

**This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.**

**Author(s):** Nissi, Riikka

**Title:** Palvelurakennemuutoksen diskurssit : erikoissanaston käyttö kaupunkiorganisaation suunnittelukokouksissa

**Year:** 2018

**Version:** Published version

**Copyright:** © Nissi & Kotikielen seura, 2018.

**Rights:** In Copyright

**Rights url:** <http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en>

**Please cite the original version:**

Nissi, R. (2018). Palvelurakennemuutoksen diskurssit : erikoissanaston käyttö kaupunkiorganisaation suunnittelukokouksissa. *Virittäjä*, 122(1), 79-109.  
<https://doi.org/10.23982/vir.58988>

# Palvelurakennemuutoksen diskurssit



## Erikoissanaston käyttö kaupunkiorganisaation suunnittelukokouksissa

RIIKKA NISSI

### 1 Johdanto

Erikoissanastoa on pidetty yhtenä erikois- ja ammattikielten sekä erikoisalaviestinnän luonteenomaisimmista piirteistä (esim. Gotti 2003: 25–47). Sen voi katsoa juontuvan ammattikuntien erikoistuneista tietosisällöistä eli ammattialoille ominaisista tavoista havainnoida ja luokitella ympäröivän todellisuuden ilmiöitä. Tällaiset erityiset tavat merkityksellistää maailmaa ovat kehittyneet vähitellen sosiaalisten ja yhteiskunnallisten prosessien myötä, kun ammattikunnista on muotoutunut toisistaan eriytyneitä tiedon ja toiminnan alueita. (Kong 2014: 1–2, 60–61; Susskind & Susskind 2015: 13–20.) Erikoissanaston käyttäjät onkin mahdollista hahmottaa omiksi diskurssiyhteisöikseen, joilla on Swalesin (1990: 24–27) tunnetun määritelmän mukaan yhteisesti jaettu päämääriä, vakiintuneita kanavia jäsenten keskinäiseen viestintään, oma-kohtaisia genrejä sekä juuri niihin liittyvää erikoissanastoa. Tyypillisesti yhteisöllä on myös asiantuntijajäseniä, jotka tuntevat niille ominaisen sanaston ja tekevät sitä näkyväksi noviisijäsenille erilaisten sosialisaatiokäytänteiden kautta.

Tämänkaltainen tarkastelutapa ei kuitenkaan ota huomioon ammattikuntien keskinäisiä suhteita ja rajapintoja (ks. Kong 2014: 35–40; Susskind & Susskind 2015: 101–144). Erityisesti nykytyöelämässä organisaatioiden toimintaa leimaa alituinen liike ja muutos (Kontinen, Houni, Karsten & Toivanen 2013). Näin niihin liittyviä diskurssiyhteisöjä kielenkäyttötapoineen ei voi myöskään pitää erityisen vakaina. Esimerkiksi kansainvälisissä yritysfuusioissa organisaatiot ovat tilanteessa, jossa yhteisön totunnaiset kielenkäyttötavat muuttuvat ja sen pitää tehdä uuteen yrityskieleen liittyviä kielipoliittisia valintoja (esim. Sääntti 2001). Vastaavat valinnat voivat kuitenkin koskea myös yhtä kieltä ja sen eri muotoja ja käyttötapoja, eritoten sanastoa (ks. Kangas-harju, Piekkari & Sääntti 2010: 151). Esimerkiksi organisaatiomuutoksissa, joissa murretaan organisaation aiempia rakenteita, tulevat eri yksiköt ja henkilöstöryhmät yllättäen kosketuksiin toistensa kanssa. Jotta muutos onnistuisi, on niille synnyttävä yhteistä organisaatiokulttuuria. Tässä yhteydessä saatetaan puhua metaforisesti ”yhteisestä kielestä”, jonka voi katsoa viittaavan uudenlaiseen jaetun ymmärryksen tilaan. Voikin aja-

tella, että organisatoristen raja-aitojen murtaminen tarkoittaa myös kielellisten rajojen murtamista: jotta asiasta tulisi yhteistä sosiaalista ja materiaalista todellisuutta, on siitä tultava myös jaettava kielellistä todellisuutta. Kielen roolia muutosprosesseissa ei yleis-ammattillisissa keskusteluissa ja muiden alojen tutkimuksessa yleensä kuitenkaan määritellä tarkemmin. Näin myös kieli itsessään sosiaalisena ja sosiaalista maailmaa rakentavana ilmiönä jää syvällisemmin käsittelemättä. Kielentutkimuksen näkökulmasta onkin kiinnostavaa tarkastella, mihin ja kenen käsitteistöön muotoutumassa olevan diskurssiyhteisön uusi merkitystodellisuus termeineen nojaa ja minkälaiseksi tehdyt valinnat rakentavat organisaation, sen jäsenet ja heidän suhteensa toisiinsa sekä meneillään olevaan muutokseen.

Tässä artikkelissa<sup>1</sup> tutkin suomalaisen kaupunkiorganisaation muutosprojektissa käytettyä erikoissanastoa edellä kuvatuista näkökulmista. Tutkimukseni keskeisenä tavoitteena on osoittaa, miten kielellinen analyysi taipuu organisatoristen todellisuuksien tutkimiseen ja voi näin syventää ja konkretisoida myös laajempia yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen tason ilmiöitä. Aineistonani on sarja kokouksia, joissa suunnitellaan laajaa muutosta kaupungin palvelurakenteisiin ja johon osallistuu ihmisiä eri henkilöstöryhmistä ja ammattillisista yhteyksistä. Varsinaisessa terminologisessa tutkimuksessa on jo pitkään purettu eri ammattialojen käsitteistöjä ja termistöjä ja luotu sovellusmahdollisuuksia organisaatioiden viestintäongelmien ratkaisuun esimerkiksi standardisoitujen sanastojen avulla (esim. Nuopponen 2003, 2011; ks. myös Vaasan kaupungin hallinnon sanasto -verkkosivut). Tämä antaa työlleni kiintoisan viitepisteen, sillä tutkimalleni muutosprojektille on tehty niin ikään sanasto etukäteen. Itse keskityn kuitenkin siihen, miten tällainen toisaalla laadittu sanasto tuodaan uuteen kielenkäyttökontekstiin ja osaksi aktuaalista työskentelytilannetta ja sen diskursiivisia käytänteitä. Pyrinkin artikkelissani osoittamaan, kuinka projektin kokouksissa suunnataan meneillään olevaa muutosta ja neuvotellaan projektin omistajuudesta ja eri osallistujien toimijuuksista juuri etukäteen laaditun sanaston välityksellä.

Metodisesti tutkimukseni nojaa keskustelun- ja diskurssianalyttisiin lähestymistapoihin (esim. Jokinen, Juhila & Suoninen 2016; Stevanovic & Lindholm toim. 2016; Tainio toim. 1997), jotka tarkastelevat sosiaalisen toiminnan sekventiaalista organisoitumista ja kielellisten valintojen kautta rakentuvia merkityksiä sekä näihin valintoihin liittyviä konteksteja, käytänteitä ja prosesseja. Näitä analyysimenetelmiä hyödyntäen tutkin kolmea toisiinsa liittyvää kysymystä: 1) minkälaisiin diskursseihin sanaston termit kiinnittyvät, 2) miten eri osallistujat käyttävät termejä osana suunnittelukokousten vuorovaikutusta sekä 3) minkälaisia muutoksia niiden käytössä tapahtuu pitkittäisen kokous-sarjan kuluessa?

Erikois- ja ammattikieliä koskeva tutkimus on tarkastellut perinteisesti erityisesti tieteen, lääketieteen, oikeustieteen ja liiketalouden konteksteissa tapahtuvaa kielenkäyttöä (Swales 2000: 62–67). Oma tutkimukseni kohdistuu sen sijaan julkishallinnon ja peruspalvelujen kieleen. Suomessa niitä on tutkittu viime vuosina useissa virkakieleen keskittyvissä hankkeissa (ks. Peruspalvelujen kielen tutkimus -verkkosivut). Niissä pääpaino on kuitenkin ollut enimmäkseen siinä, miten diskurssiyhteisön jäsenet viestivät

---

1. Artikkelini on osa laajempaa tutkimusprojektia, jota on rahoittanut Suomen Akatemia.

puheena olevista asioista yhteisön ulkopuoliselle yleisölle tekstien välityksellä, kun taas tässä tutkimuksessa tarkastelen näihin aloihin kytkeytyvää erikoissanastoa organisaation sisäisen viestinnän ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen näkökulmista. Aiemmassa tutkimuksessa onkin osoitettu, että tietynlaisten sanojen valinta on tyypillinen keino rakentaa vuorovaikutustilanteesta institutionaalinen. Vuorovaikutusta käytetään tällöin tiettyjen institutionaalisten tehtävien toteuttamiseen. (Drew & Heritage 1992: 29–32; Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 21.) Esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa voi esiintyä lääketieteen termejä, jotka aktivoivat puheenalaisen asian käsittelyn juuri lääketieteen diskurssista käsin (Haakana, Raevaara & Ruusuvuori 2001: 203–204; Peräkylä 1997: 184–187). Yleensä tällainen termistö ei kuitenkaan aiheuta ymmärrysongelmia, sillä lääkärit myös arkikielistävät käyttämiänsä ilmauksia potilaille. Sitä paitsi lääketieteen sanastoa ei käytä ainoastaan lääkäri vaan myös potilas. Sen käyttö kytkeytyykin monisyiseen neuvotteluun tilanteen etenemisestä, vastaanottokäynnin oikeutuksesta sekä osallistujien asiantuntijuudesta ja maallikkoudesta kyseisessä tilanteessa. (Haakana, Raevaara & Ruusuvuori 2001: 205–207; Paananen 2017: 132–134.) Vastaavia ilmiöitä on havaittu myös muissa institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa. On esimerkiksi osoitettu, että Kelan asiointikeskusteluissa virkailijat käyttävät instituution omaa erikoissanastoa osana erilaisia kysymysvuoroja. Tällä tavoin he keräävät työhönsä tarvittavaa tietoa asiakkaan tilanteesta mutta purkavat samanaikaisesti sellaisia luokituksia ja käsitteitä, jotka ovat asiakkaalle mahdollisesti vieraita. (Raevaara 2006: 103–111.)

Erikoissanasto ei kuitenkaan liity vain ammattilaisen ja asiakkaan tai maallikon kohtaamiseen, vaan sitä esiintyy myös ammattilaisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Tällöinkin sen käyttö rakentaa osallistujien tietämyksellisiä ja toiminnallisia positioita ja niihin liittyviä hierarkioita, joskin usein implisiittisemmin. Esimerkiksi Samra-Fredericks (2010: 2007–2011) on osoittanut, miten osallistujille rakentuu erilaisia toimijuuksia strategisessa työskentelyssä. Hänen tutkimassaan vuorovaikutustilanteessa kaksi esimiesasemassa olevaa kollegaa työsti yhteistoimin organisaation strategiadokumenttia. Toiselle heistä rakentui kuitenkin suurempi pääsy käsiteltävään asiaan ja siten suurempi oikeus muokata tekstiä. Tämä oli puolestaan liitoksissa erikoissanaston käyttöön eli tapaan, jolla toinen osallistujista ryhmitteli tekstissä ilmenevää käsitteistöä ja selitti sitä puhukumppanilleen. Tällaisen luokittelevan kielen voikin katsoa konstituoivan erityisesti professioita, niihin liittyvää tietämystä ja osallistujien keskinäisiä ekspertin ja noviisin rooleja (ks. Goodwin 1994: 4–6; Kong 2014: 60–61). Vastaavasti Pälli (2009: 81–84; ks. myös Pälli, Vaara & Sorsa 2009: 311–313) on tutkinut kokouksia, joissa päivitetään organisaation strategiadokumenttia kollegoiden kesken. Hän näyttää, miten kokouksia luonnehtii merkitysneuvottelu, jonka myötä tekstissä käytettyjä strategiakäsitteitä puretaan ja määritellään uudelleen osallistujien esiin nostamien erilaisten resurssien ja asiantuntijuuksien nojalla. Mikkola (2014: 536–546) on puolestaan tarkastellut, miten tiettyyn ammattialaan liittyvää erikoissanastoa siirretään tekstistä osaksi puhuttua vuorovaikutusta kehityskeskusteluissa. Hän osoittaa, miten esimiesten tekemä lomaketekstin rekontekstualisaatio lieventää työntekijän suoriutumiseen liittyviä odotuksia ja velvoitteita tilanteessa, jossa työntekijän toiminta on esimiesten arvioitavana.

Oma työni liittyy edellä mainittuihin tutkimuksiin, sillä analysoin organisaation sisäistä kokousvuorovaikutusta ja tapaa, jolla kokouksissa kierrätetään erikoissanastoa

osallistujien jakamasta kirjoitetusta dokumentista. Aineistoani leimaavat kuitenkin vuorovaikutustilanteen korostuneesti moniammatillinen luonne ja tekeillä oleva organisaatiomuutos, jotka tekevät sanaston käyttöön liittyvistä tietämyksellisistä ja toiminnallisista positioista kompleksisempia kuin niissä konteksteissa, joita on tutkittu edellä esittelemissäni tutkimuksissa.

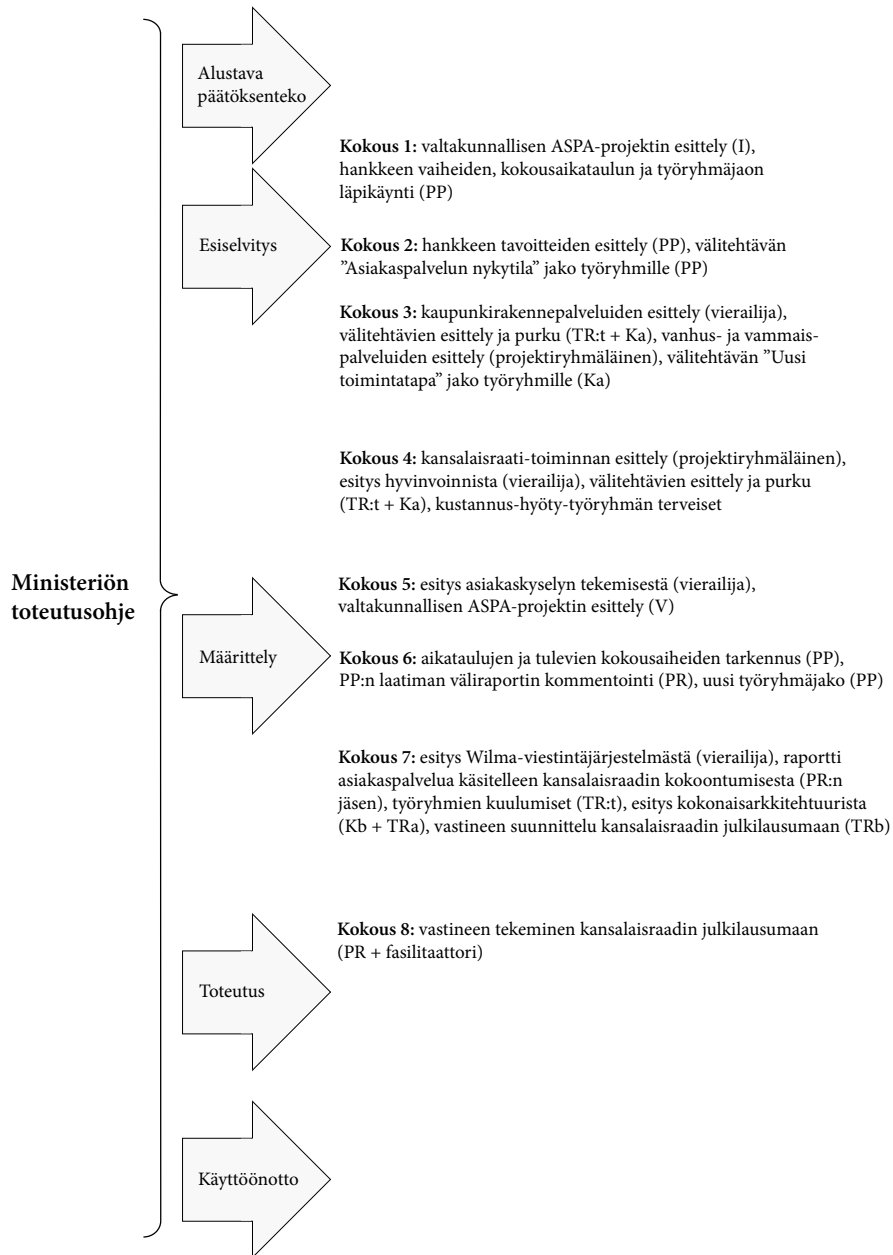
Esittelen seuraavaksi tutkimukseni aineiston. Aineistoesittelyä seuraa analyysi-osio. Päättäessä kertaan tulokseni ja suhteutan niitä aiempaan tutkimukseen. Pohdin myös tulosten laajempia kytköksiä muutosprosessien johtamiseen ja henkilöstön osallistamiseen liittyviin kysymyksiin.

## 2 Aineisto

Tutkimukseni aineisto on peräisin suomalaisen kaupunkioorganisaation uudistushankkeesta. Kyseisen hankkeen tavoitteena on muuttaa kaupungin palvelurakenteita niin, että eri sektorien palvelut tuotetaan jatkossa keskitetysti. Valtakunnallinen asiakaspalvelukeskushanke (ASPA) on suunniteltu valtiovarainministeriössä, joka on myös laatinut hankkeeseen osallistuville kaupunkioorganisaatioille ohjeiston sen toteuttamista varten. Toteutusohjeessa hanke määritellään projektiksi, joka sisältää viisi eri vaihetta: 1) *alustavassa päätöksentekovaiheessa* hankkeeseen päätetään lähteä mukaan ja sille tehdään alustava resursointi, 2) *esiselvitysvaiheessa* hahmotellaan kuva kaupungin asiakaspalvelun nykytilasta ja visioidaan tulevaisuuden tavoittila, 3) *määrittelyvaiheessa* kuvataan uuden asiakaspalvelukeskuksen toimintamalli, 4) *toteutusvaiheessa* luodaan konkreettiset valmiudet käynnistää uudenlainen toiminta ja 5) *käyttöönottovaiheessa* tähän toimintaan siirrytään hallitulla tavalla (ks. kuviota 1). Vaikka toteutusohje kuvaileekin tarkasti projektin eri vaiheet ja niiden tavoitteet, jättää se vastuun hankkeen käytännön etenemisestä kaupunkioorganisaatioille itselleen.

Tutkimassani organisaatioissa asiakaspalveluprojekti kesti kokonaisuudessaan puoli-toista vuotta. Alustavassa päätöksentekovaiheessa projektille palkattiin projektipäällikkö (PP), joka alkoi koota noin 30 hengen projektiryhmää (PR) kaupungin työntekijöistä. Nämä olivat valtaosin asiakaspalvelutehtävissä toimivia henkilöitä, jotka työskentelivät kaupungin eri palveluyksiköissä ja edustivat esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluja, opetus- ja kulttuuripalveluja sekä kaupunkirakennepalveluja. Iso projektiryhmä jaettiin edelleen pienempiin työryhmiin (TR). Projektin osallistujiin kuuluivat myös sihteeri, kaupungin innovaatiojohtaja (I), kaksi ulkopuolisesta yrityksestä ostettua konsulttia (Ka, Kb), kolme ministeriön neuvottelevaa virkamiestä (Va, Vb, Vc) sekä vierailevia puhujia ja väliaikaisia työryhmiä.

Projektiryhmä kokoontui projektin alkuvaiheessa noin kerran kuussa suunnittelukokouksiin, joissa oli aina mukana projektipäällikkö, projektiryhmä, sihteeri ja innovaatiojohtaja. Konsultit ottivat osaa kolmeen kokoukseen ja virkamiehet yhteen. Suunnittelukokouksissa kuultiin esityksiä eri palvelualoilta; esityksiä pitivät sekä projektiryhmäläiset itse että vierailevat puhujat. Työryhmille annettiin myös hankkeen teemoihin liittyviä välitehtäviä, joita ryhmät tekivät omalla ajallaan ja esittelivät sitten tuloksensa projektiryhmän seuraavassa suunnittelukokouksessa. (Ks. kuviota 1.)



**Kuvio 1.**  
Asiakaspalveluprojektin vaiheet ja niihin liittyvien kokousten keskeinen sisältö kerättyssä aineistossa.

Kokousten pääasiallinen toimintamuoto oli erilaisten esitysten pitäminen; kokouksissa ne toimivat alustuksina, joiden pohjalta projektiryhmä keskusteli ja ideoi hanketta eteenpäin. Kokouksissa käytetyt esitysdiat ja muu kirjallinen materiaali, kuten työryhmien tekemät välitehtävät, kokousmuistiot, projektin väli- ja loppuraportit sekä luonnollisesti myös ministeriön toteutusohje, tallennettiin sähköiselle alustalle, jossa ne olivat kaikkien projektiin osallistuvien luettavissa.

Tutkimushankkeessamme projektin etenemistä seurattiin puolen vuoden ajan. Kirjallista materiaalia kerättiin projektiryhmän ensimmäisestä tapaamisesta lähtien, ja varsinaisista kokouksista videoitiin kokoukset 3–8. Videointi aloitettiin, kun projektissa alettiin siirtyä orientoivista kokouksista ja alustavasta päätöksenteosta toteutusohjeen määrittelemään esiselvitysvaiheeseen. (Ks. kuviota 1.) Kukin kokouksista kesti noin 2–3 tuntia, joten videoitu tutkimusaineisto käsittää kaikkiaan noin 15 tuntia.

Tämän artikkelin kannalta on huomionarvoista, että projektipäällikkö on projektiryhmän toisessa suunnittelukokouksessa puhunut ”yhteisen kielen” löytymisen merkityksestä. Hanke määrittynyt näin heti alussa prosessiksi, jossa organisatorinen muutos tulee näkyväksi muuan muassa yhteisen käsitteistön syntymisen kautta. Tämä rinnastuu kuitenkin kiinnostavasti siihen, että projektia ohjaava ministeriön toteutusohje määrittelee jo sanastossaan hankkeen keskeiset käsitteet (ks. verkkoliitettä). Vain osa sanastoon listatuista termeistä esiintyy kuitenkin itse toteutusohjeen tekstissä, minkä vuoksi ohjeiston sanasto ei hahmotukaan ainoastaan ohjeiden lukemisen ja ymmärtämisen vaan laajemmin koko projektin toteuttamisen apuvälineeksi. Mielenkiintoiseksi tutkimustehtäväksi muodostuu näin sen tarkastelu, miten sanastossa mainitut termit mahdollisesti ilmenevät suunnittelukokouksissa, joissa projektia viedään yhteistoimin eteenpäin.

Tarkastellakseni tätä olen hakenut sanaston termien esiintymät videoidusta kokousaineistosta, jossa esiintyy näistä 19 termistä kaikkiaan 13.<sup>2</sup> Taulukko 1 esittää niiden jakauman eri kokouksetojen kesken. Sulkeisiin on merkitty kunkin termin käyttäjät. Termit ovat taulukossa samassa järjestyksessä kuin toteutusohjeen sanastossa. Jo taulukosta itsestään on nähtävissä, että termit eivät jakaudu tasaisesti eri kokousten kesken vaan muodostavat esiintymäkeskittymiä, jotka korreloivat kokousten toimintojen kanssa. Esimerkiksi kokouksessa 5 ministeriön neuvottelevat virkamiehet ovat esittelemässä ASPA-projektin historiaa, tavoitteita ja käytänteitä projektiryhmälle.

---

2. Olen hakenut nimenomaan sanaston termien (sanamuotojen) esiintymät. Näihin olen laskenut myös tapaukset, joissa termi toistetaan osittain (*kokonaisarkkitehtuuri* > *arkkitehtuuri*) tai osana yhdyssanaa (*kokonaisarkkitehtuuri* > *kokonaisarkkitehtuurityö*, *asiakkuus* > *lastensuojeluasiakkuus*), jos esiintymäkontekstista on ollut pääteltävissä puhujan tarkoittavan juuri kyseistä termiä. Tällainen vaihtelu nostaa käsiteltävästä asiasta esiin erilaisia ominaisuuksia (ks. Mikkola 2014: 546–547) ja liittyy vuorojen toiminnalliseen funktioon. Senkaltaiset ilmaukset kuin *tää seurantajärjestelmä tai mikskä sitä sanotaan* (viitaten esimerkiksi *asiakkuudenhallintajärjestelmään*) eivät kuitenkaan ole tarkastelussa mukana, vaikka ne olisivatkin kiinnostava tutkimuskohde. Tarkastelutapani poikkeaa näin esimerkiksi käsiteanalyysistä (esim. Nuopponen 2011), joka lähtee liikkeelle käsitteestä ja jonka tutkimustavoitteet ovat toiset.

Taulukko 1.

Ministeriön toteutusohjeen sanaston termien esiintymät kokousvuorovaikutuksessa.

	Kokous 3	Kokous 4	Kokous 5	Kokous 6	Kokous 7	Kokous 8	Esiintymiä yht.
<i>asiakaslähtöisyys</i>			1 (PR1)			3 (PR2, I1)	4
<i>asiakas</i>	13 (PR5, I4, Ka2, vier. 2)	17 (PR16, vier. 1)	8 (PR4, V3, I1)	16 (PR13, PP2, I1)	7 (PR7)	11 (PR9, I2)	72
<i>asiakkuudenhallinta</i>			4 (V4)		1 (Kb1)		5
<i>asiakkuudenhallintajärjestelmä</i>	1 (Ka1)						1
<i>asiakkuus</i>		5 (PR5)	2 (V2)			1 (PR1)	8
<i>asiakkuusuunnitelma</i>		2 (Ka2)	2 (V2)				4
<i>etäpalvelupiste</i>			2 (V2)			3 (I2, PR1)	5
<i>kokonaisarkkitehtuuri</i>			113 (V101, PR8, PP2, I2)	3 (PR2, PP1)	32 (Kb22, PR9, PP1)		148
<i>palvelukanava/asiointikanava</i>			16 (V15, PP1)	1 (PR1)	1 (I1)	5 (PR5)	23
<i>palvelukuvaus/palveluprosessi kuvaus</i>			2 (V2)		1 (PR1)		3
<i>prosessimoottori</i>			4 (V4)				4
<i>sähköisen asiointin portaali / sähköinen palvelukanava</i>			11 (V10, PR1)				11
<i>tietojärjestelmä</i>	6 (Ka4, PR2)	3 (Ka3)	22 (V20, I1, vier. 1)		11 (Kb10, PR1)		42
<b>Esiintymiä yht.</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>187</b>	<b>20</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>330</b>



Kokouksessa 5 termistön määrä on kauttaaltaan huomattavasti suurempi kuin muissa, mikä johtuu termejä runsaasti käyttävien virkamiesten pitkistä, monologimuotoisista esitelmistä. Toisaalta myös termien kesken on selviä eroja. Esimerkiksi *asiakas* esiintyy aineistossa usein, mutta toisin kuin monien muiden termien sen käyttö jakautuu tasaisesti kaikkiin kokouksiin, joissa sitä käyttävät erityisesti projektiryhmäläiset. Tällaiset karkeat kvantitatiiviset laskelmat tuovat ilmi joitain suuntaviivoja termien käyttöyhteyksistä ja käyttäjistä, joilla on tilaisuuksissa erilaiset roolit, tehtävät ja tavoitteet. Termien käytön funktioiden tarkempi selvittely vaatii kuitenkin kokousvuorovaikutuksen laadullista analyysiä, mihin keskityn seuraavassa luvussa.

### 3 Toteutusohjeen termistö kokousvuorovaikutuksessa

Tutkin tässä luvussa toteutusohjeen termistöä kolmesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin tarkastelen termejä osana kahta eri diskurssia.<sup>3</sup> Diskurssilla tarkoitan sosiaalisissa käytännöissä rakentuvaa ja uusiutuvaa merkityssystemiä, tapaa merkityksellistä maailmaa (esim. Jokinen, Juhila & Suoninen 2016: 34–35; Pietikäinen & Mäntynen 2009: 27; ks. myös Erra & Svinhufvud 2016). Ensin analysoin sitä, minkälaisen representaation diskurssit tuottavat asiakaspalvelusta. Toiseksi tutkin termejä osana kokousten paikallista vuorovaikutusta ja tarkastelen niiden käyttöympäristöjä ja vuorovaikutustehtäviä. Käsitelen näitä kahta kysymystä yhdessä. Huomioni kohteena on ennen muuta se, miten termit tuovat kokouskeskusteluun kulttuurisesti tunnistettavia diskursseja ja minkälaisia osallistujuuksia (ks. esim. Lehtinen & Pälli 2016: 166–168) kokouksen osanottajille niiden myötä rakentuu. Analyysini keskiössä on keskustelunanalyttiseen tapaan vuorojen muotoilu, toiminta ja liittyminen toisiinsa. Kolmanneksi tutkin aineistoa vielä pitkittäisnäkökulmasta ja tarkastelen muutoksia, joita ilmenee termistön käytössä ja diskurssien keskinäisissä suhteissa projektin edetessä.

#### 3.1 Tehostamisen diskurssi ja organisaation prosessien koordinointi

Valtaosa ministeriön toteutusohjeen sanaston termeistä kuuluu hallinnon ja tekniikan alan erikoisanastoon. Tällainen on esimerkiksi *kokonaisarkkitehtuuri*, jonka Kotimaisten kielten keskus mainitsee vuonna 2012 uutena, julkisen ja yksityisen alan hallintopapereissa esiintyvänä sanana (Sanapöimintoja vuodelta 2012). Ministeriön toteutusohjeessa termi määritellään kokonaisvaltaiseksi lähestymistavaksi, jonka avulla koordinoidaan organisaation toimintaa ja rakenteita. Sen voikin katsoa kiinnittyvän puhetapaan, jossa kaupunkiorganisaatio ja sen asiakaspalvelu näyttävät eri toimintayksiköistä, työprosesseista ja tiedonkulun järjestelmistä koostuvana operationaalisenä mallina. Olennaista on, että tällainen malli on kuvattavissa. Siitä voi siis antaa *palvelukuvauksia*, joiden avulla mallin eri *palvelukanavat*, niihin liittyvät työprosessit ja prosessien keskinäiset kytkökset tehdään näkyviksi. Vastaavan representaation tuottaa myös

---

3. Tarkastelemani diskurssit olisi voinut mahdollisesti jaotella vielä tarkemmin erilaisiin aladiskursseihin, mutta en pidä sitä työn tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisena.

*asiakkuus*-ominaisuudennimen (ks. VISK § 175) ympärille muodostunut sanarypäs *asiakkuussuunnitelma*, *asiakkuusjärjestelmä* ja *asiakkuudenhallintajärjestelmä*, jossa painottuu puolestaan asiakkaana oleminen ja tämän ilmiön suunnitelmallinen hallinta. Kaikkiaan hallinnon ja tekniikan alan erikoissanasto tuokin keskusteluun erityisen tehostamisen diskurssin, joka nojaa tehokkuutta ja tuloksellisuutta korostavaan työn rationaliteettiin. Sille on ominaista juuri keskittyminen työprosessien hallittavuuteen, mitattavuuteen ja standardisointiin, ja eritoten julkisessa hallinnossa sen voi katsoa muodostuneen laajalti työn ja työelämän valtakurssiksi (ks. esim. Juhila 2006: 71–72; Ledin & Machin 2016; Tiililä 2010).

Kokousvuorovaikutuksessa hallinnon ja tekniikan alan erikoissanastoa käyttävät ennen muuta organisaation ulkopuoliset toimijat, kuten ministeriön virkamiehet ja projektiin ostetut konsultit. Erityisen huomionarvoista on, minkälaisien toimintojen yhteydessä heidän käyttämänsä erikoissanasto esiintyy. Kuten aiemmin mainitsin, ministeriön toteutusohje tarjoaa määritelmän projektiin liittyville keskeisille termeille. Etukäteen tehty käsitteen määrittely rakentaa jo itsessään erilaisia osallistujarooleja eri osapuolille. Määrittelytyö tapahtuu projektissa kuitenkin kaksinkertaisesti, sillä kokousvuorovaikutuksessa erikoissanastoa käytetään erityisesti esitelmissä, jotka voivat kokonaisuudessaan keskittyä jonkin termin selittämiseen ja avaamiseen. Esimerkiksi *kokonaisarkkitehtuuri* on kokouksissa esitelmöinnin aiheena kahdesti. Esimerkissä 1 siitä pitää esitelmää virkamies Va, joka puhuu kokouksessa 5 aiheesta ”Asiakaspalvelun kokonaisarkkitehtuuri”.<sup>4</sup>

#### (1) Kokous 5

01 Va: -- tosiaan Mäkinen Jussi (.) samasta yksiköstä ku (.)  
 02 Onni (.) et tuolt julk ii see tee toiminnosta ja (1.2) vähän  
 03 niinku miettittin sitä et mitä tänään voisi kertoa semmosta  
 04 varsinki nyt mitä ei ole ehkä tähän saakka niinku  
 05 vielä <kerrottu>. (.) ja (.) >ja ja< mitä vois niinku  
 06 hyödyntää tässä niinku asiakaspalvelutoiminnon  
 07 kehittämisessä ja (0.3) me otettiin sitte aiheeksi tämmönen  
 08 niinku arkkitehtuuri ja nimenomaan **kokonaisarkkitehtuuri** (.)  
 09 lähestymistapana  
 ((litteraatiosta poistettu 3 min 12 s: puhuja jatkaa esitel-  
 mäsä motivointia ja luo yhteyttä kuulijoihin kehottamalla heitä  
 esittämään kysymyksiä))  
 10 nyt ku ↑mietitään **kokonaisarkkitehtuuria** niin tällä  
 11 hetkellähän se on hirveen tämmönen muoti (.) termi (.) et  
 12 kaikki puhuu et(tä) nyt ainakin meillä kun u- uutta  
 13 lainsäädäntöä on tullu ja (.) ja ja se velvottaa  
 14 jokaisen julkisen hallinnon (0.4) organisaatioo  
 15 suunnittelemaa ja kuvaamaan **kokonaisarkkitehtuurinsa**

4. Keskustelukatkelmissa käytetyt litterointimerkit ovat artikkelin liitteenä.

16 ni (0.3) ensimmäisenä siin lähtee miettimään et @mitä  
 17 ihmettä se tarkoittaa et et (0.6) mi- mi- mitä on ku me  
 18 puhutaan **kokonaisarkkitehtuurista**. (0.7) oikeestaan siin ei  
 19 oo mitään uutta. (.) siis (0.3) vaan niinku nippu (.)  
 20 suunnittelumenetelmiä suunnittelu (.) <metodeja> (.) joilla  
 21 jolla hahmotetaan asioita suur- (.) kuvataan asioita ja (.)  
 22 ja yritetään pitää semmosii laajoja kokonaisuuksia (0.4)  
 23 niinku kasassa mutta ehkä se niinku se ↑kaikkein ↑tärkein  
 24 siinä on että (.) et se (.) se informaatio (.) mitä  
 25 **kokonaisarkkitehtuurin** avulla saavutetaan ja ja  
 26 kun tehdään asiat tietyssä järjestyksessä tehdään  
 27 ne tietyllä tavalla (0.3) ni pystytään sitte tuottamaan  
 28 oikeesti semmosta niinku sopivaa ja hyvää informaatiota?  
 29 (0.3) niiden päätösten (0.5) teon (.) ↑näkökulmasta.

Esimerkkikatkelman vuoro rakentuu useasta eri elementistä. Katkelman alussa (r. 1–9) näkyy vuoron skemaattisen rakenteen avausosa, joka sisältää orientoivaa ainesta (VISK § 1008). Siinä puhuja motivoi tulevan esitelmänsä ja varaa näin tilaa useammasta kuin yhdestä rakenneyksiköstä koostuvalle vuorolleen (ks. Rendle-Short 2006: 31–40).<sup>5</sup> Tämän hän tekee sijoittamalla vuoron avaukseen kertomuksen, jossa hän referoi toista vuorovaikutustilannetta eli esitelmän suunnittelua: *vähän niinku miettiin sitä et mitä tänään voisi kertoa* (r. 2–3). Referaatin johtoilmauksessa käytetty mentaalinen verbi *mieltii* tuo jo ilmi esitelmän tarkkaan harkitun ja punnitun luonteen. Referointi painottaakin esitelmän uutisarvoa (r. 3–5) ja siitä juontuvaa asian kerrottavuutta (Routarinne 1997: 142) sekä sen sovellettavuutta meneillään olevassa palvelu-uudistuksessa (r. 5–7). Huolimatta siitä, että vuorosta puuttuvat selvät direktiiviset ilmaukset (ks. esim. Honkanen 2012: 37–38), rakentuu siitä jo avausosassa paitsi tiedonanto kokonaisarkkitehtuurista myös ohje tai neuvo sen käytöstä kaupunkiorganisaatiossa. Näin vuoro myös asemoi puhujat – tai oikeammin useamman virkamiehen sisältämän puhujakategorian – ja kuulijat eri tavoin keskustelun osallistujina, sillä se rakentaa edellisille sekä episteemisen että deonttisen auktoriteetin suhteessa puheena olevaan asiaan (ks. Nissi & Lehtinen 2016: 15).<sup>6</sup>

Siinä missä ohjeiden ja neuvojen antamista voi pitää yleensäkin arkaluontoisena toimintona (ks. esim. Heritage & Sefi 1992), on se erityisen ongelmallista esimerkin tilanteessa, jossa juuri kaupunkiorganisaation itsensä pitäisi oletettavasti päättää palvelu-uudistuksista ja niiden suunnasta. Puhuja tunnistaakin selvästi nämä vuoroonsa liittyvät jännitteet, ja vuoron ydinosassa (VISK § 1008) hän alkaa puolestaan purkaa niitä tarjoamalla nyt arkikehyksestä käsin tuotetun selityksen esitelmänsä aiheesta, kokonais-

5. Myös avausosa itsessään on moniyksikköinen (ks. VISK § 1008).

6. Episteemisellä auktoriteetilla tarkoitetaan tässä tulkintaa puhujan ensisijaisesta mahdollisuudesta tai oikeudesta tietää puheena olevasta asiasta ja deonttisella auktoriteetilla tulkintaa hänen oikeudestaan ohjata vastaanottajien toimintaa (ks. esim. Stevanovic & Peräkylä 2014). Kiinnostavasti vastaava orientaatio on myös itse toteutusohjeen sanastossa, jossa sananselityksiä seuraa usein eksplisiittinen direktiivi (ks. verkkoliitettä).

arkkitehtuurista (r. 10–23). Tämän hän tekee luonnehtimalla asiantuntijatietoon liittyvää termiä kopulalauseen avulla muotitermiksi, jota käytetään kaikkialla julkisen hallinnon organisaatioissa (r. 11–15, vrt. Paananen 2017: 128–129). Mainittu luonnehdinta tuo vuoroon termin merkitystä vähätteleviä sävyjä, sillä se osoittaa sen nopean leviämisen juontuvan kielenulkoisista syistä eikä esimerkiksi termin käsitteellisestä täsmällisyydestä. Vaikutelma vahvistuu edelleen vuoron edetessä, kun puhuja lainaa ääntänsä termin kuvitteelliselle käyttäjälle referoiden tämän ajatuksia (vrt. Haakana 2005: 127–133; Holt 2000: 435–439): *ni (o.3) ensimmäisenä siin lähtee miettimään et @mitä ihmettä@ se tarkoittaa* (r. 16–17). Referaatti sisältää interrogatiivipronominin ja substantiivin *ihme* muodostaman eksklamatiivisen lausuman, joka ilmentää asiointilan odotuksenvastaisuutta ja toimii vuorossa affektiivisen päivittelyn keinona (VISK § 1712–1713). Ajatusten esittäjä on puolestaan ilmaistu johtolauseessa nollapersoonassa, mikä luo paikan kokemukseen samastumiselle (ks. Laitinen 1995) ja kategorisoi alkuperäisen ihmettelijän – sekä myös ääntänsä lainaavan puhujan ja ihmettelyyn samastuvat kuulijat – termin aktiivisen käyttäjä- ja levittäjäkategorian ulkopuolelle. Vasta näiden valmistelujen jälkeen termistä tuotetaan varsinainen määrittely, jonka mukaan siinä ei olekaan mitään uutta: se on vain toisenlainen tapa kuvata joukkoa suunnittelumenetelmiä, jotka ovat jo ennestään kuulijoille tuttuja (r. 18–23). Kaikkiaan vuoro purkaa tällä tavoin esiteltyyn termiin liittyvää vierautta ja mahdollista vieroksuntaa sekä tasoittaa samalla puhujan ja kuulijoiden keskinäistä episteemistä ja deonttista epäsymmetriaa.

Esimerkkikatkelman lopussa puhujan orientaatio kuitenkin taas muuttuu, kun hän tekee *mutta*-lausumapartikkelin avulla topikaalisen siirtymän ja kontrastoi aieman selityksensä vuoron lopun kanssa:<sup>7</sup> *mutta ehkä se niinku se ↑kaikkein ↑tärkein siinä on että (.) et se (.) se informaatio (.) mitä kokonaisarkkitehtuurin avulla saavutetaan* (r. 23–25). Nyt keskeiseksi asiaksi ei nouse enää termin olemassaolo ja määrittely vaan eksplisiittisesti se hyöty, jonka termin soveltaminen tuottaa: käyttämänsä superlatiivin ja sen *kaikkein*-määritteen (VISK § 645) avulla puhuja nostaa esiin tämän termin yksiselitteisesti tärkeimmän ominaisuuden ja ohjaa kuulijoita tulkitsemaan esitelmän olennaisinta sisältöä. Vuoron lopussa *kokonaisarkkitehtuuri*-termillä voikin hahmottaa olevan lausumakontekstissaan välineen semanttinen rooli. Tämä tuo vuoroon näkyvästi tehostamisen diskurssin ja asettaa kokonaisarkkitehtuurin lopulta terminä muiden rinnakkaistermien yläpuolelle – osoittaahan puhuja sen käytön mahdollistavan oikeanlaisen työjärjestyksen ja tiedon tuottamisen ja sen toimivan näin perustana koko organisaation onnistuneille työprosesseille.

Esimerkki 2 on samasta kokouksesta kuin edeltävä katkelma, ja siinä virkamiehet Vb ja Vc pitävät yhdessä esitelmää aiheesta ”Asiakaspalvelun palvelukanavat”. Esimerkin alussa Vb kertoo, miten eri palvelukanaviin liittyvät palvelupyynnöt etenevät uudessa asiakaspalvelujärjestelmässä, jota on jo pilotoitu toisessa kaupungissa. Hänen vuoroaan jatkaa Vc, joka ryhtyy selittämään, mitä edeltävän puhujan esiin nostamat asiat merkitsevät asiakaspalvelutyötä tekevien käytännön toimien kannalta: *täs ku miettii taas ↑käytännös (o.4) miten (.) mitä pitää tehrä* (r. 8–9). Esitelmän otsikossa mainittu termi *palvelukanava* ei esiinny seuraavassa katkelmassa, mutta sen sijaan

7. Esitelmä ei kuitenkaan pääty tähän.

siinä käytetään toista sanastossa mainittua termiä, *palvelukuvausta*, jota Vc hyödyntää vuorossaan kahdesti (r. 21, 27).

(2) Kokous 5

01 Vb: -- ja siellä on tosiaan ne luokittelut ihan (0.4)  
02 sama kun jon- joku help- (.) help (.) desk (.)  
03 toiminnoissa ni (0.3) (siellä ku (.) otetaan)  
04 pikailmotus niin ne ja ↑luokittelee sen ja katsoo  
05 mitä on kiireellisyys ja ja (0.3) siit se lähtee  
06 siitä sitte eteenpäin (0.3) ratkottavaksi.  
07 (0.7)  
08 Vc: täs ku mieltii taas ↑käytännös (0.4) miten (.)  
09 mitä pitää tehrä niin sitte ku te otatte  
10 ↑yhen palvelun siihe pöyrälle niin (.) niin  
11 ↑oikeestaan (.) tää on niinku työlistana vois  
12 myöskin (0.3) toimia että (0.5) pitää niinku ↑mieltiiä  
13 se palvelupyynnön vastaanotto. (0.4) et ↑mitä  
14 asioit täytyy huomioida että se (.) (siihen) aspaan  
15 tuodaan (että tätä) täytyy niinku ratkoa. (0.3)  
16 mitä siinä käsittelyva- vaiheessa täytyy  
17 ratkoa. (0.3) ja sitte kuinka se palvelupyntö  
18 ↑suljetaan kenelle annetaan tieto (.) tieto sen  
19 sulkemisesta (0.3) et rakentaa vähä tämmöstä  
20 <kortistoa> (0.3) jokaisen palvelun osalta. (.) se  
21 on niinku semmonen ↑kevyt palvelukuvaus. (1.1)  
22 sitte vielä voiraan niinku seuraavas  
23 vaihees ruveta puhumaan sen (.) palvelun (.)  
24 <tuotteistamisesta>. (0.4) lähetään laskemaan  
25 hintaa sen palvelun suorittamiselle et  
26 läpimenoaikoja ja täntyyppisiä juttuja mutta (.)  
27 tämmönen (.) kevyt palvelu (.) kuvaus (.) varmaan  
28 syntyy niinku joka ↑ainoan palvelun osalta mitä  
29 tulee aspaan.

Esimerkistä 1 kävi jo ilmi, että esitelmävuoro voi olla tulkittavissa paitsi tiedonannoksi jostain asiakokonaisuudesta myös neuvoksi tai ohjeeksi sen käytännön toteutuksesta. Esimerkissä 2 tällainen deonttinen orientaatio on vielä selvempi, mikä näkyy erityisesti Vc:n vuoronsa alussa käyttämästä, velvollisuutta ilmentävästä nesessiivisestä modaali-verbistä *pitää* (VISK § 1575) sekä kuulijoiden suorasta puhuttelusta *kun te otatte* (r. 9), joka asettaa heidät eksplisiittisesti direktiivin vastaanottajan asemaan. On kuitenkin huomattava, että toisin kuin virkamies Va:n vuoro esimerkissä 1 Vc:n vuoro ei ole esitelmän alusta, jossa tuleva aihe on myös pystyttävä motivoimaan. Tämä voi lieventää tarvetta tasapainotella tiedonannon ja ohjeistamisen välillä. Vuoron alusta onkin näh-

tävissä, että esitelmöintiin on rakentunut jo rutinoitunut toimintamuoto, jossa esitelmän aiheet rekontekstualisoidaan (ks. esim. Mikkola 2014: 528) vuoron edetessä kuulijoille suunnatuiksi käytännön toimintaohjeiksi. Puhuja sitoo vuoronsa selvästi aiempaan keskusteluun toistuvuutta ja tilanteen kertautuvuutta ilmentävällä ajan adverbilla *taas* (r. 8, VISK § 651).

Vuorossaan Vc antaa siis yleisölle suunnattuja ohjeita siitä, miten palvelupyynnöiden eteneminen voidaan kaupungissa organisoida. Hän luo kuvan kolmivaiheisesta prosessista, johon kuuluu palvelupyynnön vastaanottaminen, käsitteleminen ja sulkeminen (r. 12–19) sekä ylimääräisenä vaiheena vielä prosessin tuotteistaminen (r. 22–24). Vaiheiden pakollisuutta ja velvoittavuutta puhuja ilmaisee tässäkin nesessiivisin modaali-verbien *pitää* ja *täytyy* (VISK § 1573). Kuvailemansa prosessin hän sitoo ministeriön sanastossa käytettyyn *palvelukuvaus*-termiin esittämällä nollapersoonaisen kuvauksen asiakaspalvelijan toimista. Esiintymäkontekstissaan se on tulkittavissa kuulijoille suunnatuksi ohjeistukseksi: *et rakentaa vähä tämmöstä <kortistoa> (0,3) jokaisen palvelun osalta. (.) se on niinku semmonen ↑kevyt palvelukuvaus* (r. 19–21) – – *mutta (.) tämmönen (.) kevyt palvelu (.) kuvaus (.) varmaan syntyy niinku joka ↑ainoan palvelun osalta* (r. 26–28). Tässä erityisen kiinnostavia ovat sanaan *palvelu* liitetyt kvantifioivat tarkennemääritteet *jokainen* ja *joka ainoa* (VISK § 570), jotka ilmentävät palvelupyynnöiden systemaattista kuvausta ja organisointia. Tämä tuo keskusteluun jälleen selvästi tehostamisen diskurssin, jossa asiakaspalvelu näyttäytyy erillisten työprosessien ja tiedonkulun järjestelmien koordinoituna kokonaisuutena. Itse *palvelukuvaus*-termin yhteydessä puhuja käyttää kuitenkin adjektiivimääritettä *kevyt*, joka luonnehtii substantiivin tarkoitteen suhteellista ominaisuutta (VISK § 584) ja purkaa vuorossa ohjeistuksen mahdollista ongelmallisuutta: kevyen palvelukuvauksen ei tarvitse kattaa kaikkia palvelun yksityiskohtia, minkä vuoksi se on vaatimuksena kohtuullinen.<sup>8</sup>

Kaikkiaan esitelmissä käytetty hallinnon ja tekniikan alan erikoissanasto liittyy keskustelussa siis tehostamisen diskurssiin, jossa puheenalaista asiaa lähestytään eksplisiittisesti organisaation toiminnan ja rakenteiden sekä niiden koordinoinnin näkökulmasta. Samalla asiakaspalvelu näyttäytyy hallintamallina, jossa organisaatioon kohdistuvaa asiakasvirtaa ohjailaan – ja odotetaan ohjailtavan – systemaattisesti. Näin erikoissanaston käyttö myös asemoi kokouksen osallistujat eri tavoin, sillä se luo heidän välilleen episteemisiä ja deonttisia hierarkioita.

8. Aineistossani on myös muutama tapaus, jossa hallinnon ja tekniikan alan erikoissanastoa käyttävät projektiryhmäläiset eli kaupungin työntekijät. Nämä termit ovat kuitenkin melko yleiskielisiä (esim. *asiakkuus*, *asiakslähtöisyys*, *tietojärjestelmä*), ja niiden voi olettaa olleen työntekijöille tuttuja jo ennen projektia. Kuitenkin myös ne esiintyvät yleensä esitelmissä, kun työntekijät kertovat esimerkiksi omien yksiköidensä tarjoamista palveluista. Esimerkiksi *asiakkuus*-termiä käytetään aineistossa esitelmässä, jossa puhuja selittää palvelun saamisen kriteerejä. Myös tällöin termin käyttö tuo vuoroon tehostamisen diskurssin, jossa korostuu järjestelmän näkökulma: puhuja arvioi asiakkaana olemista nimenomaan organisaation omista luokitteluista ja kategorisoinneista käsin (vrt. Raevaara 2006: 93). Toisin kuin virkamiesten ja konsulttien vuoroissa työntekijöiden esitelmissä termien käyttöön ei kuitenkaan näytä rakentuvan ohjailevia merkityksiä. Tässä artikkelissa en pysty käsittelemään näitä yksittäistapauksia tarkemmin.

### 3.2 Kohtaamisen diskurssi ja asiakkaan näkökulman etualaistaminen

Siinä missä valtaosa toteutusohjeen sanastossa mainituista termeistä kuuluu hallinnon ja tekniikan alan erikoissanastoon, on joukossa myös sanoja, jotka liittyvät pikemmin asiakaspalvelun ja kaupungin työntekijöiden omaan kielenkäyttöön. Niiden kohdalla ei voinekaan sanoa, että sanat olisivat kulkeutuneet kokousvuorovaikutukseen yksinomaan kyseisen projektin ja sitä varten laaditun sanaston välityksellä. Tällainen sana on erityisesti *asiakas*, jota käyttävät kokouksissa määrällisesti paljon paitsi ministeriön virkamiehet ja ulkopuoliset konsultit myös projektiryhmäläiset. Toteutusohjeen sanastossa *asiakkaan* on esitetty tarkoittavan yksilöä tai yhteisöä, joka käyttää kunnan tai asiakaspalvelukeskuksen palveluja. Kokousvuorovaikutuksessa *asiakas*-sanaa käytetään kuitenkin eri tavoin kuin hallinnon alan erikoissanastoa, sillä siinä siihen ei liity samanlaista terminologista määrittelyä ja avaamista. Se ei liioin ole kertaakaan varsinaisen esitelmöinnin kohteena, vaikka voikin esiintyä osana esitelmää. Sen sijaan *asiakas*-sanaa käytetään erityisesti ympäristöissä, joissa puhuja kuvailee joko todelliseksi tai kuvitteelliseksi osoitettua kohtaamista asiakkaan kanssa. Kokouskeskustelussa sen käyttö on yhteydessä kohtaamisen diskurssiksi nimeämäni puhetapaan, jonka keskiössä ei ole organisaatio ja sen prosessien tehostaminen ja hallinta vaan asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen suhde ja sen muotoutuminen. Aiemmassa tutkimuksessa tällainen diskurssi on yhdistetty kielen tuotteistamisen käytänteisiin, jotka nojaavat laatua painottavaan työn rationaliteettiin ja aidon läsnäolon ihanteisiin liittyen erityisesti juuri asiakaspalvelu- ja muuhun ihmissuhdetyöhön (esim. Cameron 2000; Nissi & Honkanen 2016).

Kiinnostavasti myös *asiakas*-sanan käyttöön ja siihen liittyvään kohtaamisen diskurssiin yhdistyy kokouskeskustelussa ohjailevia funktioita silloin, kun sana esiintyy virkamiesten ja konsulttien vuoroissa. Esimerkissä 3 projektiin palkattu ulkopuolinen konsultti (Ka) puhuu kokouksessa asiakaspalvelun kustannuksista, laatukriteereistä ja palvelun laadun mittaamisesta. Tarkemmin sanoen hän esittää, että niistä sopiminen ja päättäminen on projektiryhmän kollektiivinen tehtävä. Vuoron ohjaileva funktio käy selvästi ilmi jo sen alusta, jossa konsultti käyttää nesessiivistä modaaliverbiä *pitää* ja asettaa sen subjektiksi paikallaolijoihin viittaavan kvanttoripronominin *jokainen*: *mitä jokaisen (.) pitäs tässä huoneessa sitte niinku ymmärtää* ( r. 1–2). Vuoron lopussa esiintyvä sana *asiakas* (r. 27) liittyy kokonaisuudessaan tähän konsultin ohjeistukseen.

#### (3) Kokous 3

01 Ka: -- mitä jokaisen (.) pitäs tässä huoneessa sitte  
02 niinku ymmärtää (0.4) ni ois tavallaan niinku se (0.8)  
03 nykytilakustannukset niinkun (1.9) et mistä ne muodostuu  
04 ja miten ne on laskettu. (0.4) et ku tavallaan se työryhmä  
05 esittelee että (0.3) no tuolla nyt oli kolme henkilöä  
06 asiakaspalvelussa. (.) kuuskyt prossaa (.) me  
07 laskettiin tällöinen henkilöstökustannus niille. (0.5)  
08 niin tavallaan et jokainen ymmärtäisi sitten sen että

09 (0.4) joo (.) me ol<sup>↑</sup>laan samaa mieltä >tai sitte< (.)  
 10 >ee ei ei ei ei<. (0.5) tällä porukalla on niinku  
 11 yhteinen (.) tavallaan näkemys siitä että (0.4) näin ne  
 12 tavallaan niinkun (.) näin (.) <sup>↑</sup>näin nämä on laskettu.  
 13 (1.5) ja tavallaan sitte että tää porukka niinkun (0.5)  
 14 sitte sopii (.) näistä laatuksiteereistä et  
 15 <sup>↑</sup>minkälaiset laatuksiteerit (0.4) me laitetaan  
 16 asiakaspalvelulle. (0.5) ja samaten sitte että (.)  
 17 tällä porukalla pohditaan sitä että minkälaiset  
 18 on hyvät mittarit asiakaspalvelulle. (0.9) et mittarit  
 19 voidaan asettaa monella tapaa ja ne voidaan  
 20 asettaa (.) jos ne asetetaan väärin ni sit mitataan  
 21 ihan vääriä asioita. (0.5) jos pyritään lyhentämään  
 22 tota ni (0.3) vaikka puheluitten kestoa keskimäärin  
 23 kolme sekunttia ni (0.4) <sup>↑</sup>kiitos hei.  
 24 ?: heh he  
 25 (1.1)  
 26 Ka: et sit porukka rupee tekemään vääriä asioita (.) ne  
 27 ei palvele **asiakasta** kunnolla --

Konsultti käyttää vuorossaan listamaista rakennetta (ks. Jefferson 1991), jossa hän käy yksitellen läpi puheessa käsiteltävät asiat ja esittää niitä koskevia ohjeistuksia (r. 10–18). Toisin kuin vuoron alussa tässä listauksessa hän ei hyödynnä selviä direktiivisiä aineksia; hän ei liioin puhuttele kuulijoita suoraan. Sen sijaan hän kuvailee ryhmän yhteistä toimintaa ja viittaa sen tekijään aina ilmauksella *tämä porukka* (r. 10, 13, 17) osoittaen näin demonstratiivipronominin *tämä* avulla aktuaalisen puhetilanteen osallistujat vuorossa kuvaillun tilanteen henkilöiksi (ks. VISK § 722). Tällä tavoin puhuja saa luotua implisiittisen mallin sille, mitä vuorossa esitetyt asiat kuulijoilta edellyttävät. Muutoin hän kuvailee ryhmän toimintaa eri asioiden kohdalla eri tavoin. Kustannuksista puhuessaan konsultti käyttää omistuluseseen muotoista lausumaa *tällä porukalla on niinku yhteinen (.) tavallaan näkemys* (r. 10–11), mikä saa puheenalaisen asiointitilan hahmottumaan selväpiirteisenä – ryhmällä joko on tai ei ole yhteistä näkemystä kustannuslaskelmista. Laatuksiteerien kohdalla hän käyttää sen sijaan verbiä *sopii* (r. 14), mikä ilmentää asiointitilan neuvoteltavuutta, ja mittareista puhuessaan verbiä *pohdia* (r. 17), mikä ei enää implikoi varsinaista päätöksentekoa.

Juuri mittarien kohdalla konsultti alkaa kuvailla ryhmän toimintaa tarkemmin. Hän esittää, että laatumittarit voidaan asettaa monin tavoin (r. 18–19) ja siis myös väärin (r. 20–21). Puhuja ei kerro suoraan, mitä ”väärät” mittarit voisivat olla, mutta kuvailee puhelimitse tapahtuvaa asiakaspalvelutilannetta, jossa asiakaspalvelija soveltaa etukäteen määriteltäviä sopimusta puhelun kestosta: *jos pyritään lyhentämään tota ni (0.3) vaikka puheluitten kestoa keskimäärin kolme sekunttia ni (0.4) <sup>↑</sup>kiitos hei.* (r. 21–23). Vuorossaan hän lainaa ääntään kuvitteelliselle asiakaspalvelijalle, jonka laskevalla intonaatiolla tuotettu *kiitos hei* osoittaa asiointitilanteen päättyneeksi (vrt. Koivisto 2009). Kuvaillussa keskustelussa tämä tapahtuu kuitenkin ennenaikaisesti –



tilanteestahan puuttuvat asiakkaan vuorosanat. Käyttämällään *jos–niin*-ehtolauseella puhuja luokin konditionaalisen suhteen (VISK § 1134; ks. myös Nissi 2016) väärin mittarien ja huonon asiakaskohtamisen välille. Lausumapartikkelin *että* avulla muodostetulla parafrasilla (ks. VISK § 1032) hän kiteyttää vielä kuvailun tilanteen mahdollistaman johtopäätöksen – sen, että jäykästi sovelletut etukäteismittarit johtavat käytännön asiakastyössä huonolaatuiseen palveluun (r. 26–27). Juuri tässä konsultti käyttää *asiakas*-sanaa, joka esiintyy kieltolauseessa *ei palvele asiakasta kunnolla*. Tavan adverbiaalina esiintyvä *kunnolla* (VISK § 988) luo siinä *palvella*-verbin ilmaisemalle toiminnalle laadullisen skaalan, jonka päitä erottaa se, kuinka hyvin asiakkaan näkökulma – kuten tarve jatkaa keskustelua – on otettu huomioon. Esimerkki kuvastaakin puhetapaa, joka liittyy kokousvuorovaikutuksessa juuri *asiakas*-sanana käyttöön: sana yhdistyy erityisesti kohtiin, joissa etualaistuu asiakkaan, ei niinkään asiakaspalvelijan tai organisaation perspektiivi. Esimerkin tapauksessa laadukkaan asiakaspalvelun kriteeriksi ja laadun mittaamiseksi hahmottuu näin paitsi kyky huomioida organisaation prosesseja, luokitteluja ja tavoitteita myös taito asettua oikeanlaiseen, toisen lähtökohdat huomioivaan vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa. Vuoron voikin katsoa pyrkivän osaltaan normittamaan asiakaskohtamista.

Kuten aiemmin esitin, *asiakas*-sanaa käyttävät myös projektiryhmän jäsenet, joiden puheessa se liittyy niin ikään kuvailuihin kohtaamisista asiakkaiden kanssa. Näissäkin tapauksissa termin käyttö nostaa esiin asiakkaan näkökulman. Muutoin etualaistukseen liittyvä toiminto on erilainen, sillä projektiryhmäläiset käyttävät termiä erityisesti argumentoidakseen erilaisten projektiin liittyvien ehdotusten puolesta ja niitä vastaan. Tämä on nähtävissä esimerkeistä 4 ja 5, joissa käydään keskustelua mahdollisen yleisen palvelukeskuksen avaamisen hyvistä ja huonoista puolista. Projektiryhmään kuuluvien työntekijöiden (Ta, Tb) vuorot ovat responsseja aiempiin vuoroihin, joissa käsitellään kuvitteellista palvelukeskusta.

#### (4) Kokous 4

01 Ta: -- et jos (.) o:n semmonen vähän monimutkasempi  
02 asia ja sitä ei siinä pysty niinku selvittää nii että (.)  
03 siinä (0.4) pisteessä ne (0.6) henkilöt sit selvittää  
04 ja vastaa sit **asiakkaalle** et **asiakkaan** ei tarvi odotella  
05 tai .hh (.) käyä kyselemässä jostain toisesta  
06 paikasta että .hh (.) ↑mikäs on se oikee kerta nää  
07 on ↑yleensä asioita joissa (0.3) **asiakas** voi sitte  
08 jo (.) öö (.) <väsyäkin> siihen ja sitte ei enään  
09 ↑uudelleen kysy mistään ni jotenki aattelen  
10 et se ois tärke[ä että (.) siinä sit selvitetään  
11 ?: [mm  
12 Ta: ja (.) ↑konsultoidaan tarvittaessa ja matalalla  
13 kynnyksellä. (0.4) et jos se on (.) meidän palveluitten  
14 tarpeessa ni **asiakas** voi olla joskus aika (.) öö (.)  
15 vähillä voimavaroilla tai (0.3) tai sitte o:n jo (.)

16 tehny (.) kovan (.) kovan tämmösen mietinnän että  
 17 lähtee ↑hakemaan palveluita ni sit siinä kohtaa  
 18 se pitäis (.) ↑erittäin hyvin ja sujuvasti sitte (0.3)  
 19 se (.) palvelu löytyä --

## (5) Kokous 4

01 Tb: -- meiän pitää osata sitte arvioida juuri se mihinkä  
 02 rajaan asti voidaan (0.8) palveluista kertoa. (0.3)  
 03 mikä on se (.) jollon ohjataan eteenpäin. (0.5) mut  
 04 annetaan ainaki ne oikeat ↑yhteystiedot koska sekin  
 05 jo [auttaa **asiakasta** .hh (.) että ei pompotella  
 06 ?: [mm  
 07 Tb: puhelimesta toiseen vaan tiedetään et ↑tää on nyt se (.)  
 08 jopa ↑yhdistetään siihen. (.) .hh ja ↑sekin auttaa minun  
 09 mielestä (.) varmaan sitä **asiakasta** kun hänelle <↑joku  
 10 vasta[a>.  
 11 ?: [mm  
 12 Tb: (0.7) että ei ole ↑tiettyä puhelinaikaa tunnin verran  
 13 päivässä jolloin (0.4) ei pääse läpi. (0.5) niin (.)  
 14 tie↑dän että kyllä siinä moni **asiakas** on huojentunut (.)  
 15 jo niin että hän on saanu (.) puhua (.) asiansa.

Molemmissa esimerkeissä *asiakas*-sanaa käytetään osana toimintaa, jossa kuvaillaan asiakaspalvelijan ja asiakkaan kohtaamista yhdessä, useita eri palvelualoja käsittävissä palvelukeskuksessa. Esimerkissä 4 työntekijä Ta kaupungin lastensuojeluyksiköstä on juuri esittänyt, että tämänkaltaisessa palvelupisteessä on oltava työntekijöitä, jotka tuntevat eri alojen palveluja. Näkemyksensä tueksi hän kuvailee tilannetta, jossa palvelupisteeseen tullut asiakas saa yleisneuvojalta lastensuojelun erityiskysymykset tuntevaa palvelua: *siinä (0.4) pisteessä ne (0.6) henkilöt sit selvittää ja vastaa sit asiakkaalle et asiakkaan ei tarvi odotella tai .hh (.) käyä kyselyssä jostain toisesta paikasta (r. 3–6)*. Esimerkissä 5 työntekijä Tb kaupungin neuvonnasta on puolestaan esittänyt, ettei yleispalvelupisteen henkilöstön tarvitse osata vastata alakohtaisiin palvelupyyntöihin. Vuorossaan hän kuvailee tilannetta, jossa palvelupisteeseen tullut asiakas ei saa yleisneuvojalta yksityiskohtaista apua, vaan hänet ohjataan eteenpäin alakohtaisten palvelujen pariin: *mut annetaan ainaki ne oikeat yhteystiedot koska sekin jo auttaa asiakasta .hh (.) että ei pompotella puhelimesta toiseen (r. 3–7)*.

Työntekijöiden esimerkkikatkelmissa esittämät näkemykset ovat siis toisilleen vastakkaiset. Silti molemmissa vuoroissa tukeudutaan *asiakas*-termiin liittyvään kohtaamisen diskurssiin, joka nostaa jälleen keskiöön asiakkaan näkökulman ja konstruoi hänet toiminnasta hyötyväksi osapuoleksi. Tämä on nähtävissä tavasta, jolla puhujat kuvailevat asiointitilannetta nimenomaan asiakkaan toimijuudesta käsin: hänen ei tarvitse odottaa, eikä häntä siirrellä paikasta toiseen (esim. 4 r. 4–6; esim. 5 r. 5–7). Asiakkaan kannalta epätoivottavaa toimintaa ilmaistaan katkelmissa esimerkiksi

infinitiivirakenteella *käydä kyselemässä*, jossa frekventatiivinen *-le*-verbijohdos ilmentää toiminnan toistuvuutta ja tässä esiintymiskontekstissa myös sen ailahtelevuutta ja tuloksettomuutta (ks. Kytömäki 1992: 246–248; VISK § 353). Puhujat myös kuvailevat asiakkaan mielentilaa, toimintaa ja tekoja lausumin, jotka sisältävät esimerkiksi fysiologista tai tunnetilan muutosta leksikalisoivan verbin (‘asiakas väsy’, esim. 4 r. 7–8; ks. Pajunen 2001: 277–278, 309–313; VISK § 465), psyykkistä ominaisuutta luonnehtivan suhteellisen adjektiivin (‘asiakas on huojentunut’, esim. 5 r. 14) tai abstraktiin tilaan ja tapahtumaan viittaavaan kvantifoidun jaollisen substantiivin (‘asiakas on vähillä voimavaroilla’, ‘asiakas on tehnyt kovan mietinnän’, esim. 4 r. 14–16). Tällaiset asiakkaan kokijaposiitiota ilmentävät lausumat osoittavat puhujan suoraan pääsyä asiakkaan mielenmaisemaan ja henkisiin toimintoihin, mikä puolestaan oikeuttaa hänen näkökulmansa – puhujahan tietää, mitä asiakas haluaa ja mikä hänelle on parhaaksi. Samalla työntekijät voivat osoittaa, että tietyt, organisaation näkökulmasta tehdyt suunnitelmat – kuten prosessien tehostamisen ja hallinnan kannalta tehokkaana pidetyn yleisen neuvontapisteen perustaminen – eivät välttämättä toimi käytännön työssä (ks. myös Nissi 2016: 321).

Kaiken kaikkiaan *asiakas*-sanana käyttö ilmaisee asiaa käsiteltävän asiakaspalvelun arkisesta työnteon maailmasta käsin. Tämä painottaa työntekijöiden kokemuksellista tietoa, mikä purkaa puolestaan hallinnon ja tekniikan alan erikoissanaston rakentamaa episteemistä ja deontista hierarkiaa.

### 3.3 Muutoksia diskurssien keskinäisissä suhteissa

Eldeltävissä luvuissa tarkastelin termejä, jotka liittyvät kahteen erilaiseen diskurssiin ja käsittelevät asiakaspalvelua toisaalta työprosessien tehostamisen, toisaalta asiakkaan kohtaamisen näkökulmasta käsin. Esitin, että erityisesti tehostamisen diskurssiin yhdistyvä hallinnon ja tekniikan alan erikoissanasto on tutkimissani kokouksissa selvästi yleisempää valtion virkamiesten ja ulkopuolisten konsulttien kuin projektiryhmäläisten puheessa. Kiinnostavaksi tutkimuskysymykseksi nousee tässä yhteydessä se, minkälaisia muutoksia näissä asemassa mahdollisesti tapahtuu projektin kuluessa. Tässä luvussa tarkastelenkin vielä, miten projektiryhmäläiset omaksuvat puheeseensa hallinnon ja tekniikan alan sanastoa osana kokousvuorovaikutusta. Ensisilmäyksellä tällaista muutosta on aineistossani vähän eivätkä osallistujat oikeastaan mukaudu toistensa diskursseihin (ks. taulukkoa 1 s. 85). Silti muutamankin tapauksen tarkastelu voi tuoda ilmi kiinnostavia ja projektille merkityksellisiä muutuskulkuja, joita on hedelmällistä lähestyä kielen oppimisen ja sosiokulttuurisen oppimisen näkökulmista. Niistä tarkasteltuna yksilön voi katsoa sosiaalistuvan vähitellen yhteisön toimintakäytänteisiin niin, että hän toimii aluksi ainoastaan yhteisön reuna-alueilla mutta siirtyy sosiaalistumisprosessin edetessä kohti toiminnan ydintä. Voikin sanoa, että diskurssiyhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi tuleminen on juuri sille ominaisten kielenkäyttötilanteiden ja -tapojen oppimista ja haltuunottoa. (Lave & Wenger 1991: 29–58; Wenger 1998: 3–15; ks. myös Kong 2014: 44–47.) Aiemmissa keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa on tarkasteltu juuri oppimiseen liittyvää muutosta, joka ilmenee keskustelijoiden tavoissa ottaa osaa sekventiaalisesti etenevään vuorovaikutukseen. Esimerkiksi Piirainen-Marsh & Tainio (2009a,

2009b, 2014) ovat tutkineet tilannetta, jossa osallistujat pelaavat yhdessä videopeliä. He osoittavat, miten osallistujat alkavat kierrättää omassa puheessaan pelien kielellisiä resursseja, kuten juuri leksikaalisia elementtejä. Samalla heidän episteemisissä positioissaan tapahtuu muutoksia, kun he ratkaisevat peliin liittyviä tehtäviä ja ongelmia.

Omassa aineistossani tällainen osallistumisessa tapahtuva muutos on nähtävissä erityisesti aiemmin tarkastelemani termin *kokonaisarkkitehtuuri* kohdalla. Se ilmaantuu projektiryhmän kokousvuorovaikutukseen viidennessä kokouksessa, johon ottavat osaa myös ministeriön virkamiehet. Termi esiintyykin ensin juuri virkamiesten puheessa ja on kokouksessa myös heidän esitelmointinsä kohteena. Kuten esimerkki 6 osoittaa, jo saman kokouksen aikana *kokonaisarkkitehtuuri* kuitenkin leviää myös projektiryhmäläisten puheeseen.<sup>9</sup> Katkelmassa virkamies Va:n kokonaisarkkitehtuuria käsittelevä esitelmä on juuri loppunut esimerkkiin toisessa kaupungissa tehdystä pilotista, jossa mainittua lähestymistapaa on käytetty. Esitelmän jälkeen yleisöltä tiedustellaan genrekonventioiden mukaisesti mahdollisia kysymyksiä tai kommentteja.

#### (6) Kokous 5

01 Va: -- eli tää on niinku hyvä esimerkki siitä että miten  
 02 kannattaa että (0.4) pitäytyä (.) valitussa  
 03 **arkkitehtuurilinjauksessa** ja noudattaa ni mist tuo  
 04 X ((kaupungin nimi)) on niinku (.) todella hyvä tommonen  
 05 ke<sup>u</sup>ssi esimerkki siitä on niinku mitattuaki tietoa (.)  
 06 °(kokonaisuudessa)°. (1.4) ↑tää oli viimeinen kalvo.  
 07 (0.8) kiitos.  
 08 (5.6)  
 09 Vc: onks teillä kysymyksiä. (0.4) tai ajatuksia.  
 10 (5.9)  
 11 Tc: no ↑semmonen (.) oikeestaan kommentti (.) tohon Jussin  
 12 esitykseen että tota (0.5) kyllähän me (.) ↑varmaan  
 13 nyt (.) tarvitaan aika pikasesti niinku X:ssäki ((oman  
 14 kaupungin nimi)) tämmöstä (.) siis tähän asiakaspalveluun  
 15 liittyvää **arkkitehtuurikuvausta**. (0.3) siis sehän  
 16 oikeestaan pitäis olla jos mä nyt ↑yhtään ymmärrän  
 17 ni sen jo pitäis olla (.) <pohja> tälle koko  
 18 työ[le]le mitä tässä tehään et niinku (0.3) kerroit  
 19 ? : [mm]  
 20 Tc: siitä et se pitää olla niinku ne ↑tiettyt asiat pitää  
 21 olla kunnossa enneku sinne (0.3) päälle voidaan  
 22 raken[ta]a ja (0.3) ja niinku semmosia ↑tiettyjä asioita  
 23 ? : [mm]

9. Tarkastelen tässä projektiryhmäläisiä yhtenä osallistujaryhmänä. Aineistoni ei juuri anna mahdollisuuksia analysoida muutoksia, jotka ilmenevät yksittäisen puhujan tavassa käyttää termejä, sillä tältä osin se osoittautuu riittämättömäksi.

24 Tc: (.) mitä mun mielestä meiltä nyt (.) toistaseks ainaki  
25 puuttuu on se (0.3) ne ↑linjaukset esimeks sähkösen  
26 asioinnin kehittämislle. (0.4) et (.) miten me viedään  
27 sähköstä asiointia eteenpäin (.) (niinku) millä  
28 menettelyllä ja millä järjestelmillä ja (.) niinku ↑koko  
29 kaupungin tasonen (.) linjaus. (0.3) ja (.) se toistaseks  
30 on uupunu että (.) mun mielest ois ↑hirveen hienoo jos  
31 (semmonen) **arkkitehtuurityö** (kun sais) tän (.)  
32 asiakaspalvelun (.) yheks (0.5) yheks kuvioks (0.3)  
33 yhdistettyä että vois (.) vee ämmän (.) osaamista siinä  
34 käyttää.  
35 (3.9)

36 I: nii toi mitä ↑Maarit tossa puhu ni (0.3) (on)  
37 tietysti nii että (.) hhh (.) kaupungin (.)  
38 **kokonaisarkkitehtuurityö** on vasta (.) muutaman megan  
39 (.) edennyt. (0.3) että tota (.) me ollaan ihan  
40 ↑alkuvaiheessa. (0.4) tota: (.) mut et tä- tällä (.)  
41 <↑aspa> kokonaisuudella vois ottaa (semmonen) ihan  
42 hyvä (0.3) tietynlainen (.) pilotointi osuus siinä  
43 kun sitä ↑rakennetaan. (0.4) rakennetaan kaupunkiin että  
44 sit todellakin ni me ei tehdä tätä mitenkään irrallaan  
45 siitä (0.3) kaupungin **kokonaisarkkitehtuurityöstä**  
((poistettu 32 s: puhuja kuvailee kaupunkiorganisaation  
toimintoja))  
46 et siinä mieles ihan (.) ihan ↑hyvä toi (.) Maaritin  
47 huomio että tää on tärkeä asia tässä (-) miettiä et  
48 mitä se tarkoittaa tän aspan osalta joka on ↑sitte osa  
49 sitä kaupungin (.) °kokonaisuutta°.

Virkamiehen esitelmää leimaa jälleen selvä deonttinen orientaatio. Tämä käy ilmi tavasta, jolla hän kehystää vuoronsa lopussa toista kaupunkia koskevan kertomuksen *hyväksi esimerkiksi* eli havainnollistukseksi kokonaisarkkitehtuurin soveltamisesta (r. 1–5). Vuoro sisältää myös eksplisiittisen direktiivisen kielenaineksen, *kannattaa*-verbillä ilmaistun suosituksen (VISK § 1645; Kääntä 2015). Kun toinen virkamies pyytää esitelmän jälkeen kysymyksiä (r. 9), alkaa työntekijä (Tc) kaupunkirakennepalveluista kommentoida esityksen ydinaihetta (r. 11–34). Vuorossaan työntekijä esittää, että myös heidän kaupungissaan tarvittaisiin asiakaspalveluun liittyvää arkkitehtuurikuvausta. Tapa, jolla puhuja tuo nyt mainitun termin osaksi vuoroaan, on erityisen huomionarvoinen. Hän esimerkiksi käyttää sen yhteydessä *tämmönen*-proadjektiveja (r. 14), joka kohdistaa huomion tarkoitteen lajiin tai ominaisuuksiin ja toimii vuorossa epämääräisyyttä ilmaisevana tarkentimena (VISK § 1411). Puhuja positioi itsensä tällä tavoin tietämättömäksi käyttämänsä uuden termin ja sen merkityksen suhteen. Sama ilmiö onkin havaittu esimerkiksi lääkärin vastaanotolla, jossa potilaat saattavat käyttää lääketieteen termejä orientoituen kuitenkin samanaikaisesti lääkärin ensisijaiseen asiantuntijuuteen

(ks. Haakana, Raevaara & Ruusuvuori 2001: 206–208). Työntekijän vuorossa tämä epis-teeminen asymmetria tulee ilmi vielä selvemmin vuoron jatkossa, jossa hän esittää pe-rustelua aiemmalle näkemykselleen vedoten virkamiehen puheeseen ja ilmaisee, ettei ole itse välttämättä ymmärtänyt termiä oikein (r. 15–22). Näkemyksen perustelu tapah-tuu kohdassa, jossa vuoron edeltävä rakenneyksikkö on tullut juuri selvästi päätökseen (r. 15) ja muilla osallistujilla olisi mahdollisuus ilmaista samanmielisyytensä. Peruste-luilla puhujan voikin katsoa orientoituvan puuttuviin responsseihin. Vuoronsa lopussa työntekijä tuottaa vielä *että*-lausumapartikkelin avulla muodostetun parafrasain aiem-masta näkemyksestään (r. 30–34, ks. VISK § 1032). Tässä hän käyttää jälleen termin yh-teydessä indefiniittisyyttä ilmentävää proadjektiivia *semmonen* (r. 31)<sup>10</sup>.

Kokonaisuudessaan työntekijän vuorosta rakentuukin kokonaisuus, joka on ym-märrettävissä sekä ehdotukseksi virkamiehen esittelemän kokonaisarkkitehtuurin so-veltamisesta että moitteeksi sen käyttämättä jättämisestä. Jälkimmäistä tulkintaa tu-kevat puhujan myöhemmät maininnat arkkitehtuurikuvauksen pikaisesta tarpeesta (r. 13) ja linjausten puuttumisesta (r. 25, 29–30) sekä implisiittisemmät huomiot asioi-den väärästä etenemisjärjestyksestä (r. 16–18). Työntekijä ilmaisee selvästi, että kyse on nimenomaan kaupungin tason ilmiöistä (r. 28–30). Tämän vuoksi hänen vuoronsa voi katsoa kohdistuvan erityisesti kaupungin johdolle ja kontrastoivan sen tietämät-tömyyden tai osaamattomuuden ministeriön asiantuntemuksen kanssa (r. 33–34). Työntekijän vuoroon valikoituukin vastaajaksi kaupungin innovaatiopalveluiden joh-taja, joka asettuu selontekovelvolliseksi ja suuntautuu näin omaan ammatilliseen roo-liinsa (ks. Nissi & Lehtinen 2016: 11). Vuorossaan hän kertoo, miten kaupungin arkki-tehtuurityö etenee ja nivoutuu osaksi asiakaspalveluprojektia (r. 36–49). Puhuja ei tässä käytä *kokonaisarkkitehtuuri*-termin yhteydessä mitään epämääräisyyttä ilmentä-vää tarkennetta, mikä luo hänelle edeltävästä puhujasta poikkeavan tietämysellisen aseman suhteessa puheenalaiseen asiaan. Innovaatiojohtajan vuoro ilmaiseekin hä-nen suurempaa pääsyään kokonaisarkkitehtuuriin – sitä, ettei se ole hänelle varsinais-esti uusi. Lisäksi vuoro tuo ilmi, ettei puhuja tarkastele kokonaisarkkitehtuuria vain asiakaspalveluprojektin kannalta vaan osana laajempaa koko kaupungin arkkitehtuuri-työtä. Tällä tavoin sen voi katsoa paitsi tekevän myönnytyksen työntekijän moitteelle myös purkavan sitä, sillä vuoro implikoi, että työntekijän vasta omaksuma katsanto-kanta on näkökulmiltaan kapea.

Kaikkiaan edeltävä esimerkkikatkelma osoittaa, miten erikoissanaston käyttö ra-kentaa kokousvuorovaikutuksen kaltaisessa moniammatillisessa työskentelyssä osallis-tujien suhteita toisiinsa ja puheenalaiseen asiaan. Vaikka esitelmöinnin myötä virka-miehille rakentuu ensisijainen omistajuus termiin samoin kuin sen soveltamiseen, al-kavat myös projektiryhmäläiset käyttää termiä esitelmän jälkeen; uutta termiä käyt-tämällä he ilmaisevat ymmärtävänsä uudella tavalla asiakaspalvelun ja kaupunki-organisaation prosesseja. Termin käyttö rakentaa kuitenkin myös heidän välilleen eri-laisia asiantuntijuuksia sekä niihin kiinnittyviä tiedollisia ja toiminnallisia oikeuksia ja velvollisuuksia. Näin se tekee näkyväksi heidän erilaiset ammatilliset roolinsa osana meneillään olevaa projektia.

10. Sana ei kuulu tallenteesta täysin selvästi.

Esimerkki 7 on puolestaan tallennettu kahta kokouskerta myöhemmin. Siinä omalla ajallaan kokoontuneet työryhmät raportoivat ryhmätyöskentelynsä tuloksista. Katkelman alussa projektipäällikkö (PP) antaa vuoron työntekijälle (Td), joka toimii myös sähköisen asioinnin ryhmän sihteerinä.

### (7) Kokous 7

01 PP: -- vielä (.) yleisiä terveisiä sähköisen (.) ryhmän  
02 kokoontumisista Hennalla on niistä [(-)  
03 Td: [joo. (1.4) joo:  
04 ↑sähkönen ryhmä on kans kokoontunu ↑yhden kerran? (0.3)  
05 ja (.) me ollaan tässä vaiheessa (0.6) kartotettu (0.3)  
06 kaikki y- (.) >tai tää tämmönen< sähkösen (.) <asioinnin  
07 ohjelmien nykytylä> eli (.) ↑kerätty palveluista (0.3) ne  
08 ohjelmat joilla (0.3) eri- (.) erilaista asiakaspalvelua  
09 hoidetaan tällä hetkellä ja (0.4) ja on pohdittu niistä (.)  
10 niitten hvyiä ja huonoja puolia ja (.) ja (0.4) se kulkee  
11 siinä taustallah kun mietitään sitten että (.) miten (0.4)  
12 käyttöä voitais kehittää ↑pitemmällä täh- tähtäimellä  
13 useamman palvelun (0.3) onko mahdollista useamman  
14 palvelun käyttää (.) ↑jo olemassa olevia ratkasuja.  
(poistettu 1 min 39 s: puhuja kuvailee kaupungin sähköisiä  
ohjelmia))  
15 <ja tuota:> (.) s:e mistä juteltiin paljon on että (0.4)  
16 et kaupunkiin hankitaan palveluihin (0.5) ohjelmia. (0.4)  
17 niin jotenki nyt ku meillä sitten ehkä tämä (0.3) uusi  
18 ↑kokonaisarkkitehtisuunnittelu tän (.) näitten (.) sähkösten  
19 ohjelmien osalta niin (0.5) saisi (.) napakammin kiinni sen  
20 että (0.3) että (0.6) palvelut ei niin itsenäisesti jatkossa  
21 (.) ↑hankkisikaan ohjelmia vaan niitä mietittä vähän  
22 laajemmin (0.6) koko kaupungin tarpeen (.) tarpeen  
23 näkökulmasta.

Katkelmassa työntekijä referoi työryhmänsä käymää keskustelua kaupungin sähköisissä palveluissa käytettävistä ohjelmistoista ja niiden käytön kehittämisestä. Merkittävää on, että riviltä 15 alkavassa epäsuorassa esityksessä hän tuo vuoroon termin *kokonaisarkkitehtisuunnittelu*<sup>11</sup> (r. 18), jota hän esittää jatkossa sovellettavan ja joka toimii näin uudenlaisen, eri palvelualoja koordinoivan toimintatavan perustana (r. 19–23). Vuorossa kokonaisarkkitehtuuri merkitään uudeksi toimintamalliksi juuri kuvailevan ja kategorisoivan *uusi*-etumäärittteen avulla (VISK § 582). Lisäksi puhuja käyttää funktioltaan esittelevää demonstratiivista tarkennetta *tämä*, joka ilmaisee tarkoitteen referentiaali-

11. Työntekijä ei täysin hallitse termin käyttöä, sillä hän puhuu *kokonaisarkkitehdistä*, kun termin odotuksenmukainen muoto olisi *kokonaisarkkitehtuuri*.

sesti avoimeksi ja tuo sen keskustelijoiden tunnistamisen ja tulkinnan kohteeksi (Etelämäki 2006: 116–117, 198–200; VISK § 1411). Termin käytöllä puhuja osoittaa ryhmänsä omaksuneen työskentelyssään uudenlaisen näkökulman, jossa painottuu juuri tehostamisen diskurssille ominainen, organisaation työprosesseista ja tiedonkulun järjestelmistä koostuva suunnitelmallinen malli. Tässä yhteydessä on olennaista huomata, että projektissa on jo aivan ensimmäisistä suunnittelukokouksista lähtien puhuttu palvelujen yhtenäistämisestä ja yleiskuvan saamisen tärkeydestä. Kuitenkin vasta tämän uuden termin käyttö antaa varsinaisen kielellisen väylän niille tavoitteille ja odotuksille, joita liittyy meneillään olevaan asiakaspalveluprojektiin ja siihen liittyvään organisatoristen raja-aitojen muuttumiseen ja uudelleen määrittelyyn. Voikin sanoa, että termi ohjaa projektiryhmäläiset tarkastelemaan asiaa eksplisiittisesti juuri kaupunkiorganisaation, ei niinkään oman yksikkönsä tai arkisen työkentänsä näkökulmasta.

#### 4 Päätäntö

Olen tarkastellut tässä artikkelissa erikoissanaston käyttöä kokousvuorovaikutuksessa, jossa suunnitellaan kaupunkiorganisaation palvelurakenteen muutosta. Työni jatkaa tältä osin erityisesti aiempaa peruspalvelujen ja julkishallinnon kielen tutkimusta (ks. Peruspalvelujen kielen tutkimus -verkkosivut), jossa pääpaino on kuitenkin ollut ammattilaisten ja asiakkaiden keskinäisessä kirjallisessa viestinnässä. Oma tutkimukseni tuo tähän perinteeseen uuden näkökulman tarkastelemalla mainittuihin aloihin liittyvää sanastoorganisaation sisäisen viestinnän ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen kysymyksistä käsin.

Kuten aiemmin mainitsin, erikoissanaston käyttäjät voidaan hahmottaa tiettyyn ammattikuntaan kuuluvaksi diskurssiyhteisöksi (Swales 1990: 24–27), jonka toimintakäytänteisiin ja niihin kytkeytyviin kielenkäyttötapoihin uudet jäsenet sosiaalistuvat (ks. Lave & Wenger 1991: 29–58; Wenger 1998: 3–15). Erityisesti nyky-yhteiskunnassa organisaatiot joutuvat kuitenkin operoimaan nopeasti muuttuvissa toimintaympäristöissä ja organisaatiot ovat usein alituisessa muutoksen tilassa (Kontinen ym. 2013). Sen vuoksi myöskään niihin liittyvät diskurssiyhteisöt eivät ole kovin vakaita, vaan niitä luonnehtivat pikemmin yhteisöjen hybridisyys, keskinäiset rajapinnat ja ideologiset merkityskamppailut (Kong 2014: 35–40, 56). Esimerkiksi organisaatiomuutoksissa eri yksiköt ja henkilöstöryhmät erilaisine kielenkäyttötapoineen tulevat yllättäen kosketuksiin toistensa kanssa, kun organisaation olemassa olevia rakenteita murretaan. Tällaisessa muutostilanteessa keskeisenä kysymyksenä voikin pitää sitä, kenen käsitteistöä tulee muotoutumassa olevan diskurssiyhteisön uutta kielellistä todellisuutta ja minkälaiseksi tehdyt valinnat rakentavat organisaation, sen jäsenet ja heidän suhteensa meneillään olevaan muutokseen.

Tässä artikkelissa olen tutkinut kaupungin uudistushankkeeseen liittyvää sanastoedellä esitellyistä näkökulmista. Tarkastelemani termit valitsin sillä perusteella, että ne löytyvät ministeriön toteutusohjeen sanastosta. Analysoin sitä, minkälaisen representaation ne rakentavat muutoksen kohteena olevasta asiakaspalvelusta, sekä sitä, miten eri osallistujat käyttävät niitä osana suunnittelukokousten vuorovaikutusta. Artikkelini keskeinen huomio on, että etukäteen standardoitu sanasto ei sellaisenaan takaa osallis-



tujien yhteistä kieltä tai jaettua orientaatiota muutosprosessissa, sillä sanaston termit asettuvat aina osaksi kokouskeskustelun paikallista käyttöympäristöä. Kierrättäessään siihen erilaisia kulttuurisesti tunnistettavia diskursseja termit myös rakentavat osallistujille vaihtelevia toimijuuksia ja omistajuuksia ja voivat näin päinvastoin muodostua projektiin liittyvän merkityskamppailun keskeiseksi välineeksi.

Artikkelini tuo ilmi, että valtaosa kokouskeskustelussa käytetyistä termeistä kuuluu hallinnon ja tekniikan alan erikoissanastoon. Esimerkiksi sopii *kokonaisarkkitehtuuri*. Kokousvuorovaikutuksessa kyseisten termien käyttö tuottaa erityisen tehostamisen diskurssin, jolle on luonteenomaista keskittyminen työprosessien hallittavuuteen, mitattavuuteen ja standardointiin ja josta on eritoten julkisessa hallinnossa muodostunut tulos- ja tehokkuuspainotuksineen työn ja työelämän valtadiskurssi (esim. Ledin & Machin 2016; Tiililä 2010). Kaupunkiorganisaatio ja sen asiakaspalvelu näyttäytyvät siitä käsin eri toimintayksiköistä, työprosesseista ja tiedonkulun järjestelmistä koostuvana operationaalisenä mallina. Toteutusohjeen sanastossa on kuitenkin myös sanoja, kuten *asiakas*, jotka liittyvät yhtä lailla asiakaspalvelun ja kaupungin työntekijöiden omaan kielenkäyttöön. Ne tuottavat kokousvuorovaikutuksessa puolestaan kohtaamisen diskurssiksi nimeämäni puhettavan, jonka keskiössä ei ole organisaatio ja sen prosessien tehostaminen ja hallinta vaan asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen suhde ja sen muotoutuminen. Tämänkaltaisen diskurssi on laatu- ja aitospainotuksineen yhdistetty aiemmin kielen tuotteistamisen käytänteisiin erityisesti juuri asiakaspalvelu- ja ihmissuhdetyössä (Cameron 2000; Nissi & Honkanen 2016).

Tutkimassani kokousvuorovaikutuksessa hallinnon ja tekniikan alan erikoissanastoa käyttävät ennen muuta organisaation ulkopuoliset toimijat, kuten kokouksissa vieraillevat ministeriön virkamiehet ja konsultit, jotka selittävät ja avaavat termistöä puheenvuoroissaan projektiryhmäläisille. Tämä rakentaa osallistujien välille paitsi episteemistä myös deonttista epäsymmetriaa, sillä termien määrittelyyn nivoutuu usein myös ohjeistuksia niiden sovellettavuudesta meneillään olevassa muutosprosessissa (ks. Nissi & Lehtinen 2016: 15). Kohtaamisen diskurssiin liittyvän sanaston yhteydessä ei sen sijaan tällaista avaamista ja esitelmöintiä esiinny. Sen tyypillinen esiintymisympäristö onkin joko todelliseksi tai kuvitteelliseksi osoitetun asiakaskohtaamisen kuvailu. Kuitenkin myös siihen liittyy projektiryhmäläisiin kohdistuvaa ohjeistusta silloin, kun se esiintyy organisaation ulkopuolisten osallistujien puheessa. Keskiössä ei tällöin ole organisaation prosessien, luokittelujen ja tavoitteiden huomioiminen vaan asettautuminen oikeanlaiseen, toisen lähtökohdat huomioivaan vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa. Projektiryhmäläisten itsensä puheessa kohtaamisen diskurssi sanastoineen etualaistaa niin ikään asiakkaan näkökulman ja siihen kytkeytyvän kokemuksellisen tiedon. Tällöin sanastoa käytetään yleensä kuitenkin argumentoinnin välineenä, joko puolustettaessa tai vastustettaessa projektiin liittyviä muutosehdotuksia.

Olisi liian yksioikoista sanoa tietyn sanaston olevan sidoksissa juuri tiettyyn osallistujaryhmään, kuten ministeriön virkamiehiin, konsultteihin tai kaupungin työntekijöihin hallinnon, asiakaspalvelun sekä tieto- ja henkilöstöjohtamisen asiantuntijoina. Pikemmin sen käyttö tuottaa omanlaisensa diskurssin, jonka luomassa kehityksessä puheena olevaa asiaa käsitellään ja jossa eri osallistujat hyödyntävät näitä tulkintakehyksiä ja niihin kiinnittyviä diskursiivisia positioita eri tavoin. Tällä lailla

he myös neuvottelevat erilaisten termien välityksellä projektin omistajuudesta, muutosten tarpeellisuudesta ja oikeanlaisesta toteuttamistavasta, ammatillisista rooleistaan ja tietämyksistään sekä keskinäisistä suhteistaan ja määräysvallastaan – tässä tapauksessa esimerkiksi konkreettisesti ministeriön vaikutusvallasta kuntatason organisaatioissa.

Tulokseni osoittavat kuitenkin myös, että tällaisissa positioissa voi tapahtua muutoksia projektin edetessä. Näin käy ennen muuta silloin, kun kaupungin työntekijät omaksuvat puheeseensa hallinnon ja tekniikan alan erikoissanastoa. Sosiaalistuessaan uudenvälisiin kielenkäyttötapoihin he sosiaalistuvat enenevässä määrin myös niiden tuottamaan diskurssiin, jonka puitteissa aiemmin hajanaisena ja sirpaleisena näyttäytyneestä ilmiökentästä muodostuu uudenväläinen, jäsentynyt kokonaisuus. Organisaatiomuutosta voikin tästä näkökulmasta lähestyä erityisenä symbolisena välitulana (ks. Kontinen ym. 2013), jonka aikana muotoutuu uudenvälisiä diskurssijärjestyksiä ja niihin kytkeytyviä merkitysjärjestelmiä, suhteita ja vallan rakenteita, kun osallistujat neuvottelevat oikeudestaan määritellä maailmaa (Kong 2014: 40, 56). Näin myös aineistoni organisaatiomuutos hahmottuu prosessiksi, jossa kaupungin henkilöstö oppii – ainakin osittain – tarkastelemaan asiakaspalvelua ei vain oman yksikkönsä ja työkentänsä vaan myös kaupunkioorganisaation prosessien ja niiden suunnitelmallisen koordinoinnin ja hallinnan näkökulmasta.

Laajemmin artikkelini tulokset liittyvät pohdintoihin osallistujien erilaisista toimijuuksista ja osallisuuksista tällaisissa muutosprosesseissa, jotka ovat leimanneet viime vuosina hyvin näkyvästi työelämää ja eritoten julkista sektoria. Kielentutkimuksen parissa niitä on kuitenkin tutkittu hyvin vähän huolimatta niiden läpeensä kielellisestä luonteesta. Juuri kielentutkimuksella olisi kuitenkin tarjota metodista välineistöä, jonka avulla tarkastella organisaatioiden ja niihin liittyvien diskurssiyhteisöjen prosessimaista luonnetta ja rakentumista paikallisissa toimintakäytänteissä. Samalla kun uudenväliset tutkimusaiheet saavat lingvistit kurottumaan kohti muita tieteenaloja, vaativat ne tutkijoilta omien lähestymistapojen tarkistamista ja täsmentämistä – ja esimerkiksi tasapainoilua kielitieteellisen eksaktiuden ja organisaatioita ja yhteiskuntaa koskevien laajempien kysymysten välimaastossa. Artikkelini osoittaa osaltaan, miten tällaisia tutkimusasetelmia voisi rakentaa. Se tuo näin uutta ymmärrystä organisaatiomuutoksen ja moniammatillisen työskentelyn kielellisestä dynamiikasta ympäristöissä, jotka voivat olla huomattavan kompleksisia ja joihin voi liittyä monisyisiä, arjen toimintoissa näkymättömiksi jääviä käytänteitä. Tällaiset käytänteet voivat luoda uusia mahdollisuuksia ja tukea osallistujien osallisuutta ja yhteiskehittelyä mutta samalla myös rajoittaa heidän toimijuuttaan ja marginalisoida yksilöitä, kokonaisia ryhmiä tai katsantokantoja.

## Lähteet

- CAMERON, DEBORAH 2000: Styling the worker. Gender and the commodification of language in the globalized service economy. – *Journal of Sociolinguistics* 4 s. 323–347.  
DOI: 10.1111/1467-9481.00119.

- DREW, PAUL – HERITAGE, JOHN 1992: Analyzing talk at work. An introduction. – Paul Drew & John Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 3–65. Cambridge: Cambridge University Press.
- ERRA, SATU – SVINHUFVUD, KIMMO 2016: Kirjoittamisen diskurssit lukion äidinkielen ja kirjallisuuden opetussuunnitelman perusteissa ja äidinkielen ylioppilaskokeen määräyksissä. – *Virittäjä* 121 s. 315–354. DOI: <https://doi.org/10.23982/vir.51462>.
- ETELÄMÄKI, MARJA 2006: *Toiminta ja tarkoite. Tutkimus suomen pronomininistä* tämä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- GOODWIN, CHARLES 1994: Professional vision. – *American Anthropologist* 96 s. 606–633. DOI: 10.1525/aa.1994.96.3.02a00100.
- GOTTI, MAURITZIO 2003: *Specialized discourse. Linguistic features and changing conventions*. Bern: Peter Lang.
- HAAKANA, MARKKU 2005: Sanottua, ajateltua ja melkein sanottua. Puheen ja ajatusten referointi valituskertomuksissa. – Markku Haakana & Jyrki Kalliokoski (toim.), *Referointi ja moniäänisyys* s. 114–149. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HAAKANA, MARKKU – RAEVAARA, LIISA – RUUSUVUORI, JOHANNA 2001: Lääketieteen termit lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. – Johanna Ruusuvoori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia* s. 196–222. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HERITAGE, JOHN – SEFI, SUE 1992: Dilemmas of advice. Aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers. – Paul Drew & John Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 359–417. Cambridge: Cambridge University Press.
- HOLT, ELIZABETH 2000: Reporting and reacting. Concurrent responses to reported speech. – *Research on Language and Social Interaction* 33 s. 425–454. DOI: [https://doi.org/10.1207/S15327973RLSI3304\\_04](https://doi.org/10.1207/S15327973RLSI3304_04).
- HONKANEN, SUVI 2012: *Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- JEFFERSON, GAIL 1991: List construction as a task and resource. – George Psathas (toim.), *Interactional competence* s. 63–92. New York, NY: Irvington Publishers.
- JOKINEN, ARJA – JUHILA, KIRSI – SUONINEN, EERO 2016: *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino.
- JUHILA, KIRSI 2006: *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- KANGASHARJU, HELENA – PIEKKARI, REBECCA – SÄNTTI, RISTO 2010: Yritysten kielipolitiikka – missä se piilee? – Hanna Lappalainen, Marja-Leena Sorjonen & Maria Vilkuna (toim.), *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan* s. 136–157. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KOIVISTO, AINO 2009: Kiitoksen paikka. Kiittäminen kioskiasiointia jäsentämässä. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutineista* s. 174–200. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KONG, KENNETH 2014: *Professional discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KONTINEN, TIINA – HOUNI, PIA – KARSTEN, HELENA – TOIVANEN, HEIKKI 2013: Liminaalitalan käsite työn muutosten jäsentäjänä. – *Aikuiskasvatus* 33 s. 252–264.
- KYTÖMÄKI, LEENA 1992: *Suomen verbiderivaation kuvaaminen 1600-luvulta nykypäiviin*. Turku: Turun yliopisto.
- KÄÄNTÄ, LIISA 2015: “Kannattaa x” -rakenne ja toiminto direktiivisyyden ja kannanottamisen

- jatkumolla opiskeluverkkokeskustelussa. – *Sananjalka* 57 s. 161–182.
- LAITINEN, LEA 1995: Nollapersoona. – *Virittäjä* 99 s. 337–358.
- LAVE, JEAN – WENGER, ETIENNE 1991: *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- LEDIN, PER – MACHIN, DAVID 2016: Performance management discourse and the shift to an administrative logic of operation. A multimodal critical discourse analytical approach. – *Text & Talk* 36 s. 445–467. DOI: <https://doi.org/10.1515/text-2016-0020>.
- LEHTINEN, ESA – PÄLLI, PEKKA 2016: Osallistuminen näkökulmana tekstien ja keskustelujen suhteeseen. Kehityskeskustelulomake osana kehityskeskustelun vuorovaikutusta ja organisatorisia käytänteitä. – *Virittäjä* 120 s. 164–187.
- MIKKOLA, PIIA 2014: Arvioivasta lomaketekstistä hienovaraisiin sananvalintoihin. Vuoron muotoilu ja rekontekstualisaatio kehityskeskustelun topikaalisissa siirtymissä. – *Virittäjä* 118 s. 525–553.
- NISSI, RIIKKA 2016: Spelling out consequences. Conditional constructions as a means to resist proposals in organisational planning process. – *Discourse Studies* 18 s. 311–329. DOI: [10.1177/1461445616663456](https://doi.org/10.1177/1461445616663456).
- NISSI, RIIKKA – HONKANEN, SUVI 2016: Aitoa dialogia asiantuntijatyöhön. Kielen tuoteistamisen uudet mekanismit vuorovaikutuskoulutusta markkinoivissa kurssikuvauksissa. – Anna Solin, Johanna Vaattovaara, Niina Hynninen, Ulla Tiililä & Taru Nordlund (toim.), *Kielenkäyttäjät muuttuvissa instituutioissa*. AFinLAN vuosikirja 2016 s. 184–199. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- NISSI, RIIKKA – LEHTINEN, ESA 2016: Negotiation of expertise and multifunctionality. PowerPoint presentations as interactional activity types in workplace meetings. – *Language & Communication* 48 s. 1–17. DOI: [10.1016/j.langcom.2016.01.003](https://doi.org/10.1016/j.langcom.2016.01.003).
- NUOPPONEN, ANITA 2003: Käsitemaalyysi asiantuntijan työvälineenä. – Merja Koskela & Niina Pilke (toim.), *Kieli ja asiantuntijuus*. AFinLAN vuosikirja 2003 s. 13–24. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- 2011: Tunteet analyysissa. Hoitotieteiden käsitteanalyysi tarkastelussa. – Niina Nissilä & Nestori Siponkoski (toim.), *Kieli ja tunteet*. Vaasan yliopiston käännösteorian, ammattikielten ja monikielisyyden tutkijaryhmän julkaisut 37 s. 245–256.
- PAANANEN, JENNY 2017: Kuinka lääkärit selittävät asiantuntijainformaatiota? Selittäminen vuorovaikutuksellisenä, kielellisenä ja kehollisena toimintana monikulttuurisilla vastaanotoilla. – *Puhe ja kieli* 37 s. 119–144. DOI: <https://doi.org/10.23997/pk.66755>.
- PAJUNEN, ANNELI 2001: *Argumenttirakenne. Asiantilojen luokitus ja verbien käyttäytyminen suomen kielessä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Peruspalvelujen kielen tutkimus. Kotimaisten kielten keskus. [http://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/peruspalvelujen\\_kieli/peruspalvelujen\\_kielen\\_tutkimus](http://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/peruspalvelujen_kieli/peruspalvelujen_kielen_tutkimus) (19.10.2017).
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1997: Institutionaalinen keskustelu. – Liisa Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 177–203. Tampere: Vastapaino.
- PIETIKÄINEN, SARI – MÄNTYNYNEN, ANNE 2009: *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- PIIRAINEN-MARSH, ARJA – TAINIO, LIISA 2009a: Collaborative game-play as a site for participation and situated learning of a second language. – *Scandinavian Journal of Educational Research* 53 s. 167–183. DOI: <https://doi.org/10.1080/00313830902757584>.
- 2009b: Other-repetition as a resource for participation in the activity of playing a video game. – *The Modern Language Journal* 93 s. 153–169. DOI: [10.1111/j.1540-4781.2009.00853.x](https://doi.org/10.1111/j.1540-4781.2009.00853.x).
- 2014: Asymmetries of knowledge and epistemic change in social gaming interaction. – *The Modern Language Journal* 9 s. 1022–1038. DOI: [10.1111/modl.12153](https://doi.org/10.1111/modl.12153).

- PÄLLI, PEKKA 2009: Strategia merkitysneuvotteluna. Strategiakeskustelun ja -tekstin vuorovaikutuksesta. – *Puhe ja kieli* 29 s. 75–88.
- PÄLLI, PEKKA – VAARA, EERO – SORSA, VIRPI 2009: Strategy as text and discursive practice. A genre-based approach to strategizing in city administration. – *Discourse & Communication* 3 s. 303–318.
- RAEVAARA, LIISA 2006: Kysymykset virkailijan työkaluna. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 86–116. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA – RUUSUVUORI, JOHANNA – HAAKANA, MARKKU 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. – Johanna Ruusuvoori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia* s. 11–38. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RENDLE-SHORT, JOHANNA 2006: *The academic presentation. Situated talk in action*. Aldershot, England: Ashgate.
- ROUTARINNE, SARA 1997: Kertomuksen rakentaminen. – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet* s. 138–155. Tampere: Vastapaino.
- SAMRA-FREDERICKS, DALVIR 2010: The interactional accomplishment of a strategic plan. – Nick Llewellyn & Jon Hindmarsh (toim.), *Organisation, interaction and practice. Studies in ethnomethodology and conversation analysis* s. 198–217. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sanapöimintoja vuodelta 2012. Kotimaisten kielten keskus. [http://www.kotus.fi/sanakirjat/kielitoimiston\\_sanakirja/uudet\\_sanat/vuoden\\_sanapöiminnot/sanapöimintoja\\_2012](http://www.kotus.fi/sanakirjat/kielitoimiston_sanakirja/uudet_sanat/vuoden_sanapöiminnot/sanapöimintoja_2012) (19.10.2017).
- STEVANOVIC, MELISA – LINDHOLM, CAMILLA (toim.) 2016: *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino.
- STEVANOVIC, MELISA – PERÄKYLÄ, ANSSI 2014: Three orders in the organization of human action. On the interface between knowledge, power, and emotion in interaction and social relations. – *Language in Society* 43 s. 185–207. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0047404514000037>.
- SUSSKIND, RICHARD – SUSSKIND, DANIEL 2015: *The future of the professions. How technology will transform the work of human experts*. Oxford: Oxford University Press.
- SWALES, JOHN M. 1990: *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 2000: Languages for specific purposes. – *Annual Review of Applied Linguistics* 20 s. 9–76. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0267190500200044>.
- SÄNTTI, RISTO 2001: *How cultures interact in an international merger. Case MeritaNord-banken*. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- TAINIO, LIISA (toim.) 1997: *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- TIILILÄ, ULLA 2010: Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa. Julkishallinnon kieli vaatimusten ristipaineessa. – Hanna Lappalainen, Marja-Leena Sorjonen & Maria Vilkkuna (toim.), *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan* s. 158–175. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Vaasan kaupungin hallinnon sanasto. <http://lipas.uwasa.fi/termino/WasaTerm/kaupunginhallinto> (19.10.2017).
- VISK = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO, IRJA 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. <http://scripta.kotus.fi/visk> URN:ISBN:978-952-5446-35-7 (19.10.2017).

WENGER, ETIENNE 1998: *Communities of practice. Learning, meaning and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

## Liite

### Litterointimerkit

[	päällekkäispuhunnan alku
(.)	mikrotauko: 0.2 sekuntia tai vähemmän
(0.5)	mikrotaukoa pidempi tauko; ilmoitettu sekunnin kymmenesosina
.	laskeva intonaatio
?	nouseva intonaatio
↑	seuraava jakso lausuttu ympäristöä korkeammalta
kyllä	painotus
>kyllä<	nopeutettu jakso
<kyllä>	hidastettu jakso
ky:llä	äänteen venytys
°kyllä°	hiljaista puhetta
@kyllä@	äänen laadun muutos
.hhh	sisäänhengitys: yksi h-kirjain 0.1 sekuntia
hhh	uloshengitys: yksi h-kirjain 0.1 sekuntia
heh he	naurua
ky-	sana jää kesken
(kyllä)	epävarmasti kuultu jakso
(-)	sana josta ei saa selvää
(--)	pidempi jakso josta ei saa selvää
?	tunnistamaton puhuja
((nimi))	litteroijan kommentteja ja selityksiä puhetilanteesta

## Verkkoliite

Ks. artikkelin verkkoversio osoitteessa <https://journal.fi/virittaja>.

## Discourses of service structure change: The use of a specialised lexicon in planning meetings of the city organisation

This study investigates the specialised lexicon connected with organisational change. The data originates from the meetings of a city organisation, at which a change in the service structure of the city is being planned. The participants at the meetings include the project group comprising the employees of the city, the project leader and other project management representatives, public officials, and outside consultants. By using conversation and discourse analytical methods, the study examines how the lexicon – deriving from the dictionary of the instruction book that guides the change process – is brought into the meeting interaction. The article analyses 1) what kinds of discourse the terms of the dictionary are related to, 2) how they are employed as part of local actions in planning meeting interaction and 3) what kinds of change occur in their use during the longitudinal series of meetings.

The analysis shows that the lexicon circulated in meeting interactions introduces into the conversation two salient discourses, the discourse of rationalisation and the discourse of the service encounter, which on the one hand emphasise the work processes of the organisation and their systematic coordination, and on the other hand, the perspective of the customer and his/her relation to the customer service assistant. The discourse of rationalisation is particularly linked to the presentations given by the public officials and consultants, used to define and steer the ongoing change process. For its own part, the service encounter discourse is associated with those descriptions of customer service situations produced by city employees and other meeting participants. It is used both to regulate these situations and to support and resist the plans related to the project. The article shows how the participants, through their use of the terms, negotiate ownership of the project and their own professional roles, knowledge and mutual relations. In this way, the article presents a new understanding of the language dynamics of multi-professional planning work and organisational change.

## Palvelurakennemuutoksen diskurssit: Erikoissanaston käyttö kaupunkiorganisaation suunnittelukokouksissa

Tutkimus käsittelee organisaatiomuutokseen liittyvää erikoissanastoa. Sen aineistona ovat kaupunkiorganisaation kokoukset, joissa suunnitellaan kaupungin palvelurakenteen muutosta. Kokousten osallistujiin kuuluvat kaupungin työntekijöistä koottu projekti-ryhmä, projektipäällikkö ja muuta projektin johtoa, valtion virkamiehiä sekä ulkopuolisia konsultteja. Tutkimuksessa tarkastellaan keskustelun- ja diskurssianalyttisin metodein, miten muutosprosessia ohjaavan toteutusohjeen sanasto tuodaan osaksi kokousten vuorovaikutusta. Siinä analysoidaan 1) minkälaisiin diskursseihin sanaston termit kiinnittyvät, 2) miten niitä käytetään osana suunnittelukokousten vuorovaikutusta sekä 3) minkälaisia muutoksia niiden käytössä ilmenee kokoussarjan kuluessa.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kokousvuorovaikutuksessa toteutusohjeen sanasto tuo keskusteluun kaksi eri diskurssia, tehostamisen diskurssin ja kohtaamisen diskurssin, joissa painottuvat toisaalta organisaation työprosessit ja niiden suunnitelmallinen koordinointi, toisaalta asiakkaan ja asiakaspalvelijan keskinäinen suhde ja erityisesti asiakkaan näkökulma. Tehostamisen diskurssi liittyy kokouksissa valtion virkamiesten ja konsulttien pitämiin esitelmiin, joissa määritellään ja ohjaillaan käynnissä olevaa muutosprosessia. Kohtaamisen diskurssi yhdistyy puolestaan kaupungin työntekijöiden ja muiden osallistujien tuottamiin kuvauksiin asiakaspalvelutilanteista. Sen avulla pyritään paitsi normittamaan näitä tilanteita myös vastustamaan tai tukemaan projektiin liittyviä suunnitelmia. Artikkelin osoittaa, miten kokouksen osallistujat neuvottelevat termien välityksellä projektin omistajuudesta sekä ammatillisista rooleistaan, tietämyksestään ja keskinäisistä suhteistaan. Tutkimus tuokin uutta tietoa moniammatillisen suunnittelutyön ja organisaatiomuutoksen kielellisestä dynamiikasta.

Kirjoittajan yhteystiedot (address):  
etunimi.sukunimi@uta.fi

Kirjoittaja toimii suomen kielen ja työelämäviestinnän yliopistonlehtorina Tampereen yliopistossa. Tätä tutkimusta tehdessään hän työskenteli tutkijatohtorina Vaasan yliopistossa.