvittämisen aloittaa?
- Millaisia käynnin syitä asiakkailla on aineistossani Kelan virastossa asioidessaan?
- Miten asiakas kuvaa käyntinsä syytä kielellisesti?
- Millaiset asiat asiakas esittää käyntinsä ensimmäisinä syinä ja millaiset toisina?

- Miten virkailija osallistuu käynnin syyn kertomiseen?
- Miten virkailija reagoi asiakkaan käynnin syyn kuvaukseen ja siirtyy eteenpäin asiointitilanteessa?
- Miten ja milloin asiakas ja virkailija käyttävät niin sanottuja kohteliaisuuskeinoja käynnin syytä selvittäessään?

Tutkimusongelmani on toisaalta suppea ja toisaalta laaja. Vaikka tutkin vain yhtä pientä asiointitilanteen vaihetta, kertyy siihen hyvin monenlaisia mielenkiintoisia yksityiskohtia. Pro gradu on kuvaus yhdenlaisesta vuorovaikutustilanteesta ja siinä esiintyvistä monenkirjavista (lähinnä kielellisistä) toiminnoista.

Tutkielmani on muokattu versio aikaisemmin kirjoittamastani suomen kielen pro gradu –tutkielmasta, mikä selittää paikoittain hyvinkin tarkat kielitieteelliset analyysit. Näkökulma molemmissa tutkielmissa on poikkitieteellinen.

3.2 Keskustelunalyysi tutkimusmenetelmänä

Kelan asiointitilanteiden vuorovaikutuksen tutkimisessa käytän menetelmänä etnometodologista keskustelunalyysia, joka on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä (esim. Alasuutari 1994; Eskola & Suoranta 1998; Mäkelä 1990; Silverman 1993). Etnometodologisessa tutkimuksessa keskeisin kysymys ei ole *mitä?* – eikä varsinkaan *miksi?* – vaan *miten?* (ks. Gubrium & Holstein 1997: 52–56). Oleellista on selvittää, miten ja millaisin keinoin ihmiset tekevät erilaisia arkisia asioita. Keskustelunalyysi perustuu metodeiltaan ja näkemyksiltään Harvey Sacksin vuosina 1964–1972 pitämiin luentosarjoihin (ks. Hakulinen 1997: 13).

Keskustelunalyysin tutkimuskohteena ovat aidot keskustelut, jotka olisi käyty, vaikkei mitään tutkimusta olisikaan tehty. Keskeisenä aineistona ovat perinteisesti olleet arkiset, jokapäiväiset keskustelut. (Heritage 1996: 229–235.) Myös Suomessa keskustelunalyytikot tutkivat aluksi pelkästään arkipuhetta. Ensimmäinen institutionaalisen puheen tutkimushanke oli vuonna 1989 alkanut Pirkko Nuolijärven johtama sosiaalityön toimeentulokeskustelujen analyysi. (Ks. Hakulinen 1996a: 20–21.)

Uusimmista keskustelunanalyttisistä tutkimuksista suuri osa käsittelee institutionaalisia keskusteluja.

Keskustelunanalyttikot ajattelevat, että merkitykset syntyvät keskustelussa yhteistyönä, neuvotteluna. Muodon ja merkityksen suhde ei ole yhden suhde yhteen, vaan merkitys syntyy viime kädessä vastaanottajan päättelyprosessista, ilmauksen ja kontekstin yhteisvaikutuksesta. Keskustelunanalyttikoiden tehtävänä on selvittää, mitä kaikkea puheenvuoroilla saadaan aikaiseksi. Tärkeää on, että se, mitä sanotaan, ei ole irrotettavissa siitä, miten se sanotaan. (Hakulinen 1997: 13–17.) Keskustelunanalyysia käyttävä tutkija kiinnittää analyyseissa huomiota ennen kaikkea siihen, millaisia tulkintoja puhujat itse tuovat julki toisilleen muun muassa vuorovaikutuksen pienten ja näennäisesti huomaamattomien yksityiskohtien kautta (Peräkylä 1992: 273).

Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa onkin tärkeää, että vuorovaikutuksen pienimmätkin yksityiskohdat (esim. hengitykset, naurahdukset, taukojen pituudet, päällekkäispuhunnat, sanahaut) on litteroitu mahdollisimman tarkasti³.

Keskustelunanalyysin perusajatus on, että keskustelu ei ole kaaos eikä puhujien välinen ymmärrys perustu sattumaan, vaan vuorovaikutus on yksityiskohtiaan myöten jäsentynyttä toimintaa (esim. Hakulinen 1997; Heritage 1996). Tällä tarkoitetaan paitsi puheenvuorojen sisäistä rakennetta myös keskustelun **sekventiaalista rakennetta** eli sitä, miten peräkkäiset puhetoiminnat liittyvät toisiinsa ja millaisia toisiinsa kytkeytyvien toimintojen muodostamia jaksoja niistä muodostuu (esim. Raevaara 1997: 75). Puheenvuorot eivät siis vain seuraa toisiaan, vaan ne myös jäsentyvät toimintakokonaisuuksiksi.

Vieruspareiksi kutsutaan sellaisia kahden vuoron kokonaisuuksia, joissa vuorojen välinen kytkös on erityisen vahva (Heritage 1996: 240–241; ks. Raevaara 1997: 75). Vieruspari on kahden puheenvuoron muodostama toimintajakso. Nämä puheenvuorot ovat vierekkäisiä ja eri puhujan esittämiä. Lisäksi ne ovat järjestäytyneet **etu- ja jälkijäseneksi** siten, että kunkin tyyppinen etujäsen vaatii tietyn tyyppisen jälkijäsenen. (Schegloff ja Sacks 1973: 295–296; ks. myös Raevaara 1997: 76.) Vierusparin voi

³ Litterointimerkit löytyvät liitteestä 1.

muodostaa esimerkiksi kysymys ja vastaus, tervehdys ja vastatervehdys, pyyntö ja sen hyväksyminen tai torjuminen sekä kannanotto ja samanmielisyyden tai erimielisyyden ilmaiseminen (Raevaara 1997: 76). Vierusparin jäsenen voi olla joko **preferoitu** (esimerkiksi pyyntöön suostuminen) tai **preferoimaton** (esimerkiksi kieltäytyminen). Preferoimattomiin vuoroihin liittyy usein viivytyksiä, mutkikkuutta ja selittelyä. (Tainio 1997b: 93–96.) Suomalaisessa keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa vieruspareista on eniten tutkittu kysymyksiä ja vastauksia. Institutionaalisten kysymys–vastaus -vierusparien tutkimiselle on ollut tyypillistä keskittyminen asiantuntijan kysymysten ja asiakkaan vastauksien tutkimiseen, mikä selittyy sillä, että monissa institutionaalisissa tilanteissa kysyminen kuuluu ennen kaikkea instituution edustajan tehtäviin.

Paul Drew ja John Heritage osoittavat, että keskustelun sekvenssirakenne voi palvella toimijoiden institutionaalisten tehtävien suorittamista (Drew & Heritage 1992a: 37–42, ks. Peräkylä 1997: 181). Yksi klassinen esimerkki tästä ilmiöstä on luokahuoneessa kysymys–vastaus -vierusparia seuraava opettajan kolmannen position arvio oppilaan vastauksesta (esim. Drew & Heritage 1992a: 40; Raevaara, Ruusuvoori & Haakana 2001: 21–22), joka voisi olla esimerkiksi *joo hyvä*. **Kolmannen position vuorolla** etujäsenen esittäjä arvioi edellistä jäsentä ja tällöin vieruspari laajenee jäljestäpäin (Raevaara 1997: 82). Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa esiintyy kolmannessa positiossa ennen kaikkea sellaisia tarkistusta hakevia väittämiä, joilla virkailija selvittää, että hän on ymmärtänyt asiakkaan vastauksen oikein ja että asiakas on varmasti ymmärtänyt vastata kaikkiin kysymyksen sisältämiin ulottuvuuksiin. Tämä ilmiö näkyy seuraavassa esimerkissä riveillä 7 ja 8.

Esimerkki 1 (Asiointi 1A11)⁴

1 V: (Tos) on sit talletuk[set] ja onko
 2 A: [Sinne,]
 3 V: /Muuta omaisuutta jotaki,
 4 (0.7)
 5 A: No ei: mulla muuta hh mitä se osake on
 6 (-) (-) [(-) (-) (-)]
 -> V: [Joo elikkä asunto] ettei kesämökkiä
 -> [eikä semmosta.]
 9 A: [Ei:: oo]ei oo ei oo.

⁴ Litteraatioissa tunnus V tarkoittaa Kelan virkailijaa ja A asiakasta. Litterointimerkit löytyvät liitteestä 1.

Esimerkissä virkailija täyttää miesasiakkaan asumistukilomaketta ja kysyy, onko asiakkaalla muuta omaisuutta (rivit 1 ja 3). Asiakas kieltää omistavansa muuta kuin asunto-osakkeen (rivit 5–6). Kysymys muodostaa vierusparin etujäsenen ja vastaus sen jälkijäsenen. Riveillä 7–8 seuraa kolmannen position vuoro, jossa virkailija osoittaa ymmärtäneensä asiakkaan vastauksen (*joo elikkä asunto*) ja tarkistaa vielä, että asiakkaalla ei todellakaan ole sellaista muuta omaisuutta kuin esimerkiksi kesämökki (*ettei kesämökkiä eikä semmosta*). Virkailijan tarkistus saattaa kertoa siitä, että hänen kokemustensa mukaan asiakkaat helposti omaisuudesta puhuttaessa unohtavat mainita kesämökin. Aineistossani kolmannen position tarkistavat vuorot näyttävät kuuluvan virkailijan institutionaalisten tehtävien suorittamiseen: etuuskista päätettäessä on tärkeää, että kaikki asiakkaan tiedot ovat oikeita ja täsmällisiä.

Kun kolmannen position vuorot laajentavat vierusparia jäljestäpäin, **välisekvenssiksi** kutsutaan vierusparia, joka laajentaa vierusparia sisältäpäin (Raevaara 1997: 82). Tällöin esimerkiksi kysymystä ei seuraakaan heti vastaus (eli vierusparin jälkijäsen), vaan toinen kysymys, jolla voidaan pyytää lisätietoa, jotta pystyttäisiin vastaamaan ensimmäiseen kysymykseen. Tyypillistä tällaisen välisekvenssin vuoroille on se, että ne tähtäävät jälkijäsenen esittämiseen. (Raevaara 1997: 80–81; Heritage 1996: 246–247.)

Keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa oleellista on se, että analysoimalla pieniä yksityiskohtia voidaan paljastaa tutkittavasta vuorovaikutustilanteesta jotain oleellista, jota ei ilman analyysia osata nähdä tai pystyä näkemään. Kun keskustelunanalyttisin keinoin kiinnitetään huomiota vuorovaikutuksen jäsentymiseen, on mahdollista löytää keskusteluista uusia mielenkiintoisia ulottuvuuksia, jotka saattavat herättää kysymyksiä esimerkiksi keskustelijoiden rooleista ja laittaa pohtimaan koko keskustelutilannetta uudesta näkökulmasta. Keskustelunanalyttiset tutkimukset yleensä täydentävät tai korjaavat aiempien vuorovaikutustutkimusten tuloksia – sikäli mikäli aiempaa tutkimusta tutkittavasta vuorovaikutustilanteesta on jo olemassa.

Tässä tutkielmassa lähestyn aineistoani keskustelunanalyysin menetelmien mukaisesti erittelemällä tapaus tapaukselta Kelan virastosta nauhoitettuja vuorovaikutustilanteita. Erityistä huomiota kiinnitän muun muassa puheenvuoron vaihtumiseen virkailijan ja

asiakkaan välillä, peräkkäisistä puheenvuoroista rakentuviin toimintakokonaisuuksiin sekä siihen, miten asiakas ja virkailija vaikuttavat ja reagoivat toistensa toimintaan. (Ks. Peräkylä 1998: 194.) Ilkka Armisen (2001b: 319) ehdotuksen mukaisesti en niinkään etsi aineistostani poikkeamia arkikeskustelun käytänteistä, vaan tarkastelen sitä, millaisia erityisiä käyttöjä ja merkityksiä arkikeskustelun käytänteille Kansaneläkelaitoksen vuorovaikutustilanteessa muotoutuu. Hyväksyn siis lähtökohdakseni sen, että aineistoni on peräisin institutionaalisesta tilanteesta, ja että asiakas ja virkailija ottavat vuorovaikutuksessaan huomioon olemassa olevan kontekstin.

Keskusteluanalyysin lähtökohtien mukaisesti minulla ei ollut ennakkokäsityksiä siitä, mitä aineistosta olisi pitänyt löytyä. Aineistomöykky on siis alkanut jäsentyä vasta sitä pyöritellessäni ja luokitukset ovat syntyneet nimenomaan sen mukaan, mitä aineistostani on tullut esille. Etukäteisoletukseni on ollut se, että aineistosta paljastuu mielenkiintoisia seikkoja, mutta ennen aineiston yksityiskohtien analyysia minulla ei ole ollut käsitystä siitä, millaisia nämä mielenkiintoiset seikat tulisivat olemaan. Tutkimusprosessini lähti käyntiin siten, että halusin tutkia poikkitieteellisen keskusteluanalyysin avulla jotain yhteiskuntapoliittisesti kiinnostavaa aineistoa. Olen siis toiminut hieman nurinkurisesti valitsemalla ensin tutkimusmenetelmän, seuraavaksi kiinnostavan aineiston ja vasta aivan lopuksi varsinaisen tutkimusaiheen.

3.3 Tutkimuksen aineisto

Tutkimukseni aineisto kuuluu Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen asiointipuhehankkeeseen (ks. Asiointipuhehankkeen pilottitutkimus 2001), ja se on kerätty pienestä sydänhämäläisestä kunnasta kesäkuussa 1999. Videoimme Marja-Leena Sorjosen kanssa asiointitilanteita Kelan virastossa kahtena kokonaisena työpäivänä sekä kolmannen päivän aamuna pari tuntia. Ensimmäinen nauhoituspäivä oli kuun ensimmäinen ja toinen puolestaan toripäivä paikkakunnalla. Virkailijoiden mukaan nämä päivät ovat vilkkaita päiviä virastossa – varsinaista ruuhkaa toimistossa ei kuitenkaan syntynyt.

Kansaneläkelaitoksen virastossa videoimme yhteensä 41 asiointia. Videoitua aineistoa luvanpyyntöineen on noin kolme ja puoli tuntia, mutta varsinaiset asioinnit kestävät noin kaksi tuntia ja 40 minuuttia. Lyhin asiointi on vain 10 sekuntia pitkä ja pisin 25 minuuttia. Yksi asiointi kestää keskimäärin vajaat neljä minuuttia. Jätin aineistoni ulkopuolelle kuusi asiointia, jotka ovat luonteeltaan varsin poikkeavia (esim. Kelan ATK-asioiden hoito) tai joiden nauhoitus alkaa kesken asioinnin. Varsinaisen aineistoni muodostavat siis 35 asiointia, joista yhdestä analysoin vain asiakkaan käynnin toisen syyn, koska ensimmäinen käynnin syy ei ole nauhalla kokonaan. Asiointitilanteet on litteroitu keskustelunanalyysin periaattein (ks. Seppänen 1997). Litteroinneissa on muutettu kaikki henkilötiedot, joiden perusteella asiakas voitaisiin tunnistaa. Litterointimerkit löytyvät liitteestä 1. Aineiston keskusteluista on tarkemmat tiedot liitteessä 2, joka sisältää lyhyen kuvauksen jokaisesta asioinnista.

Tutkimuksen virasto on melko tyyppillinen Kelan toimisto. Ovea vastapäätä on kaksi tiskiä, jotka on erotettu toisistaan väliseinällä. Molempien tiskien edessä on asiakasta varten tuoli. Sisään tultaessa oikeassa nurkassa on kolme tuolia ja pöytä, jossa on erilaisia esitteitä. Oven vasemmalla puolella on hylly, jossa on hakemuslomakkeita ja Kelan etuuksia käsitteleviä lehtisiä. Hyllyn vieressä on pöytä, jossa voi seisten täyttää lomakkeita. Lisäksi vasemmalla puolella on pieni leikkinurkkaus lapsille. Virkailijoiden alueella eli tiskin toisella puolella ovat muun muassa tietokoneet, puhelimet ja kaappi, josta virkailijat hakevat tyhjiä lomakkeita. Toisinaan virkailijat joutuvat asioinnin aikana lähtemään kokonaan huoneesta, koska esimerkiksi kopiointikone, asiakkaiden tietoja sisältävät kansiot ja osa asiapapereista ovat muualla.

Leena Eräsaari on kiinnittänyt huomiota erilaisten asiapapereiden ja tietokoneen tärkeään rooliin työvoimatoimiston vuorovaikutuksessa. Asiapapereiden lukeminen ja täyttäminen synnyttää tilanteeseen hiljaisia hetkiä ja taukoja. Tämän lisäksi asiapaperit synnyttävät liikettä työntekijöissä ja asiakkaissa: asiakkaat kaivavat papereita, molemmat osapuolet ojentavat papereita, vastaanottavat niitä sekä nojautuvat eteenpäin tulkitessaan toisen kädessä olevaa paperia ja virkailijat hakevat papereita. (Eräsaari 1995: 226–234.) Nämä kuvaukset sopivat myös Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteisiin, joissa tietokonetta ja asiapapereita voi hyvällä syyllä pitää

vuorovaikutuksen elottomina osallistujina (ks. Mäntylä 2001: 15–16). Tutkielmassani käytän käsitettä *asiapaperi* kaikenlaisista asiakkaan tuomista ja Kelan virastossa olevista virallisista papereista. Asiapaperi esiintyy tekstissä ja litteraatioissa myös lyhyemmässä muodossa *paperi*. Käytännössä asiapaperit ovat esimerkiksi erilaisia lomakkeita, korvaushakemuksia, kuitteja ja liitteitä. Asiointitilanteissa tapahtuvaa liikehdintää, eleitä ja katseita olen tutkielmassani analysoinut melko suurpiirteisesti. Asiakkaan osalta olen kiinnittänyt huomiota esimerkiksi siihen, milloin hän istuu alas, antaa papereita virkailijalle tai täyttää papereita. Virkailijan toiminnasta taas olen huomionnut muun muassa sen, milloin hän ottaa papereita vastaan, nousee hakemaan papereita, kääntyy tietokoneelle, kirjoittaa tietokoneella, täyttää papereita tai lukee asiakkaan papereita. Katseita olen käsitellyt työssäni silloin, kun ne ovat tuntuneet analyysin kannalta erityisen keskeisiltä.

Aineistossa esiintyy kaksi virkailijaa, ja he molemmat ovat nuoria naisia. Aineistossani useammin esiintyvä virkailija on asunut koko ikänsä kuvauspaikkakunnalla, ja hän on koulutukseltaan ylioppilas. Virkailija on ollut töissä samassa Kelan toimistossa 16 vuotta. Myös hänen vanhempansa ovat paikkakunnalta kotoisin. Toinen virkailija puolestaan asuu viereisessä kunnassa. Hänen vanhempansa ovat kotoisin lähiseudulta. Virkailija on opiskellut kauppatieteiden kandidaatiksi Tampereella. Kelan virastossa hän on ollut töissä neljä vuotta. Molempien kielimuoto on melko lähellä yleispuhekieltä (ks. Mielikäinen 1989: 238–241) eli heidän puheessaan ei juuri ole leimallisia murteellisuuksia. Aineistossa esiintyvien virkailijoiden lisäksi virastossa on kaksi muuta työntekijää, jotka ovat tiskillä asiakaspalvelussa vain poikkeustilanteissa. Aineistoni keskustelut ovat kahdenkeskisiä (virkailijan ja asiakkaan välisiä) lähes koko ajan. Muutamissa asioinneissa asiakkaan asiaa on hoitamassa väliaikaisesti kaksi virkailijaa yhtä aikaa.

Videointia varten pyysimme asiakkailta ja työntekijöiltä kirjallisen luvan aineiston käyttöön tutkimustarkoituksessa. Kelan toimistossa asioinnin nauhoittamiseen antoi luvan noin kolme neljäsosaa asiakkaista. Luvan antaneiden osuus näyttää olevan sama kuin lääkärin vastaanotolta tehdyissä kuvauksissa (ks. Ruusuvuori 2000: 43).

Kansaneläkelaitoksen asiakkaat kieltäytyivät videoinnista esimerkiksi vetoamalla

epäsiistiin ulkonäköön tai varsinaisen asian puuttumiseen. Eräsaari (1995: 200) kohtasi työvoimatoimistossa videoidessaan usein etenkin miespuolisia asiakkaita, jotka kielsivät nauhoittamisen, koska he eivät olleet ”varsinaisia asiakkaita”. Omassa aineistossani asiakkuutta sinänsä ei kielletty, mutta esimerkiksi lomakkeen jättämistä tai hakemista ei aina mielletty ”oikeaksi Kela-asiaksi”, vaan sitä pidettiin kuvauksia ajatellen liian vähäisenä asiana (ks. myös Eräsaari 1995: 202). Osa asiakkaista kieltäytyi vetoamalla kiireeseen. He ilmeisesti luulivat, että kysymyksessä on jokin haastattelu tai muu aikaa vievä tutkimus. Jotkut kieltäytyivät ilman perusteluja. Muutamat sanoivat asiointitilanteen jälkeen, että tilanteen olisi sittenkin saanut nauhoittaa.

Keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa on yleensä lähdetty liikkeelle siitä ajatuksesta, että kaikki keskustelun tulkinnan kannalta oleellinen tieto tulee ilmi keskustelussa, ja se mikä ei tule ilmi, ei kyseisessä tilanteessa ole ollut olennaista. Keskustelijoiden taustoista ei siis ole tarpeen tietää mitään. (Esim. Nuolijärvi 1990: 128, vrt. kuitenkin keskusteluanalyysin ja sosiolingvistiikan yhdistämisestä Nuolijärvi 1997.)
Virkaileijoiden taustoista tiedän kuitenkin jonkin verran, ja mielestäni olisi ollut mielenkiintoista tietää myös asiakkaiden taustatietoja. Jos lähtisin uudestaan keräämään graduaineistoani, olisi kiinnostavaa kerätä nauhoituksen jälkeen muutamia taustatietoja asiakkaasta (esim. ikä, aikaisemmat asuinpaikkakunnat ja työ- tai opiskelupaikka) ja etenkin hänen asioinnistaan (esim. mikä asiakkaan asia oli ja mitä asiointitilanteessa hänen mielestään tapahtui). Näitä tietoja voisi hyödyntää vaikkapa vasta siinä vaiheessa, kun varsinaiset analyysit olisi jo tehty. Erityisen kiinnostavaa olisi verrata omia havaintoja asiointitilanteista asiakkaiden kokemuksiin. Tällainen keskusteluanalyttiseen tutkimusmenetelmään kuulumaton vertailu ja analyysi jäävät kuitenkin tässä työssä tekemättä.

4 ASIAKAS KÄYNTINSÄ SYYN KERTOJANA

Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteet alkavat yleensä tervehdyksillä. Koska nauhoituksiin kysyttiin lupa juuri ennen asiointia, kaikkia tervehdyksiä ei ole videolla, ja osaan tervehdyksistä on sekaantunut myös kuvaaja. Aineistoni perusteella voin sanoa, että virkailija aloittaa usein tervehtimisen, mutta aloittaja voi olla myös asiakas.

Ikääntyneiden ihmisten kanssa käytössä on usein tervehdys *päivää* kun taas nuorten ja keski-ikäisten kanssa tervehdys *hei*. Tavallisesti tervehdykset ovat samanlaisia (*hei – hei* tai *päivää – päivää*). Jos ne ovat erilaisia, on asiakkaan tervehdys yleensä tuttavallisempi (esim. *terve, morjens, moi*).

Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa asiakkaan rooli käynnin syyn selvittäjänä on erilainen kuin monissa muissa julkisen sektorin asiakaspalvelutilanteissa. Erilaisuus ilmenee esimerkiksi siten, että Kelassa käynnin syyn selvittämisen aloittaa tervehdysten jälkeen yleensä asiakas toisin kuin esimerkiksi sosiaalitoimistossa (vrt. Rostila 1997b: 36–37; Eräsaari 1995: 269–273), työvoimaneuvojan vastaanotolla (vrt. Eräsaari 1995: 210–212) ja lääkärin vastaanotolla (vrt. Ruusuvuori 2000: 60–61), joissa keskustelun aloittaa tavallisesti instituution edustaja. Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa virkailijan tekemät aloitukset ovat poikkeuksia (ks. luku 5.1). Tätä eroa saattaa selittää se yksinkertainen seikka, että lääkärille, työvoimaneuvojalle ja sosiaalityöntekijälle varataan ajat etukäteen, joten asiakas on jo tehnyt ensimmäisen siirron. Lisäksi asiakas tai potilas kutsutaan näissä tilanteissa erilliseen, instituution edustajan omaan työhuoneeseen. Kelassa asiakkaalla ei ole etukäteisvarausta eikä asiakaspalvelijalla ole näin ollen yleensä tietoa siitä, kenestä ja mistä asiasta on kyse.

Työvoimaneuvojan vastaanotolla on tavallista, että työntekijä kehottaa asiakasta istumaan. Joskus asiakas saattaa myös istua ilman erillistä kehotusta. (Eräsaari 1995: 210–211.) Myös lääkärin vastaanoton aloitukseen kuuluu tyypillisesti se, että lääkäri pyytää potilasta istumaan (Ruusuvuori 2001: 29). Sosiaalitoimistossa asiakkaat puolestaan yleensä istuutuvat ilman kehotusta (Eräsaari 1995: 269–270). Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa osa asiakkaista istuu ja osa seisoo. Aineistossani virkailija kehottaa kolmea eläkeläistä istumaan (*voitte ihan istua, istukaa ihan siihen, istukaa vaan olkaa*

*hyvä*⁵) huomattessaan, että asiakkaan asia tulee viemään aikaa. Muutoin asiakas itse päättää, istuuko vai seisooko. Valinnallaan asiakas kertoo mielestäni ennen kaikkea siitä, kuinka pitkään asiointiin hän suuntautuu. Yhdeksän asiakasta seisoo koko asiointiajan (asiointien keskipituus on tällöin noin 1½ minuuttia) ja 18 istuu alas heti asiointiajan alussa (asiointien keskipituus on tällöin vajaat 5 minuuttia) oma-aloitteisesti tai virkailijan pyynnöstä. Neljä asiakasta istuu alas kesken asiointiajan huomattessaan asiointiajan tulevan odotettua pidemmän (asiointien keskipituus on tällöin noin 3½ minuuttia).

Asiakkaiden käynnin syyn selvittämisen yhteydessä esittämät vuorot ovat aineistossani yleensä ”täyttä asiaa”. Kuulumisten vaihto tai muu ”small talk” ei siis kuulu ainakaan käynnin syyn esittämisen yhteyteen. Kahdessa asiointiajassa asiakkaat tekevät avausvuorossaan eräänlaiset arviot asiointiajastaan *taas täällä*⁶ ja *heti aamusta* ennen kuin aloittavat varsinaisen käynnin syyn kuvauksen. Muuten asiakkaat ja virkailijat pitäytyvät varsinaisessa Kela-asiassa varsin tiukasti käynnin syytä selvittäessä. Sen sijaan asiointien loppupuolelle näyttäisi kertyvän myös vapaampaa puhetta, mutta siihen en tässä työssä puutu.

Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteessa asiakkaalla voi olla yksi tai useampi syy käyntiinsä. Käynnin ensimmäinen syy selvitetään luonnollisesti aina asiointiajan alussa. Sen lisäksi asiakkaalla voi olla käynnilleen toisia syitä, jotka hän myös merkitsee toisiksi (esim. partikkeleilla *ja, sitten, mutta*). Käynnin toisiksi syiksi olen luokitellut vain sellaiset asiat, jotka mielestäni on merkitty selvästi uusiksi asioiksi. Ensimmäistä asiaa koskevat lisäkysymykset eivät tulkintani mukaan ole toisia syitä. Aineistoni perusteella näyttää siltä, että virkailija suuntautuu yhteen käynnin syyhyn, sillä hän ei milloinkaan tiedustele, olisiko asiakkaalla muuta asiaa. Asiakas raivaakin yleensä tilaa toisen käynnin syyn esittämiseksi päällekkäispuhunnan avulla ja merkitsee sen kielellisin keinoin jotenkin tunnusmerkkiseksi. Seuraavissa alaluvuissa pohdin myös sitä, millaiset käynnin syyt esitetään ensimmäisinä ja millaiset toisina.

⁵ Näissä kehotuksissa huomion kiinnittävät sävyartikkelit *ihan* ja *vaan*, joilla ikään kuin vähennetään kehotusten käsitteellisyttä.

⁶ Kyseisessä lausumassa asiakas viittaa siihen, että hän on ollut Kelassa hiljattain tai käynyt siellä lähiaikoina useammin.

Asiakkaan käynnin syyt olen luokitellut kolmeen ryhmään. Tavallisin ja tyypillisin käynnin syy on jonkin asiapaperin palauttaminen Kelaan. Tämän ryhmän olen jakanut pienempiin luokkiin sen mukaan, mitä asiakas kielellisesti tekee palauttaessaan asiapaperia. Asiakkaan käynnin syynä voi olla myös toimintapyyntö esittäminen virkailijalle. Tällöin asiakas on tullut virastoon pyytämään joko Kelan lomaketta tai muunlaista toimintaa Kelan virkailijalta. Kolmanneksi asiakas voi pyytää tietoa Kelan virkailijalta. Seuraavaksi lähdän tarkastelemaan näitä kolmea ryhmää. Kiinnitän huomiota siihen, minkälaisia kielellisiä keinoja asiakas käyttää kulloinkin asiaansa esitellessään.

4.1 Asiakas jättää asiapaperin Kelaan

Selvästi suurin osa (27/35) aineistoni asioinneista on sellaisia, jotka asiakas aloittaa antamalla yhden tai useamman asiapaperin virkailijalle. Konkreettisella asiapaperilla asiakas osoittaa käyntinsä olevan tarpeellinen. Tällöin virkailija tarkistaa heti, että lomake on täytetty eikä siinä ole virheellisesti tai puutteellisesti täytettyjä kohtia. Näin virkailija voi saman tien korjata lomakkeen virheet ja puutteet – tai aloittaa lomakkeen täyttämisen, ellei asiakas ole sitä vielä tehnyt. Asiapaperin palauttaminen toimii luonnollisesti myös asiapaperin käsittelypyyntönä. Asiapaperithan palautetaan Kelaan siksi, että ne käsiteltäisiin ja sen jälkeen asiakkaan tilille maksettaisiin asiaankuuluva korvaus. On myös huomautettava, että asiakkaalla on mahdollisuus jättää asiapaperit Kelan postilaatikkoon, joten henkilökohtainen papereiden ojentaminen virkailijalle ei ole välttämätöntä.

Asiakkaan palauttaessa asiapapereita Kelaan virkailijan on helppo yksilöidä asiakas, koska papereissa on yleensä nimi ja henkilötunnus. Aineistossani asiakkaat eivät esittäydy asiapaperia palauttaessaan, mutta tarvittaessa virkailija voi kysyä asiakkaan henkilötunnuksen päästäkseen tarkistamaan hänen tietojaan tietokoneen tiedostoista. Samaten asiakkaan Kela-asia käy ilmi asiapaperista, joten hänen ei tarvitse yleensä nimetä asiaansa (ks. kuitenkin luku 4.1.2). Jättäessään asiapaperin virkailijalle asiakas on jo ollut jotenkin tekemisessä Kelan kanssa, koska hänellä on olemassa lomake.

Lomakkeen asiakas on voinut pyytää tai hakea Kelasta, tulostaa sen WWW-sivulta tai sitten se on lähetetty hänelle ilman erillispyyntöjä.

Kun asiakas palauttaa asiapaperin Kelan virkailijalle, hän voi käyttää erilaisia puheenvuoroja. Tavallisinta on, että asiakas esittää aluksi viittauksen asiapaperiin ja kielentää näin paperin antamisen (luku 4.1.1). Yhteensä tällaisia aloituksia on aineistossani 17 kappaletta. Asiapaperin antamisen kielentämiset ovat aina käynnin syytä selittävien vuorojen ensimmäisiä osia. Niitä voi myös seurata:

- nimeäminen (luku 4.1.2),
- kysymys (luku 4.1.3),
- päätelmä (luku 4.1.5) tai
- selitys (luku 4.1.6).

Asiapaperin antamista ei kuitenkaan ole välttämätöntä kielentää, vaan asiakkaan käynnin syyn kuvaus voi myös alkaa suoraan jollakin edellä jatkoksi mainitulla toiminnalla (esim. nimeämisellä) tai pyynnöllä (luku 4.1.4). Yhteistä näille vuoroille on se, että niissä asiakas viittaa lähes poikkeuksetta tuomaansa asiapaperiin kielellisin keinoin. Asiakkaiden vuorot sitoutuvat siis tiukasti palautettavaan paperiin. Samalla ne ovat eräänlaisia pyyntöjä tarkistaa, että asiapaperi on kunnossa, tai pyyntöjä tehdä asiapapereille jotain. Lisäksi analysoin luvussa 4.1.7 tapauksia, joissa asiakas ei esitä kielellistä kommenttia palauttaessaan asiapaperin.

Tässä luvussa käsittelemieni asiointien perusrakenne on seuraava:

- 1) Asiakas antaa asiapaperin virkailijalle.
- 2) Virkailija ottaa asiapaperin vastaan ja tarkistaa:
 - mitä asiaa paperi koskee sekä
 - onko paperi täytetty ja onko Kelalla riittävät tiedot asiasta.
- 3) Aina asiakas ei ole täyttänyt tarvittavia asiapapereita tai paperista puuttuu jotain. Silloin paperi täytetään joko siten, että virkailija kyselee asiakkaalta, tai asiakas täyttää sen itse.

4.1.1 Asiapaperin antamisen kielentäminen

Tässä luvussa analysoin sellaisia vuoroja, joissa asiakas kielentää asiapaperin antamisen virkailijalle. Vuorot toimivat jonkinlaisina saatesanoina asiapapereille. Ne ovat selvästi kaikkein tavallisimpia (17/27) käynnin syyn selvittämisen aloittavia lausumia silloin, kun asiakas jättää asiapaperin Kelaan. Asiapaperin antamisen kielentämisessä lausuman keskeinen elementti on viittaus asiapaperiin. Aineistossani asiakas viittaa asiapaperiin proadjektiivilla *tämmönen*, demonstratiivipronomilla (*tämä, nämä, tuo, nuo*) tai substantiivilausekkeella, joka on ainakin jossain määrin ilmauksen *asiapaperi* synonyymi (esim. *lappu*). Kielentämiset ovat lyhyitä lausumia, mutta niitä saattaa seurata jonkinlainen pidempi jatko.

Aineistossani asiakas viittaa virkailijalle jättämäänsä asiapaperiin ilmauksella *tämmönen* viisi kertaa⁷. Maria Vilkuna (1996: 50) luokittelee ilmaukset *sellainen* ja *tällainen* proadjektiiveiksi. Kelan virastossa proadjektiiveja käytetään toisaalta kuten pronomineja – eli itsenäisesti ilman pääsanana – viittaamaan puheena olevaan asiapaperiin. Toisaalta pääsanana oleva asiapaperi on kyllä fyysisesti läsnä silloin, kun viittaus suoritetaan. Asiakas voisi sanoa myös *tämmönen asiapaperi*, mutta *asiapaperin* poisjäämistä selittänee se, että proadjektiivi viittaa näkyvillä olevaan paperiin. Paperia voi siis pitää eräänlaisena proadjektiivin *tämmönen* ei-kielellisenä pääsanana.

Proadjektiivi *tämmönen* voi esiintyä yksin (2 kpl) tai osana lausekehystä (3 kpl). Esiintyessään yksin se on aineistossani joko partitiivissa tai nominatiivissa.

Esimerkki 2 (Asiointi 1A4)

1 V: Hei,
 -> A: Hei. (tämmöstä.) ((A antaa paperit V:lle))
 3 V: Sull on semmosia.
 4 (0.2)
 5 A: [Joo,] ((A istuutuu))
 6 V: [Hy:]/vä,

⁷ Näiden lisäksi asiakas käyttää kerran ilmausta *sellanen*. Kyseinen lausuma (ks. luku 5.1, esimerkki 37) on tuotettu vasta virkailijan aloitusvuoron jälkeen. Se ei siis ole itsenäinen aloitus, vaan se on virkailijan lausuman osien toistamista. Itsenäisissä aloituksissa asiakas käyttää aina nimenomaan proadjektiivia *tämmönen* eikä esimerkiksi *tommonen* tai *semmonen*.

Nuori miesasiakas ojentaa rivillä 2 sairasloman jatkamista koskevat paperit ja kielentää paperien antamisen partitiivimuotoisella proadjektiivilla (*tämmöstä*). Virkailija ottaa asiapaperit ja saatesanat vastaan rivillä 3 omasta näkökulmastaan, joten käytössä on tällöin omistuslauseeseen sijoittuva proadjektiivi *semmonen*. Esimerkissä asiakkaan proadjektiivi *tämmönen* esiintyi ilman lausekehystä. Se voi myös olla osana omistuslausetta (*mull oli vaan tämmöne*), eksistentiaalilauseetta (*täss ois tämmösiä*) tai transitiivilauseetta, kuten seuraavassa esimerkissä.

Esimerkki 3 (Asiointi 1A2)

```
-> A:   Mä vaa (.) jätän tämmö[se, ((A antaa paperin))
2  V:   [Tämmönen. joo:,
3  V:   Elikkä tää olis sitten,
4      (0.8)((V avaa paperia)) todistus /lääkkeitä
5      varten ni sev verran että tarvis yks hakemus
6      täyttää ku täytyy aina itse ((käden liike)) hakee sitte,
7      (.) ((V kävelee pois hakemaan lomaketta))
8  A:   Jaa: , =
9  V:   =Kyseistä etuutta ni,
10     (6.0)((V on hakemassa lomaketta))
11 A:   *Mää en semmosesta tienny mittää*,
12     (0.4)((A istuu alas))
```

Rivillä 1 miesasiakas viittaa lomakkeeseen proadjektiivilla *tämmönen*, joka on lauseen objekti. Asiansa pienuutta hän korostaa sävypartikkelilla *vaan*, joka tuo lausumaan vähäisyyden sävyn (Hakulinen tulossa a: 49). Myös asiakkaan käyttämä verbi *jättää* sisältää mielestäni ajatuksen nopeasta toiminnasta. Pyytäessämme asiakkailta lupaa asioinnin kuvaamiseen yllättävän moni asiakas totesi, että hänellä ei ole mitään varsinaista asiaa Kelaan. Varsinaisen asian puuttuminen näyttää tarkoittavan ainakin sellaista tilannetta, että asiakas jättää lomakkeen Kelaan eikä hänellä ole mitään kysyttävää tai lisättävää. Tässä esimerkissä virkailija kuitenkin osoittaa vuorossaan (rivit 5–6, 9), että asia ei olekaan niin yksinkertainen, vaan asiakkaan täytyy täyttää toinen asiapaperi. Asiakas ottaa virkailijan lausuman vastaan uutena tietona dialogipartikkelilla *jaa* (ks. Sorjonen 1999: 175) rivillä 8. Virkailijan lähdettyä hakemaan tarvittavaa lomaketta asiakas vielä lausuu itsekseen hiljaisella äänellä tietämättömyytensä asiasta rivillä 11. Asiakas suuntautuu siis lyhyeen asiointiin, mutta koska hän ei ole täyttänyt kaikkia tarvittavia papereita, tulee asioinnista odotettua pitempi. Asioinnin suunnan muutos näkyy myös asiakkaan fyysisessä toiminnassa: aluksi hän seisoo, mutta virkailijan hakiessa täytettävää asiapaperia hän istuu.

Proadjektiivin *tämmönen* käyttö liittyykin aineistossani tyypillisesti siihen, että asiakas on suuntautunut lyhyeen ja yksinkertaiseen asiointiin.

Proadjektiivin lisäksi asiakas voi viitata tuomiinsa asiapapereihin demonstratiivipronominilla (*tämä, nämä, ne, nuo*) tai substantiivilla (*hakemus*), jonka eteen voi liittyä määrite (*toinen lappu, erinäisiä papereita*). Tällainen viittaus voi olla predikaatiton (3 kpl), mutta useimmiten se on osana lausekehystä. Tällöin viittaus voi sisältyä omistuslauseeseen (3 kpl), transitiivilauseeseen (2 kpl) tai predikatiivilauseeseen (3 kpl). Esimerkissä 4 eläkeläisnainen esittää predikaatittoman viittauksen asiapaperiin tuodessaan Kelaan nipun matkakorvauksia koskevia papereita.

Esimerkki 4 (Asiointi 1B3)

1 V: Päivää,
 2 A: Päivää.
 3 (0.8)
 -> A: Näi:tt^{en} kera.
 5 V: No nii,
 6 ((A laittaa paperit pöydälle)) (0.6)
 7 V: Voitte ihan istua hh

Asiakas kielentää asiapaperien tuomisen rivillä 4 postpositiolausekkeella *näitten kera*, jossa demonstratiivipronominina on nimenomaan *nämä* eikä esimerkiksi *ne* tai *nuo*. Tämä selittynee sillä, että paperit on asiakkaalla itsellään saatesanojen lausumahetkellä. Virkailija ottaa aloituksen vastaan partikkeliketjulla *no nii* (rivi 5) ja pyytää asiakasta istumaan (rivi 7). Viittaus palautettavaan asiapaperiin voi toimia myös omistuslauseen subjektina, kuten seuraavassa esimerkissä.

Esimerkki 5 (Asiointi 2B4)

1 V: Hei,
 2 (0.2) ((A kävelee tiskille))
 3 A: Hei,=
 4 V: =Krh krh
 5 (.)((A kävelee tiskille ja ojentaa paperin V:lle))
 6 V: Su[ll on sem-,]
 -> A: [Mull on ha]k^{emus}:?=
 8 V: =.Joo[:-o.]
 9 A: [Ja tuota] ei siihen varmaan muuta
 10 tarttekaan.=

Naisasiakas ja virkailija aloittavat suurin piirtein yhtä aikaa asiapaperia koskevan lausuman. Virkailija jättää lausumansa kesken (rivi 6) ja antaa asiakkaalle tilan esittää

asiansa (rivi 7). Lausumassaan asiakas viittaa asiapaperiin substantiivilla *hakemus*, joka on myös lauseen subjekti. Lähes heti viittauksensa jälkeen asiakas esittää päätelmänsä riveillä 9–10. Omistuselauseissa viittausta edeltävä predikaatti on aineistossani aina indikatiivin preesensissä. Pronomini- tai substantiivi- viittaus voi olla myös transitiivilauseen objekti kuten seuraavassa esimerkissä.

Esimerkki 6 (Asiointi 3A3)

```
-> A:      *.hh* Mä toin (0.7) tä:n.
2         (.)(A antaa paperin V:lle)
3  V:      *Mm-h*?
4         ((A istuu alas))(0.8)
5  A:      >Et<tä minkäslaista sä tohon ha#luai#sit?
```

Rivillä 1 naisasiakas viittaa tuomaansa asiapaperiin akkusatiivissa olevalla demonstratiivipronominilla *tän*. Lausuman predikaattina on imperfektimuotoinen verbi *toin*. Esimerkissä 3 asiakas käytti verbiä *jättää*. Molemmilla verbeillä – *tuoda* ja *jättää* – kuvataan asiapaperin palauttamista Kelaan. Niiden merkityksissä voi kuitenkin havaita vivahde-eron. Jättäminen on helppo mieltää nopeaksi ja yksinkertaiseksi toiminnaksi, kun taas tuomiseen ei tällaista merkitystä mielestäni välttämättä sisälly. Esimerkissä asiapaperin palauttamista ja sen kielentämistä seuraakin kysymyslause rivillä 5, ja asiointista tulee pitkäkö.

Predikatiivilauseessa asiapaperiin viittaava demonstratiivipronomini puolestaan on lausuman subjekti. Seuraavassa asiointissa asiapaperin palauttamista käsitellään vain vähän aikaa.

Esimerkki 7 (Asiointi 2B5)

```
1  V:      No ni? [teillä on]
-> A:      [Tämä on, ] ((A antaa paperin.))
3  V:      korvaushakemus myös. (0.2) ja tääl[tä on ]
4  A:      [Kyllä.]
5  V:      Täytetty ja maksupaikka kaikki löytyy
6         /ihan [kunnossa kii]tos,
```

Esimerkissä virkailija näkee miesasiakkaalla olevasta asiapaperista ja asiakkaan toiminnasta, että tämän asiana on jättää asiapaperi Kelaan. Virkailija suuntautuu suorittamaan omia rutiineitaan ottamalla asiapaperin vastaan ja käsittelemällä sen nopeasti. Asiakas puolestaan pyrkii antamaan oman selityksensä käyntinsä syystä rivillä 2. Hän esittää yhtäaikaaisesti asiapaperin ojentamisen kanssa lausumansa, joka jää

kesken. Lausuman predikaatti on indikatiivin preesensissä kuten muissakin aineistoni vastaavissa predikatiivilauseetapauksissa. Kesken jääneen lausuman loppuun saattaminen ei ole välttämätöntä, koska virkailija näkee asiapaperista, mitä se koskee. Esimerkissä asiakkaalla on käynnillensä myös toinen syy, joten ensimmäinen syy ei hänenkään näkökulmasta vaadi välttämättä sen kummempaa esittelyä tai käsittelyä. Aineistoni kaikki kolme predikatiivilausealoitusta jäävät asiakkaalta kesken ja niihin liittyy jonkinlainen virkailijan puuttuminen asian esittämiseen joko päällekkäispuhunta⁸ tai ennen asiakkaan lausumaa poikkeuksellisenä avauskysymyksenä (ks. luku 5.1).

Keskeisintä proadjektiivin, substantiivin tai demonstratiivipronominin sisältämissä lausumissa on se, että ne liittyvät asiapaperin palauttamiseen, ja niillä kielenetään tilanne, jossa asiakas antaa asiapaperin virkailijalle. Koska käynnin syyn kuvauksessa on tällöin mukana ei-kielellisenä osana konkreettinen asiapaperi, voi asiakkaan käynnin syyn kuvaus olla hyvinkin minimaalinen (esim. *tämmönen; toinen lappu*). Asiapaperiin viittaava lausuma ei kuitenkaan välttämättä muodosta asiakkaan käynnin syyn kuvausta yksin, vaan siihen saattaa liittyä myös nimeäminen, kysymys, päätelmä tai selitys joko välittömästi tai hetken päästä.

4.1.2 Asian nimeäminen

Nimetessään asiansa heti avausvuorossaan (yht. 2 kpl) asiakas ei anna asiapaperia virkailijalle heti. Virkailija ei siis näe paperista, mitä asia koskee. Ennen asiapaperin antoa suoritettu nimeäminen kertoo aineistossani siitä, että asiakas ei ole vielä täyttänyt paperia. Seuraavassa esimerkissä naisasiakas on tullut tarkistuttamaan asumistukeansa⁹.

Esimerkki 8 (Asiointi 2B9)

```
-> A:      (Ku) asumistukiasiaa tarkistetaan [nyt,]
2  V:      [Ju, ]
3          (0.2)((A antaa paperin V:lle))
4  V:      Elikkä, (.) onks teillä se hakemus
5          täytetty [sitte jo,]
6  A:      [hhh No ]ei oo kum minä en osaa
7          .hhh ja,
8  V:      Onko teil[lä mukana se hake-,]
```

⁸ Näissä tilanteissa asiakkaalla on käynnilleen myös toinen syy.

⁹ Myös toisessa vastaavassa esimerkissä asiakkaan asia koskee nimenomaan asumistukea.

9 A: [Tais jäädä kotiak]kin vielä.

Asiakas aloittaa asioinnin *ku*-alkuisella lausumalla, jossa hän nimeää käyntinsä syyn (rivi 1). Lausuman partitiivimuotoinen objekti (*asumistukiasiaa*) on yhdyssana, jossa alkuosa on Kelan termi (*asumistuki*) ja loppuosa yleissubstantiivi (*asia*). Lausuman alussa on lausumapartikkeli *ku*, jolla asiakas merkitsee lausuman perusteluksi sille, miksi hän on tullut Kelan toimistoon (ks. myös Hakulinen tulossa b: 12–13). Vuoron predikaatti on passiivissa, mikä saattaa viitata siihen, että asiakas tekee asiastaan yhteisesti käsiteltävän (ks. Sorjonen 2001c: 92). Lausumassa on aikaa ilmaiseva adverbi *nyt*, jolla asiakas ilmaisee asian olevan ajankohtainen kyseisenä hetkenä. Tämän jälkeen hän antaa virkailijalle asiapaperin, jota tämä katsoo, ja kysyy sitten *onks teillä se hakemus täytetty sitte jo* (rivit 4–5). Asiakkaan antama asiapaperi ei siis ollut tarvittava hakemuslomake eikä tarvittavaa hakemuslomaketta löydy asiakkaalta, joten virkailijan on haettava tyhjä lomake.

Seuraavan esimerkin lausuman olen luokitellut ensisijaisesti omistuslauseen muotoiseksi asiapaperiin viittaukseksi (luku 4.1.1), koska asiakas itse tuottaa ainoastaan pronomini-*viittauksen* (*nämä*), vaikka ilmeisesti pyrkiikin nimeämään asiapaperinsa aiheen tarkasti.

Esimerkki 9 (Asiointi 2B2)

1 A: Heti aamusta,
 2 V: fNo nih, f
 3 (1.3)((A istuu alas))
 -> A: (Mull on) nämä, (1.0) nämä nämä,
 5 (1.5)((V katsoo A:n kädessä olevia papereita))
 -> V: Korkoavustusko.
 7 A: Joo,
 8 V: Joo,
 9 (1.0)
 10 A: Ne varmaan vois täytellä. ((A ottaa kynän))

Naisiasiakas aloittaa käyntinsä syyn kuvauksen rivillä 4. Se jää kuitenkin toistojen ja sanahaun (ks. Tapaninen 1999) jälkeen kesken. Virkailija katsoo asiakkaan kädessä olevia papereita ja auttaa tätä nimeämällä asiapaperin substantiivilla *korkoavustus*, johon liittyy kysyvä liitepartikkeli *-kO* (rivi 6). Asiakas hyväksyy virkailijan täydennyksen rivillä 7. Virkailijan täydennys kertoo siitä, että myös hänen näkökulmastaan asiapaperin nimeäminen on tarpeellista. Käynnin syy ei ole siis yhtä

yksinkertainen kuin vaikkapa esimerkissä 7, jossa asiakkaan lausuma saa jäädä kesken eikä nimeämistä tarvita. Esimerkissä 9 käynnin syy nimetään ennen asiapaperin antamista, eikä asiapaperia ole vielä täytetty, vaan asiakas alkaa täyttää sitä asiointitilanteessa (ks. rivi 10).

Asiapaperin tai sen aiheen nimeäminen kuuluu siis tavallisesti sellaiseen tilanteeseen, jossa asiakas ei voi tai halua antaa tarvittavaa paperia heti virkailijalle. Aineistossani tällaisissa tilanteissa asiapaperi on vielä täyttämättä. Asiakas voi nimetä asiansa myös täytetyn asiapaperin palauttamisen yhteydessä (2 kpl). Tällöinkin asiakas näyttää nimeämisellä osoittavan ennen kaikkea sitä, että Kelaan jätettävä asiapaperi tarvitsee hänen mielestään vielä jonkinlaista käsittelyä.

4.1.3 Kysymys

Asiapaperia jättäessään asiakkaat esittävät yhteensä kahdeksan kysymystä. Viittä kysymystä edeltää asiapaperin antamisen kielentäminen. Kysymyksistä viisi on *-kO-* kysymystä, kaksi kysymyssanakysymystä ja yksi väitelauseen muotoinen. Kolmeen *-kO-* kysymykseen ja yhteen väitelauseen muotoiseen kysymykseen liittyy taustoitus tai selitys, jossa asiakas antaa lisätietoa tai perustelee kysymystään.

Kysymyssanakysymykset voivat olla eritasoisia. Kysymyspronominit *kuka* ja *mikä* ovat suppeamerkityksisempiä kuin pronomini *mitä*: *mitä*-kysymykseen voidaan edellyttää vastaukseksi kokonaista lausetta (Hakulinen & Karlsson 1995: 283), kun taas aineistossani asiakkaat odottavat asiapaperin jättämiseen liittyviin kysymyssanakysymyksiin vastaukseksi laajahkoa vastausta, joka sisältää myös virkailijan toimintaa. Asiakkaat nimittäin muotoilevat kysymyksensä melko epämääräisiksi ja sellaisiksi, joihin ei ole mahdollista vastata yhdellä sanalla tai lausumalla – tai ainakaan sellainen vastaus ei olisi odotuksenmukainen. Seuraavassa esimerkissä naisasiakas viittaa ensin tuomaansa sairauspäivärahaa käsittelevään asiapaperiin rivillä 1 ja esittää sitten kysymyssanakysymyksensä.

Esimerkki 10 (Asiointi 3A5)

1 A: *.hh* Mä toin (0.7) tä:n.
 2 (.)(A antaa paperin V:lle)
 3 V: *Mm-h*?
 4 ((A istuu alas))(0.8)
 -> A: >Et<tä minkäslaista sä tohon ha#luai#sit?
 6 V: *Katotaas*,
 7 (1.2) ((V lukee A:n papereita))
 8 V: *Sairauspäiväraha*,
 9 (3.0) ((V lukee A:n papereita))
 10 V: Joo elikkä tulonhankkimisku#lu#ja, .mth elikkä
 11 tässä nyt kysytään ihan sitten näitä (0.5) et
 12 >onko sulla< (0.6) onk sulla työmatkakustannuksia?
 13 (0.7) ((V on kääntänyt paperin sivuittain
 14 eli siten, että A:kin näkee))

Asiakkaan rivin 5 kysymys alkaa partikkelilla *että*, jolla asiakas kytkee lausumansa omaan aiempaan vuoroonsa. Tällaisella *että*-lausumalla puhuja voi osoittaa tulkinneensa edellä sanomansa riittämättömäksi, ja *että*-alkuinen lausuma on yleensä mahdollista jäsentää parafrasiksi eli kielellisen ilmauksen esittämiseksi toisin sanoin. (Ks. Raussi 1992.) Asiakkaan rivien 1 ja 5 näennäisesti erilaisille lausumille on löydettävissä jonkinlainen yhteinen tehtävä: molemmilla vuoroilla asiakas pyytää virkailijaa käsittelemään asiapaperia. Rivin 5 partitiivimuotoiseen kysymyssanaan *minkäslaista* asiakas ei odota vastaukseksi adjektiivia, joka tyypillisesti vastaa kysymykseen *minkälainen?* Kysymyssanaan liittyy liitepartikkeli *-s*, joka tuo lausumaan lisämerkityksen 'oikeastaan' tai 'oikein' (Hakulinen tulossa a: 61) ja joka on varsin tavallinen Kelan asiointitilanteiden kysymyssanakysymyksissä. Kysymyksessä on viitattu palautettuun asiapaperiin demonstratiivipronominilla *tu* (eikä esimerkiksi pronomiinilla *tämä* tai *se*). Lausuman predikaatti on konditionaalissa.

Kysymyksen muotoilu on hieman hullunkurinen: oleellistahan on se, mitä asiapaperissa kysytään, eikä se, mitä virkailija haluaa. Kysymyksen asettelullaan asiakas ikään kuin siirtää asiapaperin täyttövelvollisuuden virkailijalle, koska vain virkailija voi tietää, mitä hän haluaa. Virkailija reagoikin kysymykseen näin. Ensin hän lukee mitä asia koskee ja alkaa sitten kysellä asiakkaalta asiapaperista puuttuvia tietoja ja täyttää lomaketta. Virkailija ei siis pelkästään vastaa asiakkaan kysymykseen eli esimerkiksi totea asiapaperissa kysyttävän tulonhankkimiskuluja ja anna asiapaperia sitten asiakkaalle takaisin. Aineistossani asiakas ilmaisee kysymyssanakysymyksillä jonkinlaista tietämättömyyttä siitä, miten asiapaperien kanssa pitäisi menetellä ja siirtää papereiden käsittelyvastuun virkailijalle.

-*kO*-kysymyksellä asiakas voi esimerkiksi tarkistuttaa lomakkeen kunnossa olemisen. Esimerkissä 11 naisasiakas ensin kielentää asiapaperin antamisen riveillä 1–2 ja nimeää samalla asiapaperinsa. Sitten hän esittää kysymyksensä.

Esimerkki 11 (Asiointi 3A3)

1 A: .hh Mä tulⁱⁿ tuomaan tätä hh (.) kotihoidon
-> (1.0) tuen kaavaketta et o[iskohan siinä nyt=
3 V: [Joo-o*?
-> A: =sitte kaikki tarpe[#ellinen# hh, ((A antaa paperin))
5 V: [Katotaas.
6 (1.0)
7 V: Krh krh *kr*,
8 (1.6)
9 V: *Katotaas täältä läpi*.
10 (17.8) ((V näpyttelee tietokonetta))

Kysymys liittyy aiemmin sanottuun partikkelilla *et* (ks. Raussi 1992). Siinä esiintyy jälleen konditionaalimuotoinen predikaatti, johon liittyy liitepartikkeli *-hAn*, joka aiheuttaa Auli Hakulisen ja Fred Karlssonin (1995: 288) mukaan vaihtoehtokysymykseen epäilyn sävyn tai lieventää kysymystä. Asiakas käyttää myös partikkeliketjua *nyt sitte*, joka tekee ainakin retorisesta kysymyksestä selvemmin retorisen (Hakulinen & Saari 1996: 85). Virkailija käsittelee kysymystä pyyntönä selvittää, että kaikki tarpeellinen tieto on varmasti Kelalla eikä niinkään aitona tiedonhakukysymyksenä. Hän alkaa kysellä asiakkaalta asioita lähinnä vain tarkistaen, että olemassa olevat tiedot pitävät paikkansa.

Asiakas voi myös tiedustella virkailijalta, onko hänen tuomansa lomake oikea ja oikeaan aikaan tuotu. Tällöin käytössä on verbi *käydä*. Aineistossani tällaisia tapauksia on kaksi ja niihin molempiin liittyy kysymyksen selittäminen.

Esimerkki 12 (Asiointi 1B1)

1 V: Minkäslaista sulla on siinä,
2 (1.5)
3 A: No tää ä on ihan, (.) ihan .h ((A antaa paperin))
-> mitä sä luulet käyks tää siihe perään ku,
5 (0.5)
6 A: .mt hänellä loppu sillo ensimmäinen
7 kuudet:[ta se] /edellinen,
8 V: [Joo-o.]
9 (0.4)
10 A: Ja se on [ihan eri sailrautta,

- 11 V: [Justiinsa,]
 12 (0.5)
 13 V: Joo: mut tää on kuitenkin katkoton jatko eikö niin,
 14 A: On,

Esimerkissä naisiasiakas on palauttamassa jonkun toisen henkilön sairausloman jatkamiseen liittyvää paperia. Hän alkaa vastata virkailijan avauskysymykseen rivillä 3, mutta jättää vastaamisen kesken ja esittää oman kysymyksensä rivillä 4. Siinä hän pyytää virkailijan arviota asiasta (*mitä sä luulet*) ja selvittää *käykö*-kysymyksellä, onko hänen tuomansa asiapaperi oikeanlainen. Kysymystä seuraa *ku*-alkuinen lausuma (rivit 4, 6–7, 10), jolla asiakas antaa lisätietoa ja perustelun kysymykselleen (ks. Herlin 1998: 170). Ennen kuin virkailija pystyy myöntävällä vastauksellaan toteamaan asiapaperin olevan oikeanlainen hän esittää muutaman lisätietoa hakevan kysymyksen.

Hakulinen ja Karlsson (1995: 277–278) toteavat, että väitteen tulkitseminen (toissijaiseksi) kysymykseksi edellyttää, että väitteessä on esimerkiksi jokin sellainen arvelua ilmentävä partikkeli kuin *ehkä*, *kai* tai *kaiketi*. Olen luokitellut kysymykseksi vain yhden asiakkaan käynnin syyn selvittämisen yhteydessä esittämän väitelauseen.

Esimerkki 13 (Asiointi 1A8)

- 1 A: Mull oli vaan tämmöne ((A antaa paperin))
 2 V: Semmonen ja olit täyttäny tääl[tä,]
 3 A: [(-)]
 -> jo aikasemmin päivät mut ei kai se haittaa.
 5 V: #E[e# e::i se]
 6 A: [Kum mä vasta tänään maksoin.]
 7 V: täällä mi[tään haittaa (mnä),]
 8 A: [Mä luu:lin et mä] maksan
 9 [sen] sil[lo kah]denkymmenen päivän,
 10 V: [Mnä,] [No ni.]
 11 V: Kaikki tiedot löytyy. kiitos.

Naisiasiakas kielentää ensin rivillä 1 asiapaperin antamisen ja selittelee sitten omaa poikkeavaa toimintaansa kysymyksensä taustoituksessa (rivit 3–4, 6, 8–9). Varsinainen väitelauseen muotoinen kysymys on rivillä 4 *mut ei kai se haittaa*. Lausumassa on partikkeli *kai*. Kysymyksellään asiakas tarkistaa, että hänen toiminnastaan ei ole haittaa asiapaperin käsittelyn kannalta. Kysymyksessä on jo sen lausetyypin (väitelause) vuoksi taustalla vahva oletus siitä, miten asiat ovat. Virkailija vahvistaa vastauksellaan oletuksen riveillä 5 ja 7. Aineistossani on myös sellaisia väitelauseita, joissa on arvelua ilmentävä partikkeli *varmaan*. Nämä tapaukset olen nimennyt päätelmiksi, ja

niitä käsittelen luvussa 4.1.5. Tapaukset olisi ehkä voinut luokitella myös väitelauseen muotoisiksi kysymyksiksi.

Seuraavassa esimerkissä esiintyy poikkeuksellisesti *kysyä*-verbin sisältävä kehyslause, jota ei käytetä muissa tämän luvun tapauksissa. Siinä naisasiakas selvittää, onko asiapaperin tietty kohta täytetty oikein.

Esimerkki 14 (Asiointi 3A8)

-> A: Mä kysysin kuule sinulta tämmöstä asiaa että,
 2 (1.7)((A katsoo paperia, V odottaa))
 -> A: Onko tämä: #ä# vääril laitettu
 4 (1.0)((A laittaa paperit tiskille))
 5 .h kun tää on (0.4)((A kääntää paperit V:n nähtäväksi))
 6 Riston työstä tullu kyllä mutta
 7 hänellä ei hän ei saa mistään mitää[n muuta,
 8 V: [.mt J:oo, ((V nyökkää))
 9 ei k- ei oo. et sairaus se on k[uiten]kin.
 10 A: [Joo.]
 11 (.)((V ottaa A:n paperin))
 12 A: Selvä.
 13 (0.5)((V kääntää A:n paperia))
 14 A: Tässä on (0.7) [makset]tu [kuitti.] ((A ojentaa kuitin V:lle))
 15 V: [Joo,] [maksuku]itti on siinä.=
 16 elikkä sää oot laittanu tänne että, (1.2) ((V katsoo paperia))
 17 .mhh todetusta, nii. (.) mut eihän sitä onko sitä todettu
 18 koskaan ammattitaud[iksi. ((V katsoo paperia))
 19 A: [.hh No se on kyllä työssä
 20 tullu.
 21 (0.5)((V ja A katsovat toisiaan))

Kehyslauseessa on konditionaalimuotoinen *kysyä*-verbi (rivi 1). Kehyslausetta seuraava kysymys on muotoiltu mielenkiintoisesti (rivi 3). Virkailijan olisi kysymyksen muodon perusteella preferoitua vastata kysymykseen siten, että asiakas on todellakin täyttänyt lomakkeen väärin. Toivotumpi vastaus puolestaan on kieltävä, koska sillä kumotaan kysymyksen oletus asiakkaan virheellisestä toiminnasta. Tässä nurinkurisesti muotoillussa kysymyksessä onkin vastausodotuksen suhteen jotain samaa kuin luvussa 2.3 esittelemissäni kieltokysymyksissä (ks. Olin 1996: 58–62; Lampinen 1990). Rivien 5–7 kysymyksen selittelyssä asiakas antaa lisätietoa ja puolustaa samalla omaa näkökulmaansa. Kehyslauseen käyttö sekä kysymyksen muotoilu ja selittely johtunevat siitä, että asiakas uskoo täyttäneensä lomakkeen väärin. Hän ennakoi tunnusmerkkisellä vuorollaan sitä, että hänen näkemyksensä puolisonsa sairauden alkuperästä ei ole riittävä ja hyväksyttävä Kelassa, koska sairautta ei ole koskaan virallisesti todistettu

työperäiseksi. Virkailijan ensimmäinen vastaus on kielteinen (rivi 9), joten hän pitää lomaketta asiakkaan selityksen pohjalta oikein täytettynä. Tarkempi tarkastelu osoittaa kuitenkin, että kohta on väärin täytetty, ja asiakkaan täytyy muuttaa sitä.

Tässä luvussa käsitellyille kysymyksille on yhteistä se, että niissä viitataan lähes poikkeuksetta asiapaperiin joko pronominilla (*tää, siinä, tohon, niistä, tämä, sen*) tai proadjektiivilla (*tommonen*). Tämä kertoo siitä, että kysymys liittyy kiinteästi palautettavaan asiapaperiin. *-kO*-kysymyksellä ja väitelauseen muotoisella kysymyksellä asiakas pyrkii saamaan varmistuksen sille, että asiapaperi on oikea, oikein täytetty ja oikeaan aikaan tuotu. Vastauksen antaminen edellyttää kuitenkin, että virkailija käy asiapaperin lävitse. Epämääräiseksi muotoillulla ja tietämättömyyttä osoittavalla kysymyssanakysymyksellä asiakas puolestaan siirtää asiapaperin täyttämisvelvollisuuden virkailijalle. Tällöin virkailija alkaa selvittää asiakkaan papereita ja kysellä tältä asiapapereissa tarvittavia tietoja. Lisäksi aineistossani on yksi esimerkki, jossa kysymys ei sitoudu asiakkaan jättämään asiapaperiin samoin kuin muissa tapauksissa. Siinä miesasiakas jättää työmarkkinatukeen liittyviä asiapapereita Kelaan.

Esimerkki 15 (Asiointi 3A4)

```

1      (2.5) ((A antaa papereita V:lle ja istuu alas))
2  V:   *No:* ni.
3      (1.5) ((V katsoo A:n papereita))
-> A:   Pitääks mun ottaa (1.0) todistus.
5      (0.4)
6  V:   Joo, katotaas,
7      (1.7) ((V siirtyy tietokoneelle))
8  V:   *Ka*totaas mitä meillä täällä <on>,
9      (6.2) ((V naputtelee tietokonetta))
10 V:   Elikkä sul o ny opinnot loppunu sitte täs
11      toukokuulla,
```

Rivillä 4 asiakas esittää kysymyksen, joka kohdistuu yhteen tarkasti määriteltyyn asiaan eli siihen, pitääkö hänen hankkia todistus Kelaa varten. Kysymyksessään hän käyttää modaaliverbiä *pitää*. Indikatiivin preesensissä oleva *pitää*-verbi ilmaisee ulkoista velvoitetta, joka perustuu ohjeeseen tai määräykseen (Hakulinen & Sorjonen 1989: 82). Ennen kysymystä asiakas on antanut asiapaperit virkailijalle. Lausumallaan hän esittää käyntinsä syyhyn liittyvän lisäkysymyksen. Virkailija alkaa kysymyksestä huolimatta selvittää asiapaperin ja tietokoneen tietojen oikeellisuutta sekä puuttuvia tietoja. Asiakas

ei saa kysymykseensä vastausta ennen kuin vasta asioinnin lopussa. Tämä esimerkki kertoo mielestäni erityisen hyvin siitä, että paitsi asiakkaan myös virkailijan toimintaa ohjaa ensisijaisesti palautettu asiapaperi ja riittävien tietojen varmistaminen. Lomakkeen palauttamisen yhteydessä asiaankuuluvaa näyttäisi olevan ensin tarkistaa, että lomake on oikein täytetty ja vasta sen jälkeen vastata mahdollisiin lisäkysymyksiin.

Kysymyksillään asiakas siis yleensä pyytää virkailijalta jonkinlaista asiapaperin läpikäymistä ja joskus jopa täyttämistä, vaikka hän ei muutoilekaan kysymyksiään pyynnöiksi (vrt. ”voisitko...”). Samantyyppinen epäsuora pyyntö sisältyykin ylipäättänsä siihen, että asiakas antaa asiapaperinsa virkailijalle. Seuraavassa luvussa käsitellen toisentyypisiä pyyntöjä.

4.1.4 Pyyntö

Aineistossani vain yksi asiakas esittää lomaketta palauttaessaan varsinaisia pyyntöjä virkailijalle. Pyyntö liittyy tällöin palautettuihin asiapapereihin¹⁰, ja ne ovat muodoltaan kysymyslauseita.

Esimerkki 16 (Asiointi 2A4)

```

1      (0.4)((A istuu alas ja antaa paperit V:lle))
-> A:  Ehtisik sä käsitteleen toi silleen et
->      ne ehtis pe:rjantaina. hh
4  V:  [>Mikäs päivä] tänään on,<
5  A:  [(-)(-)]
6      (.)
7  V:  />Ti[ ista]i<, (0.2) niin niin eh elikkä huomenna
8  A:  [Tii-,]
9  V:  pitäs käsitellä että perjantaina ois tilillä.
10     (.) ei kai siinä,
11     (0.8)((V lukee paperista ja seuraa tekstiä sormella))
12 V:  Jos tässä ihan on, (0.5) ensimmäinen, (0.2)
13     viiva kaksikymmenes ka/heksas joo elikkä
14     tää on tältä ajalta näiltä työpäiviltä.
15     (0.6)((V katsoo paperia))
-> A:  Joo [otatk sä kopion siiltä.
17 V:  [Tämä palkkakuitti. ]
18 V:  /Joo niin sä saat tän .hh, (0.5) takasis sitTE,
19     ((V kävelee pois))
20     (20.0)((V tulee takaisin ja antaa
21     A:lle takaisin kopioidun kuitin.))
22 V:  Noin, (.) yritetään. (0.2) niin kyl

```

¹⁰ Sellaisia toimintapyyntöjä, joihin ei liity asiapaperin palauttaminen, käsitellen luvussa 4.2.

23 mä luulen, (0.2) että se onnistuu
 24 jos ei mitään ihmeitä tapahdu
 25 [nii,]

Ensimmäisessä pyynnössään (rivit 2–3) miesasiakas pyytää virkailijaa toimimaan nopeammin kuin mikä yleensä ehkä on tapana. Pyyntönä toimivaan vaihtoehtokysymykseen sisältyy verbiketju, jossa on predikaattina konditionaalimuotoinen modaaliverbi *ehtiä*. Muotoilemalla pyyntönsä kysymykseksi sekä verbivalinnallaan (*ehtiä*) asiakas tekee hyväksytyksi sellaisen kieltävän vastauksen, jossa vedotaan kiireisiin. Hän perustelee pyyntönsä ilmoittamalla, että papereiden tulisi ehtiä jonnekin perjantaihin mennessä. Hän ei siis hoputa virkailijaa turhaan, vaan hänellä on syy kiireelliseen pyyntöönsä. Asiakkaan ensimmäistä pyyntöä on mielenkiintoista verrata hänen toiseen pyyntöönsä (rivi 16), joka on indikatiivimuodossa oleva *-kO*-kysymys. Siinä ei ole modaaliverbiä eikä sitä perustella mitenkään. Kopion pyytäminen käsiteltävänä olevasta asiapaperista onkin yksinkertainen pyyntö, joka on toteutettavissa välittömästi (vrt. Sorjonen 2001c: 90–93). Siihen siis riittävät yksinkertaisemmat kielelliset keinot. Ensimmäinen pyyntö on jossain määrin kiusallinen (asiakas kiirehtii virkailijaa) ja nopean aikataulun vuoksi ehkä vaikeasti toteutettavissa. Siitä syystä siihen tarvitaan monimutkaisempia kielellisiä rakenteita. Toisaalta sarjassa toinen pyyntö näyttäisi muutenkin olevan yleensä yksinkertaisemmin muotoiltu.

Myös virkailijan reagoinnit puoltavat tulkintojani. Asiakkaan ensimmäistä kysymystä seuraa nimittäin virkailijan kysymys (rivi 4), joka aloittaa välisekvenssin. Virkailija siis alkaa selvittää, millaisia mahdollisuuksia hänellä on täyttää asiakkaan pyyntö. Loppujen lopuksi toinen pyyntö saa aiemmin vastauksen (rivi 18) kuin ensimmäinen, johon virkailija vastaa varsinaisesti vasta riveillä 22–25. Ennen ensimmäiseen pyyntöön vastaamista virkailija on jo toteuttanut asiakkaan toisen pyynnön, jonka toteuttaminen oli yksinkertaisempaa.

4.1.5 Päätelmä

Aineistossani on kolme käynnin syyn selvittämisen yhteydessä esitettyä väitelauseen muotoista lausumaa, jotka sisältävät partikkelin *varmaan*. Modaalipartikkeli *varmaan* on merkitykseltään arveleva, mutta poikkeaa ilmauksista *kai*, *luultavasti*, *arvatenkin* myönteiseen suuntaan ja on jo lähellä 'varmaa' (Matihaldi 1979: 101). Se osoittaa puhujan päättelyä (Hakulinen tulossa a: 65), joten olen nimennyt tämän luvun tapaukset päätelmiksi. Myös erilainen luokittelu ja nimeäminen olisi ollut mahdollinen. Aineistossani partikkelin *varmaan* sisältävillä lausumilla asiakkaat ehdottavat jotain toimintaa, joka liittyy palautettaviin asiapapereihin.

Esimerkki 17 (Asiointi 1A7)

```

1      ((A laittaa lompakkonsa tiskille))
2  A:   Terve vaan,
3  V:   Hei,
4      (2.0)
-> A:   Tästä pitäs hakee varmaav vaa,
6      ((A antaa paperin V:lle)) (2.5)
7  V:   Elikkä? ((V kääntää paperia))
8      (1.5) ((V katsoo paperia.))
9  A:   Mittä?
10 V:   Ei ettei mittääv valokopio(h)ta e(h)ikä mi(h)tään
11      Evaan [ihan,]f
12 A:   [Nii ]siis tarvin joo [valokopi]on. ((kädenojennus))

```

Esimerkissä naisasiakas antaa asiapaperin virkailijalle ja toteaa *tästä pitäs hakee varmaav vaa*. Lausumassaan asiakas viittaa asiapaperiin demonstratiivipronominilla *tämä*. Predikaattina on modaaliverbi *pitää*, jota seuraa korvauksen hakemiseen viittaava verbi *hakea*. Konditionaalimuotoinen verbi *pitää* esiintyy tyypillisesti toiselle kohdistetussa toimintaehdotuksessa, mutta se voi liittyä myös arvelemiseen (Hakulinen & Sorjonen 1989: 83–87). Asiakkaan lausumassa on vähäisyyden sävyä tuomassa sävyartikkeli *vaan* (ks. Hakulinen tulossa a: 49). Lausumassaan asiakas merkitsee päättelynsä perusteella olevan asianmukaista hakea korvausta ja lisäksi korvauksen hakemisen vähäiseksi toiminnaksi. Virkailija kuitenkin osoittaa riveillä 10–11, että asiakkaalle ei riitä lomakkeen palauttaminen, vaan hän tarvitsee myös valokopion. Virkailija siis ikään kuin kumoaa (joskin erittäin epäsuorasti, ks. rivit 7, 10–11) asiakkaan ehdotuksen vähäisestä toiminnasta.

Asiakas voi ehdottaa myös itselleen toimintaa päätelmällä, jossa on konditionaalimuotoinen *voida*-modaaliverbi (*ne varmaan vois täytellä*, ks. esimerkki 9). Lisäksi hän voi ehdottaa, että mitään toimintaa ei enää tarvita ja pyytää virkailijaa vahvistamaan tämän käsityksen (*tuota ei siihen varmaan muuta tarttekaan*, ks. esimerkki 5). Mielestäni päätelmissä on kyse siitä, että asiakas ei voi noin vain ehdottaa toimintaa asiointitilanteessa. Asioinnin eteenpäin vieminen on virkailijan tehtävä. Niinpä asiakkaan on luontevaa esittää viittaukset toimintaan hieman epävarmoina, arvelevina sekä ehdottavina ja antaa näin virkailijalle tilaisuus puuttua niihin. Modaaliverbit ja konditionaalimuodot lisäävät päätelmien ehdottavaa sävyä. Kaikissa tapauksissa on kyse myös siitä asiapaperin palauttamiseen liittyvästä perusseikasta, onko jätettävä asiapaperi kunnossa vai vaatiiko se vielä jonkinlaista toimintaa asiakkaalta tai virkailijalta.

4.1.6 Selitys

Tuodessaan asiapapereita virkailijalle asiakas voi antaa niihin liittyvän selonteon. Tällöin hän yleensä selittää vääränlaista toimintaa tai tapahtuneita virheitä. Selitys koskee usein tilannetta, joka on asiakkaan kannalta jotenkin nolo tai kiusallinen. Aineistossani on kaksi tällaista tapausta, joissa asiakas asiapaperin palauttamisen yhteydessä esittää selityksen¹¹. Asiakas voi luonnollisesti selittää myös kysymyksiään ja pyyntöjään, mutta tällaisia tapauksia en käsittele tässä luvussa.

Seuraavassa esimerkissä naisasiakas tulee hoitamaan matkakorvausasioitaan Kelaan. Asiointi on aineistoni pisin, ja se kestää yli 25 minuuttia.

Esimerkki 18 (Asiointi 1B3)

1 V: No ni:,
 2 (2.0)((A istuu alas))
 -> A: Nii tämä- tämän kans oli niin että
 -> kun (m-) minä se oli tarkotettu että
 -> [se tulee minulle,] ((A osoittaa V:lla olevaa paperia))
 6 V: [Juu elikkä tota,]

¹¹ Lisäksi asiakas voi merkitä asiapaperin nimeämisen käynnin syyn selitykseksi partikkelilla *ku* (ks. esimerkki 8).

7 (.)
 8 V: Hetkinen mäs luen tästä palautettu
 9 (-),
 10 (0.7)
 11 V: Jos teiltä pyydetty /täyttää
 12 matkakorvaushakemus >joo elikkä meillä
 13 tuli vaan pelkästään< tämä lomake
 14 tänne näih,
 -> A: Niin se tuli kirkolta
 -> suo[raa] ku TYTöt [oli laittanu sen] sieltä
 17 V: [Aha,] [joo: joo:,]
 -> A: tulemaan vaikka se piti tulla mi[nulle.]
 19 V: [Tei:l]lle
 20 itsellenne se:l[vä juttu joo.]
 -> A: [Mutta tota:,]
 -> A: N[e tykkäs] että se on sama mä sit enhän
 23 V: [No nii,]
 -> A: mä tierä noist yh[tään mitään.]
 25 V: [Ettehän te,]

Asiakas on ensin antanut virkailijalle papereita. Tämän jälkeen hän alkaa selitellä sitä, miten asiapapereille on käynyt ja mitä niille piti tapahtua (rivit 3–5, 15–16, 18). Selityksessään asiakas ensinnäkin ilmaisee passiivirakenteella *oli tarkotettu* (rivit 3–4), että asiapaperin oli tarkoitus tulla hänelle vihjaten samalla, että näin ei kuitenkaan käynyt. Virkailija toteaaakin, että pelkkä lomake tuli Kelaan (rivit 12–14). Tämän jälkeen asiakas kertoo joidenkin tyttöjen lähettäneen lomakkeen suoraan keskustasta (*kirkolta*) Kelaan, vaikka heidän olisi pitänyt lähettää lomake asiakkaalle (rivit 15–16, 18). Lausumillaan asiakas siis paitsi selittää, miksi hän ei ole toiminut asiapaperin kanssa kuten pitäisi, myös syyttää toisia toimijoita vääränlaisesta toiminnasta. Virkailija ottaa selityksen vastaan riveillä 19–20 ja pyrkii lopettamaan sen. Asiakas kuitenkin jatkaa vielä selitystään (rivit 21–22, 24). Virkailija ei juuri puutu asiakkaan selitykseen, vaan pyrkii siirtymään mahdollisimman nopeasti varsinaisen asian käsittelyyn myöntelemällä (rivit 19–20 ja 25). Hän ei siis esimerkiksi pahoittele tai päivittele, vaikka asiakas ilmaiseekin tullessa väärinkohdelluksi.

Esimerkissä 19 naisasiakas tuo lääkäri- tai lääkekuluihin liittyvän korvaushakemuksen Kelaan.

Esimerkki 19 (Asiointi 3B3)

1 A: Päivää, hh .hh ähhh .hh hh (10.0)((A hengittää
 2 raskaasti))
 -> A: En muistanu silloin kun kävin tuolla
 -> lääkäris[sä ni, ((A antaa paperin V:lle))

5 V: [fNohf n(h)i(h)i. fkyllähän se näin? näissä
 6 on kuus kuukautta se haku#aika ni#.
 7 (1.0)((V kääntelee A:n paperia))
 8 V: Mutta täytys täytellä tota /hakemusta nyt sitte
 9 (1.6) täältä /taka/#puolelta# vähäs*en*. ((A istuu
 alas))

Tervehdyksen jälkeen asiakas antaa virkailijalle sekä selityksen että lomakkeen (rivit 3–4). Asiakas selittelee muistamattomuuttaan, joka on jossain määrin noloa hänelle. Ilmeisesti hänen näkökulmastaan normaali ja odotuksenmukainen tapa on tuoda asiapaperi heti Kelaan lääkärissä käynnin jälkeen. Tätä voisi perustella sillä, että kunnan terveyskeskus on lyhyen kävelymatkan päässä Kelasta, joten samalla matkalla olisi helppo käydä molemmissa paikoissa. Virkailijan näkökulmasta mitään ongelmaa tai seliteltävää ei ole, joten selitys on hieman kiusallinen hänen kannaltaan. Virkailija ottaa selityksen vastaan riveillä 5–6. Vuoro alkaa naurulla, vaikka asiakas ei olekaan houkuttanut virkailijaa nauramaan eikä yhdy tämän nauruun. Naurullaan virkailija osoittaa käsittelevänsä asiakkaan puhetta ei-vakavana, ikään kuin vitsinä. Syynä tähän lienee se, että hän pitää asiakkaan selitystä jollain lailla liioiteltuna ja pyrkii siksi ohittamaan asiakkaan asioinnin kannalta turhan vuoron. (Ks. Haakana 2001: 154–157.) Virkailija myös lieventää asiakkaan selitystä toteamalla, että asiakkaan unohdus ei ole merkityksellinen Kelan kannalta, koska korvauksen hakuaikaa on kuitenkin aina kuusi kuukautta.

Asiakas voi siis selittää sekä itsensä että muiden toimijoiden toimintaa. Selitys voi olla virkailijan näkökulmasta asioinnin kannalta tarpeellinen tai turha. Virkailija ottaa selitystä vastaan sen verran kuin on tarpeellista, mutta asioinnin kannalta turhat selitykset hän pyrkii lopettamaan tai naurullaan ”pyyhkimään pois”.

4.1.7 Asiakas on hiljaa

Asiakkaan käynnin syy käy usein ilmi palautettavasta asiapaperista, joten periaatteessa käynnin syyn kielentäminen ei ole aivan välttämätöntä. Edellisistä luvuista on käynyt ilmi, että asiakas käyttää yleensä puheenvuoron antaessaan asiapaperin virkailijalle. Aineistossani on kuitenkin kaksi sellaista tapausta, joissa asiakas ei osallistu lainkaan kielellisesti käynnin syyn selvittämiseen.

Esimerkki 20 (Asiointi 2A3)

1 V: Hei,
 2 (2.2)((A kävelee tiskille))
 3 A: Hy[vää] päivää, ((A antaa paperit V:lle))
 4 V: [Ni,]
 5 V: No ni? elikkä sulla on tämmönen ma:tka, (0.8)
 6 sit:ten neljästoista /neljättä ja tota laudalla,
 7 A: Krh,
 8 (1.0)((V katsoo A:n paperia))
 9 V: Rinteessä joo:-o.
 10 (1.2)((V katsoo A:n paperia))
 11 V: Tätä täytyis vähän täytellä täältä sitten
 12 elikkä [neljäs]toista /neljättä,
 13 A: [Jahhah,]
 14 (0.3)((A istuu tuolille))

Rivillä 3 miesasiakas tervehtii ja ojentaa matkakorvausta koskevat asiapaperit virkailijalle. Virkailija aloittaa käynnin syyn selvittämisen partikkeliketjulla *no ni* ja alkaa sitten käydä läpi asiakkaan paperia. Asiakas ei missään vaiheessa pyri kertomaan käyntinsä syytä kielellisesti. Virkailija ilmoittaa riveillä 11–12, että asiakkaan asiapaperia täytyy täytellä. Asiakas käsittelee rivillä 13 virkailijan lausumaa uutena tietona dialogipartikkelilla *jahhah* (ks. Sorjonen 1999: 175). Hän myös istuu alas vasta saatuaan tämän tiedon (rivi 14). Näistä reagoinneista voi päätellä, että asiakas on suuntautunut lyhyempään asiointiin kuin mitä asiointista itse asiassa tulee. Vaikuttaakin siltä, että asiapaperia palautettaessa vaikeneminen tarkoittaa asiakkaan suuntautumista lyhyeen tai ainakin yksinkertaiseen käynnin syyn selvittämiseen¹². Asiakkaan hiljaisuus saattaa siis viitata siihen, että hänen käsityksensä mukaan asiapaperi ei vaadi sen kummempia selvittämisiä.

4.2 Asiakas esittää toimintapyynnön

Toisinaan asiakas esittää ainoastaan toimintapyynnön virkailijalle jättämättä samalla asiapaperia Kelaan. Toimintapyynnöllä tarkoitetaan sellaista vuoroa, jolla asiakas pyytää virkailijaa toimimaan jollain tavalla, kuten ojentamaan lomakkeen tai tekemään

¹² Tätä päätelmää tukee aineistoni toinen esimerkki, jossa asiakas ei kommentoi tuomaansa asiapaperia. Esimerkissä asiakkaalla on asiapaperin jättämisen lisäksi käynnilleen toinen syy, joka koskee tiedon pyytämistä. Tällöin asiapaperin jättäminen virkailijalle ei ole varsinainen asia, joka vaatisi erityistä käsittelyä.

muutoksen asumistukeen. Nimitys toimintapyyntö on mielestäni selkeämpi kuin pelkkä pyyntö, koska asiakas voi pyytää virkailijalta myös tietoa (tiedonpyyntöjä käsittelen luvussa 4.3). Aineistossani on yhteensä 10 toimintapyyntöä. Tavallisin toimintapyyntö on sellainen, jossa asiakas pyytää virkailijalta jotain Kelan lomaketta. Pyyntö voi kuitenkin koskea myös jotain muuta kuten Kelassa olevien asiapaperien kopiointia ja lähettämistä eteenpäin tai etuuksien muuttamista.

Asiakkaiden ensimmäisiksi käynnin syiksi esittämistä asioista peräti 27 koski asiapaperin palauttamista. Lomakkeita sen sijaan pyydetään vain viidessä asiointissa. Näissä kaikissa lomakkeiden pyytäminen on ensimmäisenä asiana, mutta yksi asiointien nauhoituksista (asiointi 2A2) ei ala ihan alusta, joten kyseisen asiointin ensimmäistä pyyntöä en voi analysoida. Toisena asiana lomakkeen pyyntö on vain silloin, kun ensimmäisenä asiana on ollut jonkin toisen lomakkeen pyytäminen. Aineistossani asiakas ei siis asiapaperin jättämisen tai tiedon pyytämisen jälkeen pyydä lomaketta. Yhteensä lomakkeen pyytämisiä on toisena asiana kolme, ja niistä kaksi sijoittuu samaan asiointiin. Kaiken kaikkiaan analysoin siis seitsemän tapausta, joissa asiakas pyytää virkailijalta lomaketta. Muita toimintapyyntöjä asiakkaat esittävät vain kolmessa asiointissa, ja niistä kaksi on ensimmäisiä käynnin syitä ja yksi toinen käynnin syy.

Asiakkaan esittäessä virkailijalle lomaketta tai muuta asiaa koskevan toimintapyyntönsä hän ei aineistossani esittäydy, eikä se yleensä ole tarpeellistakaan. Yhdessä asiointissa virkailija kuitenkin pyytää asiakkaan henkilötunnuksen, jonka avulla hän pääsee käsiksi tietokoneen tiedostoissa oleviin tietoihin.

Tässä luvussa tarkastelemieni asiointien perusrakenne on seuraava:

- 1) Asiakas esittää pyyntönsä.
- 2) Virkailija tarkistaa koko pyynnön sisällön tai jotain sen osaa.
- 3) Virkailija vastaa pyyntöön ja/tai toteuttaa pyynnön.

4.2.1 Lomakkeen pyytäminen

On paljon harvinaisempaa pyytää asiapapereita Kelasta kuin tuoda niitä sinne. Tämä selittynee sillä, että Kela postittaa asiakkailleen muutoslomakkeita ilmoittaessaan päätöksistä ja esitäytettyjä lomakkeita pyytäessään asiakkaita tarkistuttamaan tukensa. Lisäksi lomakkeita voi itse ottaa Kelan toimistosta tai vaikkapa tulostaa Kelan WWW-sivuilta. Silloin kun asiakas aineistossani pyytää lomaketta Kelan virkailijalta, pyyntö on ensimmäinen asia tai saman asioinnin ensimmäinenkin asia on ollut lomakkeen pyyntö. Tässä luvussa esittelen, millaisia erilaisia kielellisiä keinoja asiakkaalla on pyytää lomakkeita. Lähdän liikkeelle asioinnista, jossa miesasiakas pyytää kolmenlaisia lomakkeita. Analysoin asioinnin kaikki käynnin syyt pyyntö kerrallaan.

Esimerkki 21a (Asiointi 1A5)

```
-> A:   Mä tarvisin tämmösiä: lomakkeita ku
->      vanhempainetus:kaavake, ((A lukee paperista
3      ja istuuuu.))
4 V:   Jaha, (0.3) yks kappale,
5 A:   No an- anna vaikka pari.
6 V:   M,
```

Ensimmäisessä pyynnössään (rivit 1–2) asiakas ilmaisee tarpeensa yksikön ensimmäisessä persoonassa olevalla konditionaalimuotoisella verbillä *tarvita*. Tarpeen ilmaisu on epäsuora pyyntö poistaa tarve. Asiakkaan pyynnössä on mielenkiintoinen rakenne. Ensin hän viittaa pyynnön kohteeseen yleisemmin nominilausekkeella *tämmösiä lomakkeita* ja vasta sen jälkeen tarkentaa ja nimeää tarvitsemansa lomakkeen nominatiivimuotoisella substantiivilausekkeella *vanhempainetuskaavake*. Ilmiö selittyy sillä, että asiakas lukee kaavakkeen nimen muistilapustaan (rivi 2). Näyttääkin siltä, että hänestä on liian vaikea muistaa tarvitsemansa lomakkeen täsmällinen nimitys, koska hän joutuu lukemaan sen muistilapusta. Myös asiakkaan toisessa pyynnössä esiintyy samanlainen rakenne ja muistilapusta lukemista.

Esimerkki 21b (Asiointi 1A5)

```
7      (1.5) ((V lähtee hakemaan kaavaketta))
-> A:   Ja sitte, (0.8) onks semmosia ku
->      työpaikkaterveys:huollon (.) kustannusten
->      korvaaminen onks siihen, (.) mitään ohjetta.
11 V:   hh Ohjetta, ((V palaa paperit kädessään))
12      (.)
```

- 13 A: [Ni.]
 14 V: [Meillä] on joku, (0.5) ohje, (.) tuol. mäpäs katon
 15 [et haet]aanko tällä ((V antaa hakemansa paperit A:lle))
 16 A: [Ni.]

Asiakas merkitsee toisen pyyntönsä uudeksi asiaksi partikkeliketjulla *ja sitte* rivillä 8. Jyrki Kalliokoski (1989: 173) esittää, että *ja sitten* –ketjussa *sitten* ilmoittaa varmemmin kuin pelkkä *ja*, milloin siirrytään asiointitilan esittämisestä toiseen. Asiakas aloittaa –*kO*-kysymysmuotoisen pyyntönsä rivillä 8 (*onks semmosia ku*) ja nimeää sitten riveillä 9–10 asian (*työpaikkaterveyshuollon kustannusten korvaaminen*), jota pyyntö koskee. Rivillä 10 hän esittää varsinaisen pyyntönsä *onks siihen mitään ohjetta*. Pyynnössä oleva demonstratiivipronomini *siihen* viittaa työpaikkaterveyshuollon kustannusten korvaamiseen. Sekä vuoron aloitus (*onks semmosia ku*) että varsinainen pyyntö (*onks siihen mitään ohjetta*) ovat –*kO*-kysymyksiä. Molempien avulla asiakas ikään kuin tiedustelee, onko Kelassa kyseisiä asiapapereita, mutta samalla myös pyytää niitä. Asiakkaalle ei riitä pelkkä tieto asiapapereiden olemassaolosta, vaan virkailijan on asiaankuuluvaa antaa hänelle kyseisiä papereita, jos niitä on Kelassa.

Esimerkki 21c (Asiointi 1A5)

- > A: Ja [sit semmone,]
 18 V: [äitiys,]
 19 (.)
 20 V: Is[yys]rahaa vai,
 21 A: [to-,]
 22 A: Isyysrahaa joo.
 23 V: Juu. elikkä tässä tosiaan voi #e# [jos] hakee sen
 24 A: [Joo,]
 25 V: Kuus viiva /kakstoista päivää niin tähän
 26 yläri[ville ((V osoittaa paperilta kohtia))
 27 A: [Joo,
 28 V: Ja sit se valinnainen kuus tänne alas.
 29 (0.5)
 30 V: Voi tähän yhe- [yhel] hakemukselleki laittaa.
 31 A: [Joo,]
 -> A: Sit tommonen hakemuskaavake millä, (.) millä niitä
 -> voi hakee ni[itä,]((A antaa muistilappunsa V:lle))
 34 V: [Joo,]
 35 (.)
 36 V: Määpäs katon sen tuolta (arkistosta),

Asiakas aloittaa kolmannen pyyntönsä rivillä 17. Se kuitenkin keskeytyy, koska virkailija palaa vielä kysymyksellään tuomiinsa lomakkeisiin (rivit 15, 18, 20), joita asiakas pyysi ihan ensimmäisenä. Tämän jälkeen virkailija alkaa neuvoa, miten asiakas ensiksi pyytämiään lomakkeita voisi täyttää. Asiakas ottaa neuvontaa vastaan

dialogipartikkelilla *joo* (rivit 24, 27, 31). Neuvonnan loputtua asiakas esittää kolmannen pyyntönsä (rivit 32–33), jota hän yritti aloittaa jo aiemmin. Toisessa yrityksessään hän on muuttanut proadjektiivin *semmonen* toisesta näkökulmasta esitetyksi nominilausekkeen määritteeksi *tommonen*, jolla hän viittaa esittelemänsä muistilapun tekstiin. Kolmannen pyynnön asiakas jättääkin kielellisesti kesken, koska hän antaa virkailijalle muistilappunsa, josta tämä voi tarkistaa, mitä hakemuskavaketta asiakas tarvitsee. Kolmannessa pyynnössä ei ole enää predikaattia lainkaan, vaan se ikään kuin sulautuu muiden pyyntöjen listaan. Kolmas pyyntö on moniosainen nominatiivimuotoinen nominilauseke, joka sisältää relatiivilauseen.

Mielenkiintoista tässä kolmen pyynnön asiointissa on se, että pyynnot ovat keskenään samanarvoisia eli niissä kaikissa pyydetään virkailijalta lomakkeita. Pyyntöjen erilainen kielellinen muotoilu selittyikin sillä, monensiako ne ovat sarjassa. Sarjassa toiset pyynnot on mahdollista esittää yksinkertaisempien kielellisten keinojen avulla. Esimerkin ensimmäinen pyyntö esitetään epäsuorasti konditionaalimuotoisen tarvetta ilmaisevan predikaatin avulla, toinen pyyntö on indikatiivissa oleva *-kO*-kysymys ja kolmas pyyntö on jo predikaatiton. (Ks. myös Muikku-Werner 1994: 161.) Pyyntön kielelliseen muotoon voi vaikuttaa lisäksi se, olettaako asiakas Kelassa varmuudella olevan pyytämiänsä lomakkeita vai ei. *-kO*-kysymyksellä asiakas voi tehdä pyynnön täyttämismahdollisuudesta epävarmemman. (Ks. Sorjonen 2001b.) Yllä analysoimani kielelliset keinot toistuvat myös aineistoni kolmessa muussa pyynnössä.

Esimerkissä 22 naisasiakkaan ensimmäinen asia alkaa olla loppuun käsitelty, kun hän aloittaa käyntinsä toisen syyn esittelyn rivillä 2 partikkeliketjulla *ja sitte*.

Esimerkki 22 (Asiointi 2A2)

1 V: niin (.) täytäkö /kotona vai,=
 -> A: =joo mä täytän.=[ja] sitte tota mä tarvisin,
 3 V: [joo.]
 4 (.)
 -> A: ku mä haej jatkaa [sille nyt tota,]
 6 V: [ota vaikka toin]en >tosta
 7 viä< ((V antaa toisen lomakkeen A:lle))
 -> A: toiseks vuott#a sitten tätä samaa# hh (.)
 -> #tera[piaa#.] =kos[ka se #niinkun#,]
 10 V: [nii-i?] [ni hake]mus
 11 [sitt]e.=
 12 A: [nii.]

-> A: =hakemusloma[ke.
 14 V: [.mt onkohan se (.) <men^uny ihan>
 15 tota kuntoutushakemuksena? ((V kävelee
 16 sivummalle))
 17 (1.0) ((V on taempana hakemassa hakemusta))
 18 A: .mt varmaankin.

Asiakkaan tarvetta ilmaiseva konditionaalimuotoinen pyyntö *mä tarvisin* jää kesken (rivi 2), kun hän alkaa selittää pyyntöään *ku*-alkuisella lausumalla rivillä 5. Asiakas jättää pyyntönsä kesken kohdassa, jossa hänen seuraavaksi pitäisi nimetä pyyntönsä kohde. Hän siis kiertää nimeämisen. Tämä saattaa viestiä siitä, että pyynnön kohteessa on jotain arkaluonteista tai ongelmallista. Rivillä 10 virkailija osoittaa ymmärtäneensä pyynnön kohteen ja tunnistaneensa asian dialogipartikkelilla *nii*. Hän myös tekee päätelmän asiakkaan pyynnöstä lausumallaan *ni hakemus sitte*, joka on tuotettu päällekkäin asiakkaan vuoron kanssa. Virkailijan vuoron (rivit 10–11) alussa on lyhyt dialogipartikkeli *ni*, joka on eräänlainen jatko asiakkaan aloittamalle *ku*-alkuiselle lausumalle (rivi 5, 8–9). Kirjoitetun kielen käsittein voisi siis sanoa, että virkailija tuottaa asiakkaan sivulauseelle jatkoksi eräänlaisen päälauseen. Asiakas hyväksyy virkailijan täydennyksen dialogipartikkelilla *nii* (rivi 12). Tämän jälkeen hän vielä toistaa pyyntönsä kohteen rivillä 13 (*hakemuslomake*). Asiakkaan pyyntö koostui siis tarpeen ilmaisemisesta, pyynnön selittämisestä ja lopulta virkailijan ehdotuksen hyväksymisestä sekä toistamisesta.

Seuraavassa esimerkissä naisiasiakas pyytää asumistukilomaketta indikatiivimuotoisella *-ko*-kysymyksellä.

Esimerkki 23 (Asiointi 2B8)

-> A: /Hei annak sä mulle uuden sen
 -> asumistukihakemuslapun ku, (0.7)
 3 mä täytin sen kyllä mutta kum me
 4 muutettiin nyt viikonloppuna mä ((A naputtelee pöytää))
 5 hukkas(h)i(h)n s(h)e(h)n [heh heh,]
 6 V: [No nii]toki
 7 sä saat, (.) elikkä pelkkä se
 8 /hakemus, ((V lähtee hakemaan paperia))
 9 A: Pelkkä se hakemus.
 10 V: Joo liitteet sull on jemmassa.
 11 (0.4)
 12 A: Juu,

Asiakas pyytää uutta lomaketta riveillä 1–2 ilmaisten samalla epäsuorasti sen, että vanhakin lomake on ollut olemassa. Lausuman sanajärjestys on mielenkiintoinen. Tarkenne *se* sijoittuu adjektiiviattribuutin *uuden* ja pääsanan *asumistukihakemuslapun* väliin. Nimenomaan lomake merkitään siis määräiseksi ja tutuksi. Sen sijaan substantiivin määrittettä *uuden* ei merkitä tunnetuksi asiakasi. Pyynnön perään sijoittuu *ku*-alkuinen selitys (rivit 2–5), jossa asiakas kertoo, miksi hän joutuu pyytämään uutta lomaketta virkailijalta. Rivillä 5 asiakas merkitsee paperin hukkaamisen ongelmalliseksi naurullaan, johon virkailija ei yhdy. Selitys on kiusallinen, sillä siinä ilmenee, että asiakas ei ole pitänyt huolta tärkeästä asiapaperista. Nauramalla asiakas osoittaa ymmärtävänsä tilanteen kiusalliseksi ja näin ikään kuin normalisoi tilannetta. (Ks. Haakana 2001: 153.)

Asiakas voi pyytää lomakkeita myös elliptisellä lausumalla, josta puuttuu predikaatti.

Esimerkki 24 (Asiointi 1A9)

-> A: Mä niitä, (0.4) terapialaskulomakkeita taas.
 2 ((A istuu tuolille))
 3 V: Minkäs:, (0.4) numeroone lomake se oli,
 4 (.)
 5 A: Jaa-a. (0.3) se oli sitä fysioterapia, (0.5) ((V nousee))
 6 laskutusta ku (0.8) taas tehdään >em mä
 7 muista kyllä numeroo yhtää.
 8 (90.0) ((V kävelee jonnekin etsimään lomaketta ja
 9 palaa takaisin))

Miesasiakkaan terapialaskulomakkeiden pyynnöstä (rivi 1) puuttuva predikaatti voisi olla esimerkiksi verbi *hakea*, *tarvita* tai *pyytää*, ja se voisi olla indikatiivissa tai konditionaalissa. Elliptinen lausuma on kuitenkin täysin riittävä, sillä virkailija ei puutu siihen mitenkään. Pyytäessään lomakkeita asiakas merkitsee ne tutuiksi molemmille demonstratiivisella tarkenteella *niitä* (ks. Vilkuna 1996: 49–50) ja käyntinsä syyn samanlaiseksi kuin joskus aikaisemmin adverbillä *taas*. Yksi mahdollinen selitys lausuman predikaatin puuttumiselle on se, että asiakas on aikaisemminkin hakenut lomakkeita, joten asia on tuttu sekä asiakkaalle ja virkailijalle. Tämä pyyntö sijoittuu näin ollen myöhemmälle sijalle pyyntöjen sarjassa, ja siitä syystä siihen riittävät yksinkertaisemmat keinot.

Seuraavan esimerkin pyyntö poikkeaa muista, sillä siinä naisasiakas on jo aikaisemmin puhelimitse pyytänyt lomakkeita, mutta ei ole niitä saanut.

Esimerkki 25 (Asiointi 1A6)

-> A: Mää tota: (0.2) kato tilasin niitä:
-> (0.5) yksityisen hoidon niitä:
-> [papereita,] ((A istuu tuolille))
4 V: [lomakkeita.]
5 A: [Ni,]
6 V: [>Et] saanu vielä,<
7 (0.2)
8 A: Ei tullu.
9 V: [Juu,]
10 A: [Mä] orotin [koko viiko.]
11 V: [>Elikkä ne on tul]lu< kato
12 jos ne on kakkospostissa lähteny ne
13 tulee,=
14 A: =M't mä maa:nantaina soitin.
15 (0.6) ((V nousee))
16 A: Viime viikolla.
17 V: S- tiistaina,
18 (.)
19 A: Vai tiistainako mä, mitä.
20 (.)
21 V: Eiku laitoin kyllä seuraavana päivänä
22 [tulemaan.=(mut) kato jos] ne,
23 A: [M't ei ne oo]
24 A: tul::[lu viä.]
25 V: [>/No ei se mi]tään
26 sä saat tästä ne< [sitte, ((V kävelee pois))
27 A: [Mä aat' ei kai ne nin kaua
28 kestä,

Rivien 1–3 lausuma on eräänlainen syyte, koska asiakas ei ole pyynnöstään huolimatta vielä saanut lomakkeita. Toisaalta lausumallaan asiakas myös pyytää uudestaan lomakkeita, joita hän ei ole vielä saanut. Lomakkeet tehdään tutuiksi ja ennalta tunnetuiksi tarkenteella *niitä*. Asiakkaan vuorossa on taukoja ja tarkenteen *niitä* toistoa, mikä tekeekin vuorosta epäröivän. Lausumassaan hän hakee oikeaa sanaa (ks. Tapaninen 1999). Virkailija tuleeikin avuksi ja tuottaa yhtä aikaa asiakkaan kanssa ilmauksen *lomakkeita*, joka on melkein synonyyminen asiakkaan tuottaman ilmauksen *papereita* kanssa – joskin *lomake* on täsmällisempi nimitys. Asiakas ja virkailija keskustelevat hetken siitä, milloin asiakas on soittanut ja milloin paperien pitäisi olla perillä. Rivillä 15 virkailija on jo noussut ylös, mutta lomakkeita hän lähtee hakemaan vasta rivillä 26. Samalla hän antaa epäsuorasti esitettyyn pyyntöön myönteisen vastauksen *sä saat tästä ne sitte*.

Aineistoni perusteella voin siis esittää kolme tyypillistä tapaa pyytää lomakkeita. Ensinnäkin asiakas voi pyytää lomaketta ilmaisemalla tarvitsevansa sitä lausumalla, jossa on konditionaalimuotoinen yksikön ensimmäisessä persoonassa oleva *tarvita*-verbi predikaattina (*mä tarvisin...*). Toiseksi asiakas voi pyytää lomakkeita *-kO*-kysymyksellä (*onko semmosia, annatko*). Kolmanneksi pyyntönä toimiva lausuma voi olla predikaatiton (*ja sit semmonen, mä niitä terapialaskulomakkeita*), mutta pyyntö liittyy tällöin sarjaan eli asiakas on pyytänyt joko samassa asiointitilanteessa jo muitakin lomakkeita tai sitten hän on pyytänyt samoja lomakkeita aikaisemmilla asiointikerroilla.

4.2.2 Muu toimintapyyntö

Kelan lomakkeen lisäksi asiakas voi pyytää virkailijalta jotain muuta toimintaa. Tällaisia pyyntöjä on aineistossani vain kolme¹³. Tapaukset ovat keskenään varsin erilaisia. Ensimmäisessä esimerkissä miesasiakas pyytää virkailijaa tekemään muutoksen hänen asumistukeensa, koska hän on aloittanut kesätyöt. Pyynnössään asiakas käyttää välttämättömyyttä tai tarpeellisuutta ilmaisevaa verbiä *pitää*.

Esimerkki 26 (Asiointi 1B2)

1 (1.0)
 -> A: Pitäs tota:, (0.3) sitä asuntotukee.
 3 (0.2)
 4 V: Joo-o [yleistä asumistukee.]
 -> A: [Saada poistettua,]
 -> A: Nii: ku mä menin kesätöihin nytte nii
 -> pitäis saada sitä, (.) poistettua vähän
 -> ettei joudu maksaan takasi.
 9 V: Aha justiisa,
 10 (0.3)
 11 V: Eli haluaisiks sä lakkauttaa sen ko/konaan
 12 vai?
 13 A: Mä [en tiä] mitä< kuinka se sitten oikein,
 14 V: [(vähentää/mitä)]
 15 A: (0.8) ((A hieroo silmänsä) sitä ei
 16 varmaan sitä ens syksynäkään kannata
 17 enään ottaa jos, (.) mä tienaan sev verran
 18 kesässä.=kuinka, mikäs se raja on.

¹³ Näiden lisäksi kahta asiapaperin antamisen yhteydessä esitettyä toimintapyyntöä on analysoitu luvussa 4.1.4.

Asiakas rakentaa pyyntönsä palasista. Rivillä 2 on pyynnön ensimmäinen osa, jossa asiakas partitiivimuotoisella nominilausekkeella nimeää asian, johon pyyntö kohdistuu. Asuntotuki on merkitty tutuksi tarkenteella *se* (ks. Vilkuna 1996: 49–50). Lausuman predikaatti *pitäs* on nollapersoonassa (ks. Laitinen 1995). Konditionaalimuotoinen modaaliverbi *pitää* esiintyy usein toisille kohdistetuissa toimintaehdotuksissa (Hakulinen & Sorjonen 1989: 83). Lausumassa on laskeva intonaatio, ja sitä seuraa pieni tauko. Virkailija käyttääkin seuraavan vuoron rivillä 4 tarkentaen asiakkaan vuoroa *joo*-alkuisella täydennyksellä, jolla hän ehdottaa täsmällisempää nimitystä tuelle. Rivillä 6 asiakas hyväksyy täydennyksen dialogipartikkelilla *nii* ja antaa sen jälkeen selityksen sille, miksi hän haluaa tarkistuttaa asumistukeaan riveillä 6–8 *ku*-alkuisella lausumallaan. Selityksessä asiakas antaa tarvittavaa lisätietoa tilanteestaan (*ku mä menin kesätöihin nytte*) ja ilmaisee huolensa (*ettei joudu maksaan takasi*), joka on eräänlainen pyynnön syy. Verbin *poistaa* objektina ovat partitiivissa olevat lausekkeet *sitä asuntotukee* (rivi 2) ja *sitä* (rivi 7). Luontevampi objektin sija verbille *poistaa* olisi kuitenkin akkusatiivi. Kun verbi ilmaisee tuen lakkauttamista kokonaan, partitiivimuoto lieventää tätä tulkintaa – ikään kuin verbillä ehdotettu toiminta koskisi vain osaa asumistuesta. Virkailija hakeekin selvennystä pyyntöön rivien 11–12 ja 14 tulkinnalla. Asioinnin aikana selviää, että asiakas ei itse tarkalleen ottaen tiedä, mitä hänen asumistuelleen pitäisi tehdä, eikä hänelle ole edes selvää, millaista tukea hän asumiseensa saa. Pyyntö ei siis ole toteutettavissa noin vain, koska asiakas ei itsekään tiedä, mitä oikeastaan pitäisi tehdä.

Seuraavassa esimerkissä miesasiakas on ensin palauttanut lomakkeita Kelaan ja esittänyt kaksi asiapapereihin liittyvää toimintapyyntöä. Sen jälkeen hän aloittaa toisen käynnin syyn esittelyn partikkeliketjulla *ja sit* (rivi 1), jolla hän ilmaisee siirtymää seuraavaan asiaan.

Esimerkki 27 (Asiointi 2A4)

-> A: [Joo]ja sit piti kysyä vielä tota kun, (0.5)
 2 tää mun työssäolovelvöte nyt on täyttymässä
 3 pikku hiljaa kohta niin .hhh sitten tää
 4 koo tee vee liitto niin vaatii jonkun todisteen
 5 siitä että, (0.2) työssäolopäivistä nii
 -> voisko teiltä nää,
 7 ((A osoittaa sormella papereita, joita
 8 V parhaillaan täyttää))
 -> A: (0.2) näistä saada kopiot näistä.

10 V: ɸAi ne vaatiif e eikä ne mitään palkkaku-
 11 et onks (sä oot) nää palkkakuitit sinne
 12 lähettänykkÖ,
 13 A: N:o kum[mull]ei eres ole niitä kaikkia
 14 V: [(Vai,)]
 15 A: Enää tal[lel]la

Asiakas aloittaa pyytävän vuoronsa kehyslauseella (rivi 1), johon sisältyy nollapersoonassa oleva modaaliverbi *pitää*. Imperfektimuotoinen *pitää*-verbi ilmaisee yleensä aikomusta tai tarkoitusta, mutta se voi toimia myös eräänlaisena väärän osoitteen merkinä (Hakulinen & Sorjonen 1989: 87–89). Asiakas ei vie loppuun aloittamaansa kehyslauseita eli sitä ei seuraa heti varsinainen kysymys tai *kysyä*-verbin objekti (esim. *piti kysyä palkkakuittiasiaa*), vaan *ku*-alkuinen selitys (rivit 1–5), jolla asiakas taustoittaa pyyntöään. Taustoituksessa asiakas osoittaa pyyntönsä johtuvan siitä, että KTV-liitto vaatii todisteen hänen työssäolopäivistään. Hän ilmaisee siis pyynnön johtuvan hänestä riippumattomasta ulkoisesta pakosta. Varsinaisen kysymysmuotoisen pyynnön asiakas esittää vasta riveillä 6–9. Pyyntöön sisältyy verbiketju *voisko saada*, jonka predikaatti on konditionaalimuodossa. Rivillä 10 virkailija merkitsee KTV-liiton vaatimuksen uudeksi tiedoksi dialogipartikkelilla *ai* alkavalla lausumalla. Seuraavaksi käy ilmi, että asiakas ei ole toiminut odotuksenmukaisesti ja lähettänyt KTV-liitolle palkkakuitteja, koska hän on hukannut ne.

Esimerkin pyyntö on muotoiltu melko monimutkaiseksi kehyslauseen, imperfektimuotoisen *pitää*-verbin, taustoituksen ja konditionaalimuotoisen verbiketjun (*voisko saada*) avulla. Saman asianhan asiakas voisi esittää vaikkapa näin: *Otatko mulle kopiot papereista, joissa näkyy mun työssäolopäivät*. Monimutkainen muotoilu viestii mielestäni pyynnön ongelmallisuudesta. Sen tekee ongelmalliseksi ensinnäkin se, että se on asiakkaan toinen käynnin syy. Asiointitilanteissa on tavallista, että asiakkaalla on vain yksi käynnin syy. Kehyslauseen ja väärän osoitteen merkin (*piti*) avulla asiakas osoittaa, että hänellä on myös toinen asia selvitettävänä. Lisäksi asiakkaan pyyntö johtuu huolimattomuudesta ja aiheuttaa näin ollen virkailijalle lisätyötä ja ylimääräistä vaivaa. Myös tämä seikka tekee pyynnöstä ongelmallisen.

Esimerkissä 28 asiakas tulee hoitamaan perheenjäsenensä Kela-korttiin liittyvää asiaa.

Esimerkki 28 (Asiointi 3A9)

1 A: ehheh n(h)iin tota .hh, ((A istuu alas))
 2 V: M.
 3 (0.6) ((V kääntää katseensa A:han))
 -> A: Kun mun piti nyt kysyä sellasta ähh,
 5 (0.5) ((V ja A katsovat toisiaan))
 -> A: Kun mun pitä*s* saada Mikolle uus Kela-kortti?
 7 (0.5) ((V ja A katsovat toisiaan))
 8 V: .mt Onko kadonnu?
 9 (0.4) ((V ja A katsovat toisiaan))
 10 A: On,
 11 (.)
 12 V: Joo?=
 13 A: =.hh Ja tota (.) nyt sille tota hh todettiin
 14 toi h diapeettes,
 15 (1.0) ((V ja A katsovat toisiaan))
 16 A: Niin, (0.5) tuleeks sielt sairaalast jokkut
 17 teille,

Asiakas aloittaa asiansa esittelyn kehyslauseella *mun piti nyt kysyä*, joka on melkein samanlainen kuin esimerkissä 27. Erona on se, että tässä esimerkissä asiakas laittaa genetiivimuotoisen subjektin (*mun*) – eli itsensä – näkyviin. Rivillä 6 asiakas esittää tarpeensa lausumalla *mun pitä*s* saada Mikolle uus Kela-kortti*. Määritteellä *uus* asiakas vihjaa, että vanha kortti on ollut olemassa. Virkailija tekeekin vuorosta päätelmän ja kysyy, onko vanha kortti kadonnut. Tarvetta ilmaiseva lausuma rivillä 6 päättyy nousevaan intonaatioon, mikä ennakoi sitä, että asia ei ole vielä lopussa. Myös kehyslause rivillä 4 ennakoi kysymystä, jota ei ole vielä esitetty. Asiakkaan varsinainen tiedonhakukysymys onkin riveillä 16–17. Mielestäni virkailija rivin 12 fyysisellä toiminnallaan eli vetäytymällä taaksepäin osoittaa, että hän olisi valmis käyttämään seuraavaan vuoron ja käsittelemään käynnin syytä kortin pyytämisenä. Asiakas esittää kuitenkin seuraavan vuoronsa aivan virkailijan dialogipartikkelin perään rivillä 13 ja muuttaa näin käynnin syyn tiedonhauksi. Esimerkissä mutkikas (kehyslause, verbiketjut, imperfekti, konditionaali) pyyntö – tai tiedonhakukysymys – selittyy mielestäni sillä, että asiakkaan asia on monimutkainen. Hän ei itsekään tiedä, pitäisikö hänen pyytää uutta Kela-korttia tässä vaiheessa vai ei. Tämä vaikuttaa myös lausuman kielelliseen muotoiluun.

Toimintapyynnöt, jotka koskevat jotain muuta kuin lomaketta, eivät aineistossani muodosta kovin yhtenäistä ryhmää. Tapauksille yhteistä on kuitenkin se, että niissä kaikissa esiintyy modaaliverbi *pitää*. Näyttää siltä, että tavallisimmat pyynnöt pyynnöt liittyvät Kelassa lomakkeiden pyytämiseen (ks. luku 4.2.1) tai palautetun asiapaperin kopiointiin (ks. luku 4.1.4). Ne ovat myös yksinkertaisesti ja helposti toteutettavissa. Mutkikkaaksi ja välttämättömiksi pyynnöt muotoillaan silloin, kun ne vaativat virkailijalta ylimääräistä vaivannäköä, tai kun asiakas on jossain määrin tietämätön siitä, mitä hän oikeastaan voi pyytää.

4.3 Asiakas pyytää tietoa

Asiakkaan tietoa hakevat käynnin syyt olen jakanut kolmeen ryhmään. Ensimmäinen asiakas voi tiedustella Kelan päätöksiä ja etuisuusratkaisuja (yht. 3 kpl). Nämä tiedot joko ovat jo olemassa Kelassa tai sitten päätöksiä ei ole vielä tehty. Toisekseen asiakas voi tiedustella, mitä hänen esittämästään hypoteettisesta toiminnasta seuraisi (yht. 2 kpl). Kolmanneksi kysymys voi kohdistua johonkin yksityiskohtaan, joka liittyy laajempaan asiakokonaisuuteen (yht. 2 kpl). Tällöin kysymys aloittaa varsinaisen ongelman selvittelyn. Tiedonhakukysymyksistä vain yksi on selkeästi käynnin ensimmäinen syy ja yhdessä tapauksessa ensimmäisenä käynnin syynä voi pitää pyyntöä, joka muuttuu tiedonhakukysymykseksi (ks. luku 4.2.2, esimerkki 28). Neljässä asiointissa asiakas on ensin jättänyt lomakkeen ja esittää sitten tiedonhakukysymyksen. Yhdessä asiointissa asiakas on ensin pyytänyt lomakkeita ja pyytää sitten tietoa. Aineistoni tiedonhakukysymykset siis sijoittuvat normaalisti käynnin toiseksi syiksi, ja niitä edeltävä käynnin syy on tavallisesti yksinkertainen asiapaperin palauttaminen, joka ei tarvitse pitkää käsittelyä.

Lääkärin vastaanotolla potilaat esittelevät melko harvoin käyntinsä syytä vain muutamalla sanalla. Yleensä he kuvaavat ongelmiaan raportin tai kertomuksen muodossa. Kertomuksen avulla potilaat saavat tarvitsemansa tilan kuvata käyntinsä syytä ja kertoa oma näkökulmansa ongelmaan. (Ruusuvoori 2001: 38–41.) Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa on tavallista, että asiakas kuvaa käyntinsä syytä lyhyesti muutamalla sanalla silloin, kun hän jättää virkailijalle asiapaperin (ks. luku 4.1)

tai pyytää virkailijalta lomaketta (ks. luku 4.2.1). Tällöin käynnin syy koskee lomakkeita, jotka useimmiten itsessään selittävät asiakkaan asian. Myös näissä tapauksissa asiakas voi toki antaa lisää tietoa tai esittää omia käsityksiään, jos se on hänen mielestään tarpeellista (esimerkiksi taustoittamalla tai selittämällä pyyntöjään tai kysymyksiään). Käynnin syyn koskiessa yksinomaan tiedon pyytämistä asiakas esittää yleensä pidemmän kuvauksen. Tällöin käynnin syyn kuvaileminen voi muodostaa jonkinlaisen kertomuksen, ja kerronta edellyttää, että virkailija antaa asiakkaalle tavanomaista enemmän tilaa (vrt. Routarinne 1997: 139).

Tietoja asiakas pyytää yleensä kysymyslauseen avulla. Hän useimmiten joko taustoittaa kysymystään etukäteen tai selittää sitä jälkikäteen. Näin hän antaa virkailijalle lisätietoa, jotta tämä voisi vastata kysymykseen. Taustoituksiin ja selityksiin liittyy yleensä partikkeli *ku*, jonka yksi tyypillinen tehtävä on kysymyksen perustelu (ks. Herlin 1998: 170). Tiedon pyytämiseen liittyy myös melko usein jonkinlainen kehyslause.

Tässä luvussa tarkastelemieni asiointien tavallinen perusrakenne on seuraava:

- 1) Asiakkaan käynnin ensimmäinen syy selvitetään.
- 2) Asiakas esittää käynnilleen toisen syyn. Vuoroon sisältyy vaihtelevassa järjestyksessä asian nimeäminen, kysymys ja taustoittaminen tai selittäminen.
- 3) Virkailija selvittää asiaa ja/tai antaa vastauksen.

4.3.1 Kelan päätös

Kelan asiakkaita kiinnostavat luonnollisesti heidän omaa asiaansa koskevat päätökset. Niistä ei ole yleensä tarpeen kysellä, sillä Kelasta lähetetään asiakkaalle postitse tieto tehdyistä päätöksistä. Siitä huolimatta aineistossani kolme asiakasta kyselee etuisuusratkaisuihin. Yksi asiakkaista saa toivomansa tiedon tehdystä päätöksestä, toisen asiasta ei ole vielä tehty päätöstä ja kolmas varmistaa, että päätöksessä käytetään oikeita tietoja.

Kun asiakas tiedustelee henkilökohtaisesta asiastaan tehtyjä päätöksiä, hänen on perusteltua esittäytyä ja nimetä itsensä. Esimerkissä 29 miesasiakas kysyy eläkepäätöksestään. Ennen kysymystään hän nimeää itsensä rivillä 2 rakenteella, jossa on ensin genetiivimuotoinen sukunimi ja sitten etunimi. Kysymys on käynnin ensimmäinen ja ainoa syy.

Esimerkki 29 (Asiointi 1A3)

1 V: Päivää.
 -> A: Joo päivää Nummelan Jaakko tota, (.)
 -> mä oisin kysynyt siitä mun eläkehommasta #ko#,
 4 (1.0)((A istuu))
 5 A: [Kun me] jätettiin ne paperit sillo tänne aikoja
 6 V: [Mikäs,]
 7 A: sitte=että, hh mä [täytin] kuuskymmentä,
 8 V: [Joo:,]
 9 V: Mäpä otan ne teidän paperit nin,
 10 (0.2)((V nousee ylös))
 11 A: Joo.
 12 V: Niin tota,
 13 (10.0)((V lähtee hakemaan papereita))
 14 V: (Joo) elikkä täällä on ihan et on lähtenyt eteenpäin
 15 ne odottaa sitä työeläkepäätöstä.
 16 (0.5)((V istuu))
 17 A: Koska siitä tulisit päätös sitte=,

Asiakas aloittaa rivillä 3 asiansa esittelyn kehyslauseella (*oisin kysynyt*), jonka predikaatti on konditionaalinen perfektissä. Vuorossa ei esiinny kysymyslauseen muotoista kysymystä, vaan asiakas on määritellyt vuoronsa kysyväksi *kysyä*-verbillä. Asian nimeämistä (*mun eläkehommasta*) edeltää tarkenne *siitä*, jolla asiakas tekee kysyttävästä asiasta tunnetun. Pitkähköä taukoa (rivi 4) seuraa päällekkäispuhunta, jossa virkailija alkaa tarkistaa asiaa kysymyssanalla *mikäs* (rivi 6) ja viestii näin, että asia ei ole hänelle tuttu. Asiakas puolestaan tarjoaa samanaikaisesti lisätietoa virkailijalle perusteluksi merkityllä *ku*-alkuisella lausumallaan (rivit 5 ja 7) ja osoittaa näin ymmärtäneensä, että hänen aikaisemmin antamansa tieto ei ollut riittävä. Selitykseen (rivit 5 ja 7) sisältyy paitsi tarvittavaa lisätietoa (asiakas on jättänyt eläkepaperit jonkun toisen henkilön kanssa Kelaan) myös asiakkaan oma näkökulma asiaan (hän on jättänyt asiapaperit Kelaan *aikojen sitten*). Lisäksi asiakas ilmaisee asiapapereiden jättämisen omasta näkökulmastaan; virkailijahan ei voi tietää, kuinka kauan siitä on, kun asiakas täytti 60 vuotta.

Konditionaalinen perfektissä oleva kehyslause (rivi 2) on tunnusmerkkisempi ja mutkikkaampi kuin yksinkertainen kysymyslause. Se ennakoikin asian ongelmallisuutta. Kysymyksen perustelussa on vihjeitä siitä, että asiakas pitää Kelan toimintaa hitaana (erityisesti rivit 5 ja 7 *aikoja sitte*). Virkailija vastaa kysymykseen lukemalla papereista sen, että asia odottaa vielä päätöstä (rivit 14–15). Hän ei siis pysty kumoamaan vihjausta hitaasta toiminnasta. Loppujen lopuksi toinen virkailija tulee kertomaan asiakkaalle, että päätöksessä menee kuukausi tai kaksi – mikä on enemmän kuin mitä asiakkaalle hänen mukaansa aiemmin luvattiin (muutama viikko). Asiakas lähtee Kelasta vihaisena. Mielestäni asiakas kehystämällä kysymyksensä vihjaa kysyttävän asian olevan ongelmallinen. Ongelmallista on paitsi se, että päätöstä ei ole vielä tullut myös se, että asiakkaan on kyseltävä sitä Kelasta.

Seuraavassa esimerkissä naisasiakas palauttaa Kelaan lomakkeen, antaa tiedon miehestään ja alkaa kysellä etuuttaan koskevasta päätöksestä.

Esimerkki 30 (Asiointi 2B3)

1 A: Mieheni tarttee [(tän)] kun hän rupee kanssa,
 2 V: [/No /ni,]
 3 (0.5)
 4 A: hakeen eläkettä mutta,
 5 V: Aha [mä^äpäs laitan ylös (-)]
 -> A: [.hhh mitäs mikäs tilan]ne mulla nyt on
 -> sittes siellä kun .hhhh mä^ä oon nyt
 8 niin ku sairaslomalla eik oo tullu
 9 /viä mitään pape[ria mä oon yh]deltä
 10 V: [No katotaas,]
 11 A: päivältä saanu ton mhhh,
 12 (0.5)
 13 A: työmarkkinatuen e,
 14 (0.5)
 15 A: Ja se on yheksästoista hh
 16 V: Kato[taas,] ((V siirtyy koneelle))
 17 A: [neljät]tä,
 18 V: Elikkä [se on,]
 19 A: [Ei oo]tullu MITÄÄN lappua ja
 20 työvoimatoimisto patistaa h
 21 .hhhh että täytyy joku sopimus saada
 22 että mä^ä, (.) lakkaan olemasta
 23 työ[tön työnhaki]ja niin,
 24 V: [Työnhakijana,]
 25 V: Mi- tota,
 26 (1.2)
 27 A: Maija Koskela yks nolla viis.
 28 V: <Yks nolla>, (1.0) viis,

Asiakas aloittaa toisen käynnin syyn kuvaamisen kontrastia ilmaisevalla konnektorilla *mutta* (rivi 4). Riveillä 6–7 hän esittää tiedonhakupyyntöä, jossa hän kysyy omaa tilannettaan. Kysymystään hän perustelee riveillä 7–9, 11, 13, 15, 17 ja 19–23. Selityksessään hän ilmoittaa sen hetkisen tilanteensa (hän on sairauslomalla), aiemmat tapahtumat (hän on saanut työmarkkinatukea yhdeltä päivältä), muiden toimijoiden vaatimukset (työvoimatoimisto pyytää asiakkaalta todistusta) ja mahdollisen seuraamuksen (asiakas ei ole enää työvoimatoimiston rekistereissä työtön työnhakija). Nämä hän asettaa vastakkain sen tosiasian kanssa, että ei ole vielä saanut tarvitsemaansa tietoa Kelan päätöksestä (rivit 8–9 ja 19). Monisanaisella selityksellään asiakas pyrkii lieventämään tilannetta, jossa hän on tullut utelemaan päätöstä, joka ei ole tullut hänelle hänen mielestään – ja työvoimatoimiston mielestä! – tarpeeksi ajoissa. Asiointi ratkeaa siten, että asiakkaan päivärahasta on tehty myöntävä päätös, mutta koska se on tehty vasta pari päivää sitten, asiakas ei ole vielä saanut tietoa siitä.

Kelan päätöksistä kysyessään asiakkaat pyrkivät antamaan lisätietoa mutta myös osoittamaan oman – ja mahdollisesti muiden toimijoiden – näkökulman siihen, miksi he ovat toimineet poikkeuksellisesti ja tulleet kysymään tietoa. Päätöksistä kysymällä asiakkaat vihjaavat, että Kelassa ei ole toimittu niin nopeasti kuin mitä asiakas toivoo tai tarvitsee. Asiakas voi myös kysymyksellään selvittää, onko päätös tulossa ja tuleeko siitä oikeanlainen.

4.3.2 Hypoteettinen tilanne

Tässä luvussa tarkastelen tapauksia, joissa asiakas kuvaa omaa tilannettaan, esittää hypoteettisen toimintamallin ja kysyy, mitä siitä seuraisi Kelan sääntöjen mukaan. Nämä kysymykset koskevat ennen kaikkea sitä, millaista korvausta asiakkaan olisi mahdollista saada Kelasta kuvailemassaan tilanteessa.

AIDS-neuvontatapaamisissa neuvojen on todettu esittävän hypoteettisia kysymyksiä HIV-positiivisille potilaille. Tulevaisuutta käsittelevät hypoteettiset kysymykset saavat potilaat puhumaan vaikeistakin asioista, joista he muuten olisivat vastahakoisia puhumaan. Samalla kysymykset osoittavat kuvitteellisiksi merkittyjen tapahtumien

voivan todella tapahtua. (Peräkylä 1996: 97–99, 1995.) Oman aineistoni keskustelut eivät luonnollisestikaan ole yhtä dramaattisia kuin AIDS-neuvontatapaamiset, joten tilanteen esittämisellä hypoteettisena on Kelan kontekstissa toisenlainen tehtävä. Kelasta asiakkaat saavat hakemuksiaan vastaan rahaa. Raha on asioinneissa läsnä näkymättömänä, sillä rahat maksetaan asiakkaan tilille oikein täytettyä ja perusteltua korvaushakemusta vastaan. Korvaukset ovat lakisääteisiä eikä niissä ole juuri neuvotteluvaraa. Asiakas voi kuitenkin yrittää selvittää etukäteen, miten hänen pitäisi toimia saadakseen mahdollisimman suuren hyödyn Kelasta. Esittämällä toiminnan hypoteettisena asiakas voi testata, olisiko hänen tällöin mahdollista saada Kelalta rahaa. Hypoteettisena toimintana voidaan esittää myös tilanne, jossa toimitaan jossain määrin säännösten vastaisesti.

Esimerkissä 31 kotihoidon tukea saava naisasiakas on käynnin alussa täyttänyt hakemuslomakkeen ja antanut sen virkailijalle. Sen jälkeen hän kyselee, miten hänen kannattaisi lastenhoidon tukien kanssa menetellä.

Esimerkki 31 (Asiointi 2B2)

-> A: Sittem mä oisin kysyny,
2 (0.3)
-> A: Toistakin asiaa,
4 V: *Joo/o elikkä sää täyttelit tämän*
(Litteraatiosta on poistettu 13 riviä, jossa virkailija käy lävitse asiakkaan palauttamaa asiapaperia.)
17 V: Non nii?:
18 (0.8)((Virkailija laittaa leiman asiakkaan papereihin ja
19 alkaa katsoa asiakasta.))
20 A: Siitä kotihoidon tukeel liittye että,
21 (0.3)
22 V: Mm-m?
23 (0.8)((V katsoo A:ta))
24 A: Että että,
25 (1.7)((V katsoo A:ta))
26 A: jos::,
27 (0.5)
28 A: mun äiti (0.2) rupee hoitaa sillai ku,
29 (2.2)((V katsoo A:ta))
30 A: tota (.) meiän tytärtä,=hh[h
31 V: [Mm-[m?
32 A: [Mitem mää
33 selitän.=[(ni se saa) (-),
34 V: [Elikkä >menisik sää< töihin sitte.
35 ((V ojentaa kätensä A:ta kohti))
36 A: Joo tai mä oon ja,
37 V: N[ii-i?]
38 A: [(mä oisi]v vakk[ari).]
39 V: [Joo?]

40 (0.7)
 41 A: Ja tota, (0.5) sitten, (0.7)
 42 kuh hän saa muutenkin sitä, (0.8)
 43 täältä sitä,
 44 (0.5)
 45 A: työttömyystukee mikä se o.
 46 V: Työttömyysturvaa.
 47 (0.4)
 48 V: Työttö- pe- työmarkkinatukee tai
 49 [per]uspäivärahaa joo-o.
 50 A: [Nii,]
 -> A: Niin tota:, (.) miten siin sit vaikuttais,
 52 (0.5)
 -> A: si[inä se,]
 54 V: [Niin et] maksatteks te,
 55 (0.2)
 56 V: niin hänelle.

Käyntinsä toisen syyn kuvauksen asiakas aloittaa konditionaalinen perfektissä olevalla kehyslauseella *sitten mä oisin kysyny toistakin asiaa* (rivit 1 ja 3), mutta virkailija palaa vielä käsittelemään ensimmäistä asiaa (rivi 4). Riveillä 17–19 virkailija osoittaa asettautuneensa kuuntelemaan asiakasta partikkeliketjulla *no nii* ja katseellaan. Rivillä 20 asiakas merkitsee kysymyksensä liittyvän aiemmin keskustelussa sivuttuun yksityisen hoidon tukeen. Riveillä 26, 28 ja 30 asiakas esittää hypoteettisen tilanteen, jossa hänen äitinsä hoitaisi lasta. Sitten (rivit 32–33) hän esittää virkailijalle kysymyksen, joka toimii avunpyyntönä – tai sitten hän odottaa virkailijan ymmärtäneen jo tässä vaiheessa, mitä hän oikeastaan on kysymässä. Rivillä 34 virkailija auttaakin muotoilemalla asiakkaan tilanteesta tulkinnan, jonka tämä hyväksyy dialogipartikkelilla *joo* (rivi 36) sekä palaa sitten lausejatkollaan (rivit 36, 38) virkailijan edellä sanomaan ja muotoilee sen uudestaan (Mäntylä 2001: 94–95). Sen jälkeen asiakas jatkaa kysymyksensä taustoittamista kertomalla äitinsä tilanteen riveillä 41–43 ja 45. Rivillä 45 hän jälleen hakee apua virkailijalta kysymyksellään ja esittää riveillä 51 ja 53 lopulta varsinaisen tiedonhakukysymyksensä *miten siin sit vaikuttais siinä se*. Kysymys jää varsin epämääräiseksi, joten sen jälkeen virkailija ikään kuin pukee sanoiksi sen, minkä asiakas on taustoituksessaan ilmaissut epäsuorasti.

Esimerkissä asiakas on aloittanut kysymyksensä kehyslauseella. Kysymys on odotuksenvastainen jo pelkästään siitä syystä, että se on asiakkaan käynnin toinen syy, kun odotuksenmukaista on, että asiakkailla on vain yksi käynnin syy. Kysymys liittyy myös rahaan, joka tunnetusti on arkaluonteinen puheenaihe (esim. Rostila 1997a: 55–

67). Lisäksi asiakkaan äiti on työtön työnhakija, joten hänen oletetaan hankkivan aktiivisesti töitä eikä hoitavan tyttärensä lasta. Asiakkaan äiti toimii siis Kelan sääntöjen mukaisesti väärin. Mielestäni tilanteen ja kysymyksen esittäminen hypoteettisena selittyikin sillä, että asiakas epäilee kuvailemassaan tilanteessa olevan jotain Kelan käytäntöjen kannalta arveluttavaa. Kysymyksen arkaluonteisuutta voivat osoittaa myös taustoituksen tauot, epäröinnit, avunpyynnöt ja sanahaku. Seuraavaankin esimerkkiin liittyy jonkinasteinen kysymisen hankaluus.

Esimerkki 32 (Asiointi 2B5)

1 V: Täytetty ja maksupaikka kaikki löytyy
 2 /ihan [kunnossa kii]tos,
 -> A: [Joo ja sit-,]
 -> A: sitten kysysin hh,
 5 V: Joo-o. ((V leimaa paperiin))
 6 A: Semmosta kum mää käyn tuola,
 7 (0.7)
 8 A: .h mu- Halkovirrassa hh sairaalassa
 9 tarkastuksilla .hhh ja siel on
 10 niin kun aika huono toi,
 11 (0.3)
 12 A: Selkälästä se hh kul- hh kulk-
 13 e [kulku sinne nii kun]
 14 V: [Kulkuyhteys joo,]
 15 A: ei mull oo ittellä
 16 autoo ja .hhhh a aamulla ny jotenkin
 17 pääsee mutta sittek kun .hhh
 18 mää #ä# joudun vartoon e neljä viis
 19 tuntia siel linja-autoasemalla.
 20 V: *(Ni,)*
 21 (0.4)
 22 A: .mt ennen kum mä pääsen Selekälään.
 23 (.)
 24 V: [*Nii: kukas*,]
 -> A: [Että maksaa]ko KELA semmosella jos
 -> mä tulen taksilla sieltä,
 27 (0.5)
 28 V: En no tota e periaatehan se on et jos
 29 sairaus vaatii muun kun,

Riveillä 3–4 miesasiakas aloittaa toisen asiansa kuvaamisen konditionaalissa olevalla kehyslauseella *ja sitten kysysin semmosta*. Kehyslauseetta seuraa pitkä kysymyksen taustoittaminen. Ensin asiakas selvittää riveillä 6 ja 8–9, mitä hänen asiansa koskee (hän käy Halkovirran sairaalassa tarkastuksissa). Sitten hän arvioi Selkälän ja Halkovirran välistä kulkuyhteyttä (*aika huono*) riveillä 9–13. Sen jälkeen hän toteaa oman tilanteensa eli oman auton puuttumisen (rivit 15–16). Seuraavaksi asiakas kuvaa konkreettisemmin sitä, mitä huono kulkuyhteys tarkoittaa hänen kohdallaan (rivit 16–

19, 22). Taustoitus on siis muuten kerrottu yksikön ensimmäisessä persoonassa, mutta aamun heikohkosta kulkuyhteydestä (*aamulla ny jotenkin pääsee*) tehdään nollapersoonan avulla (rivit 16–17) kokemus, johon muutkin samassa tilanteessa olevat voivat samaistua ja yhtyä (ks. Laitinen 1995). Taustoittamista seuraa kysymys (rivit 25–26), joka alkaa partikkelilla *että*. Sillä asiakas voi osoittaa tulkinneensa edellä sanomansa riittämättömäksi (ks. Raussi 1992). Kysymys on esitetty samanaikaisesti virkailijan kysymyksen *nii kukas* (rivi 24) kanssa. Ilmeisesti virkailija on tulkinnut asiakkaan päättäneen kuvauksensa ja aikoo käyttää seuraavan vuoron, jolla hän ilmaisee tarvitsevansa lisää tietoa. Asiakkaan *että*-alkuinen kysymysvuoro on myös eräänlainen yhteenveto aiemmin sanotusta sekä varsinainen pääasia.

Tässäkin esimerkissä asiakas esittää käyntinsä toisen syyn kehyslauseen avulla. Kehyslauseetta seuraa pitkä taustoitus, jossa asiakas on selittänyt tilannettaan omasta näkökulmastaan. Pitkä perustelu näyttää viittaavan siihen, että asiakas itsekään ei pidä asiaansa yksiselitteisenä. Myöhemmin käykin ilmi, että virkailija on eri mieltä asiakkaan kanssa huonoista kulkuyhteyksistä. Kysymyksessään asiakas esittää sellaisen hypoteettisen tilanteen, jossa hän käyttää taksia, ja tiedustelee, miten Kela hänen kuvitteelliseen toimintaansa reagoisi. Tilanne on merkitty hypoteettiseksi *jos*-alkuisella lausumalla (*jos mä tulen taksilla sieltä*). Asiakas siis selvittää, olisiko hänen mahdollista matkustaa sairaalaan taksilla Kelan tuen avulla. Asiakas pyrkii perustelevaan taksilla kulkemisen riittävän tarpeelliseksi, jotta virkailija voisi myöntää siihen luvan.

Kuvatessaan taustoituksessaan ja/tai kysymyksessään tilanteen hypoteettiseksi asiakas pyrkii selvittämään, millaisia etuuksia hänen olisi mahdollista saada kyseisessä tilanteessa ja onko hänen suunnittelemansa toiminta Kelan näkökulmasta hyväksyttävää. Tällaiset kysymykset ovat aineistossani aina käynnin toisia syitä, ja ne alkavat kehyslauseilla, jotka näyttävät ennakoivan jotain ongelmallista, odotuksenvastaista, monimutkaista tai arkaluonteista asiaa.

4.3.3 Laajemman asiakokonaisuuden yksityiskohta

Edellä käsittelemiä tiedonhakukysymysten lisäksi aineistossani on kaksi sellaista kysymystä, joissa asiakkaan kysymys kohdistuu laajemman asiakokonaisuuden yksityiskohtaan. Esittämällä yksityiskohtaan kohdistuvan kysymyksen asiakas tuo isomman asian keskusteltavaksi ja pohdittavaksi. Ensimmäisessä esimerkissä naisasiakas kyselee perheenjäsenensä Kela-kortista.

Esimerkki 33 (Asiointi 3A9)

```

1 A: ehheh n(h)iin tota .hh, ((A istuu alas))
2 V: M.
3 (0.6) ((V kääntää katseensa A:han))
-> A: Kun mun piti nyt kysyä sellasta ähh,
5 (0.5) ((V ja A katsovat toisiaan))
6 A: Kun mun pitäs saada Mikolle uus Kela-kortti?
7 (0.5) ((V ja A katsovat toisiaan))
8 V: .mt Onko kadonnu?
9 (0.4) ((V ja A katsovat toisiaan))
10 A: On,
11 (. )
12 V: Joo?=(V vetäytyy taaksepäin))
13 A: =.hh ja tota (. ) nyt sille tota hh todettiin
14 toi h diapeettes,
15 (1.0) ((V ja A katsovat toisiaan))
-> A: niin, (0.5) tuleeks sielt sairaalast joku
-> teille, (0.7) .mthh
-> [Kelaan joku suoraa joku,]
19 V: [*Tulee* hh joo lääkärinla]usunto,=
20 A: =[Ni.
21 V: [Ei en osaa kyllä sanoo tuleeko se meille suoraa
22 vai >lähetetäänkö< kenties (0.7) itselle sitte,
23 A: Ni.=

```

Asiakas ilmaisee kehyslauseella (rivi 4), että hän haluaa kysyä jotain. Ensin hän ilmaisee rivillä 6 tarvitsevansa perheenjäsenelleen uuden Kela-kortin (esimerkkiä on analysoitu pyyntönä luvussa 4.2.2). Tulkintani mukaan virkailija osoittaa eleillään (rivi 12) olevansa valmis käsittelemään asiointia uuden Kela-kortin pyytämisenä, mutta asiakas ehtii jatkaa käynnin syyn kuvaustaan rivillä 13. Rivien 13–14 vuoro onkin tulevaa tiedonhakukysymystä taustoittava. Siinä asiakas antaa virkailijalle tarvittavaa lisätietoa siitä, että perheenjäsenellä on todettu pitkäaikaissairaus, jonka vuoksi haetaan uusi erityiskorvaavuusmerkinnän sisältävä Kela-kortti. Riveillä 16–18 asiakas esittää varsinaisen kysymyksensä, jota kehyslause jo rivillä 4 ennakoiti. Hän siis kysyy virkailijalta sairaalan menettelytavasta. Virkailija ei osaa vastata kysymykseen

yksiselitteisesti. Kysymys (rivit 16–18) ja tarpeen ilmaiseminen (rivi 6) punoutuvat yhteen. Rivien 16–18 kysymys käynnistää laajemman pohdinnan siitä, miten asiakkaan kannattaisi menetellä Kela-kortin hakemisen suhteen.

Toisessa esimerkissä miesasiakas on juuri palauttanut asiapaperin ja virkailijan tutkiessa sitä hän aloittaa uuden kysymyksen, jonka voi tulkita uudeksi asiaksi, vaikka se jossain määrin liittyykin palautettuun asiapaperiin.

Esimerkki 34 (Asiointi 2A1)

-> A: .hrh (siitä),
 2 (0.2)
 -> A: palkkatodis[tukses]ta,
 4 V: [Nii:,]
 5 (.)
 -> A: Mitenkäs se muuten laitetaan.
 7 ?: .Hh
 8 V: Joo elikkä,
 9 A: Katos ku,
 10 (.)
 11 A: S[e: muv vaimo ei] tiedä,
 12 V: [Kuinkas sulla,]
 13 (0.3)
 14 A: Miten,
 15 (0.8)
 16 V: Nii onks hän ittet töissä ny,
 17 A: Ei oo mutta menee ny, (.) kesäkuun alu:ssa
 18 .hhhh sill on nyt? onks sill nyt viistoista
 19 työpäivää mutta,
 20 (0.8)
 21 V: Justiinsa.
 22 (1.2)
 23 V: *Katotaas* tääll on nyt toi,

Riveillä 1 ja 3 asiakas nimeää asian, johon kysymys liittyy. Elatiivimuotoisella nominilausekkeella (*siitä palkkatodistuksesta*) voi nimetä puheen aiheen tai teeman (esim. White 1997: 83–84). Nimitystä *palkkatodistus* edeltää tarkenne *se*, jolla asiakas merkitsee asian tunnetuksi (ks. Vilkuna 1996: 49–50). Rivillä 6 hän esittää kysymyksensä. Kysymys alkaa kysyvällä tavan adverbillä *mitenkäs*, jota käytetään nostettaessa uusi puheenaihe esille (Hakulinen tulossa b: 4). Kysymys sisältää myös partikkelin *muuten*, joka on väärän osoitteen merkki (Sorjonen 1989: 132). Asiakkaan aloittama asia ei siis liity suoraan siihen asiaan, josta on ollut puhetta. Kysymyksen predikaatti on passiivimuotoinen, ja sen avulla asiakas tekee mielestäni neuvonpyynnöstään yleisluonteisemman. Virkailija aloittaa ilmeisesti asiakkaan vuoroa

tarkentavan lausumansa rivillä 8, mutta asiakas jatkaa kysymyksensä selittämistä riveillä (9, 11, 14). Selityksessään hän osoittaa kysymyksensä perusteluksi vaimonsa tietämättömyyden.

Asiakkaan puheeksi ottama palkkatodistus liittyy hoitorahan lisäosaan. Hänen tuomansa asiapaperi koski hoitorahaa, mutta lisäosaa hän ei vielä hae. Mielestäni kysymyksen tulkitseminen käynnin toiseksi syyksi on perusteltua siksi, että hoitoraha ja lisäosa ovat eri asioita, ja asiakas merkitsee kysymyksensä uudeksi puheenaiheeksi ja ”väärässä paikassa” esitettyksi *muuten*-partikkelilla. Hän siis käsittelee sitä erillisenä asiana. Esimerkissä asiakas pyysi virkailijalta neuvoa palkkatodistuksen suhteen. Itse asiassa tämän kysymyksen taustalla on kysymys siitä, hakeeko asiakas hoitolisää lainkaan. Ensimmäinen käynnin syy koskee hoitorahaa, ja sitä perhe hakee. Hoitolisä on sitten asia erikseen, koska se riippuu perheen tuloista, joita ilmeisesti ei tässä vaiheessa vielä tarkasti tiedetä. Kysymällä palkkatodistuksesta asiakas ottaa siis esille koko hoitolisäasian ja samalla siihen liittyvät kysymykset.

Tässä luvussa asiakokonaisuuden yksityiskohtaan kohdistuvalla kysymyksellään asiakkaat toivat esille asiaan liittyvän laajemman problematiikan, jota molemmissa asioinneissa aletaankin käsitellä. Näissä tapauksissa samoin kuin hypoteettista toimintaa koskevien kysymysten kanssa virkailija päätyy yleensä neuvomaan asiakasta tai pohtimaan asiakkaan kanssa tämän tilannetta. Näihin kysymyksiin tai kysymyksiin herättämiin isompiin ongelmiin virkailija ei siis yleensä pysty tarjoamaan yksiselitteistä vastausta. Sen sijaan asiakkaiden asiaa koskevat päätökset ovat yksiselitteisesti joko olemassa olevia tietoja tai sitten niitä ei vielä ole tehty.

4.4 Yhteenveto

Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa käynnin syyn selvittämisen aloittaa tervehdysten jälkeen normaalisti asiakas. Tavallista on, että asiakkaalla on vain yksi syy käynnilleen, mutta toisinaan käynnin syytä on useampia. Käynnin ensimmäinen syy liittyy lähes aina asiapaperin palauttamiseen tai sen pyytämiseen. Asiapaperin asettaminen ensimmäiseksi asiaksi selittyy mielestäni sillä, että lomake on

konkreettinen, fyysinen esine, jonka jättäminen Kelaan on jo sinänsä riittävä peruste käynnille. Kun lääkärin vastaanotolla potilaan on käyntinsä syytä kuvaavassa vuorossaan osoitettava vaivansa olevan lääkärin apua vaativa ja lääkröitävä (Raevaara 2000: 56–58, Ruusuvuori 2001: 42–43), Kelan asiakas voi osoittaa käyntinsä tarpeellisuuden ojentamalla virkailijalle asiapaperin. Aineistoni 35 asiainnista 27:ssä asiakas palauttaa jonkin paperin Kelaan. Asiapaperia palauttaessaan asiakas useimmiten kielentää paperin antamisen (yht. 17 tapausta). Lisäksi hän voi esittää kysymyksen, pyynnön, päätelmän tai selityksen tai nimetä käyntinsä syyn. Nimeämällä asiansa tai esittämällä kysymyssanakysymyksen asiakas ilmaisee epäsuorasti sen, että asiapaperi tarvitsee vielä käsittelyä, ja pyytää virkailijalta apua siihen. Väitelauseen muotoisella kysymyksellä ja *-ko*-kysymyksellä asiakas yleensä tarkistaa, että asiapaperi on oikea, oikeaan aikaan tuotu ja oikein täytetty. Päätelmällä asiakas voi ehdottaa jotain asiapapereihin liittyvää toimintaa tai sitä, että toimintaa ei tarvita. Tällaiset ehdotukset hän kuitenkin merkitsee arveleviksi ja päättelynsä perustuviksi ilmaisten näin, että asioiden eteenpäin vieminen kuuluu virkailijan tehtäviin. Selityksellään asiakas selittää omaansa tai muiden virheellistä toimintaa, joka on hänen näkökulmastaan jotenkin kiusallista tai noloa. Oleellista on, että lähes kaikissa asiapaperin palautuksen yhteydessä esitetyissä käynnin syytä kuvaavissa vuoroissa on viittaus asiapaperiin. Asiakkaan ei kuitenkaan ole aina välttämätöntä kuvata käyntinsä syytä kielellisesti silloin, kun hän jättää asiapaperin virkailijalle. Vaikeneminen viestii tällöin siitä, että asiakas asennoituu yksinkertaiseen ja nopeaan käynnin syyn selvittämiseen.

Jos asiakas ei palauta asiapaperia virkailijalle, hän on todennäköisimmin Kelassa pyytämässä lomaketta. Aineistossani asiakas pyytää lomaketta tai lomakkeita viidessä asiointilanteessa. Yhteensä näissä asioinneissa on seitsemän lomakkeen pyyntöä. Lomaketta asiakas pyytää joko konditionaalimuotoisella tarvetta ilmaisevalla lausumalla (*mä tarvisin*), kysymyslauseella (*onko semmosta, annatko*) tai predikaatittomalla lausumalla. Asiakas käyttää predikaatitonta lausumaa aineistossani silloin, kun pyyntö kuuluu myöhempänä jäsenenä pyyntöjen sarjaan. Kelassa lomaketta ei siis pyydetä yhtä minimaalisesti kuin kioskissa arpaa (vrt. *yks ässäarpa – yks vanhempainetuuskaavake*). Kelassa selkeästi tavallisin ja odotuksenmukaisin käynnin syy näyttää olevan asiapaperin palauttaminen, ja siinä yhteydessä on mahdollista

käyttää lyhyitä ja elliptisiä rakenteita (esim. *tämmöstä*). Lomakkeen pyytäminen ei ole yhtä yleinen käynnin syy, joten se vaatii runsaampia kielellisiä rakenteita tuekseen. Pyyntöjen muotoiluun voi vaikuttaa myös se, onko pyydetty asia näkyvässä tai asiakkaan näkökulmasta varmuudella olemassa vai ei. Asiakas voi siis pyynnössään myös selvittää asiakaspalvelijan mahdollisuutta täyttää pyyntö (esim. *onko siihen mitään ohjetta*). (Ks. Sorjonen 2001b.)

Asiakas voi pyytää virkailijalta myös jotain muuta kuin Kelan lomaketta, kuten etuuden muuttamista, Kelassa olevien asiapaperien kopioimista sekä toimittamista eteenpäin tai uutta Kela-korttia. Aineistossani kahteen näistä pyynnöistä liittyy asiakkaan jonkinasteinen tietämättömyys siitä, miten hänen pitäisi menetellä ja mitä hän tarkalleen ottaen pyytää. Näissä pyynnöissä käytetään konditionaalimuotoista modaaliverbiä *pitää*, joka esiintyy tyypillisesti toiselle kohdistetussa toimintakehotuksessa (Hakulinen & Sorjonen 1989: 83). Kolmas pyyntö on hieman kiusallinen sillä siinä asiakas on hukannut tärkeitä papereita ja joutuu siksi aiheuttamaan virkailijalle ylimääräistä vaivaa. Pyyntö onkin merkitty kehyslauseen, taustoituksen ja konditionaalimuotoisen verbiketjun sisältämän *-ko*-kysymyksen avulla ongelmalliseksi tai vaikeaksi. Tavallisin ja helpoin toimintapyyntö koskee aineistossani lomakkeita.

Toimintapyyntöjen lisäksi asiakas voi pyytää virkailijalta tietoa. Nämä asiat sijoittuvat tyypillisimmin käynnin toisiksi syiksi ja ovat jo siitä syystä odotuksenvastaisia. Asiakas voi pyytää virkailijalta tietoa ensinnäkin asiaansa koskevista Kela-päätöksistä. Näissä tilanteissa asiakas tavallisesti perustelee, miksi hän on tullut kysymään tietoa päätöksestä, joka normaalin käytännön mukaan lähetetään asiakkaalle, sitten kun se on tehty. Toisekseen asiakas voi esittää hypoteettista tilannetta koskevan kysymyksen, jossa hänen tai hänen läheisensä toiminta on muotoiltu alkavaksi *jos*-alkuisella lausumalla. Tällöin kysymys liittyy siihen, millaisia korvauksia asiakas voisi hypoteettisessa tilanteessa Kelasta saada. Lisäksi hypoteettiseksi voidaan muotoilla tilanne, jonka asiakas epäilee olevan Kelan säännösten mukaan kyseenalainen. Kolmanneksi asiakas voi yksityiskohtaan kohdistuvalla kysymyksellään tuoda laajemman asiakokonaisuuden keskusteltavaksi ja pohdittavaksi sekä pyytää virkailijalta neuvoja tilanteeseensa.

Aineistossani asiapaperin palauttaminen tai pyytäminen muodostavat tavallisimmin asiakkaan käynnin ensimmäisen syyn (32 asiointia 35 asiointista). Tiedon pyytäminen puolestaan on tyypillisimmin käynnin toinen syy. Aineistossani virkailija näyttää suuntautuvan siihen, että yhdellä asiointikerralla käsiteltäviä käynnin syitä on yleensä yksi – samoin kuin lääkärin vastaanotolla suuntaudutaan (esim. Raevaara 2000: 131). Tämä näkyy siinä, että asiakas joutuu yleensä aloittamaan toisen käynnin syyn kertomisen päällekkäispuhuntana virkailijan lopetellessa edellistä asiaa, eikä virkailija milloinkaan esitä kysymystä siitä, olisiko asiakkaalla mahdollisesti muuta asiaa. Asiakkaan käynnin toinen syy on siis tätä taustaa vasten aina jossain määrin odotuksenvastainen. Toisaalta voi myös miettiä sitä, muotoillaanko jollain tavoin ongelmalliset asiat tarkoituksellisesti käyntien toisiksi syiksi.

4.5 Käynnin syyn kuvausten kielellisiä erityispiirteitä

Asiakkaiden käynnin syytä kuvaavia vuoroja analysoidessani huomioni kiinnittyi lukuisiin substantiiveja määrittäviin pronomineihin. Maria Vilkun (1996: 49–50) mukaan substantiivien edellä esiintyvät tarkenteet *se*, *ne* kertovat siitä, että tarkoite on joko ollut jo puheena tai kuulijan odotetaan tietävän, mistä tarkoitteesta on kyse. Ritva Laury (1996) on päätenyt jopa siihen näkemykseen, että perinteisesti tarkenteeksi luokiteltua *se*-pronominia käytetään puhekielessä jo määräisen artikkelin tavoin. Aineistostani löytyy muun muassa sellaisia määräisiä nominilausekkeita kuin *siitä mun eläkehomma*; *niitä yksityisen hoidon papereita*; *niitä terapialaskulomakkeita*; *sitä asumistukianomusta*; *sitä asuntotukea*; *siitä palkkatodistuksesta*; *siitä kotihoidon tukeen liittyen*; *sitä työttömyystukea* ja *sen asumistukihakemuslapun*. Tarkenteet liittyvät vuoroihin, joissa asiakas nimeää asiansa ennen kuin asiapaperi on näkyvissä (ks. luku 4.1.2) tai esittää virkailijalle toimintapyyntöä (ks. luku 4.2) tai tiedonhakukysymyksen (ks. luku 4.3). Asiakkaan käyttämät määräiset nominilausekkeet viittaavat tarkoitteisiin, joihin viitataan ensimmäistä kertaa asioinnin aikana, ja kyseiset asiat eivät (vielä tai lainkaan) ole konkreettisesti näkyvillä. Nominilausekkeiden substantiivien tehtävänä on tavallisesti nimetä asia, jota asiakkaan käynnin syy koskee. Näyttääkin siltä, että käyttämällä määräisyyttä osoittavia tarkenteita asiakas käsittelee asiaansa oleellisesti

Kelaan kuuluvana ja näin ollen virkailijalle tuttuna – tähän käsittelee samoja asioita päivittäin. Määräiseksi merkittyjen nominilausekkeiden substantiivit ovat oleellisesti Kelaan ja virkailijan työhön kuuluvia käsitteitä ja termejä.

Ilona Herlinin (1998: 170) mukaan puhutussa kielessä yksi *kun*-alkuisen perustelun alalajiksi selvästi erottuva tyyppi on nimenomaan kysymyksen perustelu. Poliittisten TV-keskustelujen yleisökysyjät esittävät puheenvuoroissaan taustatietoa, ottavat kantaa tai esittävät arvioita kysymyksiensä aiheesta. Taustoitetuilla kysymyksillään he paitsi hakevat tietoa myös kritisovat tai syyttävät. (Kajanne 2001: 111–118.) Puhelinyhtiön palvelunumerossa taustoituksen tai selityksen sisältämät vuorot olivat useimmiten monimutkaisia kysymyksiä ja usein niihin liittyi tällöin jotakin henkilökohtaista, omaa toimintaa tai tietoa (Olin 1998). Omassa aineistossani erityisesti tiedonhakukysymyksiin liittyä ennen tai jälkeen kysymystä jonkinlainen taustoitus tai selitys, jossa esiintyy usein *kun*-partikkeli. Toisinaan asiakas taustoittaa tai selittää myös pyyntöään.

Taustoituksissaan tai selityksissään asiakas voi ensinnäkin antaa lisätietoa asiastaan tai tilanteestaan, jotta virkailija pystyisi vastaamaan hänen kysymykseensä tai pyyntöönsä. Toisekseen hän voi perustella sitä, miksi hän joutuu pyytämään tai kysymään. Lisäksi asiakas voi esittää esimerkiksi epäsuorasti käsityksensä Kelan hitaasta toiminnasta (asiapaperit on jätetty *aikoja sitten*), huolensa (*ettei joudu maksaan takaisin; mää lakkaan olemasta työtön työnhakija*), muita pyyntöön tai kysymykseen vaikuttavia toimijoita (*KTV-liitto vaatii; työvoimatoimisto patistaa*), vaikean tilanteensa (*aamulla ny jotenkin pääsee mutta sittek kum mä joudun vartoon neljä viis tuntia siel linja-autoasemalla; tää on ainoa paikka mistä löytyis niin ku ne todisteet*) tai virallisesta näkemyksestä poikkeavan käsityksensä (*kun tää on Riston työstä tullu kyllä*). Kaikki taustoitukset ja selitykset eivät ole virkailijan näkökulmasta asiointitilanteessa tarpeellisia, ja etenkin jossain määrin kiusalliset selitykset virkailija pyrkii lopettamaan. Toisaalta annetut lisätiedotkaan eivät aina ole riittäviä, koska virkailija joutuu usein tarkentamaan asiakkaan vuoroa tai esittämään lisätietoa hakevan kysymyksen (ks. luku 5.3.2). On todennäköistä, että erilaisia taustoituksia tai selityksiä esiintyy Kelan asiointitilanteissa kaikkein eniten juuri käynnin synn kuvaamisessa, jolloin uuden puheenaiheen käsittely aloitetaan. Ne liittyvätkin Kelan asiointitilanteissa nimenomaan

asiakkaan institutionaalisiin tehtäviin. Asiointitilanteissa käsitellään asiakkaiden asioita, jotka ovat tutumpia asiakkaalle kuin virkailijoille, joten lisätiedon antaminen kuuluu nimenomaan asiakkaan tehtäviin. Asiakkaan on myös mahdollista esittää kysymyksiensä ja pyyntöjensä perusteluissa kannanottoja, selityksiä ja omia näkökulmia käsiteltävään asiaan, kun taas virkailija ei tällaista mahdollisuutta samalla tavalla tarvitse, koska hänen institutionaaliseen toimijarooliinsa kuuluu tietty neutraalius (ks. Peräkylä 1997: 181; Drew & Heritage 1992a: 45–47).

Erityisesti silloin, kun varsinaista kysymystä edeltää pitempi taustoitus, asiakas aloittaa käynnin syyn kuvaamisen kehystämällä vuoronsa kysymykseksi kehyslauseella (esim. *mä oisin kysyny*). Kehyslause kertoo yleensä, että varsinainen kysymys on tulossa vasta jonkinlaisen taustoituksen jälkeen. Vain yhdessä tapauksessa kehyslauseetta ei seuraa kysymys. Aineistossani esiintyy yhteensä kuusi kehyslauseetta asiakkaan käynnin syyn kuvauksissa. Näissä kaikissa käytetään *kysyä*-verbiä. Tiedonhakukysymyksissä verbi on konditionaalinen preesensissä (*kysyisin*, yht. 2 kpl) tai perfektissä (*oisin kysyny*, yht. 2 kpl). Konditionaalisen perfektin avulla on mahdollista pehmentää lausumaa etäännyttämällä se vielä selvemmin pois nykyhetkestä kuin mihin konditionaalinen preesensmuoto antaa mahdollisuuden (ks. Kauppinen 1998: 219–220). Toimintapyyntöä edeltävissä kehyslauseissa *kysyä*-verbiä edeltää imperfektimuotoinen *pitää*-verbi (*piti kysyä*, yht. 2 kpl). Imperfektimuotoinen modaaliverbi *pitää* ilmaisee yleensä tarkoitusta tai aikomusta, mutta sitä voi käyttää myös väärän osoitteen merkinä (Hakulinen & Sorjonen 1989: 87–88). Kehyslauseisiin liittyy aina etäännyttävä verbimuoto, joka on menneessä aikamuodossa ja/tai konditionaalissa. Lomakkeita pyytäessään asiakkaat eivät aineistossani käytä kehyslauseita. Asiapapereita palauttaessaan yksi asiakas esittää tiedonhakukysymyksen (ks. esimerkki 14), jota edeltää kehyslause. Muut viisi kehyslauseetta sijoittuvat lukuihin 4.2.2 ja 4.3.

Kuten esimerkkien analyysit ovat osoittaneet, kehyslauseet liittyvät sellaisiin pyyntöihin tai tiedonhakukysymyksiin, joissa on jotain odotuksenvastaista, ongelmallista tai arkaluonteista. Kehyslauseista puolet (3 kpl) sijoittuu käynnin toisen syyn kuvauksen alkuun. Asiointitilanteissa suuntaudutaan siihen, että asiakkaalla on vain yksi käynnin syy, joten toinen syy on odotuksenvastaisempi ja pelkästään siksi voi olla perusteltua

merkitä toista käynnin syytä kuvaava lausuma tunnusmerkkiseksi kehyslauseella. Toisaalta läheskään kaikkiin asiakkaiden käyntien toisiin syihin ei liity kehyslauseita, ja lisäksi puolet kehyslauseista sijoittuu ensimmäisen käynnin syyn esittelyyn. Lieneekin todennäköistä, että kehyslauseella ennakoitaan myös jotain muuta, jonka asiakas kokee ongelmalliseksi. Voikin miettiä, onko käynnin toinen syy ongelmallinen pelkästään siksi, että se on epätyypillinen vai muotoillaanko ongelmallisemmat asiat vasta käyntien toisiksi syiksi. Joka tapauksessa näyttää siltä, että *kysyä*-verbin sisältävät kehyslauseet liittyvät sellaisiin käynnin syiden kuvauksiin, joissa on jotain hankalaa tai monimutkaista – sellaista minkä asiakas itse kokee ongelmalliseksi. Asiakas esimerkiksi tietää täyttäneensä väärin lomakkeen (esimerkki 14), joutuu pyytämään virkailijalta ylimääräistä aikaa vievää palvelusta, koska on itse hukannut tärkeitä papereita (esimerkki 27), utelee päätöksestä, jonka tekeminen on vienyt hänestä aivan liian kauan aikaa (esimerkki 29) tai pyytää virkailijalta neuvoa tilanteeseen, jossa hänen äitinsä hoitaa lasta, vaikka äidin pitäisi olla aktiivinen työnhakija ja etsiä töitä (esimerkki 31).

Luvussa 2.3 esittelin Arja Lampisen tutkimusta, jossa hän luokittelee muun muassa kehyslauseen yhdeksi suomen kielen kohteliaisuuskeinoksi. Olen analyseissani osoittanut, että aineistossani kehyslauseet ennakoivat odotuksenvastaista, arkaluonteista tai ongelmallista kysymystä tai pyyntöä. Kehyslauseisiin sisältyy myös muita kohteliaisuuskeinoiksi luokiteltuja kielen ilmiöitä (esim. konditionaali, konditionaalin perfekti, imperfekti ja modaaliverbi *pitää*). Etenkin konditionaalia käytetään aineistossani myös muissa yhteyksissä (esim. proadjektiivin, nimeämisen, kysymysten, päätelmien ja pyyntöjen kanssa). Asiakkaan esittäessä kysymyksen silloin, kun hän palauttaa asiapaperin (ks. luku 4.1.3), kahdessa kysymyksessä on konditionaali. Kyseiset kysymykset eivät ensisijaisesti olekaan tiedonhakukysymyksiä, vaan niillä asiakas myös pyytää virkailijaa tekemään palauttamalleen asiapaperille jotain. Aito tiedonhakukysymys on aineistossani konditionaalissa vain silloin, kun asiakas esittää tilanteen hypoteettisena (luku 4.3.2). Erityisen tavallinen konditionaali on toimintapyynnöissä, ja se liittyy lähes kaikkiin niihin toimintapyyntöihin, joilla pyydetään jotain muuta kuin lomaketta (ks. luku 4.1.4 ja luku 4.2.2). Joka kolmannessa lomakkeiden pyynnössä on konditionaali, ja useamman pyynnön sarjassa se liittyy ensimmäiseen pyyntöön. Päätelmillään (luku 4.1.5) asiakas ikään kuin astuu virkailijan

alueelle ja esittää ehdotuksensa arvelevana ja vahvistusta hakevana paitsi partikkelilla *varmaan* myös kahdessa tapauksessa konditionaalimuotoisella modaaliverbillä. Päätelmissä predikaatti on aina nollapersoonassa. Nollapersoona liittyy usein myös toimintapyyntöihin, joissa pyydetään jotain muuta kuin lomakkeita (luku 4.2.2). Passiivilla asiakas voi puolestaan tehdä asiapaperin täyttämistä virkailijan kanssa yhteisen tapahtuman tai neuvonpyynnöstään yleisluonteisemman.

Erlaisista partikkeleista (jotka Lampinen luokittelee varauksiksi, himmentimiksi tai pragmaattisesti käytetyiksi adverbeiksi, ks. luku 2.3) käynnin syyn kuvauksissa on erityisesti käytössä päättelyn merkinä *varmaan* (luku 4.1.5), kysyvyyttä lisäämässä *ehkä* (luku 4.1.3) ja asioinnin vähäisyyttä korostamassa *vaan* (luku 4.1.1). Liitepartikkelit puolestaan liittyvät aineistossani kysymyksiin (*mitähän niistä sitten; et oiskohan siinä sitte kaikki tarpeellinen; että minkälaista sä tohon haluaisit; mitäs mikäs tilanne mulla on nyt siellä; mitenkäs se muuten laitetaan*) tai ehdottavaan päätelmään (*ei siihen varmaan muuta tarttekaan*). Sen sijaan on huomattava, että pyynnöissään asiakas ei käytä lainkaan liitepartikkeleita. Aineistossani asiakas ei siis sano *annapa mulle yks asumistukihakemus*. Liitepartikkeli *-hAn* liittyy kohteliaisiin tiedusteluihin (Hakulinen tulossa a: 55), joilla asiakas pyytää virkailijaa selvittämään, pitääkö asiakkaan asiapapereille tehdä jotain tai mitä niille pitää tehdä. Liitepartikkeli *-s* puolestaan tuo lausumaan lisämerkityksen 'oikeastaan' tai 'oikein' liittyessään kysymyspronomeihin (Hakulinen tulossa a: 61). Aineistossani esiintyi satunnaisemmin myös muita kohteliaisuuskeinoiksi luokiteltuja kielenpiirteitä (ks. luku 2.3). Erlaisia kohteliaisuuskeinoja hyvin usein – tokikaan ei aina – käytetään aineistossani jotenkin arkaluonteisissa, odotuksenvastaisissa tai ongelmallisissa vuoroissa. Kohteliaisuuden vaikutelmaa pyritäänkin ilmeisemmin luomaan juuri jollain tavoin vaikeissa tai epätyypillisissä tilanteissa. Tällaista konditionaalien käyttöä epätyypillisessä lausumassa havainnollistavat myös aiemmin tutkimani lasten roolileikit, jossa kaupan asiakas voi pyytää myyjältä *ostaisin ilmasaks tuhat markkaa* (ks. Vihriälä 1998). Voisikin väittää, että Kelankaan asiakkaat eivät käytä niin sanottuja kohteliaisuuskeinoja siksi, että he haluaisivat olla erityisen kohteliaita vaan pikemminkin siitä syystä, että he siten vihjaavat tai ikään kuin varoittavat vuoron

ongelmallisuudesta tai odotuksenvastaisuudesta. Lopuksi esittelen vielä hieman sitä, miten asiakas puhuttelee virkailijaa.

Anna-Leena Noposen puhuttelua koskevassa asennetutkimuksessa kävi ilmi, että työelämässä olevat suomalaiset uskovat teitittelevänsä melko usein muodollisissa tilanteissa myös nuorempia työntekijöitä (lääkäreitä, myyjää tai lääkintävahtimestaria). Opiskelijat puolestaan väittivät teitittelevänsä vain ani harvoin ketään. Molemmat ryhmät ajattelivat käyttävänsä paljon myös suoran puhuttelun kiertämistä. (Noponen 1998.) Omassa aineistossani asiakkaat eivät juuri puhuttele virkailijaa käynnin syyn kuvauksen yhteydessä. Tämä voi selittyä sillä, että tutkimassani keskustelujaksossa puhuttelu ei ole useinkaan tarpeellista. Silloin kun asiakas puhuttelee virkailijaa, hän sinuttelee tätä (*mitä sä luulet; ehtisik sä; annak sä; mä kysysin **sinulta**; minkäslaista sä tohon haluaisit*). Useimmat asiakkaat käyttävät puhuttelussaan puhekielistä varianttia *sä*. Monikon toista persoonaa asiakas käyttää vain viitatessaan virkailijan edustamaan instituutioon *tuleeko sieltä sairaalasta joku **teille Kelaan***. Aineistossani esiintyvät virkailijat ovat molemmat nuoria naisia, joten heidän ikänsä varmasti vaikuttaa teitittelyn puuttumiseen. Silti aineistoni antaa mielestäni viitteitä siitä, että suomalaiset kuvittelevat teitittelevänsä useammin kuin mitä oikeasti tekevät (vrt. Noponen 1998). Kiinnitän luvussa 5.4 huomiota siihen, miten virkailija puhuttelee asiakasta.

5 VIRKAILIJA KÄYNNIN SYYN VASTAANOTTAJANA

Edellisessä luvussa tarkastelin asiakkaan käynnin syiden esittämistä ja sitä, millaisia kielellisiä keinoja asiakas niissä käyttää. Käynnin syyn selvittäminen on ensisijaisesti asiakkaan tehtävä, mutta siihen osallistuu myös virkailija. Kelan virkailijan on mahdollista osallistua käynnin syyn selvittämiseen avaamalla asiointitilanne (luku 5.1), osallistumalla vuorollaan keskeneräiseen käynnin syyn kuvaukseen (luku 5.2) sekä reagoimalla asiakkaan loppuun saattamaan käynnin syyhyn ja/tai ehdottamalla siirtymistä eteenpäin asiointitilanteessa (luku 5.3).

Keskityn tässä luvussa virkailijan käynnin syyn selvittämiseen liittyviin tavallisimpiin kielellisiin toimintoihin. Olen tietoinen siitä, että virkailija osallistuu käynnin syyn selvittämiseen myös monin sanattomin keinoin. Esimerkiksi Johanna Ruusuvuori (2001: 29–30) on todennut, että lääkärin vastaanotolla lääkäri osoittaa kuuntelevansa potilaan käynnin syyn kuvausta ennen kaikkea asennollaan ja katseellaan. Koska kaikkea ei ole yhdessä työssä mahdollista tutkia, en käsittele työssäni virkailijan asentoja tai muita sanattomia keinoja osallistua käynnin syyn selvittämiseen.

Työssäni en tarkastele myöskään erilaisia dialogipartikkeleita, joilla virkailija osoittaa esimerkiksi erilaista kuuntelemista (esim. *joo*, *niin*, *mm*), saaneensa riittävästi tietoa (esim. *just*, *justiinsa*) tai ottaneensa asian vastaan uutena tietona (esim. *aijaa*, *jaa*, *aha*). Perustelen tätä rajausta sillä, että dialogipartikkeleista on viime aikoina tehty melko paljon tutkimusta. Dialogipartikkeleista *joo* ja *niin* on olemassa erittäin kattava väitöskirja (Sorjonen 1997b), partikkelin *mm* tehtävistä on juuri ilmestynyt pro gradu -tutkielma (Luoma-aho-Nyman 2001) ja dialogipartikkelien *just*, *justii*, *justiinsa* käyttöä on tutkittu muun muassa lääkärin vastaanottotilanteissa (Piippo 1997). Dialogipartikkelien avulla puhuja voi ilmaista, käsitteleekö hän asiaa uutena vai tutuna tietona, viestiikö hän samanmielisyyttä vai erimielisyyttä ja pyytääkö hän toista puhujaa jatkamaan vai käsitteleekö hän toimintaa loppuun saatettuna (Sorjonen 1999: 175).

Vaikeimmalta tuntui jättää varsinaisen tarkastelun ulkopuolelle useissa institutionaalisissa tilanteissa käytetty partikkeliketju *no niin*, joka liittyy

aineistossanikin muun muassa asiointitilanteen aloittamiseen. Ketju sijaitsee tavallisimmin heti tervehdysten jälkeen, ja sen avulla virkailija osoittaa olevansa valmis kuuntelemaan asiakasta tai aloittamaan asian selvittämisen. Tilannetta on saattanut edeltää aiempi virkailijan keskeneräiseksi osoittama asia tai virkailijan fyysinen toiminta, jonka vuoksi hän ei aikaisemmin ole ollut valmis käynnin syyn selvittämiseen. Mielestäni tämä dialogipartikkelien ketju onkin tällöin paitsi uutta toimintaa aloittava myös jossain määrin vanhaa toimintaa lopettava (ks. Raevaara 1989: 149). Myöhemmässä vaiheessa käynnin syyn selvittämistä esimerkiksi päällekkäispuhunta tuotettu *no niin* voi implikoida virkailijan hyväksyntää asiakkaan selitykselle tai olla merkinä riittävän tiedon saamisesta (vrt. Piippo 1997: 142). Ketjua *no niin* on tutkittu jonkin verran paitsi arkikeskusteluissa (Raevaara 1989) myös lääkärin vastaanottotilanteissa (Piippo 1997) ja sosiaalitoimistossa (Rostila 1997b). Seuraavaksi tarkastelen virkailijan tekemiä asiointin avauksia siten, että tarkastelun ulkopuolelle jää sanaton viestintä ja partikkeliketju *no niin*.

5.1 Virkailija avaa asiointin: poikkeustapaus

Luvun 4 analyysit osoittavat, että Kelan asiointitilanteissa käynnin syyn selvittämisen aloittaminen on ensisijaisesti asiakkaan tehtävä. Virkailija ei yleensä aloita käynnin syyn selvittämistä vaan valmistautuu yksinkertaisesti kuuntelemaan ja ottamaan vastaan asiakkaan käynnin syyn kuvausta. Mielestäni tämä selittyy osittain sillä, että Kelan asiointitilanteissa virkailija ei etukäteen tiedä, kuka kulloinkin tulee hänen asiakkaakseen. Asiakas ei ole tehnyt vielä ensimmäistä siirtoaan esimerkiksi varaamalla aikaa, joten on luontevaa, että hänen tehtävänä on esitellä itsensä ja asiansa. Lääkärin vastaanotolle tai sosiaalitoimistoon sopiva yleinen kysymys *mitä kuuluu* tai *minkäslainen tilanne* ei ole luonteva Kelan virastossa, jossa asiakkaan käynnin syyt ovat asiapapereiden jättämisen lisäksi toimintapyyntöjä tai tiedonhakukysymyksiä. Jos Kelan asiakkaan käynnin syy on tiedon tai toiminnan pyytäminen, virkailijan esittämästä avauskysymyksestä tulee ongelmallinen, sillä asiakas joutuu vastaamaan kysymykseen omalla kysymyksellään. Virkailijan ei ole myöskään tarpeen tarjota asiakkaalle tilaisuutta kertoa huolistaan, voinnistaan tai toiveistaan, sillä Kelassa hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan korvaushakemuksia. Asiakkaan käynnin ensimmäinen syy on

luontevaa kertoa asioinnin alussa ilman virkailijan aloitusta. Käyntinsä toisen syyn kertomiseen asiakas puolestaan lähes poikkeuksetta joutuu itse raivaamaan tilaa esimerkiksi päällekkäispuhunnan avulla, mikä kertoo virkailijan asennoituneen yhden käynnin syyn sisältäviin asiointeihin. Virkailija ei siis aineistossani myöskään tiedustele asiakkaalta mahdollista käynnin toista syytä.

Virkailijan tekemiä aloituksia on aineistossani vähän. Kaikki tällaiset aloitukset liittyvät sellaisiin asiointeihin, joissa asiakas palauttaa jonkin asiapaperin, johon aloituksessa aina viitataan. Virkailija aloittaa käynnin syyn selvittämisen kahdeksassa asiointissa joko kysymyssanakysymyksellä (2 kpl) tai väitelauseella (6 kpl). Tässä luvussa en tarkastele niitä tapauksia, joissa asiakkaan ja virkailijan aloittaessa käynnin syyn selvittämisen lähes samanaikaisesti virkailija jättää lausumansa kesken ja antaa asiakkaalle tilan esittää käynnin syyn kuvaus. Aloitan analyysini virkailijan loppuun saattamasta aloituksesta, jossa on kysymyssanakysymys. Esimerkissä naisasiakas on tuomassa Kelaan toisen henkilön asiapaperia, jolla jatketaan sairauslomaa.

Esimerkki 35 (Asiointi 1B1)

```
-> V:      Minkäslaista sulla on siinä,
2          (1.5)((A kävelee tiskille))
3  A:      No tää ä on ihan, (.) ihan .h ((A antaa paperin V:lle.))
4          mitä sä luulet käyks tää siihe perään ku,
5          (0.5)((A osoittaa paperia))
6  A:      .mt hänellä loppu sillo ensimmäinen
7          kuudet:[ta se ] /edellinen,
8  V:      [Joo-o.]
9          (0.4)
10 A:      Ja se on [ihan eri sai]rautta,
11 V:      [Justiinsa, ]
```

Virkailija aloittaa asioinnin asiakkaan vielä kävellessä asiapaperin kanssa tiskiä kohti esittämällä melko yleisluonteisen kysymyksen *minkäslaista sulla on siinä* (rivi 1), jolla hän viittaa asiakkaan asiapapereihin. Kysymyssanassa on liitepartikkeli *-s*, joka tuo lausumaan lisämerkityksen 'oikeastaan' tai 'oikein'. Asiakas aloittaa vastauksensa vasta päästyään Kelan tiskin luo. Rivin 3 vastaus alkaa partikkelilla *no*, joka viestii epäsuorasti siitä, että edellä sanottu oli jotenkin odotuksenvastaista (Raevaara 1989: 159–160). Tämän lisäksi vastaukseen sisältyy epäröintiäänne (*ä*), pieni tauko ja toistoa (*ihan ihan*). Lopulta asiakas jättää vastaamisen kesken ja esittää oman kysymyksensä (rivi 4), joka on hänen kannaltaan keskeisempää kuin asiapaperin kuvailu. Virkailija

alkaakin käsitellä asiakkaan kysymystä. Asiakkaan rivin 3 reaktiot (partikkeli *no*, epäröinti ja toisto) kertovat siitä, että virkailijan tekemä papereita koskeva aloituskysymys ei ollut asiakkaasta odotuksenmukainen ja normaali aloitus. Asiakas näyttäisi siis suuntautuneen siihen, että hän itse muodostaa avausvuoron ja kertoo vapaasti valitsemallaan tavalla asiansa. Virkailijan kysymyksen jälkeen asiakas ei oikeastaan voinut esittää suoraan omaa kysymystään, sillä silloin hän olisi jättänyt virkailijan kysymyksen kokonaan huomioimatta. Virkailija ei enää palaa avauskysymyksiinsä, vaikka asiakas ei annakaan siihen varsinaista vastausta.

Virkailijan aloituskysymys sopii asiointiin silloin, kun asiakas haluaa esittää ainoastaan viittauksen asiapaperiinsa. Mutta jos asiakas on tullut Kelaan kysymään jotakin, virkailijan avauskysymys vaikeuttaa asiakkaan kysymyksen esittämistä. Aineistossani virkailijan avauskysymykset viittaavat – silloin harvoin kun niitä esiintyy – nimenomaan asiakkaan asiapapereiden laatuun. Aloituskysymyksiä harvinaisuus ja niiden keskittyminen asiapaperin laatuun viestivät omalta osaltaan siitä, että Kelan virkailijan institutionaalisiin tehtäviin ei – toisin kuin esimerkiksi lääkärin ja sosiaalityöntekijän tehtäviin – kuulu asiakkaan kuulumisten, tilanteen tai voimien kyseleminen.

Virkailijan on mahdollista avata asiointi myös väitelauseella, joka voi olla asiakkaan toimintaa koskeva päätelmä (*ja sä oot täyttäny tän*), asiapaperin tekstin lukemista (*elikkä sulla on tämmönen matka; justiin tääl on nämä*) tai asiapaperin palauttamistilanteen kielentäminen (*siin on niitä selvityksiä; sellanen olis sitte; teillä on korvaushakemus myös*) kuten seuraavassa esimerkissä. Siinä miesasiakas on tuomassa asiapaperia Kelaan. Hänen vaimonsa on juuri aikaisemmin jättänyt oman korvaushakemuksensa virkailijalle.

Esimerkki 36 (Kelap 2B5)

-> V: No ni? [teillä on]
 2 A: [Tämä on,] ((Asiakas antaa paperin.))
 -> V: korvaushakemus myös. (0.2) ja tääl [tä on]
 4 A: [Kyllä.]
 5 V: täytetty ja maksupaikka kaikki löytyy
 6 /ihan [kunnossa kiitos,
 7 A: [Joo ja sit-,]
 8 A: Sitten kysysin hh,

9 V: Joo-o. ((Virkailija leimaa paperin.))

Riveillä 1 ja 2 asiakas ja virkailija aloittavat samanaikaisesti asiapaperiin viittaavan lausuman heti virkailijan partikkeliketjun *no niin* jälkeen. Virkailija käsittelee asiointia yhtä yksinkertaisena kuin edellistä asiointia, jossa asiakkaan vaimo jätti täytetyn korvaushakemuksen (rivin 3 *myös* viittaa vaimon asiointiin). Hän käykin lävitse tyypillisen havaintoketjunsä: mikä paperi on, onko se oikein täytetty ja onko se kaikin puolin kunnossa. Virkailija toteaa korvaushakemuksen olevan kunnossa ja kiittää (rivit 5–6). Asiointitilanne on siis virkailijan näkökulmasta nopea ja yksinkertainen. Siinä asiapaperi ”puhuu” asiakkaan puolesta. Asiakas antaa virkailijalle tilaa jatkaa aloitustaan ja jättää rivillä 2 aloitetun lausumansa kesken. Toista asiaansa asiakas alkaa esittää rivillä 7 päällekkäispuhuntana virkailijan asiointia lopettavan lausuman (*ihan kunnossa kiitos*) kanssa. Asiakkaalla on siis asiapaperin jättämisen lisäksi käynnilleen toinenkin syy.

Kuudesta virkailijan väitelauseen muotoisesta aloituksesta kolmessa asiakkaalla on asiapaperin jättämisen lisäksi toinen asia, jonka hän ottaa esille hyvin nopeasti lomakkeen jätettyään jälkeen. Itse asiapaperi ei olekaan tällöin ainoa asia, vaan käynnin toinen – ja kenties vielä tärkeämpi – syy esitetään lomakkeen antamisen jälkeen. Näissä tapauksissa asiakas mielestäni ikään kuin odottaa tilaisuutta siirtyä toisen käynnin syyn kertomiseen, eikä hänellä ole suurta tarvetta puuttua ensimmäiseen asiaansa, joka on yksinkertainen asiapaperin antaminen. Näiden kolmen tapauksen lisäksi yhdessä asiointissa asiakas on hetkeä ennen asiointia pyytänyt lomakkeen virkailijalta, täyttänyt sen sivupöydällä ja palannut saman virkailijan palveltavaksi. Tällöin ensikontakti on jo luotu aikaisemmin, joten virkailija tietää jo mistä asiakkaan asiassa on kyse. Viidennessä tapauksessa asiakas ei puutu virkailijan aloitukseen, sillä hän on asennoitunut lyhyeen ja yksinkertaiseen asiointiin, jossa asiapaperi ”puhuu” puolestaan (ks. esimerkki 20). Sen sijaan viimeisessä esimerkissä muodostuu ongelmalliseksi se, että virkailija aloittaa käynnin syyn selvittämisen. Siinä miesasiakas haluaa hakea sairauspäivärahalleen jatkoa.

Esimerkki 37 (Asiointi 3B2)

1 V: .mt EPäivääE,
2 A: Päivää.

3 (4.7) ((A antaa paperin V:lle ja istuu alas))
 -> V: .mt Sellanen olis [sitte.
 5 A: [Sellanen olis [jo-, ((V katsoo paperia))
 6 V: [Onko tää kenties
 7 jatkoa vai o[nko ihan,
 8 A: [Se on jatkaa kato ko: #m:#,
 9 V: Ede[llisee[n käy-
 10 A: [M, [edellisestä ni[i.
 11 V: [No katotaanpas
 12 m[itä täältä koneelta ensin näkyypi?
 13 A: [Joo.

Rivillä 3 asiakas tervehdysten jälkeen ojentaa virkailijalle asiapaperinsa ja istuu alas. Virkailija ottaa paperin vastaan ja kommentoi sitä lausumalla *sellanen olis sitte*. Lausumassa on proadjektiivinen *sellanen*, joten virkailija esittää lausuman eri näkökulmasta kuin asiakkaat, joiden viittauksissa on proadjektiivinen *tämmönen* (ks. luku 4.1.1). Lisäksi vuorossa on päätelmän merkinä lausumanloppuinen partikkeli *sitte* (ks. Hakulinen 1989b: 125, Hakulinen tulossa a: 45–46), joka myös tekee väitelauseen muotoisesta lausumasta kysyvän (ks. Hakulinen & Saari 1998: 86) tai ainakin vahvistusta hakevan. Asiakas vahvistaakin väittämän toistamalla virkailijan kysyvän lausuman alun. Vastaamalla väittämään *niin*-partikkelin sijasta lausuman toistolla asiakas käsittelee asiaa itsestään selvänä (Sorjonen 1997b: 154–160). Riveillä 6–7 virkailija esittää kysymyksen, joka on asiakkaan asiapapereiden pohjalta tehty päätelmä. Siihen asiakas vastaa pidemmällä lausevastauksella. Mirka Mäntylän (2001: 64) mukaan tässä esimerkissä pidempi vastausrakenne antaa asiakkaalle mahdollisuuden palata edellä epämääräisesti ilmaisemaansa käynnin syyhyn ja kertoa asiasta tarkemmin. Asiakkaan vastauksessa *kato* ennakoi selitystä, jota ei kuitenkaan tule. Näyttää siltä, että paitsi virkailija myös asiakas pitävät hieman ongelmallisena tilannetta, jossa asiakas ei aloita käynnin syyn selvittämistä, vaikka virkailija tarjoaa asiakkaalle siihen tilaisuuden (ks. rivin 3 pitkä tauko). Tämä näkyy keskustelussa lievänä epäsujuvuutena.

Aineistossani on siis kahdeksan asiointia, joissa virkailija aloittaa käynnin syyn selvittämisen. Odotuksenmukaisinta on kuitenkin se, että asiakkaan käynnin syyn selvittämisen aloittaja on asiakas. Virkailijan aloittamat käynnin syyn selvittämiset ovat poikkeustapauksia.

5.2 Virkailija osallistuu käynnin syyn kertomiseen

Asiakkaan kuvatessa käyntinsä syytä virkailija osallistuu meneillä olevaan toimintaan vähintäänkin kuuntelemalla. Hän voi osoittaa kuuntelemistaan ja myös käsitystään asiakkaan kuvauksesta esimerkiksi dialogipartikkelien, katseiden, ilmeiden ja asentojen avulla. Näihin keinoihin en puutu työssäni. Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten virkailija osallistuu asiakkaan keskeneräiseen käynnin syyn kuvaukseen joko täydentämällä asiakkaan lausuman (8 kpl) tai vastaamalla asiakkaan esittämään kysymykseen (2 kpl). Virkailija täydentää asiakkaan käynnin syyn kuvauksen ennen kaikkea silloin, kun asiakas kertomuksellaan taustoittaa kysymystään tai silloin, kun tämä pyrkii nimeämään asiansa. Vastauksensa virkailija puolestaan antaa kysymykseen, jonka asiakas on esittänyt kesken kysymyksensä taustoittamista. Tämän luvun täydennyksille ja vastauksille on yhteistä se, että ne koostuvat pelkästä nominilausekkeesta. Tavallisimmin ne sisältävät ainoastaan substantiivin, mutta niihin voi myös liittyä dialogipartikkeli *joo*. Yhteen täydennykseen liittyy myös kysyvä liitepartikkeli *-ko* ja toiseen määritteenä adjektiivi. Käsittelemäni täydennykset ja vastaukset liittyvät kiinteästi asiakkaan edelliseen vuoroon. Ne vaativat vastauksekseen ainoastaan vahvistuksen tai hylkäämisen, ja siitä syystä niiden jälkeen on helppo joko jatkaa meneillään olevaa toimintaa tai siirtyä uuteen toimintajaksoon.

5.2.1 Täydennys

Täydentäessään asiakkaan vuoron virkailija väittää osaavansa ”lukea” asiakkaan ajatuksia ja ennustaa hänen aikeensa. Asiakas voi hyväksyä tarjotun täydennysehdotuksen dialogipartikkelilla *nii*. (Ks. Sorjonen 1997b: 131.) Virkailija voi siis täydentää asiakkaan käynnin syytä kuvaavaa lausumaa ja ilmaista näin kykenevänsä päättelemään lopun sen perusteella, mitä siihen saakka on kerrottu. Tässä luvussa esittelen ensinnäkin sellaisia täydennyksiä, joita edeltää asiakkaan sanahaku (yht. 4 kpl). Tällöin virkailija auttaa asiakasta täydennyksellään ja asiointi pääsee etenemään. Toisekseen tarkastelen täydennyksiä, joilla virkailija osoittaa saaneensa riittävästi tietoa asiakkaan lausuman ollessa vielä kesken (yht. 2 kpl). Näin hän osoittaa, että asiakkaan

on tarpeetonta jatkaa selitystään, ja siirtyy eteenpäin asiointitilanteessa. Kolmanneksi käsittelen niitä täydennyksiä, joilla virkailija täydentää asiakkaan vuoroa keskeltä (yht. 2 kpl). Tällöin asiakas ei itse merkitse lausumaansa täydennystä kaipaavaksi, vaan virkailija täydentää lausumaa, koska hän tarvitsee enemmän tietoa kuin mitä asiakas on antanut. Hän palaa siis taaksepäin asiointissa.

Täydentäminen on odotuksenmukaista etenkin silloin, jos selitysvuorossa on ongelmakohtia ja sanahakua (ks. Raevaara 1993: 91; sanahausta Tapaninen 1999). Seuraavassa esimerkissä miesasiakas kysyy, onko hän oikeutettu saamaan taksista sairausmatkakorvausta. Tiedonhakuksymys on asiakkaan toinen käynnin syy.

Esimerkki 38 (Asiointi 2B5)

1 A: Sitten kysysin hh,
 2 V: Joo-o..
 3 A: Semmosta kum mää käyn tuola,
 4 (0.7)
 5 A: .h mu- Halkovirrassa hh sairaalassa
 6 tarkastuksilla .hhh ja siel on
 7 niin kun aika huono toi,
 8 (0.3)
 9 A: Selkälästä se hh kul- hh kulk-
 10 e [kulku sinne]
 -> V: [Kulkuyhteys]
 12 A: [nii kun]
 13 V: [joo,]
 14 A: Ei mull oo ittellä
 15 autoo ja .hhhh a aamulla ny jotenkin
 16 pääsee mutta sittek kun .hhh
 17 mää #ä# joudun vartoon e neljä viis
 18 tuntia siel linja-autoasemalla.

Asiakas taustoittaa tulevaa kysymystään riveillä 1, 3, 5–7, 9–10, 12 ja 14–18. Rivillä 7 hän aloittaa nominilausekkeen (*toi*), joka jää kesken. Sitä seuraa tauko (rivi 8). Rivillä 9 asiakas muuttaa hieman suuntaa tarkentamalla kuvaustaan (*Selkälästä*) ja palaa sitten ongelmia tuottaneeseen nominilausekkeeseen (*se hh kul- hh kulk-*). Lausumassa on sanahakua (*kul-*, *kulk-*) ja hengitystaukoja: asiakkaan on selvästi vaikea löytää oikeaa sanaa. Niinpä virkailija tulee apuun ja tarjoaa rivillä 11 asiakkaan kanssa samanaikaisesti ongelmia aiheuttaneen ilmauksen *kulkuyhteys*, joka kuulostaa melko viralliselta termiltä. Asiakas hyväksyy virkailijan täydennyksen rivillä 12 dialogipartikkelilla *nii* ja jatkaa kysymyksensä taustoittamista virkailijan siirtyessä jälleen kuuntelijan rooliin.

Seuraavassa katkelmassa virkailijan täydennys on asiakkaan vuoroa lopettava, eivätkä sitä edellä asiakkaan sanahaut tai epäröinnit. Siinä naisasiakas on ensin palauttanut asiapaperinsa ja kyselee sitten tietoa itseään koskevasta päätöksestä.

Esimerkki 39 (Asiointi 2B3)

1 A: [.Hhh mitäs mikäs tilan]ne mulla nyt on
 2 sittes siellä kun .hhhh mä oon nyt
 3 niin ku sairaslomalla eik oo tullu
 4 /viä mitään pape[ria mä oon yh]deltä
 5 V: [No katotaas,]((V kirjoittaa A:n paperiin))
 6 A: päivältä saanu ton mhhh,
 7 (0.5)
 8 A: työmarkkinatuen e,
 9 (0.5)
 10 A: ja se on yheksästoista hh
 11 V: Kato[taas,] ((V siirtyy tietokoneelle))
 12 A: [neljät]tä,
 13 V: Elikkä [se on,]
 14 A: [Ei oo]tullu MITÄÄN lappua ja
 15 työvoimatoimisto patistaa h
 16 .hhhh että täytys joku sopimus saada
 17 että mä, (.) lakkaan olemasta
 18 työ[tön työnhaki]ja
 -> V: [Työnhakijana,]
 20 A: Niin,
 21 V: Mi- tota,
 22 (1.2)
 23 A: Maija Koskela yks nolla viis.
 24 V: <Yks nolla>, (1.0) viis,

Riveillä 1–2 asiakas esittää kysymyksen itseään koskevasta Kelan päätöksestä ja lähtee sitten selittämään kysymystään (rivit 2–4, 6, 8, 10, 12, 14–18). Virkailija käsittelee selitystä riittävänä kohdissa, joissa asiakkaan menossa oleva lausuma näyttää olevan lähellä loppuun saattamista (rivi 5 ja rivi 11). Virkailijan lausuma *katotaas* viittaa siihen, että hän on ymmärtänyt asian ja alkaa pian selvittää sitä. Virkailija siirtyy tietokoneen ääreen selvittämään asiakkaan asiaa rivillä 11. Hän pyrkii ottamaan vuoron itselleen ja siirtymään eteenpäin asiointissa rivillä 13. Asiakkaan kannalta selitys on kuitenkin kesken, joten hän jatkaa sinnikkäästi perusteluaan. Virkailijan rivin 19 täydennys osuu paikkaan, jossa asiakas ei sanahauin osoita tarvitsevansa apua kuvaukseensa. Täydennyksellään virkailija osoittaa saaneensa riittävästi tietoa asiasta, osaavansa arvata lausuman lopun ja olevansa valmis siirtymään eteenpäin. Asiakas tosin vie samanaikaisesti täydennyksen kanssa oman vuoronsa loppuun (rivi 18) ja reagoi vasta sitten täydennykseen hyväksymällä sen dialogipartikkelilla *nii* (rivi 20).

Täydennettäväksi sanaksi virkailija valitsee Kelan termistöön sopivan substantiivin *työnhakija*, jonka avulla hän voi paitsi lopettaa asiakkaan vuoroa myös tarjota institutionaalista tietouttaan asiakkaalle.

Viimeisenä ryhmänä ovat sellaiset täydennykset, joissa asiakas merkitsee käyntinsä syyn kuvauksen loppuunsaatetuksi, mutta virkailija osoittaa tarkennuksellaan kuvauksesta puuttuvan jotain ymmärtämisen kannalta oleellista. Taaksepäin viittaavalla täydennyksellään virkailija osoittaa vuoron vaativan jonkinlaista täsmennystä. Tällaiset täydennykset ovat lähellä asiakkaan vuorosta tehtyjä tulkintoja (luku 5.3.2.1). Olen kuitenkin luokitellut lausumat täydennyksiksi siksi, että virkailija lisää asiakkaan vuoroon jonkin elementin yksinkertaisella nominilausekkeella, jonka jälkeen asiakas voisi periaatteessa palata takaisin jatkamaan kuvaustaan. Tulkinnoissa kyse ei ole niinkään lisäyksestä vaan sanotun muotoilemisesta toisin sanoen. Tulkinnot ja täydennykset muodostavat kuitenkin eräänlaisen jatkumon, joten rajat eivät aina ole kovin ehdottomia. Esimerkissä miesasiakas tulee tarkistuttamaan asumistukeaan¹⁴.

Esimerkki 40 (Asiointi 1A11)

1 V: No nii [päi]vää vaa,
 2 A: [Mm,]
 3 A: (-)(-) tota: sitä asumis, (.) (tuki)anomusta,
 -> V: Eläkkeensaajan.
 5 (1.0)
 6 V: Vai,
 7 (0.5)
 8 V: Onko teil[lä] e- eläkkeensaajan asumistuki vai
 9 A: [E,]
 10 V: tota:,
 11 A: On [on,] [joo joo,]
 12 V: [Mää]rä[ai]kaistarkis]tus ollu tässä,=
 13 ((A ottaa povitaskustaan paperin))

Asiakas esittää käyntinsä syyn rivillä 3. Syy on kuitenkin esitetty virkailijan näkökulmasta epätarkasti: hän tarttuu täydennyksellään (rivi 4) kuvauksesta puuttuvaan osaan. Täsmennys on oleellinen, koska Kelassa on useampia erilaisia asumistukia. Virkailija pystyy päättämään asiakkaan ulkoisesta olemuksesta, että kyseessä on todennäköisesti eläkkeensaajan asumistuki. Silti asiakkaan on vahvistettava virkailijan

¹⁴ Myös aineistoni toisessa vastaavassa esimerkissä täsmennys koskee asumistukea. Voikin olla, että asiakkaat eivät ole kovin tietoisia erilaisista asumistuksista eivätkä siksi tee puheessaan virkailijan tarvitsemää erottelua tukien välillä.

esittämä tulkinta. Virkailija on muotoillut tarkennuksensa sellaiseksi, että se sopisi kieliopillisesti asiakkaan lausuman keskelle genetiiviattribuutiksi (*sitä eläkkeensaajan asumistukianomusta*). Virkailija siis tarjoaa asiakkaalle tämän vuorosta ikään kuin puuttuvan elementin ja täydentää näin tämän lausuman. Koska asiakas ei kuitenkaan reagoi tarkennukseen rivillä 5, virkailija joutuu lisäämään kysymysainesta lausumaansa partikkelilla *vai* (rivi 6) ja lopulta muotoilemaan täsmennyksensä kokonaiseksi *-ko-* kysymykseksi rivillä 8. Asiakas vahvistaa virkailijan tekemän tarkennuksen oikeaksi vasta rivillä 11. Täydennyksen kohdistuessa taaksepäin sillä tarkennetaan asiakkaan käynnin syyn kuvausta ja lisätään siihen kuvauksesta oleellisesti puuttuva osa.

Täydennyksellään virkailija osoittaa pystyvänsä olemassa olevan institutionaalisen kontekstin pohjalta päättelemään asiakkaan lausumasta puuttuvan oleellisen osan. Täydennyksillä virkailija voi auttaa asiakasta lausuman rakentamisessa silloin, kun tämä osoittaa sanahauin tarvitsevänsä apua. Toisaalta täydennykset tarjoavat myös mahdollisuuden ilmaista, että asiakkaan selitys on riittävä ja virkailija on valmis siirtymään eteenpäin asiointitilanteessa. Kolmanneksi virkailija voi sijoittaa täydennyksensä asiakkaan vuoron keskelle ja näin palata taaksepäin sekä täsmentää asiakkaan vuoroa. Kahdessa ensimmäisessä tapauksessa virkailijan täydennykset auttavat asioinnin etenemistä ja palvelevat keskustelun sujuvuutta. Kolmannessa tapauksessa virkailija palaa taaksepäin ymmärtääkseen, mistä asiasta on kyse. Kaikki täydennykset ovat lyhyitä nominilausekkeita, ja niillä virkailija lisää asiakkaan vuoroon jonkin elementin.

5.2.2 Vastaus kysymykseen

Luvussa 5.2.1 käsittelin muun muassa sellaisia virkailijan täydennyksiä, joilla hän auttoi asiakasta käynnin syyn kertomisessa, silloin kun tämä sanahauillaan osoitti tarvitsevänsä apua. Seuraavaksi käsittelen tapauksia (yht. 2 kpl), joissa asiakas pyytää käynnin syytä kuvatessaan apua virkailijalta kysymyksen muodossa. Markku Haakana ja Liisa Raevara ovat todenneet, että jos lääkärin vastaanotolla potilaat käyttävät lääketieteellisiä ilmauksia, he voivat osoittaa tietonsa epävarmaksi esimerkiksi sanahauilla ja muotoilemalla viittaukset epämääräisiksi. Epävarmuuden ilmauksilla

potilas voi joko ilmaista todellista tietämättömyyttä tai osoittaa maallikon rooliaan. (Haakana & Raevaara 1999: 11–12.) Kelassa asioidessaan asiakas voi ilmaista tietonsa epävarmuutta paitsi sanahauilla myös avunpyyntönä toimivilla kysymyksillä.

Esimerkki 41 (Asiointi 2B2)

- 1 A: Että että,
 2 (1.7) ((V katsoo A:ta))
 3 A: Jos::,
 4 (0.5)
 5 A: mun äiti (0.2) rupee hoitaa sillai ku,
 6 (2.2) ((V katsoo A:ta))
 7 A: tota (.) meiän tytärtä,=hh[h
 8 V: [Mm-[m?
 9 A: [Mitem mää
 10 selitän.=[(ni se saa) (-),
 11 V: [Elikkä >menisik sää< t_öihiin sitte.
 12 ((V ojentaa kätensä A:ta kohti))
 13 A: Joo tai mä oon ja,
 14 V: N[ii-i?]
 15 A: [(Mä oisi]v vakk[ari).]
 16 V: [Joo?]
 17 (0.7)
 18 A: Ja tota,(0.5) sitten, (0.7)
 19 kuh hän saa muutenkin sitä, (0.8)
 20 täältä sitä,
 21 (0.5)
 22 A: työttömyystukee mikä se o.
 -> V: Työttömyysturvaa.
 24 (0.4)
 -> V: Työttö- pe- työmarkkinatukee tai
 -> [per]uspäivärahaa joo-o.
 27 A: [Nii,]
 28 A: Niin tota:, (.) miten siin sit vaikuttais,
 29 (0.5)
 30 A: si[inä se,]
 31 V: [Niin et] maksatteks te,
 32 (0.2)
 33 V: niin hänelle.

Esimerkissä naisiasiakas taustoittaa tiedonhakukysymystä pitkään. Riveillä 9–10 on asiakkaan ensimmäinen epätietoisuutta osoittava kysymys, johon virkailija vastaa päätelmäksi muotoilemallaan kysymyksellä¹⁵. Seuraavaksi asiakas osoittaa epävarmuutta sanahauin riveillä 19–20 *hän saa muutenkin sitä täältä sitä*. Pitkähkön tauon jälkeen hän löytää sopivan sanan *työttömyystukee* (rivi 22), mutta merkitsee samalla käyttämänsä käsitteen epävarmaksi tiedoksi kysymyksellä *mikä se o*. Tähän

¹⁵ Rivillä 11 virkailija esittää vastaukseksi asiakkaan avunpyyntöön tulkinnan. Tällaisia tulkintoja ei aineistossani yleensä esiinny kesken kerrontaa, mutta sen sijaan niitä käytetään melko paljon käynnin syyn kuvauksen jälkeen. Käsittelenkin tätä tapausta poikkeuksellisesti vasta luvussa 4.3.2.1.

virkaileija antaa vastaukseksi *työttömyysturvaa*, jolla hän hieman korjaa asiakkaan sananvalintaa. Sen jälkeen hän tosin joutuu täsmentämään vastaustaan riveillä 25–26. Virkaileija siis esittää vastaukseksi asiakkaan avunpyyntöön tulkinnan siitä, mitä hän ymmärtää tämän kysymyksellään tarkoittavan. Asiakas vahvistaa vastauksen rivin 27 dialogipartikkelilla ja esittää sitten lopulta varsinaisen kysymyksensä. Apua pyytävät kysymykset sijoittuvatkin taustoitusten loppuun ennen varsinaisia tiedonhakukysymyksiä.

Vastauksissaan virkaileija täsmentää ja tarkentaa asiakkaan kysymyksessä käyttämää Kela-termiä. Apua pyytävissä kysymyksissään asiakkaat osoittavat, että heillä on käsitys kysymistään asioista, mutta samalla he tarjoavat virkaileijalle mahdollisuuden korjata ja täsmentää asiaa. Merkitsemällä tietonsa epävarmaksi he osoittavat virkaileijan olevan ylempi auktoriteetti Kelan tukimuotojen ja termien suhteen. Toisaalta aineistossani asiakkaan apua pyytävät kysymykset sijoittuvat sellaisiin kohtiin, joissa virkaileija voisi periaatteessa lukea rivien välistä, mitä asiakas varsinaisella taustoitetulla kysymyksellään ajaa takaa. Kysymyksellään asiakas saattaa siis tarjota virkaileijalle mahdollisuuden aloittaa asiansa käsittely ilman, että hänen tarvitsisi esittää varsinaista tiedonhakukysymystä, jossa on jotain hankalaa tai ongelmallista¹⁶. Myös edellisessä luvussa käsittelemiini sanahakuihin saattaa liittyä samanlainen syy. Toisaalta virkaileija käsittelee kuitenkin kysymyksiä ja sanahakuja siten, että asiakas pyytää niillä apua Kelan käsitteen tai termin osalta.

Virkaileijan täydennykset ja vastaukset kertovat hänen institutionaalisesta tehtävästään, johon kuuluu Kela-käsitteiden ja -termien hallinta. Drew ja Heritage (1992a) ovat kiinnittäneet huomiota seitsemään institutionaalisen keskustelun piirteeseen, joista yksi on sanojen ja kuvausten valinta. Peräkylä (1997: 182) toteaa, että sanojen ja kuvausten valinta auttaa meitä suorittamaan tehtäviämme ja esittää meidät roolissamme muiden osapuolten silmissä. Institutionaalinen konteksti on selvästi läsnä virkaileijan täydennyksissä ja avunpyyntökysymysten vastauksissa, joissa hän käyttää virallisia ja täsmällisiä termejä. Täydennykset ja vastaukset sopivat hyvin Kelan virastokielen

¹⁶ Avunpyyntöä seuraavat tiedonhakukysymykset koskevat joko hypoteettista tilannetta tai Kelan päätöstä. Tällöin varsinainen kysymys on muotoiltu jollain tavoin epämääräiseksi.

termistöön: *työttömyysturvaa; hoitolisästä; lomakkeita; korkoavustusko; yleistä asumistukee; hakemus; eläkkeensaajan; lääkärinlausunto; kulkuyhteys ja työnhakijana.* Tämä viittaisi siihen, että kun asiakkaat hakevat apua virastotermien kohdalla, virkailijat katsovat voivansa lopettaa asiakkaan vuoron Kela-termin avulla ja virkailija tarvitsee täsmennystä nimenomaan Kela-termin osalta. Virkailijan osallistuu siis käynnin syyn kertomiseen ennen kaikkea erilaisten Kela-termien asiantuntijana.

5.3 Virkailijan reagointi käynnin syyn kuvauksen jälkeen

Erityisesti silloin, kun asiakas taustoittaa tai selittää kysymystään tai pyyntöään, virkailijan on usein tarpeellista osoittaa, milloin hän on saanut riittävästi tietoa tai millaista lisätietoa tai tarkennusta hän tarvitsee pystyäkseen hoitamaan asiakkaan asiaa. Riittävän tiedon saantia virkailija voi ilmaista esimerkiksi partikkeleilla (esim. *just, justii, justiinsa*), mutta myös päällekkäispuhunta, partikkeliryppäät ja lausumien täydentäminen implikoivat virkailijan saaneen riittävästi tietoa puheena olevasta asiasta (ks. Piippo 1997: 142). Edellisessä luvussa tarkastelin riittävän tiedon saannin osoittamiseen käytettyjä täydennyksiä. En juuri puutu muihin riittävän tiedon saannin osoittamistapoihin, vaan keskityn tarkastelemaan ennen kaikkea sitä, miten virkailija palaa tarkentamaan asiakkaan loppuun saattamaa käynnin syyn kuvausta tai siirtyy asioinnissa eteenpäin. Tässä luvussa tavoitteenani on antaa yleiskuva siitä, miten virkailija tavallisimmin reagoi asiakkaan käynnin syyn kuvaukseen ja siirtyy eteenpäin asiointitilanteessa.

Asiakkaan lopettaessa käyntinsä syyn kuvauksen virkailija voi toimia eri tavoin. Ensinnäkin virkailija voi reagoida asiakkaan jättämään asiapaperiin. Tällöin hän voi ottaa paperin ja asiakkaan saatesanat vastaan kielellisesti. Hän voi myös muuttaa puheeksi asiapaperin tekstistä oleellisen osan, joka yleensä on asiapaperin aihe. Sen lisäksi virkailija voi tehdä päätelmän asiakkaan asiasta tai toiminnasta asiapaperin perusteella ja tuoda sen tämän vahvistettavaksi tai hylättäväksi. Toiseksi virkailija voi esittää asiakkaan käynnin syyn kuvauksen jälkeen kysymyksen tai tarkistusta hakevan väittämän. Hän voi esittää tulkinnan käynnin syytä kuvaavasta vuorosta ja näin siirtyä taaksepäin keskustelussa. Koko vuoro tai jokin sen osa vaatii silloin tarkentamista.

Toisinaan virkailija joutuu esittämään lisätietoa hakevan kysymyksen. Kysymys aloittaa keskustelussa välisekvenssin. Kolmanneksi virkailija antaa silloin tällöin vastauksen asiakkaan pyyntöön tai kysymykseen heti käynnin syyn kuvauksen jälkeen. Neljänneksi virkailija voi pukea sanoiksi Kelassa erityisen keskeisen toiminnan. Tärkeitä toimintaverbejä käynnin syyn kuvauksen jälkeen ovat *katsoa* ja *täyttää*. Näiden avulla virkailija siirtyy asiointitilanteessa eteenpäin tai ainakin ennakoi siirtymää.

5.3.1 Asiapapereihin liittyvä reagointi

Asiakkaan tavallisin ensimmäinen käynnin syy on asiapaperin jättäminen Kelaan. Virkailija voi ottaa vastaan asiapaperin ja saatesanat lausumalla, jossa on viittaus paperiin proadjektiivilla *tämmönen* tai *semmonen*¹⁷ tai substantiivilla *korvaushakemus*. Hän käyttää tällaisia lausumia lähinnä silloin, kun asiakas kielentää asiapaperin antamisen proadjektiivilla *tämmönen*. Asiakkaan viitatessa jätettävään asiapaperiin demonstratiivipronominilla tai substantiivilla virkailija kommentoi viittausta tavallisesti ainoastaan dialogipartikkel(e)illä (*no nii, mm, joo*). Tässä luvussa analysoin tarkemmin ainoastaan sellaisia asiapaperiin reagointeja, joissa virkailija muuttaa asiapaperin tekstin puheeksi (luku 5.3.1.1) tai tekee paperin pohjalta vahvistusta hakevan päätelmän (luku 5.3.1.2).

5.3.1.1 Tekstin muuttaminen puheeksi

Asiakkaiden palauttaessa asiapapereita Kelaan virkailijan tehtävänä on tarkistaa, että niissä on kaikki tarvittavat tiedot. Niinpä virkailija joutuu joka kerta vilkaisemaan palautettavaa paperia ja myös lukemaan siitä jotain. Kun virkailija muuttaa asiapaperin aiheen puheeksi, hän osoittaa huomanneensa, että siitä puuttuu jotain oleellista.

Esimerkki 42 (Asiointi 1A2)

```
1 A:      Mä vaa (.) jätän tämmö[se, ((A antaa paperin.))
2 V:      [Tämmönen. joo:,
-> V:      Elikkä tää olis sitten,
->          (0.8)((virkailija avaa paperia)) todistus /lääkkeitä
->          varten ni sev verran että tarvis yks hakemus
```

¹⁷ Tällöin näkökulma on eri kuin proadjektiivin *tämmönen* kohdalla.

6 täyttää ku täytyy aina itse ((käden liike)) hakee sitte,
 7 (.) ((V kävelee pois hakemaan lomaketta))
 8 A: Jaa: , =
 9 V: =Kyseistä etuutta ni,
 10 (6.0) ((V on hakemassa lomaketta.))
 11 A: *Mää en semmosesta tienny mittää*,
 12 (0.4) ((A istuu alas.))

Esimerkissä miesasiakas on suuntautunut lyhyeen asiointiin (ks. esimerkin 3 analyysi). Rivillä 3 virkailija alkaa tehdä asiapaperista päätelmää (päätelmän merkkinä on partikkeli *sitten*) *elikkä*-alkuisella lausumalla. Rivillä 4 hän avaa asiakkaan paperin ja nimeää sen todistukseksi. Samalla hän täyttää tilaa puheellaan ja antaa asiakkaan ymmärtää, että tämän on syytä vielä odottaa. *Eli(kkä)*-alkuisella lausumalla virkailija voi siis muuttaa kirjoitetun tekstin puheeksi (ks. Sorjonen 2001a). Tällaisia *eli(kkä)*-alkuisia tapauksia on aineistossani yhteensä viisi, ja niistä jokaista seuraa asiapaperin täyttäminen. Näyttääkin siltä, että jos lomaketta ei ole täytetty vielä lainkaan tai riittävästi, muuttamalla tekstin puheeksi virkailija voi vihjata asian tarvitsevan lisäkäsittelyä. Toisaalta hän voi myös tehdä päätelmän asiapaperin kunnossa olemisesta *elikkä*-alkuisella lausumalla *elikkä tääl on maksupaikka ja allekirjotus selvä*, mutta tällöin hän ei nimeä asiapaperia.

Käynnin syyn selvittämisen kannalta tärkein ja keskeisin syy asiapaperin tekstin puheeksi muuttamiseen on asiapaperin nimeäminen. Tällainen *eli(kkä)*-alkuinen lausuma ei ole tarkistusta hakeva eikä asiakas sitä yleensä vahvistakaan. Sillä virkailija varaa tilaa asiapaperin tarkastelulle ja ennakoii tarvetta pidempään asian käsittelyyn ja asiapaperin täyttämiseen. Asiointien alkuun voi sijoittua myös toisenlaista tekstin muuttamista puheeksi. Esittelen näitä yksittäistapauksia vain lyhyesti. Ensinnäkin asiakkaan antaessa selityksen asiapaperistaan tai esittäessä asiapaperiin liittyvää pyyntöä virkailija voi tarkistaa asiapaperista, mistä oikeastaan on kyse (esim. *hetkinen mäpä s luen tästä palautettu ja jos täs ihan on ensimmäinen viiva kaksikymmenes kaheksas joo elikkä tää on tältä ajalta näiltä työpäiviltä*). Näin virkailija käyttää tietolähteenään asiakkaan puheen sijasta tai sen lisäksi samaansa asiapaperia. Lukemalla tekstiä ääneen hän myös täyttää tilan asiointitilanteessa, joten asiakas ei pysty jatkamaan puhettaan. Toisekseen virkailija voi lukea jonkin asiakkaan täyttämän kohdan asiapaperista ja osoittaa sen kyseenalaiseksi (esim. *elikkä sää oot laittanu tänne että todetusta nii mut eihän sitä onko sitä todettu koskaan ammattitaudiksi*).

Kolmanneksi virkailija voi lukea asiakkaan kysymykseen vastauksen Kelan asiapaperista (esim. *elikkä täällä on ihan et on lähteny eteenpäin ne odottaa sitä työeläkepäätöstä*) ja tehdä näin asiapaperista kysytyn tiedon auktoriteetin. Lisäksi mainittakoon, että silloin, kun virkailija on jo siirtynyt käsittelemään asiakkaan asiaa tietokoneelta, hän muuttaa usein käsiteltävän asian kannalta keskeisimmät tietokoneen tiedot puheeksi *elikkä*-alkuisella lausumalla ennen kuin aloittaa varsinaisen asian käsittelyn (esim. *elikkä sul on ny opinnot loppunu sitte tässä toukokuulla*).

5.3.1.2 Vahvistusta hakeva päätelmä

Edellisessä luvussa tarkastelemani tekstin puheeksi muuttamiset olivat eräänlaisia päätelmiä, mutta virkailija ei odottanut niihin asiakkaiden vahvistusta, sillä ne perustuivat asiapaperissa oleviin tosiasioihin. Tässä luvussa esittelen sellaisia virkailijan tekemiä päätelmiä, jotka myös liittyvät asiapapereihin, mutta vaativat asiakkaan vahvistusta. Seuraavassa esimerkissä päätelmä koskee paitsi asiakkaan käynnin syytä myös sitä toimintaa, joka asiapapereille tullaan tekemään.

Esimerkki 43 (Asiointi 3A6)

```

1  A:      *Mull* on erinäi[siä papereita mitähän niistä=
2  V:      [No niih,
3          ((A antaa papereita V:lle yksitellen))
4  A:      =sitten.
5          (1.6)((V katsoo papereita))
6  V:      Tässä on ainakin taksi/kuitti ja sieltä löytyy
7          lääkäriin palkkio,
8          (2.2)((V katsoo papereita))
9  V:      <ko:rvauhakemus> ja,
10         (1.0)((V katsoo A:ta))
11 A:      (*--*)
12 V :     Joo-o?
13         (2.2)
-> V:     Ja matkoja varmaankin sitten matkoista haette
->         korvausta (-),
16 A:     Joo.
17         (0.7)((V kävelee hakemaan asiapapereita))
18 A:     Kuuluuks siihen noi linja-autokyydit.=

```

Esimerkissä miesasiakas antaa virkailijalle yksitellen erilaisia asiapapereita, jotka tämä ottaa vastaan ja nimeää (rivit 6–9). Tämän jälkeen virkailija tekee saamiensa asiapapereiden pohjalta riveillä 14–15 päätelmän *ja matkoja varmaankin sitten*

matkoista haette korvausta ja tarjoaa sen asiakkaalle vahvistettavaksi tai hylättäväksi. Lausuma on merkitty edellisen jatkoksi konnektorilla *ja* (ks. Heritage & Sorjonen 1994). Päätelmäksi lausuman merkitsevät partikkelit *varmaan* ja *sitten*. Päätelmällään virkailija tarkistaa asiakkaan käynnin syyn olevan sellainen, millaiseksi hän on sen asiapapereiden perusteella päätellyt. Todennäköisesti tarkistava päätelmä on tarpeellinen juuri siksi, että asiakkaalla on useampia asiapapereita mukana ja virkailija joutuu päättämään, mihin asiaan ne oikeastaan liittyvät ja miten niiden kanssa tulisi toimia. Asiakas vahvistaa päätelmän rivillä 16 dialogipartikkelilla *joo*.

Lausuman tulkintaa päätelmäksi ohjaa joko partikkelit *sit(ten)* ja/tai *varmaan* tai sitä ympäröivä konteksti. Päätelmä voi koskea asiapaperin laatua (esim. *tää sua koskeva; onko tää kenties jatkoa vai*) tai siihen kohdistuvaa toimintaa (esim. *ja kopioitu tää on kopioitu meille; sä et oo mitään papereita viel meille jättäny; onks teillä se hakemus täytetty sitte jo*). Virkailijan päätelmät kohdistuvat tavallisimmin toimintaan, joka on jo tehty tai olisi pitänyt tehdä, kun taas asiakkaan päätelmät ovat uutta toimintaa ehdottavia (ks. luku 4.1.5). Virkailijan uutta toimintaa koskeva ehdotus puolestaan voi olla hyvinkin epäsuora *ei ettei mitääv valokopiota*¹⁸.

5.3.2 Kysymykset ja tarkistavat väittämät

Asiakkaan kuvattua käyntinsä syy virkailija voi esittää erilaisia kysymyksiä ja tarkistavia väittämiä¹⁹. Virkailijan voi ensinnäkin tehdä tulkinnan asiakkaan edellisestä vuorosta eli kysymys tai tarkistava väittämä viittaa silloin taaksepäin (luku 5.3.2.1). Tällöin tulkinta voi koskea koko vuoroa tai jotain sen osaa. Toisekseen käynnin syyn selvittämisen yhteydessä virkailija saattaa esittää lisätietoa hakevan kysymyksen, joka aloittaa välisekvenssin ja lykkää näin ennakoidun jatkos esittämistä (luku 5.3.2.2). Tulkinnoilla ja lisätietoa hakevilla kysymyksillä virkailija pyytää sellaista tietoa, jota hän tarvitsee institutionaalisten tehtäviensä suorittamiseen.

¹⁸ Lausumalla virkailija siis ehdottaa asiakkaan tarvitsevan valokopiota.

¹⁹ Tarkistavalla väittämällä tarkoitetaan väitelauseen muotoista lausumaa, joka asiakkaan on hyväksyttävä tai hylättävä.

5.3.2.1 Tulkinta asiakkaan vuorosta

Erilaisia vuorojen tulkintoja on tutkittu melko paljon institutionaalisissa tilanteissa. Esimerkiksi markkinointitutkimuksen ryhmäkeskustelussa vetäjän *eli-* ja *et-*alkuisten vuorojen on todettu olevan parafraseja keskustelijoiden aiemmasta puheesta, mutta *eli-*alkuisilla vuoroilla vetäjä voi analysoida esille tulleita asioita pidemmälle kuin *et-*alkuisilla vuoroilla (Ropponen 1998). Ongelmaratkaisupuheluissa *eli-*alkuisten yhteenvedojen avulla asiantuntija voi välttää tietämättömyyden osoittamista. Edellisen vuoron ymmärtämistä osoittavat parafrasisit voivat siis olla keino osoittaa olevansa ongelmanratkaisussa mukana, mutta niiden avulla annetaan asiakkaalle tila jatkaa, joten virkailija ei joudu ilmaisemaan tietämättämyyttään. (Olin-Paarlahti & Saarelainen-Haila 2001: 163–164.) Lääkärin vastaanotolla potilaan kuvattua oireitaan lääkärit usein tarkistavat, ovatko he tulkinneet kuulemansa oikein ja esittävät kuulemastaan yhteenvedon käyttämällä ammattikielen ilmausta (Haakana & Raevaara 1999: 13). Sosiaalitoimistossa asiakkaan ilmausten toistojen, täydennysten ja tulkintojen on esitetty kuuluvan sosiaalityöntekijän terapiapuheeseen, jonka avulla rakennetaan asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde (Oranen 1997: 14).

Englanninkielisistä institutionaalisista tilanteista on tutkittu sellaisia metakommunikatiivisia²⁰ tulkintoja tai uudelleen muotoiluja, joissa kysymyksen ideana on *eli se, mitä tarkoitat/olet sanomassa on...* Psykoterapiaistunnoissa potilas muotoilee terapeutin vuoron uudelleen siten, että hän tuo uudelleen muotoilussa esille sellaiset asiat, joita terapeutti ei ole suoraan sanonut. Oleellista on, että terapeutin kommentit ja kysymykset kannustavat potilasta itse löytämään ongelmat ja toimintatavat. Radiokeskusteluissa toimittaja yrittää uudelleen muotoilulla haastaa ja kyseenalaistaa soittajan sanomiset ja aseman. Näin toimittajan uudelleen muotoilu voi aloittaa jonkinlaisen väittelysekvenssin. Uutishaastattelussa toimittaja muotoilee haastateltavan sanomiset uudelleen rohkaistakseen haastateltavaa arvioimaan jotain tiettyä asiaa vastauksessa. Usein toimittaja pyrkii tarkistuksellaan dramatisoimaan asiaa ja tekemään siitä uutisoinnin arvoisen. Teollisuusneuvottelussa uudelleen muotoilun tarkoituksena

²⁰ Aineistoni tulkinnoista vain yhdessä on metakommunikatiivinen ilmaus *tarkoitak sä*.

on löytää kompromissi ja päästä neuvottelemaan asiasta. Niitä esiintyy siis erityisesti silloin, kun jokin asia on aiheuttanut kiistaa. (Drew 1998.)

Aineistossani on yhdeksän tapausta, joissa virkailija esittää tulkinnan asiakkaan käynnin syytä kuvaavasta vuorosta. Tulkintoja voi pitää jonkinlaisina ymmärrystarjouksina, joilla virkailija tarjoaa oman tulkintansa edellisestä vuorosta asiakkaan hyväksyttäväksi tai hylättäväksi (ks. Sorjonen 1997a: 131). Osassa aineistoni tulkinnoista on jotain samantyyppistä kuin sellaisissa täydennyksissä, joilla virkailija palaa taaksepäin ja täydentää asiakkaan vuoron keskeltä tarkentaen näin jotain tämän käynnin syytä kuvaavasta vuorosta (ks. luku 5.2.1). Täydennyksissä oleellista on jonkin elementin lisääminen hyvin yksinkertaisella nominilausekkeella asiakkaan vuoroon. Tulkinnoissa virkailija puolestaan sanoo asiakkaan aiemmin epätarkasti esittämän asian toisin sanoin tai pukee sanoiksi sen, minkä asiakas on vuorossaan ilmaissut epäsuorasti. Tulkinnat esiintyvät yleensä toimintapyyntöjen jälkeen (yht. 6 kpl). Sen lisäksi ne voivat esiintyä käynnin syyn nimeämisen jälkeen (1 kpl) ja vastauksena avunpyyntöön (1 kpl) sekä heti tiedonhakukysymyksen jälkeen (1 kpl).

Tulkinnat alkavat aineistossani tavallisimmin lausumapartikkelilla *eli(kkä)* (5 kpl), mutta ne voivat myös alkaa partikkeliketjulla *nii et* (1 kpl), pelkällä lausumapartikkelilla *et* (1 kpl) tai ilman lausumapartikkelia (2 kpl). Tulkinnoista viisi on väitelauseen muotoisia ja neljä *-kO*-kysymyksiä. Lausumapartikkeli *eli(kkä)* osoittaa uuden toiminnon edellisestä tehdyksi päätelmäksi. Se voi myös esiintyä sellaisen vuoron alussa, joka ei ole edellisen vuoron selvä parafrasi, vaan siitä tavalla tai toisella kehitelty jatko. (Hakulinen tulossa b: 8.) Lausumapartikkeli *et* merkitsee lausuman edellisestä puheesta tehdyksi päätelmäksi tai tulkinnaksi (Hakulinen tulossa b: 8; Raussi 1992). *Nii et* -alkuinen vuoro kytkeytyy toisen puhujan vuoroon (ks. Raussi 1992: 95) ja sen avulla ilmaistaan keskustelukumppanin puheen tulkintaa (ks. Raevaaara 1993: 49). Kahdessa tulkinnassa on lisäksi päättelyä merkitsevä lausumanloppuinen partikkeli *sit(ten)* (ks. Hakulinen 1989a: 125).

Virkailija voi esittää tulkintansa jostain asiakkaan epätarkasti esittämästä ilmauksesta. Esimerkissä 44 miesasiakas pyytää Kelasta todisteita työssäolopäivistään KTV-liittoa varten (rivit 1–7). Pyyntö on hänen toinen asiansa.

Esimerkki 44 (Asiointi 2A5)

1 A: [Joo]ja sit piti kysyä vielä tota kun, (0.5)
 2 tää mun työssäolovelvotte nyt on täyttymässä
 3 pikku hiljaa kohta niin .hhh sitten tää
 4 koo tee vee liitto niin vaatii jonkun todiste^uen
 5 siitä että, (0.2) työssäolopäivistä nii
 6 voisko teiltä nää, ((A osoittaa papereita))
 7 (0.2) näistä saada kopiot näistä.
 8 V: fAi ne vaatiiif e eikä ne mitään palkkaku-
 9 et onks (sä oot) nää palkkakuitit sinne
 10 lähettänykkö,
 11 A: N:o kum[mull]ei eres ole niitä kaikkia
 12 V: [(Vai,)]
 13 A: enää tal[lel]la
 14 V: [.Nii,]
 15 A: kun siinä on viime kesäsiäkin vielä.
 16 V: Nii joo,
 17 (1.0)
 18 A: Joukossa et tääl, (.) tää on ainoa paikka mistä
 19 löytyis niin kun, (0.3) todiste^uet,
 -> V: Elikkä siis se olis nää tee tee kakkoset
 -> missä näkyy nää [.hhh]
 22 A: [Joo,] nii,

Ennen kuin virkailija voi vastata asiakkaan kysymyksen muotoiseen pyyntöön, hän joutuu aloittamaan monta välisekvenssiä erilaisilla tarkistuksilla. Riveillä 20–21 virkailija pysähtyy selvittämään asiakkaan rivillä 19 (ks. myös rivi 4) käyttämää epätarkkaa viittausta *todisteet*. Koska kyseisiä papereita on myös pöydällä, hän viittaa niihin lausumalla *nää tee tee kakkoset*. Kelan termistöön kuuluvalla lyhenteellä *TT2* (lomake, jolla ilmoitetaan työttömyyden jatkumisesta) hän tarkoittaa samaa asiaa kuin asiakas ilmauksella *todiste*. Tarkkaa ja yksiselitteistä lyhennettä seuraa selitysosa *missä näkyy nää* (rivi 21), mikä saattaa viitata siihen, että virkailija ei voi varmuudella olettaa asiakkaan tuntevan Kelassa käytössä olevaa lyhennettä. Asiakas vahvistaa dialogipartikkeleilla *joo* ja *nii* (rivi 22) virkailijan aloittaman selityksen riittäväksi ja tulkinnan oikeaksi.

Virkailija voi esittää tulkintansa paitsi jostain epätarkasta ilmauksesta myös laajemmin asiakkaan vuorosta, kuten seuraavassa esimerkissä, jossa miesasiakas pyytää virkailijaa muuttamaan hänen asumistukeaan.

Esimerkki 45 (Asiointi 1B2)

1 V: Hei,
 2 A: Mo::rjens,
 3 (1.0)
 4 A: (>Ai tääl on mikki<),
 5 (1.0)
 6 A: Pitäs tota:, (0.3) sitä asuntotukee.
 7 (0.2)
 8 V: Joo-o [yleistä asumistukee.]
 9 A: [Saada poistettua,]
 10 A: Nii: ku mä menin kesätöihin nytte nii
 11 pitäis saada sitä, (.) poistettua vähän
 12 ettei joudu maksaan takasi.
 13 V: Aha justiisa,
 14 (0.3)
 -> V: Eli haluaisiks sä lakkauttaa sen ko/konaan
 -> vai?
 17 A: Mä [en tiä] mitä< kuinka se sitten oikein,
 -> V: [(vähentää/mitä)]
 19 A: (0.8) ((A hieroo silmänsä)) sitä ei
 20 varmaan sitä ens syksynäkään kannata
 21 enään ottaa jos, (.) mä tienaan sev verran
 22 kesässä.=kuinka, mikäs se raja on.

Virkailija kuittaa käynnin syyn vastaanotetuksi rivillä 13 palautteella *aha justiisa*. Rivillä 15–16 ja 18 hän esittää asiakkaan vuoron pohjalta tekemänsä päätelmän käynnin syystä ja samalla tarkistaa tulkintansa pätevyyden asiakkaalta: *eli haluaisiks sä lakkauttaa sen kokonaan vai*. Lausuma on vaihtoehtokysymys, jolla tarjotaan asiakkaalle ensin ääri vaihtoehto. Ääri vaihtoehdon tarjoaminen selittyy sillä, että asiakas on ilmoittanut toivomastaan muutoksesta varsin epämääräisesti (rivi 6: *poistettua vähän*). Tällainen ilmaisu ei ole riittävän tarkka virkailijalle. Sen sijaan *lakkauttaa kokonaan* kuvaa tarkkarajaista toimintaa. Partikkeli *vai* kertoo asiakkaalla olevan myös muita vaihtoehtoja. Vastaus rivillä 17 ei ole myöntävä eikä kieltävä: asiakas ilmoittaa, ettei tiedä. Rivillä 19–20 hän vaikuttaa hyväksyneen virkailijan ehdotuksen tuen lakkauttamisesta: *sitä ei varmaan ens syksynäkään kannata enään ottaa*. Tässä esimerkissä virkailija osoittaa kysymyksellään Kansaneläkelaitoksen termistöön sopivan tulkinnan asiakkaan epätarkasta pyynnöstä. Tulkinalla hän tarkistaa, onko hän ymmärtänyt asiakkaan käynnin syyn oikein. Asiakkaan epätarkka pyyntö liittyynee

siihen, että hän ei itsekään ole oikein varma siitä, mitä hänen asumistuelleen pitäisi tehdä.

Epätarkan kuvauksen tarkentamisen lisäksi virkailija voi tulkinnallaan pukea sanoiksi sen, minkä asiakas on vuorossaan ilmaissut epäsuorasti. Esimerkissä 46 kotihoidon tukea saavan naisen käynnin toisena syynä on selvittää, miten hänen työttömän äitinsä tilanteeseen vaikuttaisi asiakkaan lapsen hoitaminen. Asioinnissa on kaksi virkailijan tekemää tulkintaa, ja olenkin pilkkonut sen kahteen osaan.

Esimerkki 46a (Asiointi 2B2)

1 A: Että että,
 2 (1.7) ((V katsoo A:ta))
 3 A: Jos::,
 4 (0.5)
 5 A: mun äiti (0.2) rupee hoitaa sillai ku,
 6 (2.2) ((V katsoo A:ta))
 7 A: tota (.) meiän tytärtä,=hh[h
 8 V: [Mm-[m?
 9 A: [Mitem mää
 10 selitän.=[(ni se saa) (-),
 -> V: [Elikkä >menisik sää< töihin sitte.
 12 ((V ojentaa kätensä A:ta kohti))
 13 A: Joo tai mä oon ja,
 14 V: N[ii-i?]
 15 A: [(mä oisi]v vakk[ari].]
 16 V: [Joo?]
 17 (0.7)

Asiakkaan kysymyksen taustoittaminen on melko vaivalloista: se sisältää toistoa (*että että että*), pitkiä taukoja, hakemista (*sillai ku, tota*) ja lopuksi vielä avunpyynnön (*miten mä selitän*). Rivillä 11 virkailija auttaakin asiakasta puheesta päätelmäksi (esim. lausumanloppuisella partikkelilla *sitte*) merkityllä ymmärrystarjouksella *elikkä menisik sää töihin sitte*. Tällä *elikkä*-alkuisella *-kO*-kysymyksellä hän tarkistaa asiakkaan vuorosta tekemänsä tulkinnan paikkansapitävyyttä. Taustoituksessaan asiakas on nimennyt sellaisen vaihtoehdon, että hänen äitinsä alkaisi hoitaa asiakkaan lasta. Hän ilmaisee epäsuorasti, että hän ei ole hoitamassa lastaan vaan tekee jotain muuta. Tämä jokin muu on kulttuurissamme tavallisesti työnteko. Virkailijan tulkinta pitääkin paikkansa, sillä asiakas aloittaa samanaikaisesti kertomaan töistään. Asiakas vahvistaa tulkinnan rivillä 13, vaikkakin korjaa sitä heti perään rivillä 15 (*joo tai mä oon ja mä oisiv vakkari*). Tämän jälkeen hän jatkaa kysymyksensä taustoittamista.

Esimerkki 46b (Asiointi 2B2)

18 A: Ja tota, (0.5) sitten, (0.7)
 19 kuh hän saa muutenkin sitä, (0.8)
 20 täältä sitä,
 21 (0.5)
 22 A: työttömyystukee mikä se o.
 23 V: Työttömyysturvaa.
 24 (0.4)
 25 V: Työttö- pe- työmarkkinatukee tai
 26 [per]uspäivärahaa joo-o.
 27 A: [Nii,]
 28 A: Niin tota:, (.) miten siin sit vaikuttais,
 29 si[inä se,]
 -> V: [Niin et] maksatteks te,
 31 (0.2)
 -> V: Niin hänelle.
 33 (0.5)
 -> V: Vai tarkotak sä et olisit semmonen .hhhh
 -> että tää pysyis edelleen lastenhoidontukena.
 36 (0.8)
 -> V: Maksettas sulle,
 38 (.)
 -> V: [(Vai)] niin ku yksityisen hoidon tukena,
 40 A: [Nii-i,]
 41 (0.8)
 42 V: Ku sähän voit valita kun on alle
 43 kolmevuotiaasta lapsesta kysymys niin
 44 voi valita sen e lastenhoidontuen tai
 45 tän yksityisen hoidon tuen ja
 46 yksityisen hoidon tukihan maksetaan aina
 47 .h sille lapsen hoitajalle.

Asiakas saa tiedonhakukysymyksensä loppuun rivillä 29. Virkailija pyrkii tekemään tulkinnan siitä, mitä asiakas kysymyksellään tarkoittaa. Asiakas on kertonut, että hänen äitinsä saa työttömyysrahaa ja hoitaa hänen lastaan. Nyt asiakas haluaa tietää, miten lastenhoidon tuet mahdollisesti vaikuttaisivat hänen äitinsä tilanteeseen. Kysymyksessä on pronomineja (*siin*, *siinä se*), joiden viittaussuhde on hieman epäselvä. Rivillä 30 virkailija alkaa purkaa asiakkaan sanomisia. Kyse on siitä, kummalle tuki maksettaisiin: asiakkaalle vai hänen äidilleen. Ensimmäiseksi vaihtoehdoksi virkailija tarjoaa asiakkaan äitiä, mikä on johdonmukainen vaihtoehto, koska asiakas on ottanut esille äitinsä työttömyystuen ja lastenhoidon tuen vaikutuksen siihen. Riveillä 30 ja 32 virkailija siis ikään kuin pukee sanoiksi sen, mitä asiakas on kysymyksensä taustoituksessa ilmaissut epäsuorasti. Asioiden ilmaisemiseen epäsuorasti saattaa olla syynä jonkinasteinen kysyttävän asian arkaluonteisuus. Voi olla, että asiakas jo rivien 9–10 avunpyynnössään odotti, että virkailija olisi ymmärtänyt, mitä hän kysymyksellään ajaa takaa. Virkailija ei kuitenkaan tulkinnassaan (rivi 11) pystynyt

lukemaan rivien välistä tarpeeksi, vaan asiakas joutui jatkamaan taustoittamista ja tuottamaan lopulta epämääräiseksi jäävän kysymyksen (rivit 28–29).

Toisen puheesta johdetuksi päätelmäksi merkitty vuoro voi siis olla ilmaus siitä, että vastaanottaja on ymmärtänyt keskustelukumppaninsa enemmän tai vähemmän epäsuorasti esittämän asian – vaikka tarjoaakin tulkintaa samalla tämän vahvistettavaksi tai korjattavaksi (Raevaara 1993: 112). Seuraavassa esimerkissä naisasiakas on tullut hakemaan yksityisen hoidon lomakkeita, jotka hän on tilannut Kelasta, mutta joita hän ei ole vielä saanut.

Esimerkki 47 (Asiointi 1A6)

1 V: Hei,
 2 (0.2)
 3 A: Mää tota: (0.2) kato tilasin niitä:
 4 (0.5) yksityisen hoidon niitä:
 5 [papereita,]
 6 V: [lomakkeita.]
 7 A: [Ni,]
 -> V: [>Et] saanu vielä,<
 9 (0.2)
 10 A: Ei tullu.
 11 V: [Juu,]
 12 A: [Mä] orotin [koko viiko.]
 13 V: [>Elikkä ne on tul]lu< kato
 14 jos ne on kakkospostissa lähteny ne
 15 tulee,=
 16 A: =M't mä maa:nantaina soitin.
 17 (0.6)
 18 A: Viime viikolla.
 19 V: S- tiistaina,
 20 (.)
 21 A: Vai tiistainako mä, mitä.
 22 (.)
 23 V: Eiku laitoin kyllä seuraavana päivänä
 24 [tulemaan.= (mut) kato jos] ne,
 25 A: [M't ei ne oo]
 26 A: Tul:::[lu viä.]
 27 V: [>/No ei se mi]tään
 28 sä saat tästä ne< [sitte,
 29 A: [Mä aat' ei kai ne nin kaua
 30 kestä,

Riveillä 3–5 asiakas on alkanut kertoa käyntinsä syytä. Virkailija täydentää asiakkaan vuoron samanaikaisesti tämän kanssa. Sitten hän pukee sanoiksi (rivi 8: *et saanu vielä*) sen, minkä asiakas on esittänyt epäsuorasti aloitusvuorossaan. Asiakkaanhan ei olisi tarvinnut tulla Kelaan papereiden vuoksi, jos lomakkeet olisivat jo tulleet hänelle kotiin. Asiakkaan vuoro ennakoii lievää syytöstä tai moitetta siitä, että virkailijan toiminta on

ollut hidasta. Niinpä virkailijan voisi ajatella suojelevan kasvojaan sanomalla itse ääneen asiakkaan epäsuorasti esittämän syytöksen. Tarkistuksen jälkeen asiakas sanookin odottaneensa papereita koko viikon. Riveillä 25–26 hän sanoo vielä itse ääneen sen, minkä virkailija tarkistuksessaan puki sanoiksi aiemmin. Virkailija puolestaan selittelee tilannetta ja toimintaansa riveillä 13–15 ja 23–24.

Kelan asiointitilanteissa virkailija voi tulkintojen avulla ensinnäkin varmistaa tietojen täsmällisyyden, mikä institutionaalisessa keskustelussa on jatkotoimenpiteiden kannalta merkityksellistä (ks. esim. Kurhila 2001: 192). Tulkinnoissaan hän ilmaisee tarkemmin asiat, joita asiakas ei huomaa, osaa tai ymmärrä ilmaista riittävän selvästi. Samalla hän käyttää hyväksi institutionaalista tietouttaan tarkoista Kela-käsitteistä sekä kokemuksesta kertynyttä tietoa asiakkaiden tyypillisistä asioista. Virkailija voi ilmaista toisin sanoin mutta tarkemmin asiakkaan sanoman asian tai sitten tarjota asiakkaalle kaksi tulkintaa, jotka molemmat on mahdollista tehdä asiakkaan vuoron pohjalta. Toisaalta tulkinnallaan virkailija voi myös pukea sanoiksi asiakkaan vuorossaan epäsuorasti ilmaiseman asian. Tällöin asia on joko jotenkin arkaluonteinen tai hankala asiakkaan kannalta tai sitten se on jollain tavoin kiusallinen virkailijan näkökulmasta. Tällöin virkailija siis pukee sanoiksi jotain, mitä asiakas ei ehdi sanoa tai minkä sanominen näyttää olevan asiakkaalle vaikeaa.

5.3.2.2 Lisätietoa hakeva kysymys

Virkailija voi myös tarvita sellaista tietoa, jota asiakas ei ole antanut vuorossaan lainkaan. Tällöin hän esittää lisätietoa hakevan kysymyksen asiakkaalle. Nämä kysymykset aloittavat välisekvenssin keskustelussa. Välisekvenssin vuoroilla tähdätään yleensä alkuperäisen etujäsenen jälkijäsenen esittämiseen (Raevaara 1997: 80–81). Virkailijan lisätietoa hakeva välisekvenssin aloittava kysymys muistuttaa jossain määrin myös korjausaloitetta (Sorjonen 1997a: 133). Käynnin syyn kuvauksen jälkeen virkailija voi esittää lisätietoa hakevan kysymyksen silloin, kun asiakas on esittänyt toimintapyynnön tai taustoitettun tiedonhakukysymyksen. Lisätietoa virkailija voi hakea ensinnäkin asiakkaan pyytämästä lomakkeesta. Kun virkailija esittää kysymyksensä muun kuin lomaketta koskevan toimintapyynnön jälkeen, hän voi sillä selvittää

asiakkaan omaa toimintaa tai ylipäättänsä pyyntöön vaikuttavia olosuhteita.

Kolmanneksi virkailija voi joutua hakemaan lisätietoa silloin, kun asiakas esittää jollain tavoin taustoitettun tiedonhakukysymyksen. Tällöin kysymyksen sisältämä asia on sen verran monimutkainen, että siihen vastaaminen vaatii paitsi lisätietoa tarjoavan taustoituksen myös virkailijan kysymyksen. Myös puhelinyhtiön palvelunumerossa lisätietoa keräävä välisekvenssi esiintyi puheluissa, joissa oli kyse sisällöllisesti vaikeammasta asiasta ja joita edelsi kysymyksen taustoitus (Olin 1998: 29).

Asiakkaan pyytäessä virkailijalta lomakkeita tämä usein tarkentaa pyyntöä jotenkin. Hän voi joko tarkistaa pyynnöstä tekemäänsä tulkintaa (ks. luku 5.3.2.1) tai sitten esittää lisätietoa hakevan kysymyksen (yht. 2 kpl). Seuraavassa esimerkissä miesasiakas pyytää terapialaskulomakkeita.

Esimerkki 48 (Asiointi 1A9)

```

1 A:   Mä niitä, (0.4) terapialaskulomakkeita taas.
2     ((A istuu tuolille))
-> V:   Minkäs:, (0.4) numeroone lomake se oli,
4     (. )
5 A:   Jaa-a. (0.3) se oli sitä fysioterapia, (0.5) ((V nousee))
6     laskutusta ku (0.8) taas tehdään >em mä<
7     muista kyllä numeroo yhtää.
8     (90.0) ((V käveli jonnekin etsimään lomaketta ja
9     palaa takaisin))

```

Virkailija esittää lisätietoa hakevan kysymyksen rivillä 3. Hän siis ymmärtää asiakkaan pyynnön, mutta haluaa lisätietoa tämän tarvitsemasta asiapaperista, jotta voisi helpommin toteuttaa asiakkaan pyynnön. Kysymys on vaikea, sillä harvoin kai asiakas tietää Kela-lomakkeidensa numeroita. Toisaalta asiakkaana on fysioterapeutti, joka on jatkuvasti tekemisissä Kelan kanssa, koska monet hänen asiakkaistaan saavat hoidosta Kela-korvausta. Hän onkin eräänlainen terapialaskulomakkeiden asiantuntija. Siitä huolimatta hän ei osaa vastata virkailijan lisätietoa hakevaan kysymykseen. Kysymyksen predikaatti on imperfektissä, millä virkailija viestittää asian olevan tuttu ja että hänen pitäisi muistaa se. Myös asiakas on merkinnyt pyyntönsä sarjaan kuuluvaksi partikkelilla *taas* – hän ei ole ensimmäistä kertaa pyytämässä asiapapereita.

Virkailija voi selvittää lisätietoa hakevalla kysymyksellään asiakkaan toimintaa tai ylipäättänsä asiaan vaikuttavia olosuhteita (yht. 3 kpl) silloin, kun tämä on esittänyt muuta kuin lomaketta koskevan toimintapyyntöä.

Esimerkki 49 (Asiointi 2A4)

```

1      (0.4)((Asiakas istuu alas ja antaa paperit virkailijalle.))
2  A:   Ehtisik sä käsitteleen toi silleen et
3      ne ehtis pe:rjantaina. hh
-> V:   [>Mikäs päivä] tänään on,<
5  A:   [(-)(-)]
6      (.)
7  V:   />Ti[ ista]i<, (0.2) niin niin eh elikkä huomenna
8  A:   [Tii-,]
9  V:   Pitäs käsitellä että perjantaina ois tilillä.
10     (.) ei kai siinä,
11     (0.8)((virkailija lukee paperia ja seuraa tekstiä sormella))
12 V:   Jos tässä ihan on, (0.5) ensimmäinen, (0.2)
13     viiva kaksikymmenes ka/heksas joo elikkä
14     tää on tältä ajalta näiltä työpäiviltä.

```

Esimerkissä miesasiakas palauttaa asiapapereita Kelaan ja pyytää virkailijaa käsittelemään ne perjantaihin mennessä (rivit 2–3). Virkailija vastaa pyyntöön tiedustelemalla meneillä olevaa päivää. Kysymys on sellainen, johon sekä asiakas että virkailija itse voivat vastata. Asiakas aloittaakin virkailijan kanssa päällekkäin vastauksensa (rivit 7 ja 8) ja käsittelee näin kysymystä aitona hänelle kohdistettuna kysymyksenä. Hän kuitenkin jättää vastauksensa kesken, koska virkailijakin tuottaa vastauksen ääneen. Lisätietoa hakevalla kysymyksellään virkailija ottaa selvää olosuhteista ja samalla omista mahdollisuuksistaan toteuttaa pyyntö.

Lomakkeiden pyytämisen ja muiden toimintapyyntöjen lisäksi taustoitettuja tiedonhakukysymyksiä voi seurata lisätietoa hakeva kysymys (yht. 3 kpl). Asiapapereiden yhteydessä esitettyjä taustoitettuja käykö-kysymyksiä (ks. luku 4.1.3) seuraa virkailijan lisätietoa hakeva kysymys. Muista taustoitetuista tiedonhakukysymyksistä (ks. luku 4.3) vain yhtä seuraa lisätietoa hakeva kysymys, mutta lisäksi virkailija aloittaa kesken jäävän kysymyksensä päällekkäispuhuna yhteensä kolmen tällaisen tiedonhakukysymyksen taustoituksen kanssa. Esimerkissä 50 miesasiakas jättää asiapaperin Kelaan ja ottaa sitten esille käynnin toisen syyn.

Esimerkki 50 (Asiointi 2A1)

1 A: .hrh (Siitä),
 2 (0.2)
 3 A: palkkatodis[tukses]ta,
 4 V: [Nii:,]
 5 (.)
 6 A: Mitenkäs se muuten laitetaan.
 7 ?: .hh
 8 V: Joo elikkä,
 9 A: Katos ku,
 10 (.)
 11 A: s[e: muv vaimo ei] tiedä,
 -> V: [Kuinkas sulla,]
 13 (0.3)
 14 A: miten,
 15 (0.8)
 -> V: Nii onks hän ittet töissä ny,
 17 A: Ei oo mutta menee ny, (.) kesäkuun alu:ssa
 18 .hhhh sill on nyt? onks sill nyt viistoista
 19 työpäivää mutta,
 20 (0.8)
 21 V: Justiinsa.
 22 (1.2)
 23 V: *Katotaas* tääll on nyt toi,

Asiakas nimeää kysymyksensä aiheen riveillä 1 ja 3, esittää kysymyksensä rivillä 6 ja selittää sitä riveillä 9 ja 11. Virkailija aloittaa ensimmäisen lisätietoa hakevan kysymyksensä päällekkäispuhuntaan rivillä 12. Asiakas kuitenkin jatkaa taustoitustaan, joten virkailija esittää uuden lisätietoa hakevan kysymyksensä vasta rivillä 16 pitkähkön tauon jälkeen. Ensimmäisessä kysymyksessään virkailija olisi tiedustellut jotain asiakkaaseen liittyvää (vrt. rivi 12: *sulla*), mutta toinen kysymys koskee taustoituksessa esille otettua asiakkaan vaimoa. Asiakkaan kysymys on sellainen, että siihen ei ole mahdollista vastata yksiselitteisesti, ellei virkailijalla ole tarkempaa tietoa asiasta. Aineistossani virkailija voi siis aloittaa lisätietoa hakevan kysymyksensä päällekkäin asiakkaan taustoituksen kanssa ja jättää sen sitten kesken, jos asiakas itse jatkaa lisätietoa tarjoavaa taustoitustaan. Vaikuttaakin siltä, että kysyttävä asia itsessään on tällöin niin monimutkainen, että se vaatii tuekseen uutta tietoa tarjoavan taustoituksen ja toisinaan vielä lisäksi virkailijan esittämän lisäkysymyksen. Tässä luvussa esittelemäni kysymykset muodostavat välisekvenssin keskusteluun ja osoittavat, että virkailija tarvitsee lisätietoa voidakseen vastata asiakkaan pyyntöön tai kysymykseen ja siirtyä näin eteenpäin.

5.3.3 Vastaus kysymykseen tai pyyntöön

Melko usein virkailija esittää kysymyksen tai tarkistavan väittämän ennen kuin hän pystyy antamaan vastauksensa asiakkaan kysymykseen tai pyyntöön. Toisinaan virkailija kuitenkin antaa vastauksen ilman välisekvenssiä. Näissäkin tapauksissa virkailija usein joutuu palaamaan vielä asiakkaan vuoron tarkentamiseen tai oikaisemaan omaa ensin antamaansa vastausta. Siinä samoin kuin seuraavassa esimerkissä virkailija paitsi vastaa pyyntöön myös pyrkii lopettamaan asiakkaan selittelyä tai vähentämään sen mahdollista kiusallisuutta.

Esimerkki 51 (Asiointi 2B8)

1 A: /Hei annak sä mulle uuden sen
 2 asumistukihakemuslapun ku, (0.7)
 3 mä täytin sen kyllä mutta kum me
 4 muutettiin nyt viikonloppuna mä ((A katsoo pöytää))
 5 hukkas(h)i(h)n s(h)e(h)n [heh heh,]
 -> V: [No nii]toki
 -> sä saat, (.) elikkä pelkkä se
 8 /hakemus, ((V lähtee hakemaan paperia))
 9 A: Pelkkä se hakemus.
 10 V: Joo liitteet sull on jemmassa.
 11 (0.4)
 12 A: Juu,

Nuorehko naisasiakas pyytää asumistukihakemusta jo riveillä 1–2 ja lähtee sitten selittämään pyyntöään selityksellä, jossa käy ilmi, että hän on hukannut lomakkeen. Asian kiusallisuudesta vihjaa asiakkaan nauru rivillä 5, johon virkailija ei yhdy (Haakana 2001: 153). Virkailija osoittaa ensin saaneensa riittävästi tietoa dialogipartikkeleilla *no nii* (rivi 6) ja vastaa sitten myöntävästi pyyntöön (rivit 6–7). Pyynnössä oli verbi *antaa*, mutta vastauksessa virkailija käyttää verbiä *saada*. Hän siis ei totea antavansa lomaketta, vaan sen että asiakas saa sen – ikään kuin asiakas olisi pyytänyt lupaa. Mielestäni tässä on kuultavissa selitykseen reagoitua. Välittömällä vastauksellaan virkailija vastaa paitsi pyyntöön myös asiakkaan selitykseen. Vasta vastauksen jälkeen virkailija hakee tarkennusta pyyntöön (*elikkä pelkkä se hakemus*, rivit 7–8; *liitteet sull on jemmassa*, rivi 10). Pyyntö ei välttämättä vaatisi kielellistä vastausta, vaan riittävää olisi sen toteuttaminen. Esimerkissä pyyntöön vastaaminen ylipäätään ja lisäksi vastauksen sijoittuminen ennen tarkennusta liittyvätkin nimenomaan asiakkaan selittelyjen käsittelyyn.

Vastatessaan välittömästi tiedonhakukysymykseen virkailija voi joutua muuttamaan suuntaa kesken vastaustaan kuten esimerkissä 52, jossa miesasiakas kyselee sairaalamatkojen korvauksista.

Esimerkki 52 (Asiointi 2B5)

1 A: [Että maksaa]ko Kela semmosella jos
 2 mä tulen taksilla sieltä,
 3 (0.5)
 -> V: En no tota e periaatehan se on et jos
 -> sairaus vaatii muun kun,
 6 (0.8)((A alkaa seisoessaan nojata käsillä pöytään))
 -> V: muun kun yleisen kulkuneuvon nin
 -> ja lääkäri katsoo et sairaus vaatii
 -> niin korvataan mut sitte jos tulee
 -> kohtuuttomia odotuksia,
 11 A: Nii,
 12 V: Mutta tota eikös sieltä Halkovirralta
 13 nykyään kuitenkin aika hyvin
 14 niitä [(liiku,)]
 15 A: [No siel]tä lähtee vähän yli kaks,
 16 (.)
 17 A: kum mä pääsen kymmeneltä sieltä niin
 18 kahteen asti .hhh
 19 V: Et [siinä välissä ei mee,]
 20 A: [#Mä# joudun vartoon ei] tuu mitää,

Asiakas tiedustelee riveillä 1–2 maksaako Kela, jos hän tulee taksilla takaisin sairaalakäynniltään. Virkailija aloittaa rivillä 4 vastauksensa kieltoverbillä *en*, mutta kääntää sitten vastauksen suuntaa epäröintien (*no tota e*) jälkeen. Vastauksen alkuun kertyy siis viivytystä ja mutkikkuutta eli preferoimattoman vuoron merkkejä (Tainio 1997b: 96). Lopulta virkailija alkaa vastata kysymykseen yleisellä periaatteellisella tasolla (rivit 4–5, 7–10). Sen jälkeen olisi asiaankuuluvaa antaa vastaus asiakkaan nimenomaiseen tilanteeseen.

Virkailija tekee kuitenkin jälleen uuden suunnanmuutoksen asiakkaan jatkoa odottavan dialogipartikkelin *nii* (rivi 11) jälkeen. Tällöin hän palaa takaisin tarkistamaan asiakkaan esittämää taustoitusta ja *eikös*-kysymyksellään kyseenalaistaa sen, että kulkuyhteys olisi huono ja että linja-autoa joutuisi odottamaan (rivit 12–14). Kohdistuessaan kysymyksensä asiakkaan esittämän tiedon paikkansapitävyyteen virkailija implikoi erimielisyyttä (ks. Raevaara 1993: 105). Erimielisyyden osoittaminen kysymyksen avulla on tavallinen ja hienovarainen tapa olla eri mieltä (esim. Silenti

2000). Lisäksi kysymyksen alussa on kontrastoiiva partikkeli *mutta*, joka ennakoii erimielisyyttä. *Eiks*-kysymys preferoi nimenomaan myönteistä, samanmielistä jälkijäsentä, ja sen avulla voi pyrkiä tukemaan omia väitteitä ja riistämään tuen toisen väitteiltä (Halonen 1996: 202–205).

Rivillä 19 virkailija vielä tarkistaa asiakkaan vastausta kieltomuotoisella *et*-alkuisella lausumallaan, joka sijoittuu kolmanteen positioon eli vierusparin jälkijäsenen perään ja laajentaa näin vierusparia jäljestäpäin. Väitelauseen muotoiset kieltokysymykset tarkentavat edeltävää kysymystä ja esiintyvät usein ongelmaepisodeissa (Olin 1996: 59). Rivien 12–14 ja 19 kysyvien lausumien taustalla on virkailijan vahva oletus siitä, että linja-autot kulkevat paremmin kuin asiakas on antanut ymmärtää. Kun virkailija on aikataulukirjasta todennut asiakkaan antaman tiedon oikeaksi, hän jatkaa lopulta asiakkaan alkuperäiseen kysymykseen vastaamista.

Heti asiakkaan käynnin syyn kuvauksen jälkeen annetut vastaukset ovat aineistossani harvinaisia. Niillä virkailija tekee usein muutakin kuin vain vastaa pyyntöön tai kysymykseen. Ne eivät myöskään aina tarkoita siirtymistä eteenpäin asiointitilanteessa, vaan virkailija voi kesken vastausta tai vastauksen jälkeen palata tarkistamaan asiakkaan käynnin syyn kuvausta. Vastaukset ovat usein myös pitkiä eikä virkailija pysty niissä antamaan asiakkaalle yksiselitteistä vastausta. Ongelmalliset vastaukset kertovat myös siitä, että asiakkaiden esittämiin tiedonhakupyyntöihin ei useinkaan ole mahdollista vastata yksiselitteisesti²¹.

5.3.4 Toiminnan kielentäminen

Kelan virkailijan työhön kuuluvat oleellisena osana monenlaiset paperit ja tietokone. Asiointien aikana hän hakee erilaisia tietoja asiapapereista tai tietokoneelta sekä täyttää asiakkaan korvaushakemuksia. Asiointien alussa virkailija voi siirtyä näiden toimintojen avulla eteenpäin asiointitilanteessa. Hän voi mainita hakevansa jotain papereita tai

²¹ Todettakoon vertailun vuoksi, että Aino-Jemina Saarelainen-Haila (2001) on käsitellyt ATK-ohjelmistoihin erikoistuneen yrityksen asiakastuen puhelujen ratkeamattomia ongelmia ja todennut, että asiantuntijat eivät pysty ratkaisemaan 77% ongelmista.

selvittävänsä asiakkaan tietoja tietokoneen tiedostoista. Tavallinen tapa ilmaista tietokoneen tietoihin siirtymistä on lausuma *katotaas*. Toimintaan liittyy myös lausuma, jossa käytetään verbiä *täyttää*. Se voi viitata tulevaan toimintaan tai asiakkaan jo suorittamaan toimintaan, jonka ansiosta asiaa ei tarvitse enää asiointitilanteessa selvittää. Kielentäessään toimintaa virkailija siis siirtyy eteenpäin asiointitilanteessa, ja tällöin asiakkaan käynnin syy on virkailijalle selvä.

5.3.4.1 *Katsoa*-verbi

Soile Piipon (1997: 136) mukaan *katsotaan*-predikaateilla lääkäri ilmaisee siirtymistään potilaan ruumiillisuuden alueelle ja osoittaa näin, että siirtyminen ei ole ongelmaton vaan vaatii kielellistä merkitsemistä. Aineistossani virkailija käyttää verbiä *katsoa* passiivissa ennen kaikkea silloin, kun hän kääntyy tietokoneen puoleen. Toisinaan – mutta harvemmin – virkailija käyttää verbimuotoa katsoessaan asiakkaan papereita. Aineistossani jokaiseen passiivimuotoiseen *katsoa*-verbiin liittyy liitepartikkeli *-s* (*katotaas*) ja yhteen tapaukseen myös liitepartikkeli *-pA* (*katotaanpas*). Yksikön ensimmäisessä persoonassa oleva verbimuoto (*määpäs katon*) viittaa aineistossani siihen, että virkailija lähtee hakemaan joitain papereita. Tällöin liitepartikkelit liittyvät luonnollisesti persoonapronominiin. Aloitan analyysini passiivimuotoisilla *katotaas*-esimerkeillä.

Esimerkki 53 (Asiointi 3A3)

```

1 A:      .hh Mä tul1in tuomaan tätä hh (.) kotihoidon
2          (1.0) tuen kaavaketta et o[iskohan siinä nyt=
3 V:      [*Joo-o*?
4 A:      =sitte kaikki tarpe[#ellinen# hh, ((A antaa paperin))
-> V:      [Katotaas.
5          (1.0) ((V katsoo papereita))
6 V:      Krh krh *kr*,
7          (1.6) ((V katsoo papereita ja siirtyy tietokoneelle))
8 -> V:      *Katotaas täältä läpi*.
9          (17.8) ((V näpyttelee tietokonetta))
10

```

Esimerkissä naisasiakas palauttaa kotihoidontuen kaavakkeen ja pyytää virkailijaa selvittämään, onko lomakkeessa kaikki oleellinen (rivit 2 ja 4). Virkailija tuottaa asiakkaan kysymyksen lopun kanssa hieman päällekkäin verbimuodon *katotaas* (rivi 5), joka koskee asiapaperia. Näin hän ensinnäkin viestii, että ei osaa vastata kysymykseen

ennen kuin on katsonut paperin lävitse. Toisaalta hän myös hyväksyy asiakkaan eräänlaisen selvityspyynnön ja alkaa selvittää, onko asiapaperissa tarvittavat tiedot. Joka tapauksessa jo tämä verbimuoto on siirtymä uuteen vaiheeseen asiointitilanteessa.

Rivillä 9 virkailija lausumallaan *katotaas täältä läpi* merkitsee siirtymistä tietokoneen tietojen pariin, sillä asiakkaan käynnin syy on tällöin selvä hänelle. Lausuma on sanottu normaalia hiljaisemmalla äänellä ja voisikin ajatella, että se on eräänlaista virkailijan ääneenpuhumista ja tyhjän tilan täyttämistä. Asiakkaan esittämiä kysymyksiä (ks. luku 4.1.3) seuraa melko usein lausuma *katotaas*, jonka avulla virkailija siirtyy käsittelemään asiakkaan jättämää asiapaperia tai tietokoneella olevia tietoja.

Passiivimuoto voi myös ainoastaan ennakoida siirtymää eteenpäin. Esimerkissä 54 naisasiakas on ensin jättänyt asiapaperin Kelaan ja kysyy sitten itseään koskevasta päätöksestä.

Esimerkki 54 (Asiointi 2B3)

1 A: Mieheni tarttee [(tän)] kun hän rupee kanssa,
 2 V: [/No /ni,]
 3 (0.5)
 4 A: Hakeen eläkettä mutta,
 5 V: Aha [mä^äpäs laitan ylös (-)]
 6 A: [.Hhh mitäs mikäs tilan]ne mulla nyt on
 7 sittes siellä kun .hhhh mä^ä oon nyt
 8 niin ku sairaslomalla eik oo tullu
 9 /viä mitään pape[ria mä oon yh]deltä
 -> V: [No katotaas,]((V kirjoittaa papereihin))
 11 A: Päivältä saanu ton mhhh,
 12 (0.5)
 13 A: Työmarkkinatuen e,
 14 (0.5)
 15 A: Ja se on yheksästoista hh
 -> V: Kato[taas,] ((siirtyy koneelle))
 17 A: [Neljät]tä,
 18 V: Elikkä [se on,]
 19 A: [Ei oo]tullu MITÄÄN lappua ja
 20 työvoimatoimisto patistaa h
 21 .hhhh että täytys joku sopimus saada
 22 että mä^ä, (.) lakkaan olemasta
 23 työ[tön työnhaki]ja niin,
 24 V: [Työnhakijana,]
 25 V: Mi- tota,
 26 (1.2)
 27 A: Maija Koskela yks nolla viis.
 28 V: <Yks nolla>, (1.0) viis,

Riveillä 6–7 asiakas esittää päätöstään koskevan kysymyksen, jota hän sitten alkaa selittää riviltä 7 alkaen. Virkailija esittää ensimmäisen *katsoa*-verbin sisältämän lausuman *no katotaas* rivillä 10 päällekkäispuhuntana asiakkaan vuoron kanssa. Hänellä on tällöin vielä kesken asiakkaan aiemmin palauttaman asiapaperin käsittely, joten verbillä *katotaas* hän viestii, että hän alkaa pian selvittää asiakkaan pyytämää tietoa. Niinpä *katotaas* saa tässä yhteydessä samantyyppisen tulkinnan kuin ”joo pieni hetki”. Asiakas jatkaa kysymyksensä taustoittamista, ja virkailija siirtyy viimein tietokoneen äärelle selvittämään asiakkaan asiaa rivillä 16. Samalla hän tuottaa uudestaan ilmauksen *katotaas*. Varsinaisen siirtymän lisäksi virkailija voi siis verbimuodolla *katotaas* ennakoida siirtymää seuraavaan vaiheeseen. Passiivimuodon *katotaas* käyttäminen voi viitata myös siihen, että virkailija ottaa asiakkaan mukaan asian käsittelyyn ja tekee näin asiasta yhteisen (ks. Sorjonen 2001c: 92), vaikka asiakas ei varsinaisessa katsomisessa yleensä olekaan mukana.

Yksikön ensimmäisessä persoonassa oleva *katsoa*-verbi viittaa puolestaan virkailijan omaan toimintaan, jonka vuoksi hän voi esimerkiksi joutua poistumaan tiskin luota hetkeksi.

Esimerkki 55 (Asiointi 1A5)

1 A: Sit tommonen hakemuskaavake millä, (.) millä niitä
 2 voi hakee ni[itä,] ((antaa muistilappunsa virkailijalle))
 3 V: [Joo,]
 4 (.)
 -> V: Määpäs katon sen tuolta (arkistosta),

Rivillä 1–2 miesasiakas esittää pyyntönsä, joka jää kesken, koska hän antaa virkailijalle muistilapun, jossa lukee hänen tarvitsemansa lomakkeet. Rivillä 5 virkailija sanoo *määpäs katon sen tuolta arkistosta* ja lähtee hakemaan lomakkeita. Tässä virkailija viittaa lomakkeiden hakemiseen lausumalla, jonka predikaatti on yksikön ensimmäisessä persoonassa. Predikaattiin ovat myös liittyneet liitepartikkelit *-pA* ja *-s*. Esimerkissä virkailija siis ilmoittaa kielellisesti siirtyvänsä toteuttamaan asiakkaan pyyntöä. Tällöin käynnin syy on virkailijalle selvä, ja *katsoa*-verbin sisältämä lausuma merkitsee siirtymistä eteenpäin asiointitilanteessa. Yksikön ensimmäisessä persoonassa olevalla verbimuodolla virkailija tekee toiminnasta sellaista, johon asiakas ei osallistu

mitenkään, ja kenties selittää poistumistaan. Samaan tarkoitukseen virkailija käyttää aineistossani myös verbejä *ottaa* (*mäpä otan*) ja *hakea* (*mäpä haen*).

Verbiä *katsoa* virkailija käyttää siis siirtyessään eteenpäin asiointitilanteessa.

Passiivimuotoinen *katsoa*-verbi viittaa aineistossani tietokoneen tiedostojen tietojen tai asiakkaan asiapaperien käsittelyn aloittamiseen. *Katotaas* voi myös viestiä siitä, että siirtymä tapahtuu vasta hetken päästä. Yksikön ensimmäisessä persoonassa oleva *katsoa*-verbi viittaa puolestaan siihen, että virkailija konkreettisesti hakee asiapaperit.

5.3.4.2 Täyttää-verbi

Erityisen keskeinen toimintaa ilmaiseva verbi Kelassa on *täyttää* tai verbin frekventatiivijohdos *täytellä* (joka tekee toiminnasta pienempää ja vähäisempää kuin verbi *täyttää*). Verbin keskeisyys selittyy sillä, että korvauksia ei Kelasta ole mahdollista saada, jos korvaushakemuksia ei ole täytetty. Asiakkaan palauttaessa asiapaperin Kelaan virkailija tarkistaa ensin, mitä asiaa paperi koskee ja sitten, onko se täytetty. Seuraavassa esimerkissä miesasiakas palauttaa korvaushakemuksensa.

Esimerkki 56 (Asiointi 2B5)

1 V: No ni? [teillä on]
 2 A: [Tämä on,] ((antaa paperin.))
 -> V: korvaushakemus myös. (0.2) ja tääl[tä on]
 4 A: [Kyllä.]
 -> V: täytetty ja maksupaikka kaikki löytyy
 6 /ihan [kunnossa kii]tos,

Virkailija aloittaa asiointin viittaamalla asiakkaan asiapaperiin *tämä on korvaushakemus myös* (rivit 1 ja 3). Asiakkaan käynnin syy on selvä tässä vaiheessa. Seuraavaksi virkailija siirtyy eteenpäin asiointinissa toteamalla *ja täältä on täytetty* (rivit 3 ja 5). Hän toteaa, että asiapaperi on täytetty. Asiapaperin täyttämiseen liittyvä lausuma on tavallinen asiointitilanteen alussa, silloin kun asiakas jättää Kelaan täytetyn asiapaperin. Sellaisten käyntien syiden selvittämiset, joissa virkailija toteaa heti käynnin syyn selviämisen jälkeen asiakkaan täyttäneen paperin, ovat luonnollisesti lyhyitä, sillä silloin korvaushakemus on kunnossa. Tavallisinta on, että virkailijan lausuma on perfektissä (*oot täyttäny, on täytetty*), mutta se voi olla myös pluskvamperfektissä (*olit*

täyttäny). Passiivia virkailija käyttää puhutellessaan vanhempia asiakkaita. Yksikön toinen persoona puolestaan on käytössä nuoria ja keski-ikäisiä asiakkaita puhutellessa.

Verbi *täyttää* voi myös esiintyä lauseessa, jossa virkailija puhuu tulevasta toiminnasta. Jos asiakas ei ole täyttänyt kaikkia tarvittavia asiapapereita, on seuraavaksi aloitettava paperien täyttäminen.

Esimerkki 57 (Asiointi 1A2)

- 1 A: Mä vaa (.) jätän tämmö[se, ((A antaa paperin.))
 2 V: [Tämmönen. joo:,
 3 V: Elikkä tää olis sitten,
 4 (0.8)((virkailija avaa paperia)) todistus /lääkkeitä
 -> varten ni sev verran että tarvis yks hakemus
 -> täyttää ku täytyy aina itse ((käden liike)) hakee sitte,
 7 (.) ((V kävelee pois hakemaan lomaketta))
 8 A: Jaa:, =
 9 V: =Kyseistä etuutta ni,
 10 (6.0)((V on hakemassa lomaketta.))
 11 A: *Mää en semmosesta tienny mittää*,
 12 (0.4)((A istuu alas.))

Riveillä 3–5 virkailija nimeää miesasiakkaan jättämän asiapaperin muuttamalla asiapaperin tekstin puheeksi. Tämä ennakoi sitä, että lomake ei ole riittävän hyvin täytetty. Riveillä 5–6 virkailija toteakin, että asiakkaan täytyy täyttää itse varsinainen hakemuskavake (*tarvis yks hakemus täyttää*). Tämän jälkeen hän perustelee täyttämisen tarvetta (rivi 6). Siirtymällään hän osoittaa ymmärtäneensä asiakkaan asian mutta huomanneensa, että se vaatii enemmän aikaa kuin asiakas antoi rivillä 1 ymmärtää. Lausumassa on välttämättömyyttä tai tarpeellisuutta ilmaiseva verbi *tarvita*, joka on nollapersoonassa. Tällaisissa toimintakehotuksissa virkailija käyttääkin nollapersoonassa ja konditionaalissa olevaa modaaliverbiä *täytyä* (esim. *täytyis täytellä*) tai *tarvita*. Nollapersoonalla virkailija välttää käskemisen ja tekee täyttämisen tarpeesta yleisen ketä tahansa koskevan tosiasian. Nollapersoonaiset ja modaaliverbilliset ohjeet sijoittuvat Kelassa yleensäkin arkaluonteisiin tilanteisiin (Mäntylä tulossa). Virkailija voi myös ilmoittaa vanhemmalle asiakkaalle siirtymisestä täyttämävaiheeseen passiivin avulla (*no täytetään tästä vähä sitte*), jolla hän tekee asiapaperin täyttämisestä yhteistä (ks. Sorjonen 2001c: 92).

Samoin kuin *katsoa*-verbi myös *täyttää*-verbi merkitsee siirtymää eteenpäin asiointitilanteessa. Asiapaperien täyttäminen tai siihen viittaaminen heti käynnin syyn selvittämisen jälkeen on tietysti tarpeellista vain niissä asiointitilanteissa, joissa asiakas jättää asiapaperin Kelaan. Tällöin virkailija voi todeta asiapaperin olevan jo täytetty tai vaativan täyttämistä. Kun virkailija toteaa asiapaperin olevan jo täytetty ja asian siis kunnossa, käyttää hän ikääntyneille asiakkaille puhuessaan passiivia (*on täytetty*), ja muita hän sinuttelee (*oot täyttäny*). Osoittaessaan asiapaperin vaativan täyttämistä virkailija voi käyttää nollapersoonaa tai passiivia²². Nollapersoonassa esitettyyn toimintakehotukseen liittyy aina välttämättömyyttä tai tarpeellisuutta osoittava verbi, joka on konditionaalissa (*täytys täytellä, tarvis täyttää*). Kehotukseen voi myös liittyä *kun*-alkuinen perustelu, miksi asiapaperi pitää täyttää. Lisäksi kehotukseen voi liittyä ilmaus *vähän* tai *vähäsen*, joka saa aikaan vaikutelman toiminnan vähäisyydestä.

5.4 Yhteenveto ja havaintoja virkailijan kielestä

Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa virkailija aloittaa käynnin syyn selvittämisen vain harvoin. Aineistossani kaikki virkailijan avausvuorot ovat sellaisia, joissa hän viittaa kysymyksessään tai väitelauseen muotoisessa lausumassaan asiakkaan tuomaan asiapaperiin. Virkailijan on luontevaa käyttää avausvuoro silloin, kun asiakas on asioinut hänen kanssaan jo hetki sitten tai silloin, kun asiakas suuntautuu siihen, että hänen jättämänsä asiapaperi ei vaadi pidempää käsittelyä. Kuitenkin osa virkailijoiden avausvuoroista näyttää ongelmallisilta joko siksi, että virkailija aloittaa käynnin syyn selvittämisen, tai koska asiakas ei sitä tee.

Virkailija osallistuu silloin tällöin asiakkaan käynnin syyn kerrontaan joko täydentämällä asiakkaan lausuman tai vastaamalla tämän kysymykseen. Asiakas voi esittää kesken käyntinsä syyn kuvausta avunpyyntökysymyksen jostain ongelmallisesta Kela-käsitteestä, johon virkailija sitten vastaa. Hän voi myös sanahauin ja epäroinnein osoittaa tarvitsevänsä apua, jolloin virkailija auttaa täydennyksellään häntä vuoron

²² Lisäksi kahdessa kehotuksessa virkailija käyttää imperatiivin yksikön toista persoonaa (*täyttele vaan; täytä se esimerkiksi sinä saman tien*). Näistä toinen on vastaus asiakkaan omaan ehdotukseen (*ne vois varmaan täytellä*) ja toisessa virkailija lieventää kehotustaan ilmauksella *esimerkiksi*, jolla hän osoittaa asiakkaalla olevan muitakin vaihtoehtoja kuin täyttää asiapaperi heti.

rakentamisessa. Toisaalta virkailija voi täydennyksellään myös ilmoittaa saaneensa riittävästi tietoa ja olevansa valmis siirtymään asioinnissa eteenpäin. Kolmanneksi virkailija voi lisätä asiakkaan loppuunsaattaman lausuman keskelle jonkin elementin ja osoittaa näin tarvitsevansa täsmällisempää tietoa. Täydennykset asiakas vahvistaa tavallisimmin dialogipartikkelilla *nii*. Täydennyksille ja avunpyyntöihin vastauksille yhteistä on se, että ne ovat minimaalisia nominilausekkeita, joihin ei liity predikaattia. Lisäksi ne ovat sellaisia substantiiveja, jotka kuuluvat oleellisesti Kelan terminologiaan. Asiakkaan käynnin syyn kertomiseen virkailija osallistuu siis ennen kaikkea Kela-käsitteistön asiantuntijana.

Kun asiakas on saanut käyntinsä syyn kerrottua virkailija voi eri tavoin palata asiakkaan kuvaukseen tai siirtyä asiointitilanteessa eteenpäin. Ensimmäkin virkailija voi reagoida asiakkaan asiapapereihin. Hän voi asiapaperin saatuaan muuttaa puheeksi asiakkaan asiapaperin tekstiä ja nimetä näin asiapaperin. Tällöin asiakkaan korvaushakemus on vielä keskeneräinen ja vaatii täyttämistä. Virkailija voi tehdä asiapaperin pohjalta myös sellaisia sen laatua tai siihen kohdistuvaa toimintaa koskevia päätelmiä, jotka hän tarjoaa asiakkaalle vahvistettaviksi tai hylättäviksi. Toiseksi virkailija voi esittää kysymyksiä tai tarkistavia väittämiä. Hän voi tehdä tulkinnan asiakkaan käynnin syytä kuvaavasta vuorosta tai sen osasta ja siten palata taaksepäin. Tulkinta koskee jotain asiakkaan epätarkasti tai epäsuorasti esittämää asiaa, jota tämä ei ole vuorossaan osannut, huomannut, halunnut tai ehtinyt ilmaista riittävän selkeästi. Lisätietoa hakeva kysymys puolestaan synnyttää keskusteluun välisekvenssin. Sillä virkailija voi pyytää lisätietoa asiakkaan pyytämästä lomakkeesta tai tämän esittämästä taustoituksesta tai selvittää pyynnön toteuttamiseen vaikuttavia olosuhteita tai asiakkaan toimintaa. Vastauksia virkailija esittää vain harvoin heti asiakkaan kysymyksen tai pyynnön jälkeen. Usein vastausta seuraa vielä käynnin syyhyn liittyvä tarkennus tai sitten virkailija tarkentaa antamaansa vastausta hetken kuluttua. Vastaukset eivät siis tarkoita aina selvää siirtymää eteenpäin asioinnissa. Neljänneksi virkailija usein kielentää kaksi Kelassa erittäin oleellista toimintaa: täyttämisen ja katsomisen. Näiden verbien avulla hän siirtyy asiointitilanteessa seuraavaan vaiheeseen tai ennakoi siirtymää. Käynnin syy on tällöin selvä, joten tarvittaessa tietojen läpikäyminen tietokoneelta tai asiapapereiden täyttäminen voi alkaa.

Aineistossani virkailija käyttää puhuttelussa yksikön ja monikon toista persoonaa. Hän teittelee ikääntyneitä asiakkaita ja sinuttelee nuoria asiakkaita. Useimpia keski-ikäisiä asiakkaita virkailija sinuttelee, mutta joitain heistä hän teittelee. Toisinaan virkailija kiertää puhuttelun passiivin tai nollapersoonan avulla. Näitä keinoja käyttämällä hän voi esittää toimintakehotuksen (esim. *täytyis täyttää; täytetään*) ja lieventää näin kehotuksen käskyvyyttä. Toisinaan passiivin käytön syynä voi olla esimerkiksi tietämättömyys siitä, kuka pyydetyn lomakkeen aikoo täyttää (*et haetaanko tällä äitiys isyysrahaa*). Mielenkiintoinen esimerkki puhuttelusta on luvussa 5.3.4.2 käsittelemäni verbi *täyttää*. Viitatessaan asiakkaan täyttämään paperiin virkailija käyttää passiivia (*on täytetty*) ikääntyneiden ihmisten kohdalla ja yksikön toista persoonaa (*oot täyttänyt*) nuoremmille puhuessaan. Passiivin käyttäminen saattaa viitata siihen, että asiakas on melko vanha, joten joku toinen on voinut täyttää hänen asiapaperinsa. Virkailijahan voisi myös sanoa *olette täyttänyt* mutta ei aineistossani tee näin. Silloin kun asiapaperia ei ole täytetty riittävästi, virkailija käyttää useimmiten nollapersoonaa, konditionaalia ja verbiketjua (*täytyis täyttää*) niin nuorille kuin vanhemmillekin ihmisille puhuessaan. Sekä puhujan omia että vastaanottajan kasvojen säilyttämistä suojelevat sellaiset selittelyt, jotka osoittavat, että puhuja ei voi toimia muutoin kuin toimii (esim. Tainio 1997: 102). Vetoamalla välttämättömyyteen tai tarpeellisuuteen modaaliverbeillä *täytyä* ja *tarvita* virkailija osoittaa, että hän ei vaivaa asiakasta turhaan. Osoittaessaan toimintakehotuksensa ikääntyneelle asiakkaalle virkailija voi myös käyttää passiivia (*täytetään*) ja vihjata näin, että ikääntyneiden kanssa joku muu täyttää asiapaperit. Passiivin avulla virkailija tekee toiminnasta yhteistoimintaa.

Passiivin, modaaliverbien ja nollapersoonan lisäksi täyttämiseen kehottavissa esimerkeissä käytetään myös muita kehotuksen sävyä lieventäviä keinoja. Kehotusta voidaan perustella *kun*-alkuisella lausumalla, ilmaista se ainoastaan yhdeksi vaihtoehdoksi (*esimerkiksi*) tai vähätellä sitä partikkeleilla *vähän* tai *vähäsen*. Virkailija käyttää siis niin sanottuja kohteliaisuuskeinoja (ks. luku 2.3) erityisesti toimintakehotuksissaan. Myös muulloin virkailija käyttää toisinaan konditionaalia ja lisäksi liitepartikkeli *-s* näyttää liittyvän useimpiin kysymysanakysymyksiin. Kaiken kaikkiaan virkailija käyttää kuitenkin kohteliaisuuskeinoiksi luokiteltuja rakenteita

käynnin syyn selvittämisen yhteydessä vähemmän kuin asiakas. Mielenkiintoista, joskin ymmärrettävää, on se, että asiakkaiden erityisesti ongelmallisissa, odotuksenvastaisissa tai arkaluonteisissa tilanteissa käyttämiä kehyslauseita virkailija ei käytä lainkaan. Kehyslauseiden käyttö näyttääkin kuuluvan usein maallikoille (esim. Kajanne 2001a: 94–97; Saarelainen-Haila 2001: 85–90; Olin 1998), vaikka asiantuntijatkin voivat niiden avulla tehdä maallikoiden tietämättömydestä odotuksenmukaisempaa (ks. Olin 1996: 54–57).

6 LOPUKSI

Pro gradu –tutkielmani keskeinen tavoite on ollut kuvata sitä kielellistä vuorovaikutusprosessia, jonka avulla asiakkaan käynnin syy selvitetään aidoissa Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa. Työssäni en ole keskittynyt yhteen toimintatyyppiin (esimerkiksi virkailijan tai asiakkaan kysymyksiin), vaan olen pyrkinyt kuvaamaan melko laajasti käynnin syyn selvittämisen eri piirteitä aineistoni 35 asiointitilanteissa.

Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa käynnin syyn selvittämisen aloittaa tavallisesti asiakas toisin kuin esimerkiksi sosiaalitoimistossa tai lääkärin vastaanotolla. Tämä voisi selittyä sillä, että asiakas ei ole vielä tehnyt ensimmäistä siirtoaan esimerkiksi varaamalla aikaa, joten hänen on perusteltua aloittaa tilanne esittelemällä asiansa ja mahdollisesti itsensä. Useimmiten asiakkaan henkilöllisyys käy ilmi palautettavista asiapapereista tai se ei ole oleellinen (esimerkiksi asiakkaan pyytäessä korvauslomaketta), mutta toisinaan asiakas nimeää itsensä tai sitten virkailija voi joutua myöhemmässä vaiheessa selvittämään asiakkaan henkilöllisyyden. Mielestäni asiakkaan avausvuoron käyttöä asiointitilanteessa selittää myös se, että asiakas ei tule Kelan virkailijan omaan huoneeseen, vaan asiointitilanne hoidetaan yleisessä tilassa, jolloin tiskin takana voisi olla kuka tahansa. Kyse ei siis ole virkailijan omasta tilasta, jonne asiakas on kutsuttu, ja joka olisi yksinomaan tietyn virkailijan hallussa. Käynnin syyn varsinainen kuvaaminen on luonnollisesti asiakkaan tehtävä, mutta virkailija voi tarvittaessa auttaa asiakasta kuvauksessa, tarkentaa epäselviä kohtia, pyytää tarvittavia lisätietoja ja lopulta ehdottaa siirtymää eteenpäin.

Erityisen leimaavaa Kelan asiointitilanteille on asiapaperien tärkeä rooli. Asiakas palauttaa asiapapereita virkailijalle, pyytää niitä virkailijalta ja täyttää papereita. Kun lääkärin vastaanotolla potilaan on käyntinsä aluksi osoitettava vaivansa lääkärin apua tarvitseväksi, riittää Kelassa konkreettisen asiapaperin palauttaminen tai pyytäminen tekemään käynnistä oikeutetun ja tarpeellisen. Myös asiapaperin palauttamisen yhteydessä asiakas tuottaa yleensä kielellisen käynnin syyn kuvauksen, johon kuuluu viittaus palautettavaan asiapaperiin. Virkailija puolestaan ottaa papereita vastaan, hakee

niitä ja täyttää niihin asiakkaan tietoja. Virkailijan on tärkeää varmistaa, että asiapapereihin tulee kaikki tarvittavat tiedot. Keskustelua käydään usein paperien välityksellä. Virkailija kommentoi jotain, mitä asiakas on papereihin täyttänyt tai jättänyt täyttämättä. Asiakas voi puolestaan vastata virkailijan kysymykseen *enks mä kirjoittanukkin sen siihe*. Asiakas onkin jo ollut jonkinlaisessa vuorovaikutussuhteessa Kelan kanssa täyttäessään lomaketta ja antaessaan kirjallisesti niitä tietoja, joita päätöksiä tehdessä tarvitaan. Paperien lukeminen ja täyttäminen muodostavat asiointitilanteisiin äänetöntä vuorovaikutusta. Usein papereissa olevia tietoja nostetaan myös ääneen keskusteltaviksi. Asiapaperit ja niihin kirjoitetut tiedot vaikuttavat siis oleellisesti vuorovaikutuksen kulkuun. Paperien lisäksi tietokoneen rooli korostuu niissä asioinneissa, joissa virkailija katsoo asiakkaan tietoja tietokoneelta. Tällöin tietokoneella olevat tiedot ovat eräänlaisia faktoja, joihin virkailija voi vedota. Asiakashan ei välttämättä muista esimerkiksi kaikkia itseensä liittyviä numerotietoja, mutta tietokoneelta löytyy aiemmin annetut tarkat tiedot. Toisaalta tietokoneen tiedostoissa olevia tietoja joudutaan myös tarkistamaan ja päivittämään asiointien aikana.

Kokoan vielä lopuksi yhteen muutamia jo analysoisinkin sivuttuja mielenkiintoisia seikkoja, jotka paljastuivat asiointien vuorovaikutusta analysoidessa. Aineistossani näkyy, että asiakkaat voivat olla hyvinkin epä tietoisia siitä, millaisia asiapapereita he tarvitsevat korvaushakemustaan varten. He saattavat suuntautua lyhyeen ja yksinkertaiseen käyntiin, mutta virkailija osoittaa jätettyjen asiapapereiden olevan riittämättömiä. Asiakkailta voi olla täyttämättä varsinainen korvaushakemus tai tarvittavat liitteet. He saattavat olla tietämättömiä siitä, että asumistuen tarkistuttamisessa olisi hyvä olla mukana kotiin lähetetty esitäytetty hakemus tai että asumistukea varten täytyy täyttää liitteitä siitä huolimatta, että asiakkaalla ei ole varallisuutta tai pääomatuloja. Asiakkailta voi puuttua myös esimerkiksi taksiautoilijalta pyydettävä kuitti matkasta tai lääkärin lausunto sairasloman jatkamista varten. Toisinaan korvaushakemusten täyttäminen näytti olevan asiakkaista vaikeaa, joten virkailija saattoi täyttää ne asiakkaiden puolesta. Voi toki pohtia, onko asiakkaiden tietämättömyys ja osaamattomuus aina aitoa vai tehdäänkö niiden avulla myös jotain muuta. On mahdollista esimerkiksi, että asiakas yrittää saada matkakorvauksen vedoten

tietämättömyyteen, kun hän ei ole muistanut pyytää kuittia, tai sitten asiakas voi vedota osaamattomuuteensa, jos hän ei ole viitsinyt itse täyttää hakemustaan.

Asumistuet näyttää tekevän ongelmallisiksi niiden monenkirjaisuus. Aineistoni perusteella näyttää siltä, että asiakkaalla ei ole tarvetta selventää käynnin syyn kuvauksessaan, mistä asumistuesta (yleinen asumistuki, opiskelijan asumislisä, eläkkeensaajan asumistuki) hänen kohdallaan on kyse, ja etenkin yleinen asumistuki ja opiskelijan asumislisä voivat mennä asiakkaalta sekaisin. Virkailija joutuukin välillä tarkistamaan, mistä asumistuesta oikeastaan on kyse. Myös lastenhoidon tuet (erityisesti kotihoidontuki ja yksityisen hoidon tuki) näyttävät aiheuttavan asiakkaille päänvaivaa. Pelkästään Kelan lomakkeiden nimitykset ovat toisinaan vaikeita asiakkaille, sillä esimerkiksi yksi asiakkaista on kirjoittanut lomakkeiden nimet muistilapulle ja niitä pyytäessään lukee lapusta nimitykset. Kelan terminologian ja käsitteistön hankaluudesta voi kertoa myös se, että asiakas hakee juuri niiden kohdalla apua virkailijalta. Toisaalta se voi viestiä myös siitä, että asiakas merkitsee virkailijan näin kyseisen institutionaalisen tilanteen asiantuntijaksi. Myös virkailija osallistuu asiakkaan käynnin syyn kertomiseen juuri Kelan käsitteiden kohdalla sekä käyttää tulkinnoissaan ja tarkennuksissaan tarkempia Kelan käsitteitä kuin asiakas. Vaikuttaakin siltä, että sekä asiakas että virkailija suuntautuvat siihen, että Kelan käsitteet ja termit kuuluvat oleellisesti virkailijan institutionaaliseen toimijarooliin.

Vain harva asiakas selvittää asiointitilanteessa sitä, millaisia tukia erilaisissa hypoteettiseksi merkityissä tilanteissa olisi mahdollista saada, ja tällöin kysymys on merkitty jotenkin arkaluonteiseksi. Sen sijaan asiakkaat selittelevät usein virkailijoille toimintaansa (esim. unohduksiaan) tai pyrkivät tuomaan esille oman virallisesta päätöksestä poikkeavan näkökulmansa. Asiakkaista selitykset ja perustelut voivat tuntua tarpeellisilta, vaikka virkailija ei niitä tarvitsekaan. Virkailija pyrkiikin lopettamaan tai jättämään huomiotta omasta näkökulmastaan turhat ja/tai kiusalliset selitykset. Asiointitilanteissa asiakas voi siis selitellä asioitaan enemmän kuin mitä virkailijalla olisi tarvetta tai halua tietää.

Niin sanottuja kohteliaisuuskeinoja asiakkaat ja virkailijat käyttivät etenkin tilanteissa, joissa oli jotain ongelmallista, odotuksenvastaista tai arkaluonteista. Asiakas käyttää näitä keinoja pyytäessään virkailijalta jotain monimutkaisempaa tai kysyessään jotenkin hankalaa asiaa. Virkailija puolestaan tarvitsee kohteliaisuuskeinoja osoittaessaan, että asiakas ei ole osannut tai ymmärtänyt täyttää lomaketta kuten pitäisi. Asiakas joutuu käyttämään useammin erilaisia kielellisiä kohteliaisuuskeinoja kuin virkailija. Silti esimerkiksi toimintapyynnöt ja toimintaehdotukset näyttävät kuitenkin vaativan sekä virkailijalta että asiakkaalta käskemistä lieventäviä kielellisiä keinoja. Mielenkiintoista aineistossani on se, että asiakkaat eivät teittele virkailijaa, vaan he joko välttävät virkailijan puhuttelemisen tai sitten he sinuttelevat virkailijaa. Virkailijakin sinuttelee nuoria ja useimpia keski-ikäisiä asiakkaita mutta teittelee ikääntyneitä. Kiinnostava on myös virkailijoiden tapa käyttää passiivia ikääntyntä asiakasta puhutellessaan (*täältä on täytetty, täytetään*). Tällaista passiivin käyttöä kuulee paljon esimerkiksi vanhainkodeissa. Ilmiötä kannattaisi tutkia enemmän, sillä se kertoo jotain siitä, millaisina vanhuksia yhteiskunnassamme pidetään.

Tutkimukseni jälkeen herää kysymys, miten yleistettäviä havaintoni ovat.

Jatkotutkimuskohde voisikin olla samantyyppisten tilanteiden tutkiminen laajemmasta Kela-aineistosta ja samalla tutkimustulosteni tarkentaminen. Erityisen kiinnostavaa olisi nähdä laajempi jatkotutkimus, jossa verrattaisiin asiakkaiden käynnin syiden kuvauksia tai avausvuoroja useissa eri asiointitilanteissa. Myös näkökulma kohteliaisuuteen ansaitsisi mielestäni enemmän huomiota keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa.

Lopuksi voi miettiä, miten tutkimustani voi hyödyntää. Tutkimukseni on kuvaus asiakkaan käynnin syyn selvittämisestä Kansaneläkelaitoksen asiointitilanteissa. Se siis kuvaa sitä sosiaalista todellisuutta, jota rakennetaan kielellisesti Kelan toimistoissa joka arkipäivä. Jokainen lapsi omaksuu kielen avulla yhteisönsä kulttuurin, ajattelutavat, arvot ja toimintamallit. Todellista kielenkäyttöä tutkimalla voimme tulla tietoisemmiksi siitä sosiaalisesta todellisuudesta, jossa elämme. Tutkimuksessani selviää monien kielellisten rakenteiden käyttötapoja tiettyjen normien säätelemässä asiointitilanteessa. Sosiaalisen todellisuuden sekä kielen rakenteiden kuvaaminen ja ymmärtäminen ovat jo sinänsä tärkeitä tutkimustavoitteita.

Tutkimuksestani voi etsiä myös käytännön hyötyä ja sovellusmahdollisuuksia. Mielestäni puhuttua kieltä ei tarvitse eikä voi normittaa. Puhuttu kieli elää omaa elämäänsä heijastaen samalla yksilön, hänen taustaryhmiensä ja ympäröivän yhteiskunnan normeja, arvoja ja käsityksiä. Tutkimukseni pohjalta en voi enkä halua antaa ohjeita Kelan virkailijoille tai asiakkaille siitä, miten asiointitilanteissa tulisi käyttäytyä. Tutkimukseen perehtyminen voi kuitenkin lisätä virkailijoiden ja asiakkaiden tietoisuutta siitä, mitä kaikkea asiointitilanteen aloituksissa oikeastaan tapahtuu.

LÄHTEET

- AALTO, SEIJA; HAKULINEN, AULI; LAALO, KLAUS; LEINO, PENTTI & LIEKO, ANNELI (toim.) 1989: *Kielestä kiinni*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- ALASUUTARI, PERTTI 1994: *Laadullinen tutkimus*. Vastapaino, Tampere.
- ARMINEN, ILKKA 1994: *Elämäkerrat etnometodina. Kokemusten organisointi nimettömien alkoholistien piireissä*. Alkoholipoliittinen tutkimuslaitos, Helsinki.
- ARMINEN, ILKKA 2001a: Kokemusten jakaminen nimettömien alkoholistien (AA) palaverissa. Teoksessa Ruusuvuori, Haakana & Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 82–103.
- ARMINEN, ILKKA 2001b: Potilas kohtaa lääkärin. Kirja-arvostelu. *Virittäjä* 2/2001, s. 315–322.
- Asiointipuhehankkeen pilottitutkimus. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
http://www.kotus.fi/tutkimus/puhuttukieli/asiointi_pilotti.shtml. 1.6.2001.
- BASCHMAKOFF, NATALIA; ROSENHOLM, ARJA & TOMMOLA, HANNU 1996: *Aspekteja*. Slavica Tamperensia V. Tampereen yliopisto, Tampere.
- BERG, MAARIT 2001: Vallan vahtikoira haukkuu mutta ei pure. Poliitikkoa syylistävät toimittajan kysymykset televisiokeskustelussa. Teoksessa Ruusuvuori, Haakana & Raevaara *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 121–137.
- DREW, PAUL 1998: An exercise in the comparative analysis of talk-in-interaction in different (institutional) settings: the case of 'formulations'. Teoksessa Hanna Lehti-Eklund (toim.) *Samtalstudier*, s. 29–42.
- DREW, PAUL & HERITAGE, JOHN 1992a: Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa Paul Drew ja John Heritage (toim.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*, s. 3–65.
- DREW, PAUL & HERITAGE, JOHN 1992b: *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press, Cambridge.
- ERÄSAARI, LEENA 1995: *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Gaudeamus, Helsinki.
- ESKOLA, JARI & SUORANTA, JUHA 1998: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere.

- GUBRIUM, JABER & HOLSTEIN, JAMES 1997: *The new language of qualitative method*. Oxford University, Oxford.
- HAAKANA, MARKKU 1999: *Laughing matters : a conversation analytical study of laughter in doctor-patient interaction*. Väitöskirja. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HAAKANA, MARKKU 2001: Lääkäri, potilas ja nauru. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, s. 135–160.
- HAAKANA, MARKKU & RAEVAARA, LIISA 1999: Divertikkeleitä vai pussukoita? - Lääketieteen kieli vuorovaikutuksessa. *Kielikello* 3/1999, s. 9–14.
- HAAVIKKO, PAAVO 1988: *Kansalaisturvaa rakentamassa. Kelan viisi vuosikymmentä 1937–1987*. WSOY, Porvoo.
- HAKULINEN, AULI (toim.) 1989a: *Suomalaisen keskustelun keinoja I*. Kieli 4. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HAKULINEN, AULI 1989b: Partikkelien tartumisesta. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja I*, s. 123–128.
- HAKULINEN, AULI 1996a: Johdanto: keskusteluanalyysin profiilista ja tilasta. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*, s. 9–22.
- HAKULINEN, AULI (toim.) 1996b: *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Kieli 10. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HAKULINEN, AULI 1997: Johdanto. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*, s. 13–17.
- HAKULINEN, AULI tulossa a: Partikkelit ja konjunktiot. Luonnos luvuksi Suomen kielen deskriptiiviseen kielioppiin. Käsikirjoitus 24.11.2000.
- HAKULINEN, AULI tulossa b: Vuoron alku. Luonnos luvuksi Suomen kielen deskriptiiviseen kielioppiin. Käsikirjoitus 8.1.2001.
- HAKULINEN, AULI & KARLSSON, FRED 1995: *Nykysuomen lauseoppia*. 3. muuttamaton painos. (1. painos vuonna 1979.) Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- HAKULINEN, AULI & SAARI, MIRJA 1996: Onnea nyt sitten Marja. Huomioita kahden diskurssipartikkelin fraasiutumuksesta. Teoksessa Natalia Baschmakoff, Arja Rosenholm ja Hannu Tommola (toim.) *Aspekteja*, s. 83–94.

- HAKULINEN, AULI & SAARI, MIRJA 1998: Var finns männe Anja sen då? Om *se(da)n* och *då* som motsvarigheter till finskans *sit(ten)* i helsingforssvenska samtal. Teoksessa Hanna Lehti-Eklund (toim.) *Samtalsstudier*, s. 81–96.
- HAKULINEN, AULI & SORJONEN, MARJA-LEENA 1989: Modaaliverbit spontaanissa keskustelussa. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja I*, s. 73–97.
- HALONEN, MIA 1996: Yhteisyyden ja tunnistettavuuden osoittaminen perhekeskustelussa. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*, s. 173–205.
- HALONEN, MIA 2001: Terapeutti elämäkerran tulkitsijana myllyhoidon ryhmäterapiassa. Teoksessa Ruusuvoori, Haakana & Raevaara *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 62–81.
- HEINONEN, MARI; KORHONEN, PETRA; MÄNTYLÄ, MIRKA; PUTKONEN, SANNA & TAINIO, LIISA (toim.) tulossa: *Keskustelun kuosit*. Kielen opissa. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HELKAMA, KLAUS; MYLLYNIEMI, RAUNI & LIEBKIND, KARMELA 1998: *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Edita, Helsinki.
- HERITAGE, JOHN 1996 [1984]: *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola. Gaudeamus, Helsinki.
- HERITAGE, JOHN & SORJONEN, MARJA-LEENA 1994: Constituting and maintaining activities across sequences: *And*-prefacing as a feature of question design. *Language in Society* 25, s. 1–29.
- HERLIN, ILONA 1998: *Suomen kun.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- HÄGGMAN, KAI 1997: *Suurten muutosten Suomessa. Kansaneläkelaitos 1937–1997*. Kansaneläkelaitos, Helsinki.
- ILKKA. Kansaneläkelaitoksen työpaikkailmoitus asiakassihteerin paikasta eteläpohjalaisessa sanomalehdessä 13.8.2000.
- JOKINEN, ANNE 1996: *Elämismaailman toimijat systeemisen julkispalvelulaitoksen asiakkaina. Kelan asiakkaiden asiointivaikeuksia tulkittuna Jürgen Habermasin kaksijakoisen yhteiskuntakonseption pohjalta*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston sosiologian laitos.
- JOKINEN, ARJA & SUONINEN, EERO (toim.) 2000: *Auttamistyö keskusteluna*.

Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino, Tampere.

- KAJANNE, MILLA 2001a: *Kansalaiset kysyjinä. Yleisön kysyminen osana vuorovaikutusta television EU-keskusteluissa.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- KAJANNE, MILLA 2001b: Maallikot televisiokeskustelun osallistujina. Teoksessa Ruusuvuori, Haakana & Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 138–158.
- KALLIOKOSKI, JYRKI 1989: *Ja. Rinnastus ja rinnastuskonjunktion käyttö.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Kansaneläkelaitoksen WWW-sivut. Kela palvelee. Kaikkien Kela.
<http://www.kela.fi/index.html>. 1.6.2001.
- KAUPPI, SUSANNA 2000: *Mitä Harakka tekee Mustassa laatikossa? – Toimittajan kolmannen position vuorojen tarkastelua televisiokeskustelussa.* Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- KAUPPINEN, ANNELI 1998: *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto.* Tutkimus kielen omaksumisesta ja suomen konditionaalista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Kelan vuosikertomus 1999. <http://www.kela.fi/pdfkirjasto/toke99.pdf>. 9.10.2000.
- KESTINEN, KRISTIINA (toim.) 1998: *Kela elämän kiitoradalla.* Suomalaisten kirjoituksista Kelasta keskellä elämää. Kelan juhlavuoden kirjoituskilpailu. Gummerus, Jyväskylä.
- KULLBERG, CHRISTIAN 1994: *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter.* Linköping Studies in Arts and Science 115. Linköpingin yliopisto.
- KURHILA, SALLA 1996: Kulttuurisen normin rikkominen vastaanottokeskustelussa. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*, s. 243–270.
- KURHILA, SALLA 2001: Asiantuntijuuden kerrostumista. Syntyperäiset ja ei-syntyperäiset suomenpuhujat virkailijoina ja asiakkaina. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana ja Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 178–195.
- LAHIKAINEN, ANJA RIITTA & PIRTTILÄ-BACKMAN, ANNA-MAIJA (toim.) 1998: *Sosiaalinen vuorovaikutus.* Otava, Helsinki.
- LAITINEN, LEA 1995: Nollapersoonaa. *Virittäjä* 3/1995, s. 337–358.

- LAMPINEN, ARJA 1990: Suomen kielen kohteliaisuusstrategiat. *Sananjalka* 32, s. 77–92.
- LAURINEN, LEENA & LUUKKA, MINNA-RIITTA (toim.) 1994: *Puhekulttuurit ja kielten oppiminen*. AFinLAn vuosikirja 52. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja, Jyväskylä.
- LAURY, RITVA 1996: *Sen kategoriasta – onko suomessa jo artikkeli?* *Virittäjä* 2/1996, s. 162–181.
- LEHTI-EKLUND HANNA (toim.) 1998: *Samtalsstudier*. Helsingin yliopisto, Helsinki
- LEHTIMAJA, INKERI 1999: *Jaettu opettajuus. Opettajien vuorovaikutusroolit kaksikielisessä opetuksessa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- LUOMA-AHO-NYMAN, SANNA 2001: *Dialogipartikkeli mm kolmen nuoren tytön keskustelussa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- MATIHALDI, HILKKA-LIISA 1979: *Nykysuomen modukset I. Kvalitatiivinen analyysi*. Acta Universitatis Ouluensis. Series B Humaniora No. 7. Philologica No. 2. Oulun yliopisto, Oulu.
- MATTILA, HANNU 1999: *Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä – esimerkkinä Kelan asiakaspalvelututkimus*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston sosiaalipolitiikan laitos.
- MIELIKÄINEN, AILA 1989: Nykysuomen murtuvat murrerajat. Teoksessa Seija Aalto, Auli Hakulinen, Klaus Laalo, Pentti Leino & Anneli Lieko (toim.) *Kielestä kiinni*, s. 234–242.
- MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1994: Miten suomalainen káskee ja kysyy – impositiivit kielenopetuksen nákökulmasta. Teoksessa Leena Laurinen & Minna-Riitta Luukka (toim.) *Puhekulttuurit ja kielten oppiminen*, s. 151–168.
- MYLLYMÁKI, ARVO; SALOMAA, JUHA & POIKKEUS, VIRPI 1997: *Muuttumaton – muuttuva Kansanelákelaitos*. Tampereen yliopiston julkisoikeuden laitos.
- MYLLYNIEMI, RAUNI 1998a: Sosiaalinen vuorovaikutus. Teoksessa Klaus Helkama, Rauni Myllyniemi & Karmela Liebkind *Johdatus sosiaalipsykologiaan*, s. 211–227.
- MYLLYNIEMI, RAUNI 1998b: Sosiaalisuuden yleiset selitysmallit. Teoksessa Klaus Helkama, Rauni Myllyniemi & Karmela Liebkind *Johdatus*

sosiaalipsykologiaan, s. 63–80.

- MÄKELÄ, KLAUS (toim.) 1990: *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Gaudeamus, Helsinki.
- MÄLKIÄ, MATTI & STENVALL, JARI (toim.) 1997: *Kielen vallassa. Näkökulmia politiikan, uskonnon ja julkishallinnon kieleen*. Tampereen yliopisto, Tampere.
- MÄNTYLÄ, MIRKA 2001: *Vastauksen monikasvoisuus – Kelan asiakas vastaajana ja kysymysten tulkittajana*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- MÄNTYLÄ, MIRKA tulossa: *Kuinka käsky kuuluu Kelan toimistossa?* Teoksessa Mari Heinonen, Petra Korhonen, Mirka Mäntylä, Sanna Putkonen & Liisa Tainio (toim.) 2001: *Keskustelun kuosit*.
- NOPONEN, ANNA-LEENA 1998: *Sinä vai te? Puhutteluongelman nykyvaihe*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- NOPONEN, ANNA-LEENA 1999: *Sinä vai te? Kielikello 2/1999*, s. 11–16.
- NOPSANEN, MAARIT 1993: *Häiriöitä sosiaalityön toimeentulotukikeskustelussa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO 1990: *Keskustelututkimus*. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*, s. 114–141.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO 1997: *Poliitikko televisiokeskustelujen osallistujana*. Teoksessa Matti Mälkiä & Jari Stenvall *Kielen vallassa. Näkökulmia politiikan, uskonnon ja julkishallinnon kieleen*, s. 119–132.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO & TIITTULA, LIISA 2000: *Televisiokeskustelun näyttämöllä. Televisiointitutionaalisuus suomalaisessa ja saksalaisessa keskustelukulttuurissa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- OLIN, KATRI 1996: *Kysymysten rakenteesta heijastuva kuulijaan suhtautuminen*. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*, s. 47–80.
- OLIN, LEEA 1998: *Tiedon kysyminen ja sen antaminen puhelinyhtiön palvelunumerossa*. Praktikumityö. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- OLIN-PAARLAHTI, LEEA-MARIA & SAARELAINEN-HAILA, AINO-JEMINA 2001: *Asiantuntijuus ongelmanratkaisupuheluissa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

- ORANEN, MIKKO 1997: ”Semmonen pikkunen huoli.” Diskurssianalyyttinen tutkimus lastensuojelun arviointikeskusteluista. *Janus* 1/1997, s. 3–25.
- PIIPPO, SOILE 1997: *Hoivakielisyys lääkärin puheessa. Havaintoja prosodian ja partikkelien käytöstä*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1992: Toiminta, rakenne ja intersubjektiviteetti keskustelunanalyysissa. *Sociologia* 4/1992, s. 264–276.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1995: *AIDS counselling. Institutional interaction and clinical practice*. Cambridge University Press, Cambridge.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1996: Vuorovaikutus, valta ja instituutiot. *Sociologia* 2/1996, s. 89–102.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1997: Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 177–203.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1998: Auktoriteetti vuorovaikutuksessa. Potilaiden vastaukset lääkärin diagnoosiin. Teoksessa Anna Riitta Lahikainen & Anna-Maija Pirttilä-Backman (toim.) *Sosiaalinen vuorovaikutus*, s. 192–208.
- RAEVAARA, LIISA 1989: *No* – vuoronalkuinen partikkeli. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja I*, s. 147–161.
- RAEVAARA, LIISA 1993: *Kysyminen toimintana. Kysymys–vastaus -vieruspareista arkikeskustelussa*. Lisensiaatintyö. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- RAEVAARA, LIISA 1997: Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 75–92.
- RAEVAARA, LIISA 2000: *Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskustelunanalyyttinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- RAEVAARA, LIISA & SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: Lääkärin kysymykset ja potilaan vastaukset. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, s. 49–69.
- RAEVAARA, LIISA; RUUSUVUORI, JOHANNA & HAAKANA, MARKKU 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana ja Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyyttisiä tutkimuksia*, s. 11–38.
- RAUSSI, ANNE 1992: *Et(tä)- partikkelilla alkavat lausumat keskustelussa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

- ROPPONEN, ELINA 1998: *Ammattina kysyminen. Tapaustutkimus ryhmäkeskustelusta markkinointitutkimuksessa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- ROSTILA, ILMARI 1997a: *Keskustelu sosiaaliluukulla*. Acta Universitatis Tamperensis 547. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan laitos.
- ROSTILA, ILMARI 1997b: Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteetit kohtaamisen alussa. Väitöskirjaan sisältyvä artikkeli. Teoksessa Ilmari Rostila *Keskustelu sosiaaliluukulla*, s. 31–48.
- ROUTARINNE, SARA 1997: Kertomuksen rakentaminen. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 138–155.
- RUUSUVUORI, JOHANNA 2000: *Control in Medical Consultation. Practices of Giving and Receiving the Reason for the Visit in Primary Health Care*. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 16. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos.
- RUUSUVUORI, JOHANNA 2001: Miten vastaanotto aloitetaan? Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, s. 27–48.
- RUUSUVUORI, JOHANNA; HAAKANA, MARKKU & RAEVAARA, LIISA (toim.) 2001: *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- RÖNKÄ, ULLA 1993: *Vastauksen lykkääntyminen sosiaalityön toimeentulotukikeskustelussa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- SAARELAINEN-HAILA, AINO-JEMINA 2001: Asiantuntijan ekspertiisin horjuminen: tietämättömyyden ilmaukset. Teoksessa Leea-Maria Olin-Paarlahti & Aino-Jemina Saarelainen-Haila *Asiantuntijuus ongelmanratkaisupuheluissa*, s. 43–91.
- SCHEGLOFF, EMANUEL & SACKS, HARVEY 1973: Opening up closings. *Semiotica* 8, s. 289–327.
- SEPPÄNEN, EEVA-LEENA 1997: Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 18–31.
- SILENTI, VIRPI 2000: *Erimielisyyssekvenssin rakentuminen. Erimielinen vuoro ja siihen vastaaminen monenkeskisessä arkikeskustelussa puolittujen kesken*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- SILVERMAN, DAVID 1993: *Interpreting qualitative data. Methods for analysing talk*,

text and interaction. SAGE, Lontoo.

- SORJONEN, MARJA-LEENA 1989: Vuoron alun merkityksestä. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja I*, s. 129–146.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 1997a: Korjausjäsenitys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 111–137.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 1997b: *Recipient Activities. Particles nii(n) and joo as responses in Finnish conversations*. Väitöskirja. Applied Linguistics, University of California, Los Angeles.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 1999: Dialogipartikkelien tehtävistä. *Virittäjä 2/1999*, s. 170–194.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001a: Institutionaalisten rutiinien rakentamisesta: *eli(kkä)* asiointikeskusteluissa. Kielitieteen päivien esitelmä 18.5.2001. Jyväskylä.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001b: Kelasta R-kioskiin. Maallikko ja ammattilainen asiointitilanteissa. Esitelmä Ulkomaanlehtorien opinto- ja neuvottelupäivillä Joensuussa 11.8.2001.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001c: Lääkärin ohjeet. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, s. 89–111.
- SORJONEN, MARJA-LEENA; PERÄKYLÄ, ANSSI & ESKOLA, KARI (toim.) 2001: *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Vastapaino, Tampere.
- TAINIO, LIISA (toim.) 1997a: *Keskustelunanalyysin perusteet*. Vastapaino, Tampere.
- TAINIO, LIISA 1997b: Preferenssijäsenitys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 93–110.
- TAPANINEN, TERHI 1999: *Itselle ja toiselle suunnatut sanahaut pohjoismaisten suomenoppijoiden puheessa*. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- TUOMISTO, PEKKA 2000: Pääjohtajan vuosikatsaus. Kelan vuosikertomus 1999. <http://www.kela.fi/pdfkirjasto/toke99.pdf>. 9.10.2000.
- VEHVILÄINEN, SANNA 1999: *Structures of counselling interaction. A conversation analytic study of counselling in career guidance training*. Väitöskirja. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitos.
- VEHVILÄINEN, SANNA 2001: Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva

näkökulma. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana ja Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 39–61.

VIHRIÄLÄ, JENNI 1998: *Ostaisin ilmaseks tuhat markkaa*. Neljä- ja viisivuotiaiden lasten sosiolingvististen taitojen ilmeneminen roolileikeissä. Praktikummyö. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

VILKUNA, MARIA 1996: *Suomen lauseopin perusteet*. Edita, Helsinki.

LIITE 1: Litterointimerkit

.	laskeva intonaatio
,	tasainen intonaatio
?	nouseva intonaatio
/	seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta
\	seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta
heti	alleviivaus tarkoittaa painotusta
[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
(.)	mikrotauko (alle 0.2 sekuntia)
(0.5)	tauco ja sen kesto sekunteina
=	kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta
><	nopeutettu jakso
<>	hidastettu jakso
e:i	äänteen venytys
* *	ympäröivää puhetta hiljaisemmin sanottu jakso
AHA	ympäröivää puhetta äänekkäämmin sanottu jakso
.hhh	sisäänhengitys (h = 0.1 sekuntia)
hh	uloshengitys
.joo	sana lausuttu sisäänhengittäen
he he	nauria
s(h)ana	suluissa oleva h sanan sisällä kuvaa uloshengitystä, useimmiten kyse nauraen lausutusta sanasta
£ £	hymyillen sanottu sana tai jakso
# #	nariseva ääni
@ @	äänen laadun muutos
si-	sana, joka jää kesken
(tai)	sulkeissa epävarmasti kuultu jakso
(-)	sana, josta ei ole saatu selvää
(())	litteroijan kommentteja tai selityksiä tilanteesta

LIITE 2: Aineistona käytetyt asioinnit

Aineistona käytetyt Kansaneläkelaitoksen asioinnit kuuluvat Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen asiointiaineistoon, joka on kerätty perihämäläiseltä murrealueelta kesäkuussa 1999. Aineiston ovat videoineet Jenni Kuusisto ja Marja-Leena Sorjonen. Asioinnit ovat litteroineet Jenni Kuusisto ja Mirka Mäntylä.

1A2

Käynnin syy:	Asiapaperin (todistus lääkkeitä varten) jättäminen
Asioinnin pituus:	4 min. 55 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä, kesken asiointia
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen mies. Hänen vanhempansa ovat kotoisin Karjalasta.
Virkailija:	1 ²³
Lisätietoja asioinnista:	Asiakkaan annettua asiapaperi virkailijalle tämä toteaa, että asiakkaan on lisäksi täytettävä hakemus.

1A3

Käynnin syy:	Työttömyyseläkepäätöksestä kysyminen
Asioinnin pituus:	2 min.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on 60-vuotias mies.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas nimeää itsensä heti aluksi. Asiakas suuttuu lopuksi virkailijoille, koska hänen asiastaan ei ole vielä tullut päätöstä, vaikka on luvattu, että päätös tulee pian.

1A4

Käynnin syy:	Sairasloman jatkumista koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	1 min. 25 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on 22-vuotias mies.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Virkailija kysyy asiakkaan henkilötunnuksen ja tarkistaa tämän tietoja tietokoneen tiedostoista.

²³ Numero 1 tarkoittaa virkailijaa, joka tavallisesti on aineistossani palvelemissa asiakkaita. 2 tarkoittaa aineistoni toista virkailijaa. Virkailijoista on hieman taustatietoja luvussa 3.3.

1A5

Käynnin syyt:	Kolme lomakkeiden pyyntöä (mm. vanhempainetuuskaavake, työpaikkaterveyshuollon kustannusten korvaamista koskeva asiakasperi)
Asioinnin pituus:	1 min. 55 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen mies.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas lukee muistilapusta tarvitsemiensa lomakkeiden nimet.

1A6

Käynnin syyt:	Lomakkeen (yksityisen hoidon tuki) pyyntö ja asiakkaan lasta koskevasta päätöksestä kysyminen
Asioinnin pituus:	7 min. 25 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen nainen. Hän saa omaishoidontukea. Hänen miehensä on osa-aikatoissa. Heillä on 4 lasta.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas ei ole vielä saanut tilaamiensa lomakkeita kotiin, joten hän noutaa ne Kelasta. Lisäksi hän kysyy millaisen päätöksen Kela tekee hänen lapsensa hoitolisästä nyt, kun perheen yksi lapsi on kesän kotona eikä esikoulussa.

1A7

Käynnin syy:	Lääkäri- tai lääkemaksuja koskevan asiakaspaperin palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	3 min.
Istuuko asiakas?	Ei
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on nuorehko nainen.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakkaan annettua asiakaspaperin virkailijalle tämä kysyy epäsuorasti sitä, eikö asiakas tarvitse paperista valokopiota vakuutusyhtiötä varten. Asiakas toteaa tarvitsevansa.

1A8

Käynnin syy:	Asiakaspaperin palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	15 s.
Istuuko asiakas?	Ei
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on eläkeläisnainen.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	-

1A9

Käynnin syy:	Terapialaskulomakkeiden pyyntö
Asioinnin pituus:	2 min. 50 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen mies. Hän on fysioterapeutti.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Virkailijan antamista lomakkeista puuttuu fysioterapiaruutu. Asiakas lupaa tilata itse Kelan lomakevarastosta lomakkeita, mutta ottaa silti myös virkailijan tarjoamia lomakkeita.

1A11

Käynnin syy:	Eläkkeensaajan asumistuen määräaikaistarkistusta koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	7 min. 30 s.
Istuuko asiakas?	Virkailija pyytää asiakasta istumaan.
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on eläkeläismies. Hänen puheensa on hiukan epäselvää.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas antaa virkailijalle asiapaperinsa. Virkailija alkaa täyttää niitä ja kysellä tietoja asiakkaalta.

1B1

Käynnin syy:	Sairasloman jatkamista koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan.
Asioinnin pituus:	30 s.
Istuuko asiakas?	Ei
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on nuorehko nainen.
Virkailija:	2
Lisätietoja asioinnista:	-

1B2

Käynnin syy:	Pyyntö tarkistaa asiakkaan asumistukea.
Asioinnin pituus:	13 min. 15 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on 23-vuotias opiskelijamies, joka on kesätöissä toukokuun puolesta välistä elokuun loppuun asti.
Virkailija:	2
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas haluaa tehdä muutoksen asumistukeensa, koska hän on aloittanut kesätyöt. Virkailija kysyy asiakkaalta tämän henkilötunnuksen, jotta hän pääsee käsiksi tietokoneen tiedostoissa oleviin tietoihin. Asioinnin jatkuessa käy ilmi, että asiakkaan elämäntilanne on muuttunut, joten hän ei ole enää oikeutettu yleiseen asumistukeen. Asumistuki on siis lakkautettava, asiakkaan on palautettava kesäkuun asumistuki ja haettava opiskelijan asumislisää.

1B3

Käynnin syy:	Matkakorvauksia koskevien asiapapereiden palauttaminen Kelaan.
Asioinnin pituus:	25 min. 10 s.
Istuuko asiakas?	Virkailija pyytää asiakasta istumaan.
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on eläkeläisnainen.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas selvittelee matkakorvaushakemuksiaan, joita on kertynyt edellisen vuoden marraskuusta lähtien. Asiakas on joutunut käyttämään taksia lääkärikäynneillä. Papereita on paljon, ja virkailija päättää käsitellä tällä käynnillä vain vuoden 1998 matkat, koska vuoden 1999 matkoista korvauksia voi hakea vielä yli vuoden ajan.

2A1

Käynnin syy:	Hoitorahaa koskevan asiapaperin jättäminen Kelaan ja hoitorahan lisäosaa koskeva tiedonhakukysymys
Asioinnin pituus:	2 min. 50 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on nuorehko mies. Hänen vaimonsa menee kesäkuussa töihin 15:ksi päiväksi, hoitaa sitten lasta ja menee takaisin töihin todennäköisesti syyskuun alussa.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas tuo paperin ja selvittää, miten palkkatodistuksen kanssa tulisi menetellä, kun haetaan hoitorahaa. Hoitorahan lisäosaa varten tarvitaan palkkatiedot. Asiakas päättää hakea lisäosaa vasta myöhemmin.

2A2

Käynnin syy:	Kaksi lomakkeiden pyyntöä (matkakorvauslomakkeita terapiakäyntejä varten ja kuntoutuslomakkeita)
Asioinnin pituus:	4 min. 25 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen nainen.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Nauhoitus alkaa kesken käynnin ensimmäisen syyn selvittämistä, joten analysoin vain käynnin toisen syyn.

2A3

Käynnin syy:	Matkakorvausta koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	4 min.
Istuuko asiakas?	Kyllä, kesken asioinnin
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on nuori mies. Asiakas on sama kuin asioinnissa 2B1.
Virkailija:	1

Lisätietoja asioinnista: Virkailija toteaa, että asiakkaan asiapaperia täytyy vielä täyttellä. Asiakas on ollut laskettelemassa Pohjois-Suomessa ja ajanut siellä lääkäriin taksilla. Asiakkaalla ei ole taksista tarvittavaa kuittia, joten hän ei voi saada ilman sitä korvausta Kelasta. Asiakas ei ole tyytyväinen asiointin kulkuun.

2A4

Käynnin syyt: Asiapapereiden palauttaminen Kelaan ja todisteiden (TT2-lomakkeiden) pyytäminen KTV-liitolle.

Asiointin pituus: 3 min. 25 s.

Istuuko asiakas? Kyllä

Tietoja asiakkaasta: Asiakas on nuorehko mies.

Virkailija: 1

Lisätietoja asioinnista: -

2A5

Käynnin syy: Työttömyyspäivärahaa koskevien asiapapereiden palauttaminen Kelaan

Asiointin pituus: 3 min. 20 s.

Istuuko asiakas? Kyllä

Tietoja asiakkaasta: Asiakas on keski-ikäinen mies.

Virkailija: 1

Lisätietoja asioinnista: Asiakas tuo etukäteen asiapapereita (ilmeisesti vaimon palkkatiedot), jotka tarvitaan, kun haetaan tarkistusta työttömyyspäivärahaan. Virkailija selvittelee nopeuttaako paperien tuominen tarkistuksen tekoa.

2B1

Käynnin syy: Sairaalamatkan korvausta koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan

Asiointin pituus: 4 min. 20 s.

Istuuko asiakas? Kyllä

Tietoja asiakkaasta: Asiakas on nuori mies. Asiakas on sama kuin asiointissa 2A3.

Virkailija: 1

Lisätietoja asioinnista: Virkailija täyttää asiakkaan asiapaperia ja kyselee asiakkaalta tietoja.

2B2

Käynnin syyt: Korkoavustusta koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan ja kotihoidontukea koskeva tiedonhakupöytäkirja

Asiointin pituus: 6 min. 50 s.

Istuuko asiakas? Kyllä

Tietoja asiakkaasta: Asiakas on nuori nainen.

Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: Asiakkaalla on korkoavustuspapereita, joita hän alkaa täyttellä. Sen jälkeen hän kyselee kotihoidon tuesta ja yksityisen hoidon tuesta. Asiakas on itse töissä ja hänen äitinsä hoitaa asiakkaan lasta. Virkailija selvittää käynnin aikana kotihoidon tuen ja yksityisen hoidon tuen eroja. Asiakkaan äiti saa työttömyysturvaansa, ja jos hänelle maksetaan jotain lapsen hoidosta, vaikuttaa se hänen työttömyysturvaan. Virkailija pyytää asiakkaan äiti ottamaan itse yhteyttä Kelaan.

2B3

Käynnin syyt: Asiapaperin palauttaminen ja asiakasta koskevasta päivärahapäätöksestä kysyminen
 Asiainnin pituus: 2 min. 35 s.
 Istuuko asiakas? Ei
 Tietoja asiakkaasta: Asiakas on vanhempi nainen.
 Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: Asiakas kysyy päivärahapäätöksestä, jota hän ei ole vielä saanut. Virkailija selvittää tietokoneelta, että myönteinen päätös on tehty, mutta se ei ole vielä tullut asiakkaalle saakka.

2B4

Käynnin syy: Asiapaperin palauttaminen Kelaan
 Asiainnin pituus: 10 s.
 Istuuko asiakas? Ei
 Tietoja asiakkaasta: Asiakas on nuori nainen.
 Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: -

2B5

Käynnin syyt: Asiapaperin palauttaminen ja matkakorvauksista kysyminen.
 Asiainnin pituus: 3 min.
 Istuuko asiakas? Kyllä, kesken asiointia
 Tietoja asiakkaasta: Asiakas on eläkeläismies, joka on Kelassa vaimonsa kanssa.
 Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: Asiakas tuo korvaushakemuksen. Lisäksi hän kysyy, korvaako Kela taksilla kuljettuja lääkärimatkoja silloin, kun bussia joutuu odottamaan, ja miten hän korvauksen saa. Virkailija osoittaa olevansa eri mieltä siitä, että linja-autoja kulkee huonosti.

2B6

Käynnin syy: Asiapaperin palauttaminen Kelaan
 Asioinnin pituus: 40 s.
 Istuuko asiakas? Kyllä
 Tietoja asiakkaasta: Asiakas on eläkeläismies. Asiakas ilmoittaa kuvaajille tunteneensa virkailijan jo pienestä työstä lähtien.
 Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: -

2B8

Käynnin syy: Asumistukilomakkeen pyyntö
 Asioinnin pituus: 25 s.
 Istuuko asiakas? Ei
 Tietoja asiakkaasta: Asiakas on nuorehko nainen. Asiakas on sama kuin asioinnissa 3A1.
 Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: Asiakas pyytää asumistukihakemuslapun ja siirtyy täyttämään sitä sivupöydälle. Asioinnin aikana virkailija varmistaa, että asiakkaalla on tarvittavat liitteet olemassa.

2B9

Käynnin syy: Asumistukeen liittyvän asiapaperin palauttaminen
 Asioinnin pituus: 8 min. 15 s.
 Istuuko asiakas? Virkailija pyytää asiakasta istumaan.
 Tietoja asiakkaasta: Asiakas on eläkeläisnainen. Hän asuu yhdessä poikansa ja pojanpoikansa kanssa.
 Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: Asiakas palauttaa asumistukeen liittyvän paperin. Hänellä ei ole mukana esitäytettyä lomaketta, joten virkailija alkaa täyttää uutta lomaketta ja kyselee asiakkaalta tietoja. Asiakas haluaisi hakea samalla lomakkeella poikansa kanssa asumistukea, mutta virkailijan mukaan molempien täytyy täyttää omat lomakkeet.

3A1

Käynnin syy: Asumistukihakemuksen palauttaminen
 Asioinnin pituus: 3 min. 5 s.
 Istuuko asiakas? Kyllä
 Tietoja asiakkaasta: Asiakas on nuorehko nainen. Asiakas on sama kuin asioinnissa 2B8.
 Virkailija: 1
 Lisätietoja asioinnista: Asiakas tuo juuri täyttämänsä asumistukihakemuksen. Häneltä puuttuu tarvittavat liitteet, joten hänen täytyy täyttää ne asioinnin aikana.

3A2

Käynnin syy:	Asiapaperin palauttaminen
Asioinnin pituus:	15 s.
Istuuko asiakas?	Ei
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on nuori nainen.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	-

3A3

Käynnin syy:	Kotihoidon tuen kaavakkeen palauttaminen
Asioinnin pituus:	1 min. 50 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen nainen
Virkailija:	2
Lisätietoja asioinnista:	Virkailija kyselee asiakkaalta tietoja ja tarkistaa olemassa olevien tietojen paikkansa pitävyyttä.

3A4

Käynnin syy:	Työmarkkinatukeen liittyvien asiapapereiden palauttaminen
Asioinnin pituus:	2 min. 35 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on nuori mies. Asiakkaan opinnot ovat loppuneet toukokuussa.
Virkailija:	2
Lisätietoja asioinnista:	Virkailija kyselee asiakkaalta lisää tietoja ja neuvoa, miten asiakkaan tulee toimia.

3A5

Käynnin syy:	Sairauspäivärahaa koskevan asiapaperin palauttaminen
Asioinnin pituus:	2 min. 5 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen nainen.
Virkailija:	2
Lisätietoja asioinnista:	Virkailija kyselee lisätietoja asiakkaalta.

3A6

Käynnin syy:	Useampien asiapapereiden palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	5 min. 15 s.
Istuuko asiakas?	Ei
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen mies.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Virkailija selvittelee asiakkaan asiapapereita ja alkaa täyttää tarvittavia papereita.

3A8

Käynnin syy:	Asiakkaan miestä koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	1 min. 15 s.
Istuuko asiakas?	Ei
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen nainen.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas joutuu muuttamaan palauttamansa asiapaperin tietoja. Asioinnin jälkeen puhutaan myös asioinnin nauhoittamisesta ja paikkakunnan murteesta.

3A9

Käynnin syy:	Kela-kortin tarpeen ilmaiseminen ja tiedonhakupyyntö
Asioinnin pituus:	3 min. 30 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on keski-ikäinen nainen
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas tarvitsee lähimaiselleen uuden Kela-kortin, koska vanha on kadonnut. Lisäksi hän tiedustelee sokeritaudista tehtävän lääkärinlausunnon siirtymistä Kelaan. Asiakas päättää olla tilaamatta kadonneen kortin tilalle uutta Kela-korttia, sillä hän saa pian uuden erityiskorvausmerkinnän sisältämän kortin.

3B2

Käynnin syy:	Työkyvyttömyyttä koskevan asiapaperin palauttaminen
Asioinnin pituus:	6 min. 10 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on vanhempi mies.
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Asiakas on hakemassa aiemmin myönnetylle sairauspäivärahalleen jatkoa. Virkailija kyselee asiakkaalta tietoja ja kertoo, että työkyvyttömyyden jatkamista varten tarvitaan erikoislääkärin lausunto.

3B4

Käynnin syy:	Lääkäri- tai lääkekorvausta koskevan asiapaperin palauttaminen Kelaan
Asioinnin pituus:	2 min. 30 s.
Istuuko asiakas?	Kyllä, kesken asiointia
Tietoja asiakkaasta:	Asiakas on vanhempi nainen
Virkailija:	1
Lisätietoja asioinnista:	Virkailija ilmoittaa asiakkaan asiapaperin tarvitsevan täyttämistä. Hän kyselee asiakkaalta tietoja paperiin.